



CORPHOTELS

Corporación de Fomento de la Industria
Hotelerá y Desarrollo del Turismo

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Coordinador:

Rosibel Rodríguez, Analista de Planificación

Evaluadores:

Violeta Espaillat, Enc. Depto. de RRHH

Danie Febriel, Enc. Depto. Administrativo Financiero

Erlý Almonte, Enc. Depto. Jurídico

Stefany María, Responsable de Acceso a la Información

Manuel Ricardo, Relacionador Público

Victor Díaz, Enc. Depto. TIC

Distrito Nacional, República Dominicana

20 de Junio, 2024.-



CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
1. ASPECTOS GENERALES.....	4
1.1 MARCO INSTITUCIONAL.....	4
1.1.1 Misión.....	4
1.1.2 Visión.....	4
1.1.3 Valores.....	4
1.1.4 Base Legal.....	4
1.1.5 Estructura Organizativa.....	5
1.1.6 Servicios.....	6
1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.....	6
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.....	7
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS:.....	7
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	8
2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....	8
2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....	9
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	12
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:.....	13



RESUMEN EJECUTIVO

Se presenta el Resumen Ejecutivo del Informe de Autoevaluación CAF 2024 de la Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo, (CORPHOTELS), que acompaña la Guía de Autoevaluación CAF, donde se detallan los puntos fuertes y áreas de mejora para todos los criterios, alineado a los ejes estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional 2021–2024 y en cumplimiento del subindicador del SISMAP 1.01 Autodiagnóstico CAF.

El Comité de Calidad Institucional de CORPHOTELS, en aras de corresponder con el compromiso mutuo entre Ministerio de Administración Pública y propio, de implementar buenas prácticas en la gestión institucional que conduzcan a la misma hacia la calidad y la excelencia, llevó a cabo su jornada de autoevaluación institucional, teniendo como herramienta referente la guía CAF versión 2020.

Para estos fines el coordinador del comité, realizó el levantamiento de información correspondiente con cada unidad organizativa, representadas a su vez por los diferentes miembros del comité de calidad.

Fueron evaluados los 9 criterios y 28 subcriterios del Marco Común de Evaluación identificando de cada ejemplo las áreas de mejora y los puntos fuertes, cuyos hallazgos son detallados a lo largo de este informe.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos puede medirse el nivel de excelencia alcanzado y nos refleja el diseño de nuevas y efectivas herramientas para avanzar en el mejoramiento de los servicios como son: Estrategia y Planificación, Procesos, Resultados Orientados a los Ciudadanos, Clientes, Resultados en las Personas, Resultados de Responsabilidad Social.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO INSTITUCIONAL

1.1.1 Misión

Posicionarnos en el referente ciudadano como la institución gubernamental que custodia y potencializa las propiedades turísticas del Estado.

1.1.2 Visión

Contribuir al desarrollo de la industria turística del país, procurando una administración eficiente de las propiedades turísticas del Estado.

1.1.3 Valores Institucionales

- Transparencia
- Responsabilidad
- Eficiencia
- Liderazgo
- Honestidad
- Integridad
- Compromiso

1.1.4 Base Legal

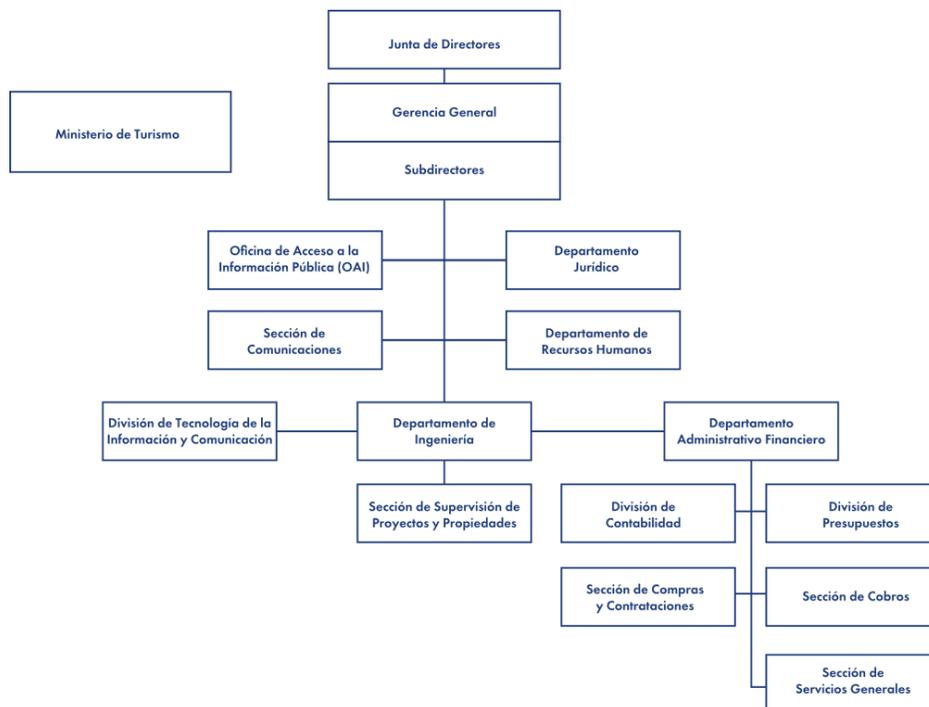
La Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo (CORPHOTELS), es una entidad autónoma del estado creado mediante la Ley No. 542 de fecha 31 de diciembre de 1969. Tiene por objeto principal coordinar la actividad nacional para el desarrollo de la empresa hotelera y la promoción turística en la República Dominicana, promoviendo

la adquisición, construcción, financiamiento, mejoramiento y conservación de empresas hoteleras y turísticas en general.

Conforme a las disposiciones de la Ley 542 que crea la Corporación, al Gerente General le corresponde representarla legalmente y tiene a su cargo los asuntos administrativos. A si mismo le corresponde velar por la fiel ejecución de los negocios y operaciones de la entidad, teniendo plenas facultades para actuar en el ejercicio de dicha representación, contratar y velar por el cumplimiento de las obligaciones existentes a favor de la corporación. De conformidad con las disposiciones del decreto No. 2330, del 09 de junio de 1972, el Gerente General de CORPHOTELS tiene a su cargo la supervisión de la Administración de todos los Hoteles propiedad del Estado Dominicano.

1.1.5 Estructura Organizativa

Contamos con una estructura organizacional aprobada en el 2023 según la resolución No.004-2023, por el órgano rector (MAP).





1.1.6 Servicios

En la actualidad CORPHOTELS no ofrece servicios al ciudadano como tal. Ejemplo de ello es que la institución no aplica para la emisión de carta compromiso al ciudadano, según certificación del MAP, pues esta institución es un organismo recolector, y además custodio y supervisor de algunas propiedades turísticas del estado que tiene a su cargo.

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

El actual PEI 2021-2024, divide los objetivos estratégicos y sus resultados esperados en tres ejes:

Eje Estratégico I: Fortalecimiento Institucional

Se enmarcan aquí todas las estrategias que buscan mantener y fortalecer la gestión administrativa de la institución, alineando la misma a los indicadores de madurez institucional a través de los cuales el gobierno fiscaliza el desempeño de sus funciones.

Eje Estratégico II: Administración de Propiedades

Dentro de este eje se enmarcan las estrategias relacionadas con el arrendamiento y supervisión de las propiedades del estado bajo responsabilidad de la corporación (hoteles, vacacionales y paradores) conteniendo así los dos procesos misionales o claves de la misma.

Ejes Estratégico III: Desarrollo del turismo

Responden a este eje todas las estrategias innovadoras que estén orientadas a apoyar el desarrollo del turismo en el país, como la construcción de nuevos paradores, acciones de relaciones públicas y/o responsabilidad social que busquen apoyar las intenciones del gobierno con relación al sector turismo.



2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS:

CORPHOTELS luego de haber realizado este levantamiento pudo identificar las siguientes fortalezas:

- Alineación estratégica de misión, visión y valores con el Plan Operativo Institucional - POA y el Plan Estratégico Institucional - PEI.
- La institución cuenta con un Plan de Capacitación estructurado y acorde a las necesidades de los colaboradores y a la demanda de los servicios.
- Se dispone de un Plan Estratégico Institucional (PEI), Planes Operativos Anuales (POA), Mapa de Procesos y Código de Ética.
- En la planificación estratégica se toman en cuenta la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las reformas del sector público.
- Se realizan análisis FODA, análisis PESTEL y se toman en cuenta los grupos de interés.
- Implementación de un sistema tecnológico para la gestión de procesos.
- Certificaciones y recertificaciones otorgadas por la OGTIC (NORTICs A2, A3, y E1).
- POA con presupuesto por producto y el Plan Anual de Compras (PACC).



2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

Durante el proceso de autoevaluación, se identificaron varias áreas de mejora relacionadas con las mediciones de resultados, especialmente en aquellos aspectos que implican la prestación de servicios a ciudadanos clientes. Este análisis reveló que, debido a la naturaleza recolectora de nuestra institución, no ofrecemos servicios directos a los ciudadanos. En consecuencia, no se han desarrollado mecanismos adecuados para medir y evaluar la satisfacción y el impacto de nuestros servicios en este grupo de interés.

Además, se evidencia que la institución carece de una cultura de análisis y medición, por lo que se dificulta conseguir información para llenar los criterios de resultados. Aunque se han implementado diversas acciones de mejora, no se dispone de información cuantitativa que permita evaluar su impacto real. Esto se debe a la ausencia de una cultura de seguimiento y evaluación que contemple la medición de resultados de manera continua y sistemática.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

2.1.1 Liderazgo

- En este criterio no se reflejan debilidades evidentes.

2.1.2 Planificación y Estrategia

- En este criterio no se reflejan debilidades evidentes.

2.1.3 Personas

- No se evidencia que se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.

2.1.4 Alianzas y Recursos

- No se evidencia que se brinde un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.

2.1.5 Procesos

- No se evidencia que se diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.
- No se evidencia que se establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios).
- No se evidencia que se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.
- No se evidencia que se desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.
- No se evidencia que se incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 Resultados en los Ciudadanos/Clientes

- No se evidencia que haya diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad).
- No se evidencia resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.
- No se evidencia indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).
- No se evidencia el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.

2.2.2 Resultados en las Personas

- No se evidencia indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).
- No se evidencia indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.

2.2.3 Resultados de Responsabilidad Social

- No se evidencia resultado sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.
- No se evidencia acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones.
- No se evidencia el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.
- No se evidencia apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios,
- No se evidencia resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).



- No se evidencia apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas

2.2.4 Resultados Clave de Rendimiento

- No se evidencia resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.
- No se evidencia resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).
- No se evidencia resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
- No se evidencia resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.
- No se evidencia resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).
- No se evidencia resultados de las evaluaciones o auditorías internas.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

La autoevaluación CAF ha sido un catalizador significativo para fomentar una cultura de mejora continua dentro de nuestra organización. Al identificar áreas de mejora, podemos establecer planes de acción concretos para implementar cambios que conduzcan a una mayor excelencia en la gestión y el rendimiento.

El proceso de evaluación del desempeño institucional mediante el modelo CAF ha sido fundamental para seguir avanzando hacia la excelencia en nuestra organización. Este enfoque nos ha permitido identificar áreas críticas de mejora y establecer un camino claro para optimizar nuestra gestión y rendir cuentas a nuestros colaboradores y la sociedad en general

El Comité CAF ha realizado un análisis exhaustivo que determinó varias áreas críticas que requieren atención. A partir de este análisis, se plantearon actividades específicas para abordar estas áreas, estableciendo objetivos claros que contribuirán a la mejora institucional de manera estratégica y operativa.

La participación activa e interactiva de los miembros del Comité CAF fue fundamental para establecer objetivos claros y alcanzables. Este enfoque colaborativo ha asegurado que todas las perspectivas sean consideradas, lo que fortalece el compromiso y la responsabilidad compartida en la implementación de mejoras.

Durante el proceso el mayor inconveniente fue recopilar información para los criterios de resultados, lo que evidenció que la institución necesita reforzar la cultura de análisis de información sobre las acciones de mejora que realiza cada año, a fines de tener a la mano datos veraces sobre el impacto de las mismas en los diferentes grupos de interés internos y externos. Además, por la naturaleza de la institución, que es un organismo recolector y no de servicios los criterios orientados a ciudadanos clientes, también supusieron cierta dificultad, por la distante y casi inexistente relación que tiene la corporación con los ciudadanos clientes.

**4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:**

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	100	95
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	100	95
3: Personas (100 puntos)	96	95
4: Alianzas (100 puntos)	97	90
5: Procesos (120 puntos)	61	65
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	84	70
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	91	70
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	20	50
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	31	70
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	680	700