



MEMORIAS DE UNA GESTION

2016-2020



Hotel-Escuela IFTC – Antiguo Hotel San Cristóbal

Presentación.....	3
Estructura organizacional.....	4
Quiénes somos	5
Misión, Visión y Valores.....	6
Logros año 2016 del Instituto de Formación Turística del Caribe.....	7
Logros año 2017.....	22
Logros año 2018-2019.....	33
Logros año 2020.....	42
Nuestra Responsabilidad Social.....	44
Percepción de nuestros clientes.....	44
Próximos pasos 2021.....	45
Aclaración.....	46

ANEXOS.

Anexo 1:	Decreto creación IFTC
Anexo 2.	Organigrama
Anexo 3:	Estatutos
Anexo 4:	Informes Financieros Auditados
Anexo 5:	Nominas empleados contratados por IFTC
Anexo 6:	Nómina empleados contratados por MITUR en el IFTC
Anexo 7:	Informe Anual Dirección Interina dirigido al Despacho Superior
Anexo 5:	Actas anteriores del Consejo
Anexo 6:	Evidencias fotográficas del antes y después

1. PRESENTACION

En un sector donde surgen, constantemente, cambios acelerados con estándares de calidad y competitividad de clase mundial; es demandante la reinención de las estructuras que forman parte de un sistema y la capacidad de adaptación de estos desafíos de forma rápida, eficaz y eficiente.

Este lapso ha sido para el Instituto de Formación Turística del Caribe (IFTC) un período de reinención. El Centro ha continuado fortaleciéndose, institucionalmente, con la finalidad de lograr posicionarse considerablemente en las evaluaciones fiscalizadoras de la administración pública. Hemos realizado un refrescamiento de la imagen institucional corporativa con el objetivo de promover una mejor formación en el Sector Hotelero, formando primero a nuestro capital humano y asumiendo nuevos retos en el fiel cumplimiento de nuestra **Misión, Visión y Valores**.

Estas memorias contienen y presentan los logros alcanzados en 2016-2020 por el Instituto de Formación Turística del Caribe (IFTC). Los aportes realizados en el tema de formación como a nivel institucional, todo plasmado en nuestro Plan Estratégico 2016-2020.

Lic. Nancy Báez, MG

Directora Ejecutiva



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

INSTITUTO DE FORMACION TURISTICA DEL CARIBE IFTC

Consejo Superior

Lic. David Collado
Ministro de Turismo

Mons. Jesús Castro
Universidad Católica

ASONAHORES

Ing. Melvin Brioso
Club Rotario San Cristóbal

Dirección Ejecutiva

Lic. Nancy Báez

Lic. Milquella Uribe
Encargada Gestión Humana y
Coordinación Académica

Lic. Juan Carlos Polanco
Encargado Políticas y Procedimientos

Arq. Jomarif Fermín
Encargada Accesibilidad/enlace CONADIS

Lic. Perla Lozano
Asistente- Social Media

Lic. Mary Luz Abreu
Encargada Operaciones

COLABORACIONES FORMATIVAS

CETT de Barcelona
Nebrija, España
AECID, España
ITLAS

HOTELES COLABORADORES

El Embajador
Holiday Inn
Dominican Fiesta
Barceló Lina

2. ¿QUIENES SOMOS?

El Instituto de Formación Turística del Caribe trabaja con jóvenes de las partes más vulnerables del municipio de San Cristóbal y zonas aledañas, para prepararlos con los mejores modelos de enseñanza – aprendizaje en el sector de la hostelería y turismo. Colocándolos, luego, a través de pasantías supervisadas en el mercado laboral hotelero. De igual forma les enseña a llevar a cabo planes de negocios para convertirlos en potenciales emprendedores.

Es una entidad adscrita al Ministerio de Turismo creada mediante el decreto 396-98 de fecha 20 de octubre del año 1998. Su objetivo principal es promover una formación técnico-profesional integral que vaya acorde con los estándares, actualmente, exigidos en la hostelería.

Asimismo, con el decreto previo 395-98 se declara de utilidad pública e interés social, para ser destinados a establecer la sede del Instituto de Formación Turística del Caribe, la adquisición por el Estado Dominicano de los inmuebles que se indican a continuación:

- Una porción de terreno con área de 4671.41Mts, dentro del Solar No. 5 de la No. 5, del Distrito Catastral No. 1 del municipio de San Cristóbal, y sus mejoras consistentes en el Hotel San Cristóbal, con área de construcción de 2,197.95 mts² (cemento, mosaico y concreto) y sus anexidades.
- Una porción de terreno con área de 6,215.96 mts², dentro del ámbito del Solar no. 7-B, Porciones B y F, del Distrito Catastral No. 1, del municipio de San Cristóbal, y sus mejoras consistentes en la piscina del Hotel San Cristóbal, la cual posee un área de construcción de 249.10 mts², (blocks, mosaicos, cemento y concreto). Luego de la derogación del Decreto para la venta, la Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo (CORPHOTELS), no devuelve a su posición original el decreto, sino que asume el terreno.
- Una porción de terreno con área de 827.58 mts², dentro del ámbito de los solares Nos. 2, 3 y 4 de la Manzana No. 4B del Distrito Catastral No. 1 del municipio de San Cristóbal y sus mejoras consistentes en los bungalós Hotel San Cristóbal, con área de construcción 268.99 mts² (blocks, mosaicos, cementos, concretos) con todas sus anexidades. Litigio legal.

Este mismo decreto establece la creación de un Consejo Superior Directivo como un equipo regulador de las distintas acciones y/o decisiones tomadas en el Instituto. Dicho Consejo está conformado por: Ministerio de Turismo, Universidad Católica Santo Domingo, Asociación de Hoteles y Restaurantes (ASONAHORES) y Club Rotario de San Cristóbal. Excluyéndose de participar como miembro en el año 2015, Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), ya que es cliente directo de la Institución.

El Instituto de Formación Turística del Caribe (IFTC), inicia sus operaciones el día 9 de noviembre del año 1999, con una Dirección Ejecutiva, que está focalizada en los aspectos académicos, técnicos y administrativos, de la planificación y ejecución de los diferentes programas de formación establecidos mediante consultas a los Empresarios, Gerentes, e Instituciones relacionadas con el Sector Turístico Dominicano.

Inicialmente, el Ministerio de Turismo, contrató a la Escuela Oficial de Turismo de España, la cual al inicio de las operaciones del IFTC proveía los profesores especializados, para nuestros programas de mandos medios y altos hoteleros.

Esta Institución fue creada, en su momento, para que fuera de autogestión sostenible. No obstante, con el dinamismo económico existente, por diversos tipos de causas: política, social y económica, crecimiento poblacional, público consumidor más exigentes y con distintas opciones, entre otras. Esto resulta casi una utopía.

3. MISION, VISION Y VALORES

Visión:

Ser institución líder en la educación técnico profesional en el campo de la hotelería y turismo, buscando la inclusión social y laboral de todos nuestros egresados a través de una formación integral.

Misión:

Promover el desarrollo turístico de la región por medio de la formación y tecnificación de los recursos humanos que conforman el Sector, contribuyendo así con la modernización y mejoramiento de los servicios ofrecidos por la industria hotelera.

Valores

- Compromiso
- Colaboración
- Calidad
- Inclusión
- Transparencia
- Responsabilidad
- Respeto
- Lealtad

LOGROS POR AÑO DEL INSTITUTO DE FORMACION TURISTICA DEL CARIBE

2016- Año de Readecuación Interna a Nivel de Organigrama y Procesos

A pesar de que fuimos, formalmente, designados en el segundo cuatrimestre del año a mediados de mayo para ser específico. Los logros del 2016 fueron bastante significativos, realizando un conjunto de actividades, las cuales respondían a las líneas estratégicas establecidas tanto del Ministerio de Turismo, como internas, introducidas desde la Junta del Consejo Superior y la Dirección Ejecutiva. Se destacan las principales acciones, mostrando los resultados obtenidos por cada línea de trabajo, contribuyendo al logro de las responsabilidades asumidas:

1. Auditoría externa para verificar que estábamos recibiendo y poder manejar todas las informaciones con la debida transparencia e integridad pertinente.

2. Fotografías tomadas de cada espacio físico tanto del IFTC, como de la Plaza El Naranjo en Higuey.
3. Inventario de activos
4. Evaluación de la estructura organizacional para aplicar mejoras.
5. Análisis de preparación académica de los colaboradores con relación a los perfiles exigidos, conllevando esto a cambios internos de posiciones.
6. Realizamos un just-training para que todos los colaboradores pudieran dar respuestas desde cualquier posición a temas y trabajos institucionales relacionados.
7. Contratación de posiciones que no existían y que por la idiosincrasia de la institución se hacía necesario ocuparlas. Por ejemplo: Una recepcionista, una coordinadora y una encargada de Gestión humana.
8. Encuentro con INFOTEP para implementar mejoras
9. Encuentro con inquilinos de la Plaza El Naranjo –Higuey
10. Actualización de cuentas de los inquilinos, cobros compulsivos por años de atrasos y notificaciones de alguacil.
11. Levantamiento de necesidades de los facilitadores.
12. Se centralizó los procesos contables que estaban dispersos por departamentos, lo que provocaba fugas sin constancias de efectivos. Adquiriendo el sistema MONICA, para evitar muchos procesos manuales.
13. Identificamos instituciones de cooperación tanto nacional como internacional para intercambiar informaciones y plantearnos la oportunidad de obtener subvenciones.
14. Realizamos benchmarking internacionales para observar las mejores prácticas y evaluar si nuestras condiciones permitían la adaptación de dichas prácticas.
15. Se hizo análisis de gastos, para luego provocar una reducción de los mismos
16. Se hizo levantamiento de información de procesos para documentar los procedimientos y políticas.
17. Se adquirió financiada una pequeña Central telefónica, ya que por el tipo de institución dos teléfonos conectados en una misma extensión de forma domestica no era ni siquiera humanamente factible.

18. Se contrató los servicios de una empresa de tecnología para la instalación de las computadoras a cada colaborador porque al igual que los teléfonos solo existían dos computadoras (1. Contabilidad, 2. Coordinación).
19. En estos siete (07) meses mejoramos la calidad laboral de los servidores, ya que le dimos las herramientas necesarias para realizar su labor y las capacitaciones exigidas para cada posición.
20. Honramos compromisos de deudas atrasadas a los servidores y a la DGII. Esta última a través de acuerdos de pagos.
21. . Extendimos el horario laboral para poder atender las necesidades de las personas que salen de sus trabajos en horario tarde-noche.
22. Elaboramos planes para sacar más ventajas en cuanto costo – beneficio de nuestros salones. Haciendo unas especies de ofertas- combo a los posibles clientes.
23. El personal colaboró y participó activamente en la ejecución de un Plan Estratégico Institucional 2016-2020, cuya ejecución culmina el presente año con grandes logros. Se lograron las metas propuestas alineadas con la estrategia del Ministerio de Turismo.
24. Se hizo auditoria para identificar los puntos de encuentros y rutas de emergencias en caso de desastre. Contemplando los puntos de riesgos y capacitando al personal en primeros auxilios con el apoyo de la Cruz Roja Dominicana.

Detalles explícitos por Áreas

✓ **Acciones y Actividades realizadas por el Departamento de Coordinación Académica**

El Instituto de Formación Turística del Caribe, IFTC, ha continuado con las mejoras en la ejecución de las capacitaciones, lo cual ha permitido un desarrollo exitoso en los programas formativos, lo que ha motivado que los participantes puedan exponer al máximo su potencial como emprendedores y colaboradores de las distintas áreas del sector hotelero.

En ese sentido este año 2016 se caracterizó por las actividades extracurriculares que se realizaron en los cursos, los cuales realizaron una excelente presentación en los cierres de las acciones formativas

autorizadas por la dirección del IFTC, organizada y coordinadas por los estudiantes y profesores a través de esta gerencia.

Cabe señalar, que estos resultados se deben en gran medida gracia a la confianza, apoyo y motivación que la Dirección ha manifestado tanto a los profesores como a los alumnos, lo cual ha permitido una buena comunicación en la gestión y el desarrollo en los programas realizados este año.

- Logramos la actualización de la Certificación de Acreditación como COS, en la cual certificaron los programas de Inglés Técnicos aplicados a las áreas de formación de Arte culinario, Bar y Restaurante y Hotelería y Turismo, también se incluyeron los programas de Diplomados para Mando medio.
- Ejecución inicial de dos convenios de acciones formativas uno (1) Licitado y uno (1) convenios con el INFOTEP, que gracias al desempeño en la ejecución que realizamos fuimos elegido para trabajar un tercer convenio el cual desarrollamos exitosamente.
- Se impartieron tres (3) capacitaciones con el proyecto Futuro Joven bajo convenio con el ITLA.
- Participamos en la Comisión del Mascot para actualizar el pensum de hotelería y turismo de las universidades
- Fuimos invitados a impartir una conferencia en Paraguay de Turismo Accesible
- Impartimos Diplomados de Lenguas de Señas, pioneros en el tema.
- Revisamos las curriculas de los cursos. Logramos la aprobación de INFOTEP para el Técnico en Turismo con una duración de dos (2) años.
- Se incrementaron los procesos inscripciones y todos los cupos llenos en las tres tandas.
- Desarrollamos un taller de Tallado en fruta para motivación a nuestros estudiantes y profesores del área de cocina.
- Se realizaron las actividades de los cierres de cursos.
- Se implementó cambio en el procedimiento de las compras de materiales para los cursos.
- Se logró involucrar a los participantes en las actividades que se realizaron en el centro.

- La Dirección del centro implementó cambios en la vestimenta para los participantes en los diferentes programas, con el interés de buscar la uniformidad y una mejor presentación en los alumnos.
- Se diseñó brochure de los programas formativos del IFTC para la realización oficial del mismo, el cual fue reproducido efectivamente y a disposición de nuestros clientes.
- Colaboramos con el Centro Comunitario Eva Peralta para impartir el programa de Excel Avanzado y el curso de Oratoria donde la mayoría de nuestro personal se beneficiaron de los mismos.

Desarrollo de los Programas Formativos

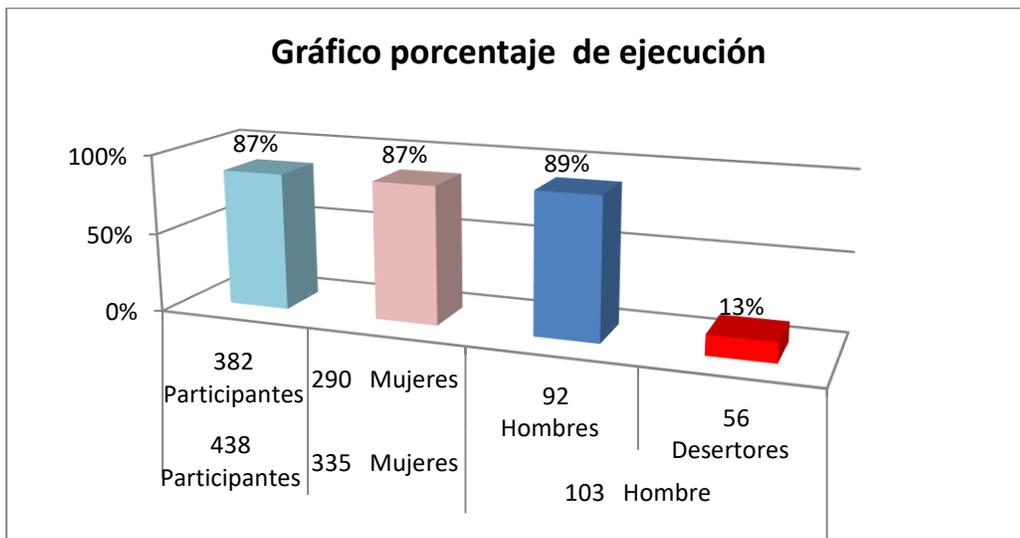
Ejecución Convenio de Acciones Formativas Licitadas CEAF-GRC-64-2016

- Este convenio estaba integrado por diecinueve (19) acciones formativas, las cuales fueron el resultado al llamado del concurso nacional de Licitación de acciones formativas del Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), de habilitación y complementación en las áreas de: Arte Culinario, Servicio de Bar y Restaurante, Repostería, Contabilidad, Ventas, e Informática. Con un total de 3207 horas teórico-prácticas, para capacitar a trescientas cuarenta y dos (342) jóvenes, estas acciones fueron realizadas en su totalidad favorablemente.
- Iniciaron cuatrocientos treinta y ocho (438) jóvenes, obteniendo como resultado un total de trescientos ochenta y dos (382) egresados, de los cuales noventa y dos (92) son hombres y doscientas noventa (290) mujeres, superando las expectativas de los resultados programados, el número de deserción en este proceso fue de cincuenta y seis (56) participantes.

Cuadro de Resultado de la ejecución y porcentaje

Inicio	Termino	% de Resultado
438 Participantes	382 Participantes	87 %

335 Mujeres	290 Mujeres	87%
103 Hombre	92 Hombres	89%
	56 Desertores	12.7%



Matriz de cuantificación de los resultados de la ejecución del convenio.

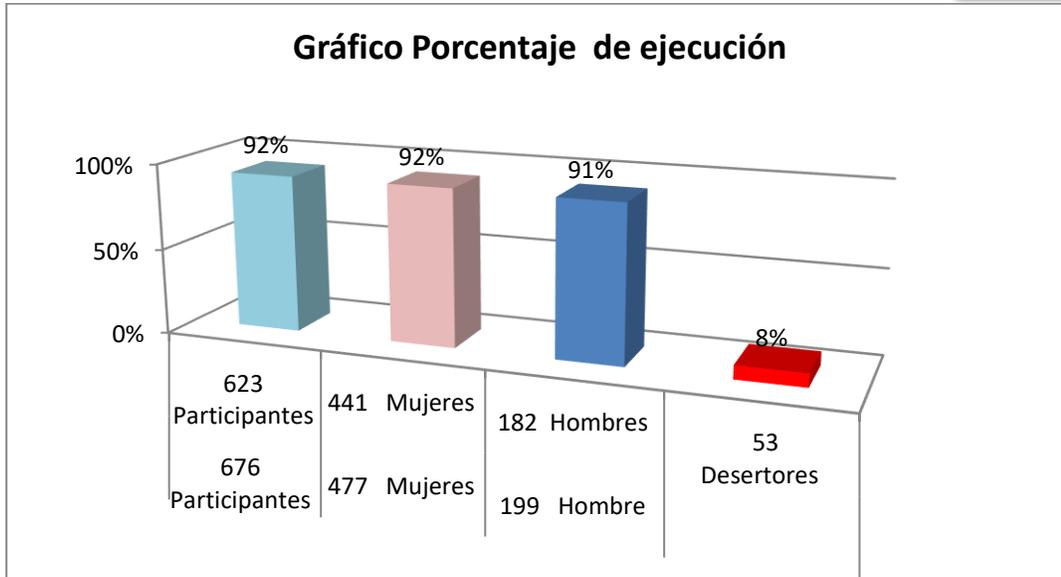
Resultado Esperado	Resultado Obtenido	% de Ejecución
3207 horas Teórica-Práctica	3207 horas impartidas	100%
19 Acciones programadas	19 Acciones ejecutadas	100%
342 egresados	382 egresados	112%

Ejecución Convenio de Acciones Formativas No Licitadas CEAFF-GRC-92-2016

- Este convenio estuvo conformado por treinta y una (31) acciones formativas adjudicadas en la modalidad No Licitada con el INFOTEP, de habilitación y complementación para el área de Servicio de Bar y Restaurante, Cocina, Panadería, Servicios de Habitaciones, Emprendimiento, Informática, Contabilidad y Ventas. Con un total de 3570 horas teórico-prácticas, para capacitar a quinientos cincuenta y ocho (558) jóvenes ejecutándose de manera satisfactoria.
- En esta programación iniciaron seiscientos setenta y seis (676) jóvenes, obteniendo como resultado un total de seiscientos veintitrés (623) egresados, de los cuales cuatrocientas cuarenta y una (441) mujeres y ciento ochenta y dos (182) hombres, superando las expectativas de los resultados programados, con un número de deserción en este proceso de cincuenta y tres (53) participantes.
- En el proceso de este convenio se presentó una situación con las acciones formativas de Camarero de Restaurante, en las cuales el facilitador que contratamos no pudo completar el programa por situaciones personales, asumiendo la gerente de coordinación académica el término de estos cursos hasta la presentación del proyecto final.

Cuadro de ejecución y resultados

Inicio	Termino	% de ejecución
676 Participantes	623 Participantes	92%
477 Mujeres	441 Mujeres	92. %
199 Hombre	182 Hombres	91.4%
	53 Desertores	8 %



Matriz de cuantificación de los resultados de la ejecución del convenio.

Resultado Esperado	Resultado Obtenido	% de Ejecución
3570 horas Teórica-Práctica	3570 horas impartidas	100%
31 Acciones programadas	31 Acciones ejecutadas	100%
558 Egresados	623 Egresados	112%

Ejecución Convenio de Acciones Formativas No Licitadas CEAFF-GRC-176-2016

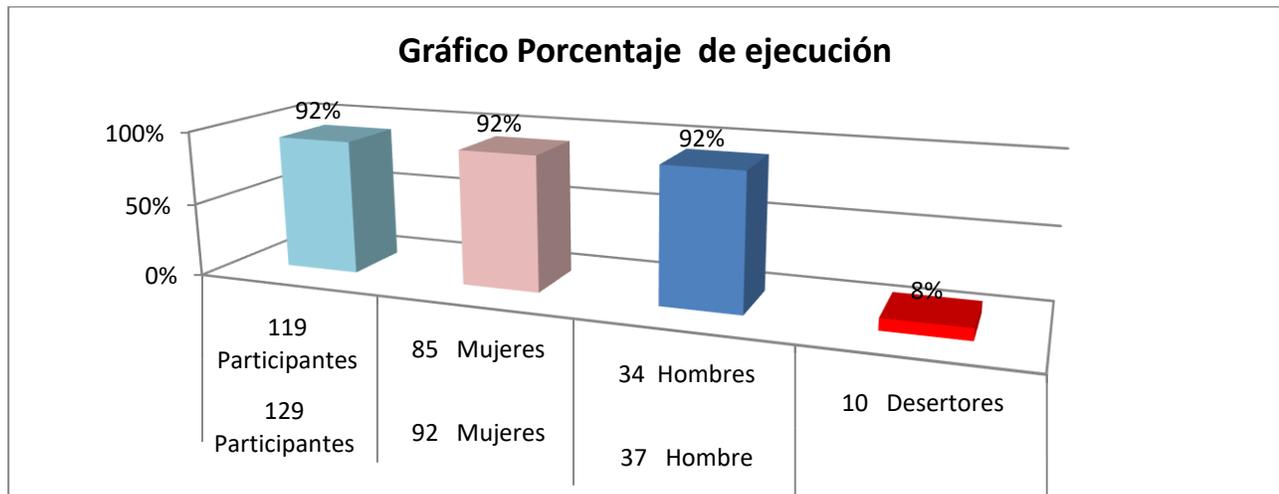
- Este convenio fue resultado de nuestra ejecución por la cual se nos asignaron seis (6) acciones formativas más adjudicadas en la modalidad No Licitada con el INFOTEP, de habilitación para las áreas de Informática y Ventas.

Con un total de 605 horas teórico-prácticas, para capacitar a ciento ocho (108) jóvenes ejecutándose de manera satisfactoria.

- En esta programación iniciaron ciento veintinueve (129) jóvenes, obteniendo como resultado un total de ciento diecinueve (119) egresados, noventa y tres (93) mujeres y treinta y cuatro (34) hombres, superando las expectativas de los resultados programados, con un número de deserción en este proceso de diez (10) participantes.

Cuadro de ejecución y resultados

Inicio	Termino	% de ejecución
129 Participantes	119 Participantes	92%
92 Mujeres	85 Mujeres	92 %
37 Hombre	34 Hombres	92%
	10 Desertores	8 %



Matriz de cuantificación de los resultados de la ejecución del convenio.

Resultado Esperado	Resultado Obtenido	% de Ejecución
605 horas Teórica-Práctica	605 horas impartidas	100%
6 Acciones programadas	6 Acciones ejecutadas	100%
108 Egresados	119 Egresados	110%

- La programación del IFTC con el ITLA para este año estuvo conformada por tres (3) capacitaciones, de los cuales se beneficiaron un total de cincuenta y un (51) jóvenes, terminando efectivamente un total de veintisiete (27) participantes, doce (12) hombres y quince (15) mujeres, en los programas de: Fundamentos Técnicos del Computador, Photoshop y el Diplomado en Diseño Gráfico.
- El IFTC, realizó un programa de charlas con motivo de la celebración de la semana de Turismo, en las cuales participaron los estudiantes del Politécnico Francisco J. Peinado y participantes de la Institución, donde se expusieron los temas de: Prevención Explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en el sector turismo, Autoestima e inteligencia Emocional y Prevención y Control de Drogas, con una audiencia de alrededor de 154 participantes en las mismas.
- Otro factor significativo que marca nuestra eficiencia y calidad en la formación, son las informaciones reciben los partícipes a través de los programas de orientación de protección de los derechos del consumidor que ofrece Pro Consumidor a los centros de formación.

Formación Docente

- Con el objetivo de mejorar la calidad de los facilitadores, el IFTC en colaboración con el INFOTEP realizó los programas de capacitación de Actualización Metodológica en la Formación Basada en Normas de Competencia Laboral y Formación humana.

Colaboración en la Formación del personal

- A solicitud del departamento de Gestión Humana se coordinaron talleres de formación para el personal en: Servicio al cliente, motivación y trabajo en equipo, Gestión por proceso, entre otros.
- Participamos en las charlas informativas de la AFP y Prevención médica sobre la Diabetes y Prevención del cáncer de mama organizada por la Encargada de Gestión Humana.

Por otra parte, el IFTC, presentó la programación de cuarenta (40) acciones formativas en la modalidad No Licitada para el próximo año 2017, con un total de 4182 horas lectivas, dicha programación podría cambiar con los resultados de la licitación y el INFOTEP. Dentro de esta programación se solicitaron programas que permitirán formar a un grupo de jóvenes que se podrán calificar como Técnico en Hotelería y Turismo.

El IFTC, participa nuevamente en el proceso de licitación Acciones Formativas para los programas de Capacitación para el año 2017 del INFOTEP, donde presentamos una propuesta de cuarenta y cinco (45) cursos en las diferentes competencias para las cuales el centro está acreditado.

El departamento de Coordinación Académica, espera para este próximo año tener mejoras significativas en cuanto a los procedimientos y procesos en la ejecución de las acciones formativas.

Para el POA del 2017, el Departamento de Coordinación Académica del IFTC, está preparando algunos proyectos de programas de capacitación de corta duración para el público en general para ser vendidos a un costo módico a la población con el interés de expandir los servicios. Dentro de estos proyectos está diseñar programas de cocina y repostería para niñas, entre otros que estaremos presentando.

Acciones y Actividades realizadas por el Departamento de Operaciones

Eventos:

Programamos actividades propias del Instituto, aunque los eventos no recibieron el apoyo esperado. Pero logramos con las visitas personales para promover las actividades, dar a conocer los servicios que se ofrecen en nuestra institución.

- Canalizamos nuevos clientes:
- PNUD
- Banco Mundial
- Progresando con Solidaridad
- CEDISANC
- CENAPEC
- LEA COMUNICACIONES, con Productos AVON

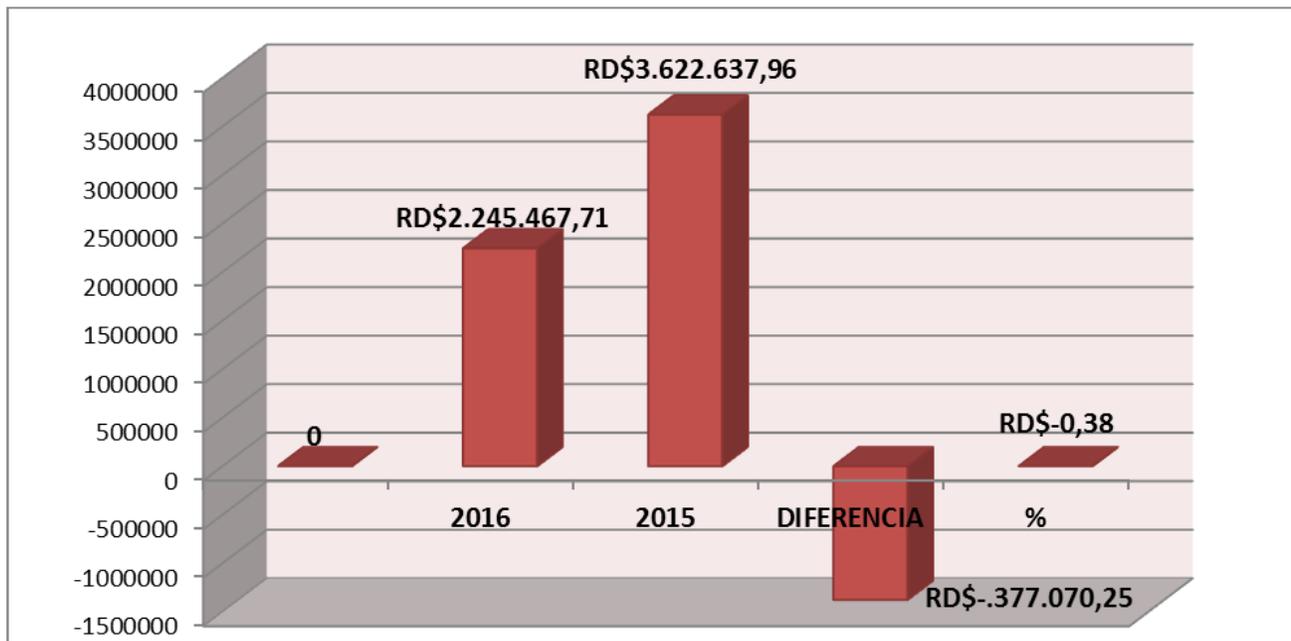
Continuamos desde el mes de enero hasta septiembre con los talleres de las Fundación Plan International y Oxfam, casi todos los fines de semana. Se redujeron los Seminarios de L´Bell, a causa de situaciones internas de su empresa.

Fijación de precios de los menús, lo que ha estrechado el tiempo de entrega de las cotizaciones, y simplifica el trabajo de coordinación de eventos, cocina y finanzas. Además de que el Cliente se va más satisfecho.

Los Ingresos por Eventos en el Año 2016 tuvieron una disminución con el año 2015, ya que por decisión administrativa fueron eliminados los alquileres para eventos políticos, ya que los daños causados a la infraestructura y al mobiliario eran mayores que los ingresos percibidos por actividad y la inseguridad que representa para el personal de servicio, porque no contamos con una seguridad asignado.

Aunque se contempla en las cláusulas del contrato por servicio, el pago por daños causados no es acogidos por los diferentes funcionarios políticos por considerar la infraestructura estatal, no considerando dentro de su presupuesto el deterioro por daño en la actividad y presentando actitudes (diferencias), no acorde con los objetivos de formación del Centro. Por estas razones fueron eliminadas dichas actividades multitudinarias, con asistencias de diferentes estratos sociales.

GRÁFICO DE COMPARACIÓN DE EVENTOS AÑO 2015 / 2016

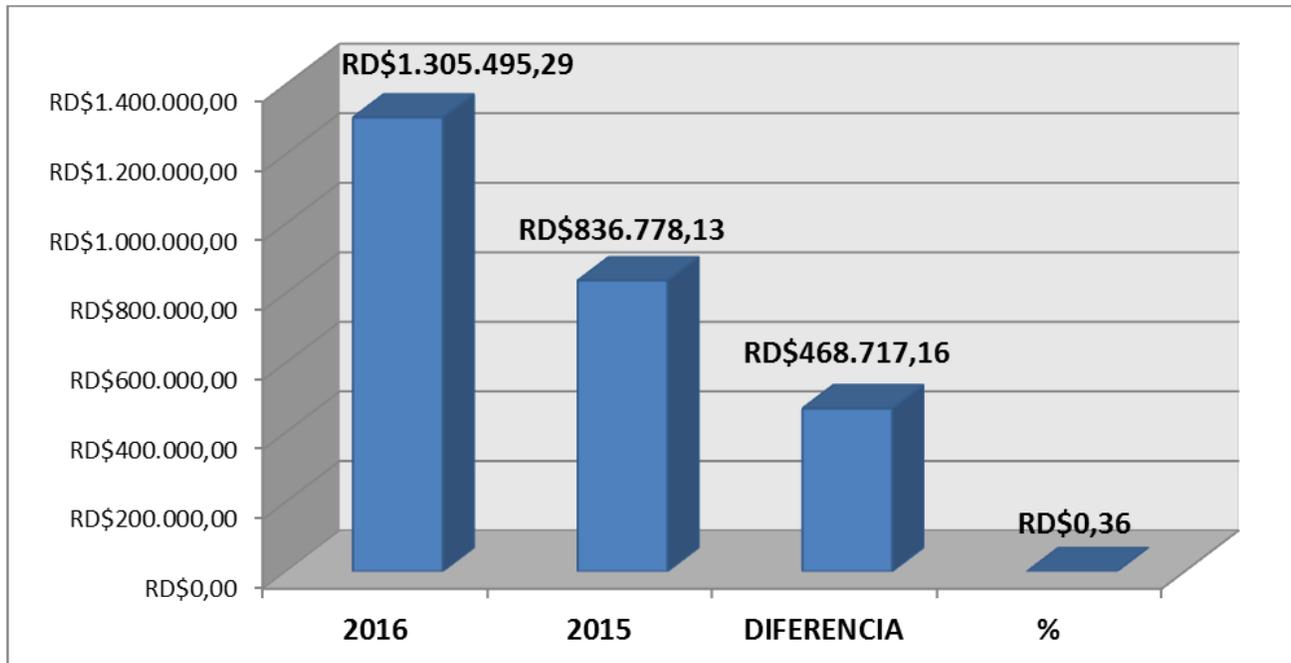


Para contrarrestar la baja por la eliminación de los eventos políticos, entre otros, preparamos algunas propuestas para empresas de San Cristóbal para el mes de diciembre, pero las mismas no fueron aprobadas por los superiores de dicha empresa, ya que por lo ocurrido en Puerto Plata ese año, decidieron ser caritativo y cooperar con las clases desposeídas que habían perdido sus viviendas.

Entre los contactos a los cuales presentamos propuestas personalizadas, están: Banco BHD; Oficina Senatorial; Colegio Ronda del Saber; Banco Scotiabank; Banco de Reservas; Asociación Dominicana de Rehabilitación; Banco Popular; Centro Médico Constitución; entre otros.

Hospedajes:

- Los ingresos por hospedaje fueron por valor de RD \$ 1,305,495.29, y para el año 2015 de RD\$836,778.13. Lo que representa un incremento de RD\$430,775.50. En términos porcentuales equivale a un crecimiento de un 34%.



- Ampliamos nuestra cartera de clientes. Parte de éste logro se debe a las visitas que le hicimos a las empresas y clínicas, cuando promocionábamos actividades propias del Instituto.

Una gran cantidad de clientes expresó que desconocían la existencia de nuestras habitaciones, y exhortaron que debemos promocionar más los servicios que ofrecemos. Entre estos clientes la JCE y oficinas de abogados.

- Se fijaron precios a menú de desayunos.
- Fueron establecidas las políticas de hospedaje, las cuales son entregadas directamente al cliente.
- Se habilitó otra habitación, la No. 14. La misma funcionaba como oficina de la Dirección Ejecutiva y Gestión Humana. Lo que permite alojar una mayor cantidad de huéspedes.

También se suma la habitación No. 2, en la que funcionaba el almacén de ama de llaves. Éste fue movido a un espacio contiguo al Departamento de Finanzas, para también ofrecer esta habitación.

Cocinas:

- Fue cancelado el Chef Ejecutivo, para disminuir costos. Subcontratando los servicios, de ser convocado solo para actividades especiales.
- Durante el 2016, se mejoró bastante el tiempo de entrega de los buffet a los clientes. Hemos realizado los eventos pequeños (los que incluyen desayunos, coffee break y refrigerios), con el ayudante de cocina. Más la integración de algunos colaboradores.
- Existe un cambio significativo en la limpieza de la cocina. Personas externas se han sorprendido y nos han felicitado por lo limpia y organizada que se encuentra la misma y sus equipos, entre éstos: El Vice Ministro de Turismo Sr. Julio Almonte, Presidente de CORPHOTEL, Sr. Bienvenido Pérez y la Supervisora del INFOTEP Sra. Lodos Sánchez; Técnico Regulación y Supervisión de Centro.

Recepción:

Se rediseñó un brochures para la entrega al público interesados en nuestra formación y actividades.

Ama de Llaves:

- División de las funciones. □ Entrega a tiempo de las evaluaciones del equipo.
- Mejores resultados de las tareas diarias, a través del trabajo en equipo.
- La reorganización en las lencerías de este departamento, aquí contamos con la colaboración brindada por la directora y el Encargado de Políticas y Procedimientos durante el periodo de vacaciones de la supervisora de ama de llaves, solo quedamos a la espera de la entrega del inventario realizado y las lencerías retiradas por deterioro.

- Se le colocó uniformes adecuados al concepto de hotel-Escuela a Conserjes y Amas de llaves.

Mantenimiento:

A pesar de que este año es de la reorganización interna, hay mantenimientos mandatorios que requirieron de nuestra atención inmediata:

- Compra e instalación de abanicos de techo para la terraza.
 - Pintura de algunas áreas: Oficinas, Terraza, Salón Media luna y las Aulas teóricas.
 - Pintura del techo de la Terraza.
 - Puesta en funcionamiento de las Campanas de la Cocina.
 - Fumigación de todas las áreas.
 - El equipo de mantenimiento propuso cambios de las rejillas de las unidades de aire del Salón Caoba y Espejos. Sugirieron colocación de ductos en el salón. Fue ejecutado dicho trabajo, y el aire se encuentra en perfecto estado.
 - Instalación del circuito para el aire de contabilidad y la habitación No. 10.
 - Colocación de cinta antideslizante en parte de los escalones del IFTC.
 - Se corrigieron las paredes del pasillo de los baños (que dirige al Restaurante), para corregir imperfecciones.
 - Se realizó el trabajo de reorganización y retiro de escombros, materiales, equipos, herramientas y otros, por los técnicos de mantenimiento.
 - Brillo y Pulido Piso Salón Caoba y Espejo.
 - El piso de la entrada principal fue brillado y pulido.
 - Pintura Exterior de la edificación, balcones, y espacio Arena y Café.
-
- Se llevó previo una reunión con Patrimonio Monumental para determinar si era necesario colores específicos por ser la edificación un Patrimonio. A lo que nos dijeron que podía ser pintada de cualquier color, lo de Patrimonio radica en cambio de fachadas y elementos históricos significativos.
 - Se ornamentó el patio completo (plantas)
 - Remodelación Oficina de Finanzas, incluyendo instalación de aire acondicionado y electrificación completa.

- Creación de Políticas de Hospedaje tanto en español como en inglés.
- Instalación de sistema de WIFI en todas las áreas, incluyendo habitaciones.
- Se limpiaron todos los entornos. Así como, pavimento exterior con la ayuda de los bomberos

Seguridad:

- Recibimos la asignación de un militar de la Policía Turística, a solicitud de la Dirección, ya que estábamos completamente desprotegidos y habían ocurrido algunos accidentes tanto con estudiantes como personal visitante.
- Cambió de portones (02) del parqueo, el metal del que estaban hecho se había dañado por el tiempo.

Tecnología:

- Instalación de sistema de WIFI en todas las áreas, incluyendo habitaciones.
- Se instaló una pequeña central telefónica
- Instalación ponchador para registro de asistencia de los colaboradores y facilitadores
- Instalación de Computadoras y teléfonos a los colaboradores
- Instalación sistema contable MONICA

Plaza El Naranja:

- Reunión con inquilinos de locales alquilados. Total, de locales en la Plaza 23, de estos están rentados 16; 01 en comodato (Plan Social de la Presidencia) y 01 Prestado al Ministerio de Turismo; 05 disponibles para alquiler.
- Actualización de todas las cuentas
- Cobros compulsivos
- Actos de alguacil para lograr entrega de locales con atrasos considerables

- Remozamiento de la Plaza con pintura y cambio de los baños y pisos
- Colocación de 36 lámparas, cambio de electrificación y techo
- Limpieza todo el entorno circundante
- Aplicación del 5% de la Ley de Inquilinato que no se le aplicaba.

2017-Año del Reposicionamiento Institucional

Para este año iniciamos con las herramientas necesarias en cuanto a equipos tecnológicos y de comunicación, un personal entrenado y motivado. La contabilidad organizada y las cuentas de la Plaza El Naranja trabajadas.

Necesitábamos reposicionar la institución. Por lo que nos enfocamos más de lleno en este año en la imagen corporativa.

1. Iniciamos con la pintura exterior, llevando a cabo una encuesta, vía internet, para definir el color de la fachada frontal, teniendo en consideración lo que nos había informado, vía comunicación, previa visita de la no objeción de colores a utilizar.
2. Contratamos un FreeLancer para la elaboración del logo.
3. No teníamos website y se contrató un diseñador para llevar a cabo esta actividad, lo que nos permitiría llegar a más público.
4. Se crearon todas las redes sociales
5. Se completó la dotación de uniformes a los empleados para que sean los primeros en identificarse con la Institución e imagen de escuela hotelera fuera notoria, ya que sólo habían sido colocados uniformes a las conserjes y Amas de Llaves
6. Se hizo el intento de convocar, a través del Despacho, al Consejo Superior, pero no todos estaban en el país. Un miembro mantenía el contacto personalizado directo, realizando visita constante a las instalaciones, Sr. Melvin Brioso representante del Club Rotario como parte de la Sociedad Civil ante el Consejo.
7. La supervisión de la Plaza dos veces al mes, sino surge emergencias.

Detalles explícitos por Áreas

Acciones y Actividades realizadas por el Departamento de Coordinación Académica

- El Instituto de Formación Turística del Caribe, IFTC, evaluó y contrato nuevo facilitadores en todas las áreas. Para contar con un cuerpo docente acorde a la formación que nos hemos propuesto ofrecer.
- Se contactaron los distintos politécnicos y escuelas de formación para realizar intercambios de conocimientos con distintos equipos de las diferentes asignaturas de Turismo. Pautado en septiembre, en la semana del Día Internacional del Turismo.
- Se programaron distintas excursiones de conocimiento y reconocimiento a los distintos lugares turísticos e importantes del Santo Domingo.
- Se hizo excursión para observar mejores prácticas a Jarabacoa a la Escuela de Serranía. Aunque en cuanto capacidad estudiantil no es igual, y nuestras entradas son mixtas (hombres y mujeres). Tomamos algunas pautas en consideración.

Desarrollo de los Programas Formativos

Ejecución Convenio de Acciones Formativas Licitadas No. CEA-F-GRC-70-2017

- Este convenio estaba integrado por veinticinco (25) acciones formativas, las cuales fueron el resultado al llamado del concurso nacional de Licitación de acciones formativas del Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), de habilitación y complementación en las áreas de: Arte Culinario, Servicio de Bar y Restaurante, Repostería, Contabilidad, Ventas, e Informática. Con un total de **4212** horas teórico-prácticas, para capacitar a cuatrocientos cincuenta (450) jóvenes, estas acciones fueron realizadas en su totalidad favorablemente.
- Iniciaron cuatrocientos cincuenta (450) jóvenes, obteniendo como resultado un total de cuatrocientos treinta (430) egresados, de los cuales ciento setenta y cinco (175) son hombres

y doscientas setenta y cinco (275) mujeres, superando las expectativas de los resultados programados, el número de deserción en este proceso fue de veinte (20) participantes.

Cuadro de Resultado de la ejecución y porcentaje

Inicio	Termino	% de Resultado
450 Participantes	430 Participantes	95 %
275 Mujeres	260 Mujeres	94%
175 Hombre	150 Hombres	85%
	20 Desertores	19%

Matriz de cuantificación de los resultados de la ejecución del convenio.

Resultado Esperado	Resultado Obtenido	% de Ejecución
4212 horas Teórica-Práctica	4212 horas impartidas	100%
25 Acciones programadas	25 Acciones ejecutadas	100%
450 egresados	430 egresados	95.50%

Ejecución Convenio de Acciones Formativas No Licitadas CEAF-GRC-115-2017

- Este convenio estuvo conformado por treinta y cuatro (34) acciones formativas adjudicadas en la modalidad No Licitada con el INFOTEP, de habilitación y complementación para el área de Servicio de Bar y Restaurante, Cocina, Panadería, Servicios de Habitaciones, Emprendimiento, Informática, Contabilidad y Ventas. Con un total de 3777 horas teórico-

prácticas, para capacitar a seiscientos doce (612) jóvenes ejecutándose de manera satisfactoria.

- En esta programación iniciaron seiscientos doce (612) jóvenes, obteniendo como resultado un total de quinientos ochenta (580) egresados, de los cuales cuatrocientas cincuenta y dos (452) mujeres y ciento veinte y ocho (128) hombres, superando las expectativas de los resultados programados, con un número de deserción en este proceso de treinta y dos (32) participantes.
- En el proceso de este convenio se presentó una situación con las acciones formativas de Camarero de Restaurante, en las cuales el facilitador que contratamos no pudo completar el programa por situaciones personales, asumiendo la gerente de coordinación académica el término de estos cursos hasta la presentación del proyecto final.

Cuadro de ejecución y resultados

Inicio	Termino	% de ejecución
612 Participantes	580 Participantes	94.7%
452 Mujeres	435 Mujeres	96.23. %
128 Hombres	120 Hombres	93.7%
	32 Desertores	5%

Matriz de cuantificación de los resultados de la ejecución del convenio.

Resultado Esperado	Resultado Obtenido	% de Ejecución
3777 horas Teórica-Práctica	3777 horas impartidas	100%
34 Acciones programadas	34 Acciones ejecutadas	100%
612 Egresados	580 Egresados	95%

Ejecución Convenio de Acciones Formativas No Licitadas CEAFF-GRC-174-2017

- Este convenio fue resultado de nuestra ejecución por la cual se nos asignaron tres (3) acciones formativas más adjudicadas en la modalidad No Licitada con el INFOTEP, de habilitación para las áreas de Informática y Ventas. Con un total de 264 horas teórico-prácticas, para capacitar a cincuenta y cuatro (54) jóvenes ejecutándose de manera satisfactoria.
- En esta programación iniciaron cincuenta y cuatro (54) jóvenes, obteniendo como resultado un total de cuarenta y ocho (48) egresados, veintiocho (28) mujeres y veinte (20) hombres, superando las expectativas de los resultados programados, con un número de deserción en este proceso de seis (06) participantes.

Cuadro de ejecución y resultados

Inicio	Termino	% de ejecución
54 Participantes	48 Participantes	89%
30 Mujeres	28 Mujeres	93 %
24 Hombre	20 Hombres	83.33%
	06 Desertores	11 %

Matriz de cuantificación de los resultados de la ejecución del convenio.

Resultado Esperado	Resultado Obtenido	% de Ejecución
264 horas Teórica-Práctica	264 horas impartidas	100%
3 Acciones programadas	3 Acciones ejecutadas	100%
54 Egresados	48 Egresados	89%

- La formación estuvo acompañada este año varias iniciativas para cierre de cada proyecto, tales como: Conformación de Restaurantes, con platos elaborados por los mismos estudiantes, con un tema específico y donde se involucraban para ser evaluados todos en las distintas asignaturas con la presencia de un jurado experto.

Formación Docente

- Continuamos con la capacitación de los facilitadores en Formación Metodológica.

Colaboración en la Formación del personal

- Continuamos trabajando en sinergia con el Departamento de Gestión Humana para todos los trabajos relacionados con charlas educativas e informativas, excursiones de conocimientos, y soportes psicológicos a todos los estudiantes interesados.

Por otra parte, el IFTC, presentó la programación de cuarenta y cinco (45) acciones formativas en la modalidad No Licitada para el próximo año 2018 con un total de 4847 horas lectivas, dicha programación podría cambiar con los resultados de la licitación y el INFOTEP. Dentro de esta programación se solicitaron programas que permitirán formar a un grupo de jóvenes que se podrán calificar como Técnico en Hotelería y Turismo.

Acciones y Actividades realizadas por el Departamento de Operaciones

Eventos:

Los eventos realizados en el 2017

- SEMINARIO DE BELLEZA / BELCORP (VARIOS)
- LANZAMIENTO DE PRODUCTO / ALMACEN DE REPUESTOS "ALDERECA"

- REUNIÓN DE SOCIOS / CENTRO MÉDICO CONSTITUCIÓN "CEMECO"
- TALLER / FUNDACIÓN SUR FUTURO
- BODA / SRA. YIRANDY AMADOR
- TALLER PLANEACIÓN ESTRATÉGICA / SIGMAPLAST
- CODIA FIESTA
- ZONA FRANCA HAINA
- FIESTAS Y BODAS
- CLUB ROTARIO
- BODAS 6
- ASAMBLEA CRISTIANA
- ASAMBLEA CEMECO
- CEDISANC
- ASAMBLEA CODIA/SANCRISTOBALENCES AUSENTES (TRIBU)

Hospedajes:

- Tuvimos hospedaje por recomendación: turistas y otros por trabajo traídos por Emely Tours, Nestlé por varios meses.
- Grupo Misionero Cristianos (3)
- Grupos de Médicos extranjeros

Colocamos valores agregados en las habitaciones como detalles de algunas amenidades. Para que nuestros clientes se sientan más a gusto.

Cocinas:

- Continuamos preparando al equipo completo de comida, presentando todas las elaboraciones en los eventos.
- Se compraron utensilios de cocina, por el exceso de uso, la vida útil disminuye.
- Continuamos mejorando los tiempos desde la cotización, hasta los tiempos de entrega de los servicios.
- Fumigaciones quincenales

Recepción:

Se entrenó la recepcionista en otras actividades como eventos, hospedajes y coordinación académica para poder ofrecer un mejor servicio.

Ama de Llaves:

- Se impartió distintos cursos, para que puedan ofrecer un excelente servicio a los clientes (Etiqueta y Protocolo, Servicio al Cliente, etc.)

Mantenimiento:

- Iniciamos con la remodelación de dos habitaciones para que no nos afectara con relación al pago de los ingenieros.
- Mantenimiento Planta eléctrica
- Mantenimiento bomba eléctrica
- Mantenimiento a la piscina
- Revisiones de plomería en el segundo nivel y baños del primer nivel

Tecnología:

- Recuperación de data (recovery), ya que un rayo cayó cerca y dañó el gabinete de información.
- Creación de Backups
- Mantenimiento a todas las PC. s, incluyendo las veinte (20) del laboratorio
- Se hizo una división en sheetrock del Salón de Laboratorio al aula No. 3 (teórica), para tener privacidad entre cursos y por la seguridad de los equipos tecnológicos existentes.

Plaza El Naranja:

- Se continuo con la supervisión constante a la Plaza.
- La actualización de las cuentas con sus respectivos cobros.

Acciones y Actividades realizadas por el Departamento de Gestión Humana

- El Departamento de Gestión Humana continuó implementando acciones dirigidas al fortalecimiento del control interno, para lograr una gestión eficiente orientada a la calidad continua, a la transparencia, al bienestar y crecimiento laboral de sus colaboradores.
- Se desvinculó la gerente financiera por abuso de confianza y probidad, lo que nos llevó a una demanda laboral con el apoyo del abogado designado por el Ministerio de Turismo Lic. Melo. Demanda desestimada por carecer de fundamentos y bases legales.
- Se realizó el pago de horas extras, ya que laboraban los sábados y por estar amparados bajo la Ley 41-08, hubo que calcular todos esos sábados trabajados como horas extras para evitar una posible demanda.
- Coordinación con el Ministerio de Administración Pública para dirigir las mejoras del Departamento de Gestión humana
- Medición del nivel de absentismo, rotación de los colaboradores, implementando medidas de retención de los mismos con la finalidad de fortalecer la estructura organizacional a nivel de capital humano.
- Elaboración de la Planificación de Gestión Humana en el primer trimestre de este año.
- En marzo en coordinación con el Ministerio de Administración Pública se procedió a evaluar el desempeño de los colaboradores. Para esto dicho Ministerio procedió a capacitar a la encargada y a impartir charlas informativas a los colaboradores en cuanto a sus deberes y derechos al ser evaluados.
- El Departamento de RRHH conjuntamente con diferentes órganos educativos diseñó un Plan de capacitación acorde con las necesidades de capacitación detectadas para desarrollar las habilidades y conocimiento del personal de forma tal, que incremente y mejore sus competencias.

- Proveer los insumos para la actualización del portal institucional
- Se trabajaron todas las vacaciones atrasadas que tenían los colaboradores, para que en los próximos años cada persona disfrutara de sus vacaciones en el tiempo correspondiente.

- Se realizaron varias reuniones con el personal para tratar los distintos proyectos, con el objetivo de socializar las nuevas normativas y procedimientos correspondientes con sus deberes laborales.
- Se elaboró el manual de la Organización y Funciones.
- Indemnización económica por derechos adquiridos a personal cancelado.

✓ Designaciones	06
✓ Licencias Médicas	3
✓ Vacaciones	17
✓ Reajuste Salarial	20
✓ Pago Prestaciones laborales	03
✓ Vacaciones pagadas	03

- ✓ La Dirección Ejecutiva, conjuntamente, con el Encargado de Políticas y Procedimientos diseñaron y revisaron los Manuales de Políticas y Procedimientos conforme a lo que establece el Ministerio de Administración Pública. Creando los procedimientos y formularios correspondientes para cada actividad del hotel-escuela.
- ✓ Creación de Mapa de Procesos de la Institución
- ✓ Se dictaron charlas en conjunto con el Ministerio de Administración Pública, sobre la metodología CAF. Completando en un 100% el auto diagnóstico de la matriz CAF.
- ✓ Se evaluó cumplimiento de los indicadores de gestión plasmado en el POA 2017.
- ✓ Elaboración de un Plan de Gestión y Administración de riesgos.
- ✓ Se auditó la infraestructura para hacer levantamiento de seguridad y riesgo y se capacitó al personal con la Cruz Roja, Defensa Civil y Bomberos.

División de Contabilidad

Esta división de encarga de operar las políticas, normas, sistemas y procedimiento necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras presupuestales y de consecución de metas de la entidad, a fin de suministrar información sobre la toma de decisiones. Además, esta división facilita la fiscalización de las operaciones, cuidando que dicha contabilización se realice con documentos comprobatorios y justificativo originales, vigilando la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables.

- Relación de ingresos de los distintos servicios que ofrece la institución
- Relación de gastos ejecutados por la Institución, aplicadas a las necesidades de la misma para alcanzar los objetivos
- Confección de nominas
- Revisión de expedientes
- Reportes de las novedades de TSS
- Preparación de las certificaciones de retenciones de impuestos de la DGII

Cuentas por Cobrar

Seguimiento a través de llamadas, correos, comunicaciones y WhatsApp, monitoreo constantes a las cuentas.

Cuentas por Pagar

Suplidores por servicio de agua, gas, gasoil, gasolina, mantenimiento. En esta ocasión se le solicitó formalmente al Ministerio de Turismo (28/8/'17) que como institución adscrita asumiera el pago de la energía eléctrica. Debido a que anteriormente era pagada por el Ministerio de Educación, en el cambio de gestión del Sr. Amarante Baret, este nos indicó que no continuaría con este pago, ya que entendía que MITUR debía asumirlo.

Activos fijos

Se realizó un inventario físico de los activos fijos los cuales están debidamente identificados como inventario físico en carpeta.

Compras y contrataciones

Todas las compras realizadas y las contrataciones por servicios profesionales recibidas están debidamente documentadas. Renovando en este año el Registro de Proveedor del Estado.

Ama de Llaves y Conserjería

Se ha logrado mantener la infraestructura en óptimas condiciones, sugiriendo, ejecutando todo lo necesario para la buena organización, higienización y mantenimiento de todos los mobiliarios y equipos de oficinas, así como aires acondicionados y los distintos espacios.

Tecnología de la Información

Enlazada con el Ministerio de Turismo, de donde también recibimos, soporte, ocasionalmente y en proceso de independizar red.

2018-2019 Año de Remozamiento de Infraestructura

El hotel-escuela está ubicado en una edificación que data del año 1947. Por lo que ha de entenderse que necesita de un mantenimiento continuo.

Lo primero que se hizo fue una reunión con patrimonio para intercambiar aspectos de que se podía modificar y/o cambiar y que no se podía tocar. Todas estas informaciones plasmadas por escrito para futuras investigaciones.

La demanda imperante de los huéspedes en las habitaciones, nos obligó a comenzar con un remozamiento paulatino, por lo escasa de nuestros recursos. Elaborando un plan de trabajo de prioridades y logrando contratar por etapas, pagadas a plazo, a los ingenieros contratados.

1. De las 14 habitaciones del segundo nivel se realizó cambios de baños en su totalidad solo de 12, porque hay dos históricas que no se pueden modificar. Repetimos pagando en calidad de abono por habitaciones terminadas.
2. Se realizó cambio de techos en Sherlock de las habitaciones
3. Se mandaron a reparar los colchones
4. Adquisición de lencerías nuevas (sábanas, almohadas, frazadas, toallas)
5. Las televisiones existentes eran aun de las análogas de mesa y tuvimos que cambiar a plasma 14 pulgadas

6. Limpieza área circundantes y patios: Recogida de escombros, limpieza con los bomberos, y poda de árboles con los permisos correspondientes solicitados a Medio Ambiente
7. Solicitud de construcción de acera al Ayuntamiento de San Cristóbal y Ministerio de Obras Públicas
8. Compra de 14 neveras ejecutivas, porque solo existían dos y había que trasladar de habitación a habitación cuando un huésped requería una nevera
9. Los aires acondicionados de ventanas que ya no recibían más reparación fueron cambiados por Split 18 btu
10. Utilizamos paletas para las bases de la cama por la economía y por el aspecto de lo ecológico con la decoración
11. Pintura a todas las áreas del lobby del segundo nivel
12. Se compraron anaqueles para colocación de las lencerías
13. Se acondicionó con luces y techo la oficina de Finanzas
14. Se colocó techo y lámpara decorativa lobby del segundo nivel
15. Se construyeron dos aulas en Denglass, por la demanda de cursos había que utilizar terraza abierta
16. Se habilitaron las aulas con la compra de 100 sillas, mesas, sillas de profesores y pizarras.
17. Se colocaron abanicos en todas las aulas
18. Se colocó piso patio exterior segundo nivel
19. Se colocaron toldos en todas las áreas de la infraestructura
20. Puertas de hierro para división entre aulas y habitaciones
21. Se cambió piso laboratorio de Cómputos
22. Se remozaron los cuadros decorativos existentes y otros que recibimos en calidad de donación

Primer nivel

23. El techo del lobby del primer nivel estaba por colapsar, sostenido con soga. Por lo que hubo que tumbar ese techo y reconstruirlo en Sheetrock.

24. Se electrificó para colocar lámparas decorativas
25. Se colocó panel en la recepción con logo en acrílico
26. El espacio caluroso en verano, se diseñó una cascada pequeña que permita por lo menos refrescar un poco el ambiente
27. El piso del lobby fue cambiado
28. Todas las puertas pintadas y remozadas
29. Se colocó techo de PVC en pasillo Salón Caoba y Espejo
30. Se pulió el piso del Caoba y Espejo para mantenimiento, ya que este salón no se puede remozar por ser patrimonio. Solo tratamiento y mantenimiento a la madera y piso
31. Cambio de luces en el Salón Caoba y Espejo
32. Brillo a las escaleras frontales
33. Compra de abanicos para la terraza
34. Colocación techo a la terraza, con la finalidad de un futuro y si la parte económica lo permite cerrar y colocar aire para un mayor uso de este espacio
35. Pintura interior y exterior de todo este primer nivel
36. Colocación de cerco eléctrico en el perímetro exterior completo de la infraestructura
37. Aplicación cemento especial para la piscina, ya que las grietas filtraban el agua
38. Cambio Portones de entrada al parqueo estaban corroídos
39. Compra de bomba de agua, la que estaba colapso por exceso y antigüedad
40. Colocación de un transfer automático para la planta eléctrica, ya que había que esperar para ir a encender. Era un inconveniente en caso de eventos y docencia
41. Compra baterías de inversores que estaban en desuso para previsión en caso de fallos planta eléctrica.
42. Se colocaron lámparas alrededor de la piscina
43. Se ilumino la parte exterior completa de la infraestructura
44. Se sembraron matas ornamentales y de huertos, ya que los espacios estaban áridos

Para este año hubo la necesidad cerrar las habitaciones hasta tanto no se concluyera con el remozamiento de las mismas. Así como también parar algunos proyectos de construcción ya programados por falta de dinero.

Acciones y Actividades realizadas por el Departamento de Coordinación Académica

A pesar de los remozamientos llevados a cabo, cada una de las áreas continuó con su programación previamente establecida a finales del 2017.

El Instituto de Formación Turística, IFTC para el inicio de este año 2018 puso en marcha un plan de mejoras para optimizar la calidad de las capacitaciones, permitiendo que los programas se desarrollen de manera plena, motivando a los facilitadores y participantes a exponer al máximo su potencial como emprendedores.

En este sentido este año 2018 se caracterizó por las actividades extracurriculares que desarrollaron los cursos de las áreas del gastronomía, repostería, bar y restaurante y ventas, los cuales realizaron excelentes presentaciones en los cierres de las acciones formativas.

Cabe señalar, que a pesar de que se realizaron y coordinaron las actividades para los diferentes programas, los resultados obtenidos no lograron llevar las expectativas planteadas en la mayoría de las capacitaciones, entendemos que el desarrollo de los cursos pudo ser mejor.

Estos resultados en cierta forma fueron debido a la falta de compromiso de algunos facilitadores que no se identificaron con los objetivos del Centro. Obligándonos a rescindir los contratos de algunos y marcando la trayectoria de esta Institución en la ejecución de los programas, haciendo la devolución de siete acciones formativas no ejecutadas.

Actividades llevadas a cabo:

- Logramos renovación y actualización de la certificación de acreditación como COS
- Ejecución de dos convenios de acciones formativas, gracias al desempeño de la ejecución del año 2017
- Realización de las actividades de cierre de cursos
- Cambios en los procedimientos de compra de materiales para los cursos
- Se logró involucrar a los participantes que se realizaron en el Centro.

Desarrollo de los Programas Formativos

Ejecución Convenio de Acciones Formativas Licitadas No. CEAF-GRC-389-2018

- Este convenio estaba integrado por veintitrés (23) acciones formativas, las cuales fueron el resultado al llamado del concurso nacional de Licitación de acciones formativas del Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), de habilitación y complementación en las áreas de: Arte Culinario, Servicio de Bar y Restaurante, Repostería, Contabilidad, Ventas, e Informática. Con un total de **3847** horas teórico-prácticas, para capacitar a cuatrocientos cincuenta (414) jóvenes, estas acciones fueron realizadas en su totalidad favorablemente.
- De esta programación solo se ejecutaron veintiún (21) acción en su totalidad. Siendo devuelta dos (2) acciones.
- Iniciaron cuatrocientos treinta y dos (432) jóvenes, obteniendo como resultado un total de trescientos cincuenta y seis (356) egresados, de los cuales noventa y cinco (95) son hombres y doscientas sesenta y uno (261) mujeres, superando las expectativas de los resultados programados, el número de deserción en este proceso se elevó a (76) participantes.

Cuadro de Resultado de la ejecución y porcentaje

Inicio	Termino	% de Resultado
432 Participantes	356 Participantes	82 %
316 Mujeres	261 Mujeres	83%
116 Hombre	95 Hombres	82%
	76 Desertores	18%

Matriz de cuantificación de los resultados de la ejecución del convenio.

Resultado Esperado	Resultado Obtenido	% de Ejecución
3847 horas Teórica-Práctica	3537 horas impartidas	92%
23 Acciones programadas	21 Acciones ejecutadas	91%
414 egresados	356 egresados	86%

Ejecución Convenio de Acciones Formativas No Licitadas CEAFF-GRC-269-2018

- Este convenio estuvo conformado por cuarenta y cinco (45) acciones formativas adjudicadas en la modalidad No Licitada con el INFOTEP, de habilitación y complementación para el área de Servicio de Bar y Restaurante, Cocina, Panadería, Servicios de Habitaciones, Emprendimiento, Informática, Contabilidad y Ventas. Con un total de 4847 horas teórico-prácticas, para capacitar a ochocientos diez (810) jóvenes ejecutándose de manera satisfactoria.
- De esta programación solo se ejecutaron cuarenta (40) acciones en su totalidad, siendo devueltas cinco (5) acciones.
- En esta programación iniciaron setecientos cincuenta y tres (753) jóvenes, obteniendo como resultado un total de seiscientos cincuenta y dos (652) egresados, de los cuales cuatrocientas sesenta y cinco (465) son mujeres y ciento ochenta y siete (187) hombres, superando las expectativas de los resultados programados, con un número de deserción en este proceso de ciento un (101) participantes.

Cuadro de ejecución y resultados

Inicio	Termino	% de ejecución
753 Participantes	652 Participantes	87
539 Mujeres	465 Mujeres	86. %
214 Hombres	187 Hombres	87%
	101 Desertores	13%

Matriz de cuantificación de los resultados de la ejecución del convenio.

Resultado Esperado	Resultado Obtenido	% de Ejecución
4847 horas Teórica-Práctica	4417 horas impartidas	91%
45 Acciones programadas	40 Acciones ejecutadas	89%
812 Egresados	652 Egresados	80%

- El IFTC, continuó con los programas de charlas marcando nuestra eficiencia y calidad en la formación que reciben los participantes, a través de las instituciones, aliadas de Pro Consumidor con las informaciones de Protección de los derechos al consumidor, Socia Crecer, CEDISANC-charla prevención cáncer de mamas y nutrición.
- A través del Departamento de Gestión Humana se realizó un operativo medico donde los participantes se beneficiaron de atención medida, análisis general sonografía

Por otra parte, el IFTC presentó la programación de treinta y cinco (35) acciones formativas en la modalidad de No licitados para el próximo año 2019, con un total de 4230 horas lectivas para formar 630 participantes.

El IFTC participa nuevamente en el proceso de licitación de acciones formativas para los programas de capacitación para el 2018, donde presentamos una propuesta de treinta (30) cursos en las diferentes competencias para las cuales el centro está acreditado.

Eventos

Para mediado de este año y por el proceso electoral, la renta de nuestros salones fue muy buena. Ya que era utilizada para los distintos candidatos políticos que necesitaban mantener un contacto con el pueblo (Carolina Mejía, Luis Abanador, Leonel Fernández, Gonzalo Castillo, Senadores y diputados). Aunque habíamos eliminado esta práctica, la retomamos con la condición establecida de

que estos eventos fueran para que los invitados permanecieran sentados y sin exceder la capacidad de los salones con multitud.

Almuerzo a Servidores del Ministerio de Turismo

El IFTC realizó una propuesta al Ministerio de Turismo, donde le expone que se podría ayudar a la IFTC a través del intercambio del servicio de almuerzo.

Después de evaluar varios suplidores y MITUR no estar conforme, realizamos varias reuniones para determinar cuáles eran las condiciones del servicio a ofrecer. Siendo para agosto de este año, que el Sr. Ministro de esa gestión aprueba a través de un convenio interinstitucional que el IFTC sea el suplidor del almuerzo de MITUR. Esto representó en gran medida un desahogo económico para la Institución, ya que nos habíamos embarcados en el proceso de reforzamiento y remozamiento de todas las áreas.

Con esta nueva actividad, se hizo necesario comprar también bajo las condiciones de crédito:

- Un transporte pequeño para trasladar el almuerzo
- Utensilios de cocina y olas industriales
- La colocación de otra estufa industrial para no afectar la parte formativa
- Revestimiento en plancha acero inoxidable pared cocina, por el exceso de uso las cerámicas se rompieron.
- Contratación de un personal adicional, dándole la oportunidad a los estudiantes sobresalientes.
- Dentro de las condiciones establecidas con el almuerzo, estaba que CEIZTUR con la intermediación del Ministerio de Turismo, donaría a la Institución una pequeña cocina, para no afectar la parte formativa con la elaboración del almuerzo.
- Trabajamos conjuntamente con los arquitectos e ingenieros de CEIZTUR para el diseño, según los estándares internaciones de cocina hotelera.
- La entrada del almuerzo nos permitió continuar con los trabajos programados y suspendidos momentáneamente. Por lo que:
- Se terminó de acondicionar las habitaciones, ya listas para recibir huéspedes
- Se acondicionó la electrificación espacio Arena y Café parte frontal de la edificación.

- Habilitamos un almacén de productos secos
- Equipamos mejor la cocina con anaqueles
- Compramos freezers y habilitamos un espacio para estos.
- Se elaboró con documentación la logística completa del almuerzo de MITUR desde que el producto sale del proveedor hasta que terminamos de servir el almuerzo.
- Un accidente con una patana, cuando llevamos el almuerzo, nos dejó aproximadamente por un año sin vehículo. Primero por los temas legales y segundo por falta de dinero, ya que el seguro no respondía.

Tecnología de Información y Comunicaciones

Es un servicio subcontratado por igualas, el cual se ha encargado de proporcionar una plataforma sólida en materia de servicios informáticos y comunicación para que la institución pueda desarrollar sus operaciones de forma más eficiente y segura, brindándole un gran apoyo a la Dirección Ejecutiva y a las demás áreas de la institución.

Los logros alcanzados:

- Actualización y fortalecimiento del internet y su Migración o Red de Fibra Óptica.

Este proyecto consistió en la implementación del aumento de la velocidad del internet de 10 Mbps a 100 Mbps y la migración de toda la red de internet de la tecnología ADSL a la tecnología de fibra óptica.

- **Participación electrónica:** IFTC a través de su website realiza diariamente publicaciones y ofrece más facilidades y acceso a los ciudadanos a través del portal www.iftc.edu.do, en el cual se colocó en formato de datos abiertos, la información relevante de la Institución.
- **Mejora de Seguridad de la Red:** La seguridad de la Red de la institución pudo ser reforzada gracias a la instalación del antivirus Kasperky en las computadoras que interactuaran con los trabajos de nuestra página web y el servicio de dominio.
- **Mejoras en la infraestructura de las TIC** Creación de un Data Center de la institución para adaptarlo a las exigencias de la calidad para lograr un buen desempeño con la Fibra Óptica. Se compró un gabinete para colocar todo lo relacionado a la central telefónica.

- Se completó en un 100% el dominio de usuarios y computadoras de la institución, dentro de la cual se crearon unidades organizacionales para su administración descentralizadas.
- Creación de un correo institucional, con host y dominio edu.do. Wifi abierto para eventos y huéspedes

2020 Año de la Recuperación de pequeñas inversiones como resultado de detalles de remozamiento y pendientes pausados por situación pandemia

En nuestro POA para el año 2020, trabajado en septiembre-diciembre 2019 habíamos contemplado el gran crecimiento económico y de aceptación en todos los niveles de la Institución, ya que la expectativa de los visitantes era palpable.

- Iniciamos enero con nuestro programa de formación y toda la logística que conlleva, los estudiantes atendieron a nuestro llamado.
- Los eventos continuaron en aumento por los procesos electorales hasta febrero. Anteriormente, habíamos eliminado los eventos políticos por daños ocasionados a la infraestructura. Pudimos negociar con los candidatos para establecer las reglas y solo aceptando eventos con asistentes sentados.

Debido a la pandemia Covid-19 tuvimos que acatar todas las normas de seguridad y de protocolos (confinamiento) tanto de los colaboradores y estudiantes. Nos vimos obligados a cerrar nuestras puertas al público, aunque administrativamente continuábamos arreglando detalles y elaborando plan estratégico para el 2021.

- Los cursos iniciados tuvieron que finalizar en junio a través de distintas plataformas virtuales.
- Nos pusimos en contacto con México, líder en la Plataforma Virtual Territorium e hicimos cursos de prueba con dicha plataforma. Y hemos continuado formando con certificaciones propias de manera virtual.

- Se licitó las acciones formativas con INFOTEP, inmediatamente estos convocaron, teniendo un total de nueve mil (9000) horas programadas en nuestro POA para el 2021.

Las clases para el 2021 están pautadas para llevarse Mix Learning (presencial, e-learning y virtual), de forma asincrónica y sincrónica. Para continuar con los protocolos preventivos de salud establecidos. Llevando, en la actualidad, curso de cocina básica y servicio al cliente.

A partir del 1 de octubre con la reapertura, al público, retomamos nuevamente los servicios de almuerzos al Ministerio de Turismo y dimos continuidad a los trabajos que fueron pausados por la pandemia. Aplicando el Dossier protocolar elaborado por el Ministerio de Turismo.

Remozamiento del Restaurant Guayacán

- Cambio de piso
- Cambio de techo
- Aire por ductos, ya que era necesario eliminar los plafones para dejar a la vista las cornisas de la época y los plafones estaban rotos y manchados por las filtraciones
- Se cambió el mueble del bar, ya que estaba carcomido
- Se tapizaron las sillas de hierro para utilizar en los eventos
- Se demolieron los baños y se reconstruyeron con todo nuevo.
- Se pintó la parte exterior del Patio Español
- Se remozo el Salón Media Luna con cambio de piso, techo, puertas, electrificación y pintura.
- En la parte de la Plaza El Naranjo:
- Se llegó a un acuerdo con los inquilinos exonerándoles el mes de marzo cuando todos tuvieron que cerrar. Y los demás meses ser pagados en cuotas.
- Se trabajó con los ingenieros y arquitectos de CEIZTUR para algunos desperfectos de la cocina donada.

Nuestra responsabilidad Social:

Una vez al mes o cada dos meses se lleva a cabo la entrega de una ración de alimentos elaborados a los niños de la comunidad las cucarachas en San Cristóbal. Niños que viven en condiciones infracaracas.

Percepción de nuestros clientes y público en general

El público en general nos percibe como una institución fortalecida, innovadora que está a la vanguardia. Es por esto que la demanda de las acciones formativas que ofrecemos es considerable, tanto así que en ocasiones tenemos que dejar jóvenes fuera hasta un próximo curso, por falta de espacio físico.

Nuestros visitantes felicitan al Ministerio de Turismo, en manos del Sr. Ministro por la dedicación a la formación de jóvenes de escasos recursos y la disminución de la delincuencia que esto conlleva. Asimismo, por las condiciones en que se encuentra la infraestructura que por años había estado en condiciones deplorables y ahora esta renovada y fresca.

Cartas de felicitaciones, testimonios tanto de estudiantes, como de altos funcionarios gubernamentales y clientes que nos visitan. Así como de Miembro del Consejo Superior serán colgadas, para su apreciación, en nuestro website iftc.edu.do

Esperamos que el Sr. Ministro de Turismo, Lic. David Collado, amante del trabajo honesto bien hecho y encausado, continúe al frente de este importante proyecto.

Donde los jóvenes luego de haber sido formados en el Hotel Escuela tienen un futuro más esperanzador y comprometedor. Convirtiéndose estos, en entes productivos, ya sea como empleados o como grandes emprendedores.

El IFTC ha sido tomado como modelo de gestión en distintas ocasiones. Hemos recibido la cuestionarte de nuestros visitantes locales e internacionales de por qué el Estado no hace replica de este modelo en las distintas provincias del país.

Próximos pasos 2021:

- ✓ Fortalecernos más como una institución líder en la formación hotelera.
- ✓ Llevar las acciones formativas, otorgadas bajo licitación con INFOTEP, con un mínimo de deserción.
- ✓ Habilitar más cursos y retomar las clases itinerantes a través de la formación e-learning.
Trabajando con las asociaciones hoteleras nuevamente.
- ✓ Continuar mejorando los procesos en cuanto a hospedajes, reservaciones, servicio al cliente.

- ✓ Trabajar de la Mano con el Ministerio de Administración Pública, mejorando los ítems de control del SISMAP.
- ✓ Fortalecer la capacitación de los profesores
- ✓ Introducción a MEESCYT para avalar las formaciones de la Institución. Se hizo en una ocasión la solicitud formal, pero con el cambio de gestión no hubo continuidad al proceso.
- ✓ Revisar y modificar estatus de la institución, para introducir modificaciones al Poder Ejecutivo, luego de ser revisada y aprobada por el Consejo Superior
- ✓ Promoción, a través de medios seleccionados, del hotel escuela.
- ✓ Buscar más alianzas estratégicas (UNICEF, Plan International, Visión Mundial) que nos permitan seguir trabajando con los jóvenes en la parte de prevención de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, embarazos tempranos, etc.)
- ✓ Trabajar y cooperar en todo lo necesario, en cuanto a formación se refiere, en el Proyecto Pedernales Eco Pueblo.
- ✓ Acondicionar y habilitar cuatro puntos de ventas en el Hotel Escuela: La terraza frontal, la piscina (day-pass Club). Retomar las clases de natación para niños y salvavidas con prácticas finales en la Playa, Gazebo tercer piso y el Restaurant el Guayacán (almuerzos/reuniones ejecutivas).
- ✓ Concluir plataforma piso exterior piscina
- ✓ Colocar piso segundo nivel, parte frontal habitaciones y pavimento parqueo (donación)
- ✓ Corregir filtraciones baños y restaurant
- ✓ Crear más cercanía con la comunidad

- ✓ Mantener la adecuación constante de la infraestructura
- ✓ Lograr equipar la cocina donada por CEIZTUR para poner en marcha los cursos de cocina en turno matutino y vespertino.

Aclaraciones Obligatorias e importantes:

Todos estos trabajos de mejora realizados y gastos operacionales son con recursos que la misma institución obtiene de las distintas actividades en las que se ve envuelta. Dichos trabajos son realizados de forma paulatina, priorizados por etapas, para nosotros poder cumplir con los compromisos de pago a los ingenieros y proveedores.

Es optimización de recursos. Dedicamos tiempo y esfuerzo, un trabajo con un equipo extraordinario, **porque abrazamos y aplaudimos este maravilloso proyecto.**

/NB

Diciembre 2020

ANEXOS