

**EVALUACION DE  
RESULTADOS DEL  
PEI 2018 – 2020  
CORRESPONDIENTE AL AÑO 2018**

**HUAMPANÍ**



**CENTRO VACACIONAL HUAMPANÍ**

Abril de 2019



PERU

Ministerio de Educación

Centro Vacacional  
Huampani

Oficina de Planificación  
y Presupuesto

## INFORME DE EVALUACION DE RESULTADOS DEL PEI 2018 - 2020 CORRESPONDIENTE AL AÑO 2018

### ÍNDICE

PRESENTACIÓN .....	2
I. RESUMEN EJECUTIVO .....	3
II. GENERALIDADES .....	4
2.1 Organización.....	4
2.2 Marco Estratégico .....	5
2.3 Marco Legal.....	6
III. ANÁLISIS CONTEXTUAL.....	7
3.1 Análisis Externo.....	7
3.2 Análisis Interno.....	9
IV. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LOS LOGROS.....	10
4.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES – OEI.....	10
4.2 ACCIONES ESTRATEGICAS INSTITUCIONALES – AEI .....	13
V. PROPUESTA PARA MEJOAR LA PROPUESTA.....	24
5.1 Logros Obtenidos.....	24
5.2 Medidas de Mejora Continua.....	29
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	30
6.1 Conclusiones.....	30
6.2 Recomendaciones.....	32



CVH

## PRESENTACIÓN

El Plan Estratégico Institucional - PEI para el periodo 2018-2020 del Centro Vacacional Huampaní, aprobado con Resolución de Presidencia de Directorio N° 023-2017-CVH-PD, es el instrumento de gestión que identifica la estrategia de la entidad para lograr sus objetivos en un período mínimo de tres (3) años, a través de iniciativas diseñadas para producir una mejora en el bienestar de la población a la cual sirve y cumplir su misión.

La evaluación de resultados del PEI 2018-2020, correspondiente al año 2018, se enfoca en analizar la evolución anual de indicadores, describiendo los avances en el cumplimiento de los objetivos y acciones estratégicas institucionales. Asimismo, describe las dificultades y limitaciones que se presentaron en el año 2018 y el planteamiento de propuestas para mejorar la estrategia.

El informe de evaluación de resultados del PEI 2018-2020, correspondiente al año 2018, se elabora según la Guía de Planeamiento Institucional emitida por el CEPLAN mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 053-2018-CEPLAN/PCD, que señala:



*Evaluación de Resultado (PEI): La evaluación de resultados se enfoca en analizar la evolución anual de indicadores del PEI. Utiliza como insumo el reporte de seguimiento del PEI emitido a través del aplicativo CEPLAN V.01 y el cuarto informe de evaluación de implementación del POI.*





PERU

Ministerio de Educación

Centro Vacacional  
Huampaní

Oficina de Planificación  
y Presupuesto

## I. RESUMEN EJECUTIVO

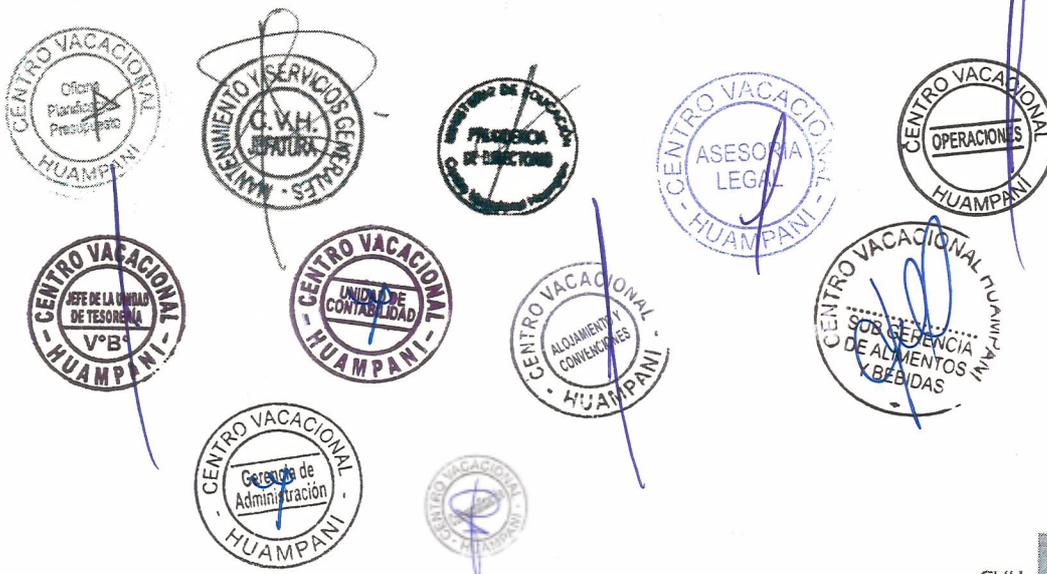
El Centro Vacacional Huampaní, fue creado en el marco del desarrollo de los Centros de Esparcimiento Climáticos, mediante la Ley N° 10844 del 27 de marzo de 1947, e inaugurado el 24 de Julio de 1955, con el propósito de brindar servicios hoteleros, esparcimiento, recreación y deporte a la población.

Mediante Resolución Suprema N° 146-75-VC-4400 del 01 de junio del 1975, el Centro Vacacional Huampaní es transferido en calidad de Aporte de Capital del Estado a la Empresa de Administración de Inmuebles del Perú, EMADI-PERU, perteneciente al Sector Vivienda y Construcción.

Mediante Decreto Supremo N° 018-91-VC del 27 de agosto de 1991, se incorpora oficialmente el Centro Vacacional Huampaní a la estructura orgánica del Ministerio de Educación, como órgano de ejecución, con autonomía económica y administrativa, autofinanciada sin afectar recursos del Estado, transfiriéndose al Centro Vacacional Huampaní el inmueble e instalaciones referidos en el Decreto Supremo N°159-78-VC. Asimismo, se faculta al Ministerio de Educación para que mediante Decreto Supremo apruebe el Estatuto del Centro Vacacional Huampaní. Mediante Decreto Supremo N° 036-95-ED del 24 de abril de 1995, se aprueba el Estatuto del Centro Vacacional Huampaní, por medio del cual se define el centro como una Institución Pública Descentralizada del Sector Educación, con personería jurídica de derecho público, con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera que se rige por el Decreto Legislativo N° 756 y por el Estatuto mencionado, y su régimen presupuestal se sujeta a las normas que aprueba la Dirección Nacional de Presupuesto Público del Ministerio de Economía y Finanzas.

En relación al cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional - PEI para el periodo 2018-2020 del Centro Vacacional Huampaní, correspondiente al año 2018, los tres (3) objetivos estratégicos institucionales cumplieron más allá de sus metas; mientras que, por el lado de las acciones estratégicas, cinco (5) cumplieron sus metas y cinco (5) cumplieron parcialmente.

Asimismo, es importante señalar el alto nivel de satisfacción que ha mostrado el cliente, en general en todos los servicios que brinda la institución; y, que durante el año 2018 el nivel de inversiones se ha visto rezagada y no llegaron a alcanzar las metas programadas, debido a la necesidad de priorizar otras actividades.

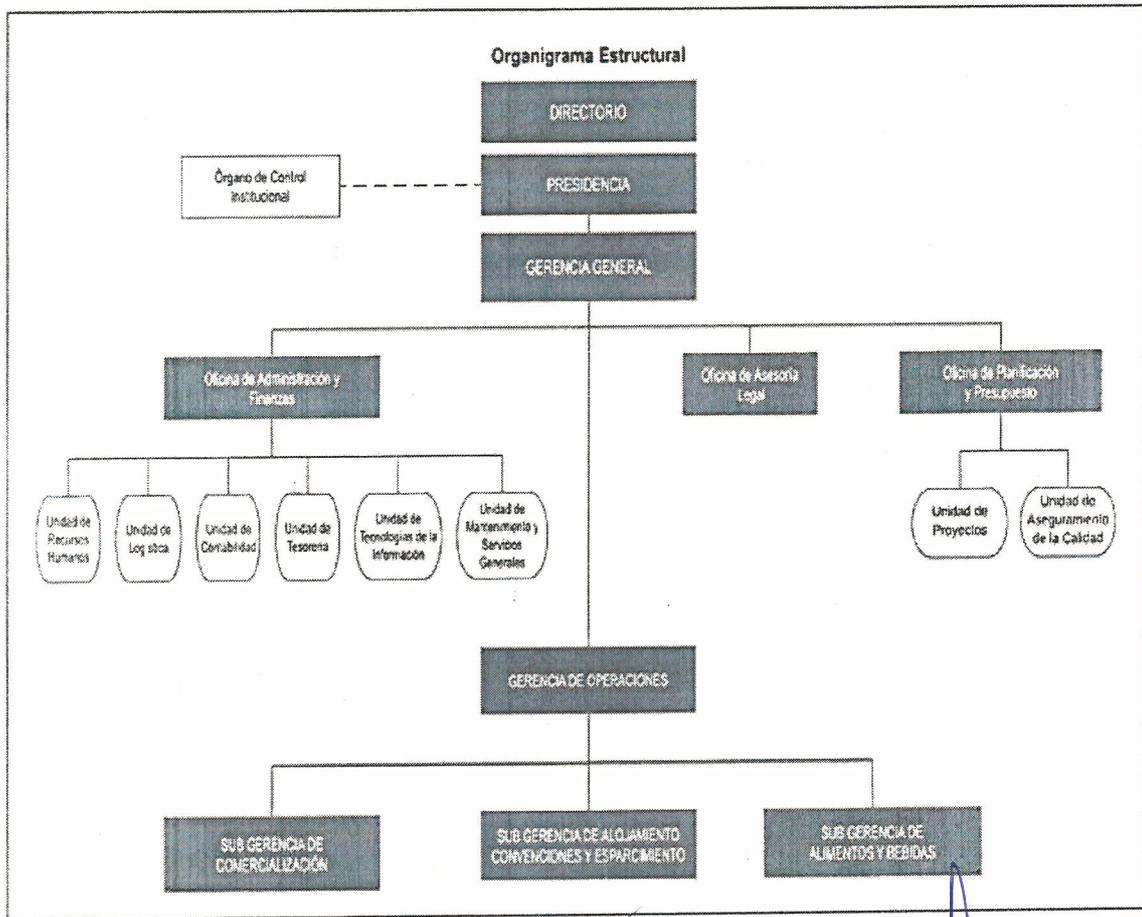


**II. GENERALIDADES**

**2.1 Organización**

El Centro Vacacional Huampaní (CVH), es una persona jurídica de derecho público interno del Sector Educación, autofinanciada, sin afectar los recursos del Tesoro Público, con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera que se rige por el Decreto Legislativo N° 756 y por su Estatuto aprobado por el Decreto Supremo N°036-95-ED.

Gráfico N° 01 Órganos y Oficinas adscritas al Centro Vacacional Huampaní



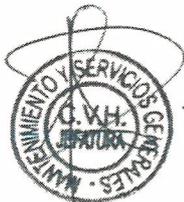
CÓDIGO	OE / AEI	NOMBRE DEL INDICADOR	LÍNEA DE BASE	VALOR PROYECTADO	METAS		
			2017	2018	2019	2020	
OEI. 02	<b>Fortalecer la Gestión Institucional del Centro Vacacional Huampaní con un enfoque de resultados</b>	<b>Nivel de modernización de la entidad</b>	N.D.	50%	50%	70%	90%
<b>ACCIONES ESTRATÉGICAS DEL OEI.02</b>							
		Porcentaje de implementación de los procesos	N.D.	60%	70%	75%	80%
AEI.02.01	Sistema administrativo integral y sistematizado para el Centro Vacacional Huampaní.	Porcentaje de implementación de la sistematización e integración informática	60%	65%	70%	75%	80%
		Porcentaje de implementación de la inversión en el mejoramiento de la infraestructura administrativa	N.D.	En estudio	En formulación	Aprobación	40%
AEI.02.02	Programa de fortalecimiento de capacidades implementado para el personal	Porcentaje de personas capacitadas de acuerdo al Plan de Desarrollo de Personas	30%	20%	100%	100%	100%
		Nivel de desempeño del personal del Centro Vacacional Huampaní	N.D.	100%	100%	100%	100%
AEI.02.03	Estrategias de posicionamiento desarrolladas para el Centro Vacacional Huampaní	Porcentaje de incremento de clientes/usuarios captados	N.D.	30%	20%	10%	7%
AEI.02.04	Sistema de control de calidad eficiente para el Centro Vacacional Huampaní.	Nivel de calidad de los procesos en beneficio de los clientes/usuarios	N.D.	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
OEI. 03	<b>Mejorar la Gestión de Riesgos y Desastres.</b>	<b>Porcentaje de personas e infraestructura no afectada por los riesgo o desastres</b>	N.D.	98%	98%	99%	99%
<b>ACCIONES ESTRATÉGICAS DEL OEI.03</b>							
AEI.03.01	Programa de Seguridad y Defensa Civil implementado para el Centro Vacacional Huampaní	Porcentaje de implementación de las medidas preventivas y dinámicas	N.D.	98%	98%	99%	100%

Fuente: Plan Estratégico Institucional 2018-2020



### 2.3 Marco Legal

- Ley N° 10844 del 15.03.47, Ley de creación del Centro Vacacional Huampaní en el marco del desarrollo de los Centros de Esparcimientos Climáticos, e inaugurado el 24.07.55.
- Decreto Supremo N° 018-91-VC del 27.08.91, que incorpora oficialmente el Centro Vacacional Huampaní a la estructura orgánica del Ministerio de Educación.
- Decreto Legislativo N° 756 del 08.11.91, que define la naturaleza jurídica del Centro Vacacional Huampaní y facilita la captación de inversión privada.
- Decreto Supremo N° 36-95-ED del 24.04.95, que aprueba el Estatuto del CVH.
- Ley 26887, Ley General de Sociedades del 05.12.97.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM del 09.01.2013, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.
- Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 053-2018-CEPLAN/PCD del 31.10.2018, que aprueba la Guía de Planeamiento Institucional.
- Resolución de Presidencia de Directorio N° 023-2017-CVH-PD del 06.12.2017, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2018-2020 del Centro Vacacional Huampaní.



### III. ANÁLISIS CONTEXTUAL

#### 3.1 Análisis Externo

Para el año 2018, el MMM 2019-2022 prevé un crecimiento del Producto Bruto Interno (PBI) mundial de 3,9% en línea con las expectativas del Fondo Monetario Internacional (FMI) y se espera un crecimiento mundial promedio de 3,7%)<sup>1</sup>.

Para el Perú, el MMM 2019-2022 prevé una tasa de crecimiento real del PBI de 4,0% en el año 2018 y un crecimiento económico promedio de 4,7%<sup>2</sup>, siendo el gasto privado el que seguiría siendo el principal determinante del dinamismo de la economía peruana. La inversión en minería sería muy importante debido a la consolidación de un nuevo ciclo de inversiones y el consumo privado crecería en promedio 4,0% durante este periodo, debido principalmente a la reactivación del empleo.

Los pilares donde el Perú se encuentra más rezagado en comparación a los países de la OCDE, según el último reporte del World Economic Forum, constituye uno de los mayores desafíos para el acceso a este grupo; de este modo, de acuerdo al MMM el país se ubica muy por debajo en los siguientes pilares: Infraestructura, Educación, Laboral e institucional<sup>3</sup>.

Ahora, con una proyección de crecimiento de la economía de 4% para el 2018, el ejecutivo estableció que el presupuesto público se incremente en 9,3% respecto al año anterior. El 5% de este incremento presupuestal está vinculado a la Reconstrucción con cambios por los efectos negativos de El Niño Costero, así lo precisó el ministro de Economía y Finanzas, Fernando Zavala.

De acuerdo al INEI, durante el año 2018 el sector Educación destinó recursos para el desarrollo del personal docente y promotoras de las instituciones de educación básica regular, ejercicio de la docencia universitaria, desarrollo del personal administrativo y de apoyo a las instituciones de educación básica regular y unidad de enseñanza y producción.

Asimismo, el presidente de la República Pedro Pablo Kuczynski, resaltó que el presupuesto público para el 2018 priorizó la reconstrucción, salud, agua potable, desagüe, educación y seguridad ciudadana. Según el Ministerio de Economía y Finanzas, el presupuesto para Educación enfatizó cuatro líneas estratégicas: calidad del aprendizaje, consolidación de la educación superior, reducción de la brecha de infraestructura escolar y fortalecimiento de la capacidad docente.

El sector educación concentró el 9,1% del presupuesto del Estado, con una partida inicial de S/ 14,232 millones, siendo modificada durante del año hasta registrar un monto de S/. 11,753 millones con un nivel de ejecución a nivel devengado de 89.1%.

<sup>1</sup> El Marco Macroeconómico Multianual - MMM 2019-2022, contiene proyecciones de crecimiento de la economía mundial similares a las del Informe de Actualización de Proyecciones Macroeconómicas 2018-2021.

<sup>2</sup> El crecimiento del PBI potencial de Perú alcanzó tasas récord durante el boom de precios de materias primas; no obstante, este se ha visto debilitado en los últimos años como consecuencia de la ausencia de nuevos motores de crecimiento y escasas medidas para impulsar la competitividad y productividad del país.

<sup>3</sup> En este contexto, la prioridad del Gobierno es apuntalar el crecimiento del PBI potencial mediante medidas de impulso a la productividad y competitividad, para así garantizar el progreso y desarrollo del país.



Tabla N° 02

Asignación Presupuestal, Modificaciones y Ejecución por Categoría Presupuestal (Nuevos Soles)

Categoría Presupuestal	PIA	PIM	Devengado	Avance %
9001: Acciones Centrales	21,289,942	19,531,756	12,038,997	61.6
9002: APNOP	8,010,569	9,768,755	8,467,806	86.7
Pliego 111: Centro Vacacional Huampaní	29,300,511	29,300,511	20,506,803	70.0
<b>Sector 10: Educación</b>	<b>14,232,558,127</b>	<b>11,752,676,269</b>	<b>10,476,661,897</b>	<b>89.1</b>
Presupuesto Gobierno Nacional	115,381,884,467	111,754,644,286	100,694,224,563	90.1
Presupuesto Público	157,158,747,651	187,493,842,570	159,711,808,840	85.2

APNOP: Asignaciones Presupuestarias que no Resultan en Productos  
Fuente: SIAF-MEF versión amigable

Asimismo, en el siguiente cuadro se muestra la articulación de los planes sectoriales con el Plan Estratégico Institucional 2018-2020 del CVH, que delimita los alcances estratégicos establecidos:

OBJETIVO ESTRATÉGICO SECTORIAL			ACCIÓN ESTRATÉGICA SECTORIAL		OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		
CÓDIGO	ENUNCIADO	NOMBRE INDICADOR	CÓDIGO	ENUNCIADO	CÓDIGO	ENUNCIADO	NOMBRE INDICADOR
		Porcentaje de locales escolares de educación básica regular con aulas en buen estado	AES. 04.01	Proporcionar infraestructura y espacios educativos adecuados y seguros a las instituciones educativas			
		Porcentaje de instituciones educativas de primaria o secundaria que cuentan con acceso al servicio de internet	AES. 04.02	Asegurar la provisión de mobiliario y equipamiento educativo de calidad en las instituciones educativas públicas a nivel nacional	OEI. 01	Mejorar la calidad de los servicios que se brinda a las entidades públicas, privadas y población en general.	Índice de satisfacción del cliente.
		Porcentaje de instituciones educativas de primaria o secundaria que cuentan con el servicio de agua y saneamiento	AES. 04.03	Incrementar la participación de la inversión privada en infraestructura educativa pública			
		Porcentaje de IIEE poli docentes públicas con directivos designados por concurso	AES. 04.04	Incrementar la oferta de infraestructura deportiva que permita la masificación de la práctica deportiva, así como el desarrollo de deportes de alta competencia.	OEI. 03	Mejorar la Gestión de Riesgos y Desastres	Porcentaje de personas e infraestructura no afectada por los riesgos o desastres
		Porcentaje de escuelas donde el director se encontró presente	AES. 05.01	Fortalecer la gestión de las instituciones educativas e incrementar su desempeño.			
		Porcentaje de docentes presentes en aulas donde se encuentran estudiantes	AES. 05.02	Incrementar la capacidad de gestión y de gasto de las instancias involucradas en la provisión de los servicios educativos, de acuerdo a las políticas del sector.	OEI. 02	Fortalecer la Gestión Institucional del Centro Vacacional Huampaní con un enfoque de resultados	Nivel de modernización de la entidad
		Porcentaje de estudiantes presentes en aula					
		Porcentaje de recursos del sector educación que se transfieren mediante mecanismos de incentivos al desempeño	AES. 05.03	Fortalecer la gestión estratégica de los gobiernos locales orientada a la masificación deportiva			



### 3.2 Análisis Interno

Mediante Resolución de Presidencia de Directorio N° 026-2017-CVH-PD, se aprobó el Presupuesto Institucional de Apertura – PIA del Pliego 111, Unidad Ejecutora 001276 - Centro Vacacional Huampaní, por la suma de S/ 29 300 511,00 (Veintinueve millones trescientos mil quinientos once 00/100 Soles); en la fuente de financiamiento Recursos Directamente Recaudados.



Por Genérica de Gasto, durante el año 2018 el presupuesto ha comportado modificaciones a nivel de redistribución de recursos, sin afectar el monto total asignado.

**Tabla N° 03**

*Presupuesto y Ejecución del año 2018 por Genérica de Gasto (Nuevos Soles)*



Genérica de Gasto	PIA	PIMI	Devengado	Avance %
2.1 Personal y Obligaciones Sociales	1,765,373	1,614,996	1,568,679	97.1
2.3 Bienes y Servicio	22,097,070	22,247,447	18,269,525	82.1
2.5 Otros gastos	1,053,626	1,053,626	530,555	50.4
2.6 Adquisición de Activos no Financieros	4,384,442	4,384,442	138,045	3.1
<b>Total</b>	<b>29,300,511</b>	<b>29,300,511</b>	<b>20,506,803</b>	<b>70.0</b>

Fuente: SIAF-MEF versión amigable

En el periodo 2017-2018, los principales resultados del Centro Vacacional Huampani muestra un comportamiento histórico irregular, debido a las consecuencias del fenómeno del niño costero ocurridos en el primer semestre del 2017. De este modo, se observa una caída significativa en los resultados en el año 2017, en relación al año 2018 a excepción del número de personal y de los gastos.

**Tabla N° 04**

*Principales Resultados del CVH*



Variables	2017	2018
Personal (*)	196	174
Clientes	82,778	120,617
Raciones (**)	794,552	802,221
Ingresos	22,881,158	22,970,356
Saldo de Balance	16,901,799	1,915,535
<b>Total recaudado</b>	<b>39,782,957</b>	<b>24,885,801</b>
Gastos	24,235,829	20,506,803

(\*): Considera Régimen CAS y 728

(\*\*): Incluye desayunos, almuerzos y cenas

Fuente: Unidad de Recursos Humanos, Gerencia de Operaciones



#### IV. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LOS LOGROS

A continuación, se presenta las metas ejecutadas en el Año 2018, de los Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales establecidas en el PEI 2018-2020, realizando una comparación con la meta programada; asimismo, se evalúa el nivel cumplimiento de las metas y las razones de estos resultados:

##### 4.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES – OEI

##### a) OEI.01: MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE SE BRINDA A LAS ENTIDADES PÚBLICAS, PRIVADAS Y POBLACIÓN EN GENERAL

Por ser el Centro Vacacional Huampaní una institución pública que busca posicionarse en el mercado como una entidad prestadora de esparcimiento para el sector público y privado, es necesario determinar el índice de satisfacción de los clientes que hacen uso de los servicios que brinda esta entidad, con la finalidad de continuar con la mejora continua y asegurar el bienestar y comodidad a dicha población.

En ese sentido, para conocer los avances obtenidos en este objetivo utilizamos el **Indicador denominado "Índice de satisfacción del cliente"**, para cuya aplicación, la Gerencia de Operaciones como fuente de datos, a través del informe N° 133-2019-CVH/SGAC&E, remite valores de los factores que resultan de la encuesta que se realiza a los usuarios, lo cual nos permite conocer el nivel de satisfacción sobre los servicios ofrecidos.

De este modo, la encuesta que realiza preguntas de satisfacción respecto a las ventas y reservas, portería, recepción, housekeeping, servicio de alimentos y bebidas, esparcimiento e instalaciones; presenta un promedio de 81%, ubicándose según la escala de Likert con una valoración de Muy Bueno, según lo muestra la aplicación de la fórmula en la siguiente tabla:

Tabla N° 05

Meta 2018 del Objetivo Estratégico OEI.01 del CVH

OEI 01: Índice de satisfacción del cliente

Fórmula	Valores de Factores	Reemplazando valores	Escala de Likert	Meta Programada	Meta Ejecutada/Según Datos
$\%S = \frac{\text{N}^\circ \text{ usuarios encuestados satisfechos con el servicio brindado}}{\text{N}^\circ \text{ total usuarios encuestados}}$	N° UES = 1027 N° TUE = 1268	$\%S = \frac{1027}{1268} = 81\%$	Muy bueno = 81% al 100% Bueno = 61% al 80% Regular = 41% al 60% Malo = 21% al 40% Muy malo = 0% al 20%	Regular	Muy Bueno

Este nivel de porcentaje obtenido es el resulta del esfuerzo que realizan las unidades operativas, como es la Gerencia de Operaciones y sus Sub Gerencias, como; Alojamiento, Convenciones y Esparcimiento, Alimentos y Bebidas y Comercialización, que, en búsqueda de la mejora continua, proponen nuevas estrategias y actividades, cuya aceptación positiva se refleja en las respuestas que nos brindan los clientes, al momento de realizar las encuestas.



**b) OEI.02: FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL CENTRO VACACIONAL HUAMPANÍ CON UN ENFOQUE DE RESULTADOS**

De forma similar al objetivo estratégico anterior, el Centro Vacacional Huampaní en su búsqueda de posicionarse en el mercado como una entidad prestadora de esparcimiento, necesita que la gestión institucional se realice en las mejores condiciones de modernidad, para lo cual esta entidad debe implementar sus procesos, acompañados de un sistema informático que integre dichos procesos; esto con el propósito que la gestión sea la más óptima en cuanto a transparencia, eficiencia y calidad que se ofrezca al cliente.

En ese sentido, para conocer los avances obtenidos en este objetivo utilizamos el Indicador denominado "Nivel de Modernización de la Entidad", para cuya aplicación, la Gerencia de Administración y Finanzas y la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, con la fuente de datos.

La Oficina de Administración y Finanzas, a través del Memorando N° 252 -2019-CVH-OAF, remite el porcentaje de avance de la Implementación de los procesos, los mismos que se desarrollan en 4 etapas, de las cuales el Centro Vacacional Huampaní, durante el año 2018 logró la culminación de las 02 primeras etapas, que son; "Etapa de preparación y Análisis Situacional", logrando con ellas, obtener la Resolución de Inicio de la Implementación al Régimen del Servicios Civil, lo que representa un 50% de avance y las dos últimas, cuya ejecución se encuentran a cargo de la Unidad de Recursos Humanos, no se pudo concretar debido a la constante rotación de personal, ósea la falta de personal encargado de la ejecución dichos procesos, logrando esta Unidad, recién una estabilidad a partir del mes de octubre, en que se reemplaza al Jefe de la Unidad de Recursos Humanos.

Por otro lado, la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicaciones, manifiesta que no se ha logrado alcanzar ningún porcentaje de avance, debido a que esta Unidad no programó ningún sistema informático en el CVH.

De este modo, la meta obtenida en el promedio de ambos avances es el 25%, es decir, no se cumplió la meta programada, según lo muestra la aplicación de la fórmula que detallamos en la siguiente tabla:

**Tabla N° 06**

*Meta 2018 del Objetivo Estratégico OEI.02 del CVH*

OEI 02: Fortalecer la Gestión Institucional del Centro Vacacional Huampaní con un enfoque de resultados

Formula	Valores de Factores	Reemplazando valores	Escala de Likert	Meta Programada	Meta Ejecutada/Según Datos
%Implementación de los procesos + %Implementación sistemas informáticos	% IP = 55% % ISI = 0	50%+0 Nivel ME= 25%	Muy bueno = 81% al 100% Bueno = 61% al 60% Regular = 41% al 60% Malo = 21% al 40% Muy malo = 0% al 20%	50%	25%
Nivel ME= 2					



c) OEI.03: MEJORAR LA GESTIÓN DE RIESGOS Y DESASTRES

El Centro Vacacional Huampaní es una institución pública que se encuentra ubicada a orillas del Río Rimac y laderas colindantes, que pueden ocasionar desprendimientos o huaycos por efecto de las lluvias; debido a esto, es necesario se adopten las medidas preventivas necesarias, a fin que el personal y el público en general que hace disfrute de nuestros servicios, se le brinde siempre una percepción de seguridad en todo momento.

En ese sentido, para conocer los avances obtenidos en este objetivo utilizamos el Indicador denominado "Porcentaje de personas e infraestructura no afectada por los riesgos y desastres", cuyos factores que permiten su cálculo han sido proporcionados por el Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo, señor Abel Mayhua, como fuente de datos, a través del correo electrónico, en el cual indica lo siguiente:

En cuanto al % de personas no afectadas, se muestra un avance del 100 %, puesto que se elaboró un Plan de Contingencia (Plan de Seguridad) y Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, que garantizó la estadía de todo el personal y del público en general que hace disfrute de nuestros servicios en las instalaciones del CVH. Con la implementación de dichos planes se establecieron medidas preventivas, que no permitieron que se ocasionen daños humanos y materiales provenientes de riesgos y desastres producidos por el hombre o la naturaleza.



En cuanto al % de infraestructura no afectada, se muestra un 42.24%, puesto que, si bien es cierto durante el año 2018 con las medidas preventivas adoptadas, las precipitaciones y desastres (Lluvias, Huaycos y otros) permitió que no afectaran con mayor riesgo nuestras instalaciones. Sin embargo, la infraestructura dañada o afectada, que representa un 57.76 %, proviene de los años anteriores, debido a la antigüedad de la construcción sumado a ello los desastres por incremento de precipitación pluvial, ocurridos en los años 2015 y 2017, cuyas mejoras y acondicionamiento se ha venido formulando e implementando en el 2018, dentro de los parámetros de la Ley de SINAGER, muy a pesar de los recortes financieros (falta de liquidez), normados por los entes rectores.



De este modo, la meta alcanzada es un avance de 71%, según lo muestra la aplicación de la fórmula en la siguiente tabla:

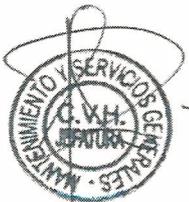


Tabla N° 07

Meta 2018 del Objetivo Estratégico OEI.03 del CVH

OEI 03: Mejorar la gestión de Riesgos y Desastres

Fórmula	Valores de Factores	Reemplazando valores	Meta Programada	Meta Ejecutada/Segun Datos
$\%PINA = \frac{\% \text{ Personas no afectadas} + \% \text{ Infraestructura no afectada}}{2}$	$\%PNA = 100$ $\%INA = 42.24$	$\%PINA = \frac{100 + 42.24\%}{2} = 71\%$	98%	71%



#### 4.2 ACCIONES ESTRATEGICAS INSTITUCIONALES – AEI

##### a) AEI.01.01: SERVICIO DE CONVENCIONES CON INSTALACIONES MODERNAS PARA LOS CLIENTES/USUARIOS

Esta acción estratégica permite evaluar la mejora continua del servicio de convenciones que se brinda a los clientes que asisten al Centro vacacional Huampaní. En ese sentido, para conocer los avances obtenidos en esta Acción Estratégicas utilizamos dos indicadores, los cuales son:

- **Primer Indicador denominado “Nivel de modernidad del servicio de convenciones”** medido por los factores; percepción de modernidad del cliente en la calidad de sus instalaciones y cantidad de usuarios; cuyos valores es informado por la Sub Gerencia de Alojamiento, Convenciones y Esparcimiento, a través del Informe N° 133-2019-CVH-GO/SGAC&, los mismos que son obtenidos a través de la encuesta de satisfacción, la cual registra un resultado (según escala de Likert) de “Muy Bueno”, que es superior a la meta programada de “Bueno”.

De este modo, la meta alcanzada es un avance de 83%, según lo muestra la aplicación de la formula en la siguiente tabla.

**Tabla N° 08**

*Meta 2018 de la AEI.01.01.01 del CVH*

**AEI 01.01 .01: Nivel de modernización del servicio de convenciones**

FORMULA	Valores de Factores	Reemplazando valores	Escala de Likers	Meta Programada	Meta Ejecutada/Según Datos
Nivel MSC = $\frac{\% \text{ de percepción de modernidad del cliente}}{\text{Usuario}}$	%PMC = 916 U = 1104	Nivel MSC = $\frac{916}{1104}$ = 83%	Muy bueno = 81% al 100% Bueno = 61% al 80% Regular = 41% al 60% Malo = 21% al 40% Muy malo = 0% al 20%	81%	83%

- **Segundo Indicador denominado “Implementación de la inversión en el servicio de convenciones”** medido por los factores N° de módulos o conjuntos o fases o etapas realizadas y N° total de módulos o conjuntos o fases o etapas por realizar.

Al respecto la Unidad de Proyectos, como fuente de datos informa a través del correo electrónico de fecha 03 de abril del 2019, que “El ciclo de inversión es el proceso mediante el cual el proyecto de inversión es concebido, diseñado, evaluado, ejecutado y genera sus beneficios para la efectiva prestación de servicios y la provisión de la infraestructura necesaria para el desarrollo del país, consta de 4 fases; programación Multianual de Inversiones, Formulación y Evaluación, Ejecución y Funcionamiento”. El inicio del ciclo de Inversiones (1era y 2da etapa), forma parte de las funciones que realiza la Unidad Formuladora del CVH, cuyo cargo de Responsable es ocupado a partir del mes de noviembre del 2018, fecha en que se priorizan las formulaciones de las intervenciones IOARR basadas en los servicios que requieran atención inmediata para el funcionamiento adecuado del Centro. Por ello se formula intervenciones en el Sistema



de Servicio básico, como Inversión IOARR Reparación de abastecimiento de Agua y Equipo de Desagüe”, que es de gran importancia para brindar un servicio adecuado en Convenciones, Alojamiento y Esparcimiento, proyecto que ya cuenta con la fase de Programación Multianual de Inversiones y Formulación, lo cual resulta un 50% de avance, mostrando un resultado favorable.

Dicho resultado se obtiene con aplicación de la fórmula que detallamos en la siguiente tabla:

**Tabla N° 09**

*Meta 2018 de la AEI.01.01.02 del CVH*

AEI 01.01.02: Porcentaje de implementación de la Inversión del servicio de convenciones

Formula	Valores de Factores	Reemplazando valores	Meta Programada	Meta Ejecutada/Segun Datos
$\%II = \frac{\text{Nº de módulos o conjuntos o fases o etapas realizadas} \times 100}{\text{Nº total de módulos o conjuntos o fases o etapas por realizar}}$	N°MCFER = 2 N°MCFExR = 4	$\%II = \frac{2 \times 100}{4} = 50\%$	40%	50%



**b) AEI.01.02: INFRAESTRUCTURA ACADÉMICA IMPLEMENTADA PARA LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES/USUARIOS**

Esta acción estratégica permite mejorar la infraestructura académica, en relación a los ambientes y los medios audiovisuales e informáticos de última generación que se implementa en cada aula, así como tener en cuenta el espacio requerido por los docentes.



El nivel de modernidad de la infraestructura académica, medida por el tamaño del aula en relación a un tamaño de aula estándar a nivel nacional, más los medios audiovisuales e informáticos implementados en cada ambiente académico, entre ambos presentan un resultado de “Muy Bueno” (escala de Likert) que es superior a la meta programada de “Bueno”; esto debido a que el tamaño de las aulas supera el estándar establecido y está equipado y complementado con el estándar de medios audiovisuales e informáticos para estos ambientes.

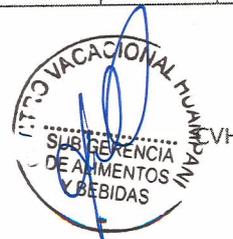
**Tabla N° 09**

*Meta 2018 de la Acción Estratégica AEI.01.02 del CVH*

AEI 01.02.01: Nivel de modernización de la Infraestructura académica

Formula	Valores de Factores	Reemplazando valores	Escala de Likers	Meta Programada	Meta Ejecutada/Segun Datos
$\text{Nivel MIA} = \frac{\%TA + \%MAI}{2}$	%TA=114 %MAI=88%	$\text{Nivel MIA} = \frac{114\% + 88\%}{2} = 101\%$	Muy bueno = 81% al 100% Bueno = 61% al 80% Regular = 41% al 60% Malo = 21% al 40% Muy malo = 0% al 20%	Bueno	Muy Bueno

TA= Tamaño de Aula  
MAI= Medios Audiovisuales Informáticos



c) AEI.01.03: SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE CALIDAD Y VARIEDAD PARA LOS CLIENTES/ USUARIOS

Esta acción estratégica permite evaluar la mejora continua en la calidad y variedad de los alimentos y bebidas que se brindan al cliente.

El nivel de calidad y variedad de los alimentos y bebidas, se mide por el nivel de satisfacción percibida sobre los alimentos ofrecidos sobre la cantidad de usuarios, dichos resultados son obtenidos, a través de la encuesta de satisfacción realizada por el CVH e informada por la Sub Gerencia de Alojamiento, Convenciones y Esparcimiento, a través del informe N° 133-2019-CVH-GO/SGAC&E, cuyo resultado de la meta ejecutada en el año 2018 es de "Bueno" habiéndose cumplido la meta programada para este ejercicio.

Dicho resultado se obtiene con aplicación de la fórmula que detallamos en la siguiente tabla:

Tabla N° 10

Meta 2018 de la Acción Estratégica AEI.01.03 del CVH

AEI 01.03.01: Nivel de Calidad y Variedad de los alimentos y bebidas

FORMULA	Valores de Factores	Reemplazando valores	Escala de Likert	Meta Programada	Meta Ejecutada/Según Datos
Nivel CAyB= $\frac{\% \text{ percepción de calidad y variedad del cliente}}{\text{Usuario}}$	PCVC =913 U=1268	Nivel CAyB= $\frac{913}{1268} = 72\%$	Muy bueno = 81% al 100% Bueno = 61% al 80% Regular = 41% al 60% Malo = 21% al 40% Muy malo = 0% al 20%	Bueno	Bueno

d) AEI.01.04: SERVICIO HOTELERO AL ESTÁNDAR DE ENTIDADES DE TRES (3) ESTRELLAS PARA CLIENTES / USUARIOS



Esta acción estratégica permite medir el grado de categoría (tres estrellas) alcanzado por el Centro Vacacional Huampaní, a través de la implementación de las inversiones en el servicio de alojamiento, esto con el propósito de ofrecer cada vez, un mejor servicio de hotelería.

En ese sentido, para conocer los avances obtenidos en esta Acción Estratégicas utilizamos dos indicadores, los cuales son:



- **Primer Indicador denominado "Nivel de estándar del servicio hotelero"**, se mide por el tamaño de la habitación en relación a un tamaño de habitación estándar a nivel nacional, la satisfacción del cliente y los servicios disponibles. De este modo, el nivel de estándar alcanzado es de "Muy Bueno" (escala de Likert), debido sobretodo a que el tamaño de la habitación supera el estándar de tres estrellas establecido, resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas cuyos resultados son informados por la Sub Gerencia de Alojamiento, Convenciones y Esparcimiento, a través del informe N° 133-2019-CVH-GO/SGACyE.

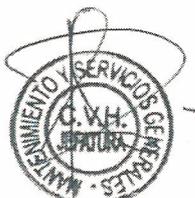


Tabla N° 11

Meta 2018 de la Acción Estratégica AEI.01.04.01 del CVH

AEI 01.04.01: Nivel de Estándar del Servicio Hotelero

Formula	Valores de Factores	Reemplazando valores	Escala de Liker	Meta Programada	Meta Ejecutada/Según Datos
Nivel E= $\frac{\%TH+\%SCL+\%SD}{3}$	%TH = 95% %SCL = 81% %SD = 90%	Nivel E= $\frac{95\%+81\%+90\%}{3}$ = 89%	Muy bueno = 81% al 100% Bueno = 61% al 80% Regular = 41% al 60% Malo = 21% al 40% Muy malo = 0% al 20%	Bueno	Muy Bueno

TH : Tamaño de habitación  
SCL : Satisfacción del cliente  
SD : Servicios Disponibles

- **Segundo Indicador denominado “El porcentaje de implementación de la inversión del servicio de alojamiento”,** se mide por las fases o etapas finalizadas en el proceso de implementación en relación al total de fases o etapas. al respecto la Unidad de Proyectos, como fuente de datos a través del correo electrónico de fecha 03 de abril del 2019, informa que *“El ciclo de inversión es el proceso mediante el cual el proyecto de inversión es concebido, diseñado, evaluado, ejecutado y genera sus beneficios para la efectiva prestación de servicios y la provisión de la infraestructura necesaria para el desarrollo del país, consta de 4 fases; programación Multianual de Inversiones , Formulación y Evaluación, Ejecución y Funcionamiento”*. El inicio del ciclo de Inversiones (1era y 2da etapa), forma parte de las funciones que realiza la Unidad Formuladora del CVH, cuyo cargo de Responsable es ocupado a partir del mes de noviembre del 2018, fecha en que se priorizan las formulaciones de las intervenciones IOARR basadas en los servicios que requieran atención inmediata para el funcionamiento adecuado del Centro.



Por ello, se formula intervenciones en el Sistema de Servicio básico, como Inversión IOARR Reparación de abastecimiento de Agua y Equipo de Desagüe”, que es de gran importancia para brindar un servicio adecuado en Convenciones, Alojamiento (Hotelero) y Esparcimiento, proyecto que ya cuenta con la fase de Programación Multianual de Inversiones y Formulación, lo cual resulta un 50% de avance, mostrando un resultado favorable.



Asimismo, para el inicio de año del 2019 se ha formulado la Inversión IOARR Software Hotelero, el cual a la fecha cuenta con las dos primeras fases del ciclo de inversiones, como son; Programación Multianual de Inversiones y Formulación y Evaluación.

Dicho resultado se obtiene con aplicación de la fórmula que detallamos en la siguiente tabla:



Tabla N° 11

Meta 2018 de la Acción Estratégica AEI.01.04.01 del CVH

AEI 01.04.02: Porcentaje de implementación de la inversión en el servicio de alojamiento

Formula	Valores de Factores	Reemplazando valores	Meta Programada	Meta Ejecutada/Segun Datos
$\%II = \frac{\text{Nº de módulos o conjuntos o fases o etapas realizadas} \times 100}{\text{Nº total de módulos o conjuntos o fases o etapas por realizar}}$	NºMCFER = 2 NºMCFExR = 4	$\%II = \frac{2 \times 100}{4} = 50\%$	Aprobación	Aprobación

e) AEI.01.05: SERVICIO DE ESPARCIMIENTO DE CALIDAD Y VARIEDAD PARA LOS CLIENTES / USUARIOS

Esta acción estratégica permite evaluar la mejora continua en la calidad y variedad del servicio de esparcimiento (juegos, piscina, escalamiento, etc.) que se brindan al cliente y la inversión en el citado servicio.

En ese sentido, para conocer los avances obtenidos en esta Acción Estratégicas utilizamos dos indicadores, los cuales son:

- **Primer Indicador denominado "El nivel de calidad y variedad del servicio de esparcimiento"**, se mide a través de la encuesta de satisfacción al cliente, que brinda la percepción sobre la calidad y la variedad del servicio. De este modo, en el año 2018 el resultado obtenido es de "Muy Bueno" (escala de Likert), según lo informado por la Sub Gerencia de Alojamiento, Convenciones y Esparcimiento con el informe N° 133-2019-CVH-GO/ACyE y según lo muestra la tabla siguiente

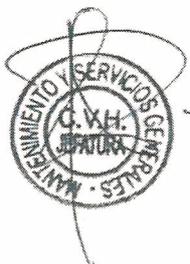
Tabla N° 12

Meta 2018 de la Acción Estratégica AEI.01.05.01 del CVH

AEI 01.05.01: Nivel de calidad y variedad del servicio de esparcimiento

Formula	Valores de Factores	Reemplazando valores	Escala de Likert	Meta Programada	Meta Ejecutada/Segun Datos
$E = \frac{\% \text{ Percepción de calidad del cliente} + \% \text{ Percepción de variedad del cliente}}{2}$	%PCC = 81 %PVC = 95	Nivel SE = $\frac{81 + 95}{2} = 88\%$	Muy bueno = 81% al 100% Bueno = 61% al 80% Regular = 41% al 60% Malo = 21% al 40% Muy malo = 0% al 20%	Bueno	Muy Bueno

- **Segundo indicador denominado " Porcentaje de implementación de la inversión del servicio de esparcimiento"**, se mide por las fases o etapas finalizadas en el proceso de implementación en relación al total de fases o etapas. al respecto la Unidad de Proyectos, como fuente de datos informa a través del correo electrónico de fecha 03 de abril del 2019, que "El ciclo de inversión es el proceso mediante el cual el proyecto de inversión es concebido, diseñado, evaluado, ejecutado y genera sus beneficios para la efectiva prestación de servicios y la provisión de la infraestructura necesaria para el desarrollo del país, consta de 4 fases; programación Multianual de Inversiones , Formulación y Evaluación, Ejecución y Funcionamiento". El inicio del ciclo de Inversiones



(1era y 2da etapa), forma parte de las funciones que realiza la Unidad Formuladora del CVH, cuyo cargo de Responsable es ocupado a partir del mes de noviembre del 2018, fecha en que se priorizan las formulaciones de las intervenciones IOARR basadas en los servicios que requieran atención inmediata para el funcionamiento adecuado del Centro. Por ello se formula intervenciones en el Sistema de Servicio básico, como Inversión IOARR Reparación de abastecimiento de Agua y Equipo de Desagüe", que es de gran importancia para brindar un servicio adecuado en Convenciones, Alojamiento y Esparcimiento, proyecto que ya cuenta con la fase de Programación Multianual de Inversiones y Formulación, lo cual resulta un 50% de avance, mostrando un resultado favorable.

Asimismo, se informa que en el año 2018, se generaron idea la su formulación de las siguientes Inversiones IOARR:

- a) Rehabilitación de las instalaciones y equipamiento de la Piscina del CVH
- b) Mejoramiento de las Losas Deportivas con Techado de Protección Solar Del CVH
- c) Instalación y mejoramiento de servicios higiénicos del CVH

**Tabla N° 13**

**Meta 2018 de la Acción Estratégica AEI.01.05.02 del CVH**

Formule	Valores de Factores	Reemplazando valores	Meta Programada	Meta Ejecutada/Según Datos
$\%II = \frac{\text{N}^\circ \text{ de módulos o conjuntos o fases o etapas realizadas} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ total de módulos o conjuntos o fases o etapas por realizar}}$	$\begin{aligned} \text{N}^\circ \text{MCFER} &= 2 \\ \text{N}^\circ \text{MCFExR} &= 4 \end{aligned}$	$\%II = \frac{2 \times 100}{4} = 50\%$	En formulación	En aprobación

**f) AEI.02.01: SISTEMA ADMINISTRATIVO INTEGRAL Y SISTEMATIZADO PARA EL CENTRO VACACIONAL HUAMPANÍ**

Esta acción estratégica permite el seguimiento y medición en la implementación de los procesos determinados en el Centro Vacacional Huampaní a nivel macro proceso y en el nivel uno (1), así como, la integración y sistematización del sistema administrativo, y la inversión en el mejoramiento de la infraestructura, con la finalidad de mejorar el servicio a nuestros clientes.

En ese sentido, para conocer los avances obtenidos en esta Acción Estratégicas utilizamos tres indicadores, los cuales son:

- **Primer indicador denominado "El porcentaje de implementación de los procesos"**, se mide por el número de etapas finalizadas en el tránsito a régimen SERVIR en relación al total de etapas. En el año 2018, el resultado obtenido fue de 50%, debido a que se ha culminado 2 de las 4 etapas establecidas, lo que ha conllevado a la emisión de la Resolución de Inicio de Implementación al citado Régimen no alcanzando la metra programada. No obstante afines del año 2018, la Unidad de Recursos Humanos contrató los servicios especializados a fin de culminar las etapas faltantes.



Tabla N° 14

Meta 2018 de la Acción Estratégica AEI.02.01.01 del CVH

AEI 02.01.01: Porcentaje de implementación de los Procesos

Fórmula	Valores de Factores	Reemplazando valores	Meta Programada	Meta Ejecutada/Según Datos
$\%IP = \frac{\% \text{ Implementación de Procesos} \times 100}{\text{Total de Procesos}}$	IP= 2 TP=4	$\%IP = \frac{2 \times 100}{4} = 50\%$	70%	50%

- Segundo indicador denominado “El porcentaje de implementación de la sistematización e integración informática”, de acuerdo a lo informado por la Unidad de TIC, para el año 2018 no se ha realizado ningún tipo de implementación debido a la falta de programación en el POI Informático, no cumpliendo con la meta programada para el 2018.

Tabla N° 15

Meta 2018 de la Acción Estratégica AEI.02.01.02 del CVH

AEI 02.01.02: Porcentaje de Implementación de la sistematización e integración informática

Fórmula	Valores de Factores	Reemplazando valores	Meta Programada	Meta Ejecutada/Según Datos
$\%ISI = \frac{\% \text{ Implementación de la sistematización informática} + \% \text{ Implementación de la integración informática}}{2}$	%ISI=0 %IISI=0	$\%ISI = \frac{0+0}{2} = 0\%$	70%	0%



- Tercer indicador denominado “El porcentaje de implementación de la inversión en el mejoramiento de la infraestructura administrativa”, se mide por las etapas finalizadas para la implementación de las inversiones en relación al total de etapas. De acuerdo a los reportes y lo manifestado, no se ha cumplido con la meta programada “En formulación”, puesto que, a pesar de los inconvenientes administrativos que presentó la Unidad de Proyectos, se ha formulado Proyectos de Inversión IOARR que atienden a las necesidades urgentes, que permitan el normal funcionamiento del Centro Vacacional Huampaní.



Tabla N° 16

Meta 2018 de la Acción Estratégica AEI.02.01.03 del CVH

AEI 02.01.03: Porcentaje de implementación de la Inversión en el mejoramiento de la Infraestructura administrativa

Fórmula	Valores de Factores	Reemplazando valores	Meta Programada	Meta Ejecutada/Según Datos
$\%II = \frac{\text{N° de módulos o conjuntos o fases o etapas realizadas} \times 100}{\text{N° total de módulos o conjuntos o fases o etapas por realizar}}$	N° MCFER = 0 N° MCFExR = 4	$\%II = \frac{0 \times 100}{4} = 0\%$	En formulación	0%





**g) AEI.02.02: PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES IMPLEMENTADO PARA EL PERSONAL**

La modernización, el fortalecimiento de la gestión institucional y la mejor prestación de los diversos servicios que se brinda a los clientes, solo es posible si uno de los factores más importantes que es la persona está debidamente capacitada y asistida en cuanto a sus funciones y actividades orientadas a los procesos, la gestión y el servicio al cliente.

En ese sentido, para conocer los avances obtenidos en esta Acción Estratégica utilizamos dos indicadores, los cuales son:

- **El primer indicador "El porcentaje de personas capacitadas de acuerdo al Plan de Desarrollo de Personas"**, ha tenido como resultado el 31% de cumplimiento; esto debido a la falta de personal entre otros problemas que ha presentado la Unidad de Recursos Humanos y a la falta de disponibilidad financiera que atravesaba la institución debido a la aplicación del D.U N° 185-2018-EF, que permitió la transferencia a Tesoro Público de los saldos de balance del periodo 2017.

Tabla N° 17

**Meta 2018 de la Acción Estratégica AEI.02.02.01 del CVH**

AEI.02.02.01: Porcentaje de personas capacitada de acuerdo al Plan de Desarrollo de Personas

Fórmula	Valores de Factores	Reemplazando valores	Meta Programada	Meta Ejecutada/Segun Datos
$\%PPCDP = \frac{\% \text{ de personas capacitadas de acuerdo al Plan de Desarrollo de las Personas} \times 100}{\text{Total de Personas}}$	PCDP = 44 TP = 144	$\%PPCDP = \frac{44 \times 100}{144} = 31\%$	100%	31%



- **El segundo indicador "Nivel de desempeño del personal del CVH"**, se mide por la cantidad de funciones y actividades desempeñadas sobre el total de funciones y actividades establecidas, la misma que de acuerdo al informe N° 264-2019-CVH-OAF/URH de la Unidad de Recursos Humanos manifiesta que, para la evaluación del presente indicador se tiene que utilizar las herramientas de gestión de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General de la Ley n° 30057-SERVIR; es así que a la fecha el CVH no cuenta con instrumentos de gestión aprobados por SERVIR, puesto que la entidad se encuentra en tránsito a la Ley del Servicio Civil, no permitiendo esto cumplir la meta programada.



Tabla N° 18

Meta 2018 de la Acción Estratégica AEI.02.02.02 del CVH

AEI.02.02.02: Nivel de desempeño del personal del Centro Vacacional Huampaní

FORMULA	Valores de Factores	Reemplazando valores	Meta Programada	Meta Ejecutada/Según Datos
Nivel DP= $\frac{\% \text{ de funciones y actividades desempeñadas} \times 100}{\text{Total de funciones y actividades establecidas}}$	FAD = 0 TFAD = 0	Nivel DP $\frac{0}{0}$ = 0%	100%	0%

h) AEI.02.03: ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO DESARROLLADAS PARA EL CENTRO VACACIONAL HUAMPANÍ

Al ser el Centro Vacacional Huampaní una entidad publica con autonomia administrativa y financiera, que funciona con su propio presupuesto, por lo que es importante se capte un mayor numero de clientes a través de la autogestión, a fin de realizar mejorar contionuas en su administración y por ende en sus servicios que se brinda.

En ese sentido, para conocer los avances logrados en esta Acción Estratégica, se utiliza "El porcentaje de incremento de clientes captados en el año 2018, de acuerdo al Informe N° 068-2019-CVH-GO/SGC, emitido por la Sub Gerencia de Comercialización en relación al año anterior es de 46%, superior a la meta programada de 20%; esto es producto de las estrategias de promoción y participación agresiva del equipo de ventas, para recuperar las cancelaciones ocurridas en el año 2017, por el fenómeno del niño costero.

Tabla N° 19

Meta 2018 de la Acción Estratégica AEI.02.03.01 del CVH

AEI.02.03.01: Porcentaje de incremento de clientes/usuarios captados

Formula	Valores de Factores	Reemplazando valores	Meta Programada	Meta Ejecutada/Según Datos
%CUC= $\frac{\text{Clientes usuarios captados AF actual} - \text{Clientes usuarios captados AF anterior}}{\text{Clientes usuarios captados AF anterior}}$	CUC AF ACTUAL= 120617 CUC AF ANTERIOR= 82778	%CUC= $\frac{120617-82778}{82778} * 100$	20%	46%

i) AEI.02.04: SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD EFICIENTE PARA EL CENTRO VACACIONAL HUAMPANÍ

Esta acción estratégica permite evaluar la mejora continua en la calidad de los procesos que se brinda en beneficio de los clientes, lo que contribuirá al posicionamiento del Centro Vacacional Huampaní como un centro de esparcimiento modelo.

Cabe resaltar que existen procesos identificados para los servicios que brinda el CVH, como son: Hoteleria, convenciones, esparcimiento y alimentación, los mismos que se detallana a continuación:



M01	GESTION HOTELERA Y ESPARCIMIENTO	M01.1	Gestión de Hotelaria	M01.01.01	Recepción y alojamiento para el público en general
				M01.01.02	Alojamiento para el colegio de alto rendimiento
		M01.2	Administración de Esparcimiento	M01.02.01	Recreación
				M01.02.02	Actividades Deportivas

M02	GESTION DE CONVENCIONES	M02.1	Planeamiento y Programación del Evento	M02.01.01	Planeamiento
				M02.01.02	Programación
		M02.2	Implementación de Recursos del Evento	M02.02.01	Implementación de Instalaciones
				M02.02.02	Servicios Adicionales

M03	GESTION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	M03.1	Administración de A y B.	M03.01.01	Programación
				M03.01.02	Almacenaje y Distribución
				M03.01.03	Control de Calidad
		M03.2	Operación de A y B.	M03.02.01	Preparación
				M03.02.02	Atención al Cliente
				M03.02.03	Mantenimiento

Dichos procesos para el año 2018 se han venido cumpliendo dentro de las limitaciones que presenta la institución, como es la ausencia de un software hotelero, que nos permita agilizar los procedimientos; entre ellos reducir el tiempo de espera de los clientes. Sin embargo, a pesar de que las actividades se realizan de manera manual, no es considerado como un impedimento para el cumplimiento de los procesos, por lo que podríamos decir que la calidad de nuestros procesos repercuten en el porcentaje de satisfacción positiva que arrojan las encuestas realizadas día a día en nuestra institución.

Para obtener los resultados aplicamos el indicador "Nivel de calidad de los procesos en beneficio de los clientes", el cual se mide por la mejora de los procesos de hotelaría, convenciones, esparcimiento, y de alimentos y bebidas. Para el el año 2018 la Meta Programa era de 80% "Bueno" (escala de Likert), lo cual se ha cumplido según los resultados obtenidos en la encuesta que se realizó al público en general que visita las instalaciones del Centro Vacacional Huampaní y hace goce de los servicios que se brindan.

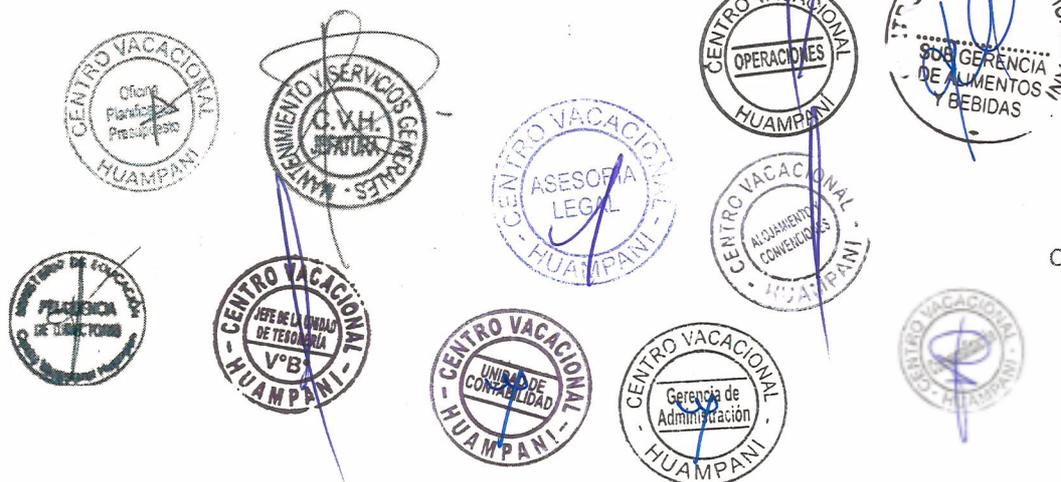


Tabla N° 20

Meta 2018 de la Acción Estratégica AEI.02.04 del CVH

AEI.02.04.01: Nivel de calidad de los procesos en beneficio de los clientes/usuarios

Fórmula	Valores de Factores	Reemplazando valores	Escala de Likers	Meta Programada	Meta Ejecutada/Según Datos
$\%ICUC = \frac{\%CPH + \%CPC + \%CPE + \%CPAYB}{4}$	%CPH = 87 %CPC = 81 %CPE = 81 %PAYB = 72	$\%ICUC = \frac{87\% + 81\% + 81\% + 72\%}{4} = 80\%$	Muy bueno = 81% al 100% Bueno = 61% al 80% Regular = 41% al 60% Malo = 21% al 40% Muy malo = 0% al 20%	Bueno	Bueno

**j) AEI.03.01: PROGRAMA DE SEGURIDAD Y DEFENSA CIVIL IMPLEMENTADO PARA EL CENTRO VACACIONAL HUAMPANÍ**

Esta acción estratégica permite implementar las medidas preventivas y dinámicas en el Centro Vacacional Huampaní, a fin de reducir los riesgos laborales y aquellos producidos por la naturaleza (Huaycos, inundaciones, etc.), toda vez que el Centro Vacacional Huampaní se encuentra próximo al río Rímac y es colindante con elevaciones que pueden afectar sus instalaciones.

Para conocer los avances obtenidos aplicamos el indicador "Porcentaje de implementación de las medidas preventivas y dinámicas", el cual se mide por el número de eventos de capacitación, ensayos y medidas dinámicas ejecutadas conforme al PSDC sobre el número de capacitación, ensayos y medidas dinámicas programadas conforme el Plan de Seguridad en Defensa Civil – PSDC.

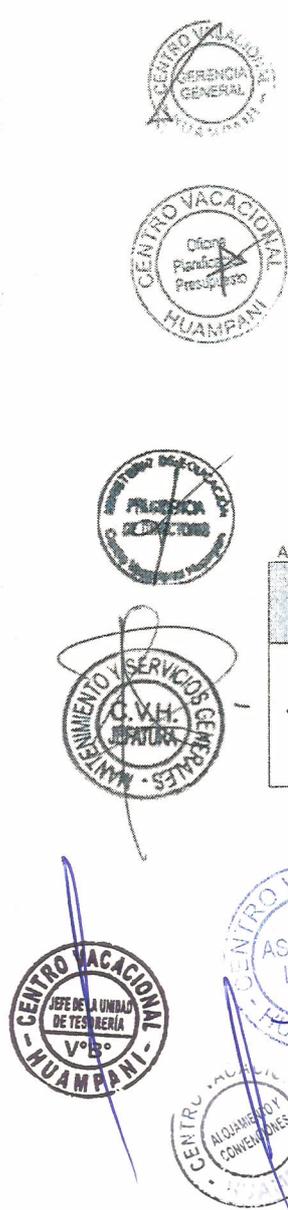
Para el año 2018 se elaboró un Plan de contingencia (Plan de Seguridad), aprobado por INDECI, quien nos extendió el Certificado de Defensa Civil y el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado con Resolución de Gerencia N° 003-2019-CVH-GG, en el cual se han programado 6 capacitaciones y 3 Ensayos o simulacros, de los cuales se ha ejecutado 5 capacitaciones y 3 ensayos. Es decir, aplicando la fórmula, el avance logrado en esta Acción Estratégica es de 89%, según como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla N° 21

Meta 2018 de la Acción Estratégica AEI.03.01.01 del CVH

AEI.03.01.01: % de implementación de las medidas preventivas y dinámicas

Fórmula	Valores de Factores	Reemplazando valores	Meta Programada	Meta Ejecutada/Según Datos
$\%IMPD = \frac{N^{\circ} \text{ Capacitación} + N^{\circ} \text{ Ensayos} + N^{\circ} \text{ Medidas Dinámicas ejecutadas conforme el PSDC}}{N^{\circ} \text{ Capacitación} + N^{\circ} \text{ Ensayos} + N^{\circ} \text{ Medidas Dinámicas programadas conforme el PSDC}} \times 100$	N° CE = 5 N° EE = 3 N° MDP = 0 N° CP = 6 N° EP = 3 N° MDP = 0	$\%ICUC = \frac{(5+3+0) \times 100}{(6+3+0)} = 89\%$	98%	89%



## V. PROPUESTA PARA MEJORAR LA PROPUESTA

### 5.1 Logros Obtenidos

#### 5.1.1 Registro de Propiedades, Certificaciones y Licencias

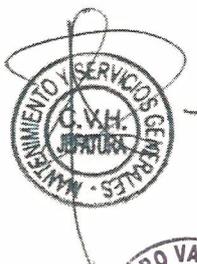
- ✓ El Centro Vacacional Huampaní ha sido inscrito en Registros Públicos conforme consta en los Asientos B00002 y B00003 de la Partida Registral N° 46849043. Se ha tomado posesión de los terrenos invadidos y se viene levantado el cerco perimétrico.
- ✓ Mediante Resolución N° 024337-2018/DSD-INDECOPI, de fecha 08.11.2018, se inscribe en el Registro Multiclase de marca de Producto y/o servicio de la Propiedad Industrial, a favor del Centro Vacacional Huampaní, de Perú, la marca constituida por la denominación CVH CENTRO VACACIONAL HUAMPANÍ y logotipo, conforme modelo y establecido en el certificado N° 00022003 del Registro de Propiedad Industrial.



- ✓ Mediante Constancia N° 013-2018-DGPDT, La Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico del Viceministro de Turismo, hace constar que el Centro Vacacional Huampaní, titular del establecimiento de Hospedaje, ubicado en el Km. 24.5 de la Carretera Central, Chosica Lurigancho Lima, ha cumplido con presentar la Declaración Jurada establecida en el numeral 8.1, Artículo 8° del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, aprobado mediante Decreto supremo N° 001-2015-MINCETUR.
- ✓ Mediante Resolución Directoral N° 372 -2018/DGPA/VMPCIC/MC, de fecha 22.08.2018, autorizan al Centro Vacacional Huampaní la ejecución del "Proyecto de Investigaciones Arqueológicas con Excavaciones en el camino Huampaní temporada 2018". Iniciando la Investigación Arqueológica de Camino Real Pre Hispánico
- ✓ Mediante Resolución de Sub Gerencia N° 411-2018-MDL-SGDC-ITSE-DETALLE EVAR, de fecha 23.04.2018, de la Municipalidad Distrital de Lurigancho, se resuelve que el CVH cumple las normas de seguridad en edificaciones por consiguiente se emite el CERTIFICADO DE INSPECCION TÉCNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES EVAR N° 411-2018 con vigencia de 2 años, (30.04.2018 al 30.04.2020).



Licencia de Funcionamiento Indefinida al Centro Vacacional Huampaní, para el giro de Servicio Hotelero, Restaurant, Recreacional y Otros, con horario de atención de 24 horas, otorgado por La Municipalidad Distrital de Lurigancho, con fecha 16.06.2018



CVH

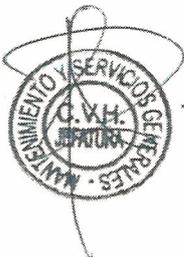
24

### 5.1.2 En las Áreas Administrativas

- ✓ Mediante Resolución Ejecutiva N° 045-2018-SERVIR/PE, de fecha 15.02.2018, emitido por la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, declaró iniciado el Proceso de Implementación del Nuevos Régimen del Servicio Civil en el Centro Vacacional Huampaní.
- ✓ Mediante Resolución Ministerial N°604-2018-MINEDU, publicada el 06/11/2018, se designó a la Unidad de Proyectos de la Oficina de Planificación y Presupuesto del Centro Vacacional Huampaní - CVH, como órgano encargado de realizar las funciones de Unidad Formuladora, habiendo logrado la formulación de 04 proyectos de inversión IOARR, en atención a "Diagnóstico e Identificación de Brechas de infraestructura, equipamiento e instalación del CVH", las mismas que cuentan con código de registro: 2434452 Reparación de Ambiente para Cocina; Adquisición de Máquinas Lavadoras tipo Lavandería; 2434467 Reparación de Abastecimiento de Agua y Equipo de Desagüe; en el Centro Vacacional Huampaní.
- ✓ Mediante Resolución Ministerial N° 635-2018-MINEDU, de fecha 21.11.2018, se designa a la Oficina de Administración y Finanzas como Unidad Ejecutora de Inversiones del Centro Vacacional Huampaní.
- ✓ Se gestionó el convenio con RENIEC para adoptar el Modelo de Gestión Documental, que permite contar con un sistema electrónico de trámite que permitan un manejo digital de la documentación, que optimizará la efectividad y eficiencia en el flujo de las comunicaciones internas y externas de todo tipo de documentos.
- ✓ Mediante Resolución de Gerencia General N° 023-2018-CVH-GG; se aprueba el "Plan Anual de Bienestar Social 2018" del Centro Vacacional Huampaní, cuyo objetivo es contribuir, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan al desarrollo integral del trabajador.
- ✓ Mediante Resolución de Gerencia General N° 031-2018-CVH-GG; se aprueba el Plan Anual de Trabajo del Archivo Central del Centro Vacacional Huampaní para el año 2018, cuyo objetivo es Establecer e implementar medidas y actividades que permitan consolidar y/o fortalecer la Gestión documental del Centro Vacacional Huampaní.



Mediante Resolución de Gerencia General N° 040-2018-CVH-GG; se aprueba el Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo 2018 del Centro Vacacional Huampaní, programándose 298 acciones de control acerca del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, distribuidas en las siguientes sub tareas: la Entrega de equipos de protección personal, los Exámenes Ocupacionales, los Monitoreos Ocupacionales, la Conformación de Comité de SST, la Implementación de Directivas en temas de seguridad y salud en el trabajo, los Simulacros de Emergencia, la Presentación de Indicadores de Seguridad y Salud en el Trabajo



- ✓ Durante el año 2018, se inició con la elaboración del PEI 2019 – 2022, en concordancia con la normatividad vigente de los entes rectores, el mismo que al mes de diciembre 2018 se encontraba en la oficina del MINEDU para su revisión y validación.

### 5.1.3 En las Áreas Operativas

- ✓ Implementación de estrategias de innovación con actividades de entretenimiento semanales, campañas especiales por fechas emblemáticas y nuevos espacios priorizando la recreación familiar; y, se ha desarrollado la estrategia de marketing digital para darle visibilidad al CVH, haciendo uso de la tecnología y redes sociales.
- ✓ Incremento del 90% más de seguidores en la comunidad de Facebook, logrando alcanzar 122,059 seguidores a diciembre del 2018 con respecto a los 64,351 seguidores alcanzados a diciembre del 2017.
- ✓ Implementación de programas de actividades para el público visitante y alojados, como es nuevos shows por el servicio de esparcimiento, recuperación del servicio de chachicar y de alquiler de bicicletas, apertura de la Sala de Juegos donde se brinda atención gratuita para uso de juegos de mesa.
- ✓ Implementación de la Plataforma de Presentación del CVH y organización del equipo de Comercialización con protocolos y metas de ventas.
- ✓ Incorporación de 110 nuevas entidades o empresas particulares en nuestra cartera de clientes contribuyendo a los resultados positivos del año.
- ✓ El CVH ha suscrito seis (06) convenios, entre ellos el principal Convenio de Colaboración con el Colegio de Alto Rendimiento (COAR), por el período de 3 años; además de otros convenios con diferentes instituciones como son: Programa Nacional de Apoyo directo a los más pobre "JUNTOS", COSTAMAR TRAVEL CRUISE & TOURS SAC, CENTRALIZED TELEMARKETING SAC, CTM TOURS S.A.C, Ministerio de Transporte y Comunicaciones, los cuales contribuyen a la mejora de indicadores de ocupabilidad y de ingresos.

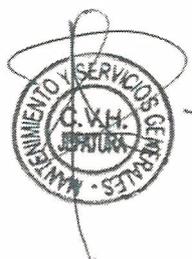


- ✓ **Mediante Resolución de Gerencia General N° 011-2018-CVH-GG; se aprueba el "Manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Programa de Higiene y Saneamiento para el Comedor del Centro Vacacional Huampani", que tiene como objetivo establecer los procedimientos de cumplimiento obligatorio, para asegurar que todos los productos sean inocuos**



- ✓ El CVH cuenta con una Póliza de Seguros contra Accidentes para Clientes, que rige desde el 28 de noviembre de 2018 hasta el 28 de noviembre de 2019, con la finalidad de contar con un respaldo en el caso de ocurrencias de accidentes dentro del CVH

El CVH logró un crecimiento de 6 puntos en Ocupabilidad, (incluyendo el COAR) y 3 puntos de crecimiento en niveles de satisfacción, obteniendo un porcentaje satisfacción de 81%, resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los visitantes en la



oficina de recepción, durante el año 2018, encontrándonos dentro del rango de Muy Bueno, con respecto a los servicios que se ofrecen en nuestra institución, como se visualiza en el cuadro siguiente:

Año	% de Ocupabilidad	% Nivel de Satisfacción
2017	59	79
2018	65	81

- ✓ Incremento del 6% de ingresos por ventas en los servicios de Alojamiento, Convenciones, Restaurant y Esparcimiento, según detalle siguiente:

Año	Ventas Facturadas	% de Incremento
2017	26,636,942	100
2018	28,189,311	106
% Incremento		6

- ✓ Incremento de ancho de banda (Internet) a fin de gozar con el servicio de wifi en zonas como estadio, piscinas, bungalows ejecutivos y otros, con la finalidad de brindar un servicio de calidad, así como, Rediseño y migración de la nueva Página Web institucional [www.huampani.gob.pe](http://www.huampani.gob.pe), con una estructura ágil, moderna y con mejor presencia, a fin de ser mas placentera la navegación de los clientes

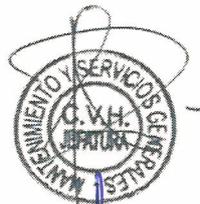
#### 5.1.4 Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales

- ✓ En mantenimiento de infraestructura se logró: refaccionamiento de veredas en la zona de la piscina y del COAR, aproximadamente 100 m<sup>2</sup>; cambio de mayólicas de los pisos de 8 bungalows, asignados al COAR; mejoramiento de la iluminación del CVH con focos LED (1500 focos cambiados) y ampliación, modificación de estructura y colocación de sol y sombra para la discoteca.
- ✓ Implementación del cerco perimétrico (300 m. aprox.) de la zona aledaña a Alto Huampani, como también, Implementación y acondicionamiento de corrales para los animales de exhibición del CVH.
- ✓ Implementación del control de riesgo para prevención de desastres por caída de huaycos 2019, entre ellos, colocación de 1,182 m lineales de sacos de contención en las zonas más vulnerables del CVH;
- ✓ Mantenimiento correctivo de los techos en 20 bungalows y mantenimiento preventivo de los techos en 39 bungalows como prevención de desastres por las lluvias del verano de 2019.
- ✓ Habilitación del terreno (5000 m<sup>2</sup> aprox.) designado para los grandes eventos (fiestas, agasajos y otros).





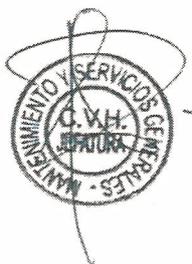
- ✓ Implementación y acondicionamiento de corrales, con la instalación de cerco de madera y vaciado de loza (piso) para los animales de exhibición del CVH. Así como, control y seguimiento del estado de salud de los animales.
- ✓ Ampliación de almacén y habilitación de ambientes y colocación de sol y sombra en la discoteca del CVH.
- ✓ Mantenimiento correctivo de los techos en 20 bungalows y mantenimiento preventivo de los techos en 39 bungalows como prevención de desastres por las lluvias de verano del 2019.
- ✓ Instalación de cerco de madera de 0.60 cm. De alto, en los jardines de las áreas ocupadas por el COAR, aproximadamente 300 metros lineales
- ✓ Reposición de bancas de madera dañadas por unas nuevas, en la entrada del CVH, altura de la rotonda
- ✓ Retiro y eliminación de material desechos sólidos, como desmonte, maleza y otros, ubicado entre subestaciones eléctricas 2 y 3 para habilitación de 180 mt2 de playa de estacionamiento para los clientes del CVH.
- ✓ Mantenimiento Preventivo y Correctivo de 14 equipos de Cocina, como son (02) Lava vajillas, (01) centrifuga de verduras, (01) batidor, (02) sartenes volcables, (5) hornos combinado rational, (01) refresquera, (02) freidoras.
- ✓ Mantenimiento Preventivo de Caldero y 09 Trampas de Vapor, para el funcionamiento de los equipos que brindan los servicios de Lavandería y Cocina
- ✓ Mantenimiento Preventivo de 05 Cámaras Frigoríficas de las verduras, cárnicos, lácteos y otros ubicadas en el Patio de Almacén.
- ✓ Mantenimiento Preventivo de 05 Cámaras de Refrigeración ubicadas en Cocina Principal
- ✓ Inspección Técnica de Equipos Nuevos de Cocina sin uso, adquiridos en el año 2014 y ubicados en los pasadizos del área administrativa de la Sub Gerencia de alimentos y Bebidas, cuyo resultado indica que se requiere mantenimiento correctivo para mejorar y dar utilidad a los equipos.
- ✓ Se realizó el servicio de Saneamiento Ambiental, como es fumigación para desinsectación, desinfección y desratización de plagas propias de las áreas verdes.
- ✓ Cambio de 60 metros de largo x 1.80 de alto de Malla Rache en pared frontal del Estadio.



## 5.2 Medidas de Mejora Continua

Al cierre del año 2018, las áreas manifestaron diversas problemáticas que afectaron la adecuada ejecución de actividades; asimismo, con Resolución de Presidencia de Directorio N° 011-2019-CVH-PD, de fecha 01.03.2019, se aprobó el nuevo PEI para el periodo 2019-2022, el cual contiene mejoras al actual documento que es motivo de la presente evaluación. A continuación, se presenta las mejoras a tomarse en cuenta para realizar su implementación:

- ❖ Implementar y fortalecer el Sistema de Control Interno, reforzando la información existente, mejorando los procesos y continuando la implementación, según normativa vigente.
- ❖ Ejecutar el Plan de Inversiones Multianual para el mejoramiento o renovación de infraestructura del CVH, basados en la identificación de brechas.
- ❖ Fortalecer las habilidades del personal participando en capacitaciones organizadas por parte de entes rectores para la aplicación de nuevas normativas.
- ❖ Fortalecer la mejora de los procesos internos, a fin de que se logre el uso eficiente de los recursos con los que se cuenta, accediendo a la sistematización y digitalización de los mismos, a fin de mejorar los indicadores de eficiencia, productividad y eficacia.
- ❖ Reclutar permanente personal idóneo y capacitado en las áreas estratégicas para la ejecución de las funciones y actividades que permitan el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- ❖ Invertir en Redes Sociales, con el fin de difundir estratégicamente anuncios de paquetes de alojamiento promocionales, eventos, programas y servicios ofrecidos por la institución, a través del Facebook AD y llegar a la mayor cantidad de clientes.
- ❖ Implementar nuevos Planes que continúen fortaleciendo la fidelización de clientes corporativos / familias visitando nuestro target corporativo con el objetivo de conocer la experiencia vivida en el CVH; esto para posicionar la imagen institucional como la mejor opción para nuestros clientes.
- ❖ Lograr mayor presencia en el mercado corporativo utilizando el marketing digital, propiamente en redes sociales donde las variables del Marketing Mix Producto promoción, nos posicionan como la mejor opción.
- ❖ Desarrollar estrategias de captación de clientes particulares mediante visitas de nuestros ejecutivos corporativos, quienes expondrán y desarrollarán productos customizados a las necesidades del cliente.
- ❖ Impulsar y Fortalecer las alianzas estratégicas con empresas que requieran nuestros servicios y sirvan para posicionarnos en la mente del consumidor; desarrollar videos del CVH que permitan comunicar los atributos y beneficios del club para el segmento





corporativo, y promover la participación del CVH en eventos sociales y culturales para la exposición de nuestros productos.

- ❖ Estandarizar las recetas de los menús y platos a la carta, elaboración del master book y la dosificación de los insumos en las preparaciones de los diferentes platillos, postres que se ofrecen a los Clientes.



### 1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

- ✓ Las metas ejecutadas del Plan Estratégico Institucional 2018-2020 del Centro Vacacional Huampani, al cierre del año 2018, muestran los siguientes resultados:



#### Metas Ejecutadas de los Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales Año 2018

CÓDIGO	DEI / AEI	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	Año 2018	
				Programado	Ejecutado
OEI. 01		Mejorar la calidad de los servicios que se brinda a las entidades públicas, privadas y población en general	Índice de satisfacción del cliente/usuario	Muy Bueno	Muy Bueno
ACCIONES ESTRATÉGICAS DEL OEI.01					
AEI. 01.01		Servicio de convenciones con instalaciones modernas para los clientes/usuarios	Nivel de modernidad del servicio de convenciones	Muy Bueno	Muy Bueno
			Porcentaje de implementación de la Inversión del servicio de convenciones	40%	50%
AEI. 01.02		Infraestructura académica implementada para las necesidades de los clientes/usuarios	Nivel de modernidad de la infraestructura académica	Bueno	Muy Bueno
AEI. 01.03		Servicio de alimentos y bebidas de calidad y variedad para los clientes/usuarios	Nivel de calidad y variedad de los alimentos y bebidas	Bueno	Bueno
			Nivel de estándar del servicio hotelero	Bueno	Muy Bueno
AEI. 01.04		Servicio hotelero al estándar de entidades de tres (3) estrellas para los clientes/usuarios	Porcentaje de implementación de la Inversión en el servicio de alojamiento	En aprobación	En aprobación
AEI. 01.05		Servicio de esparcimiento de calidad y variedad para los clientes/usuarios	Nivel de calidad y variedad del servicio de esparcimiento	Bueno	Muy Bueno
			Porcentaje de implementación de la Inversión del servicio de esparcimiento	En estudio	En aprobación



CÓDIGO	OEI/AEI	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	Año 2018	
				Programado	Ejecutado
OEI.02		<b>Fortalecer la Gestión Institucional del Centro Vacacional Huampaní con un enfoque de resultados</b>	<b>Nivel de modernización de la entidad</b>	<b>60%</b>	<b>25%</b>
<b>ACCIONES ESTRATÉGICAS DEL OEI.02</b>					
			Porcentaje de implementación de los procesos	70%	50%
AEI.02.01		Sistema administrativo integral y sistematizado para el Centro Vacacional Huampaní.	Porcentaje de implementación de la sistematización e integración informática	70%	0%
			Porcentaje de implementación de la inversión en el mejoramiento de la infraestructura administrativa	En estudio	0%
AEI.02.02		Programa de fortalecimiento de capacidades implementado para el personal	Porcentaje de personas capacitadas de acuerdo al Plan de Desarrollo de Personas	100%	31%
			Nivel de desempeño del personal del Centro Vacacional Huampaní	100%	0%
AEI.02.03		Estrategias de posicionamiento desarrolladas para el Centro Vacacional Huampaní	Porcentaje de incremento de clientes/usuarios captados	20%	46%
AEI.02.04		Sistema de control de calidad eficiente para el Centro Vacacional Huampaní.	Nivel de calidad de los procesos en beneficio de los clientes/usuarios	Bueno	Bueno

CÓDIGO	OEI/AEI	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	Año 2018	
				Programado	Ejecutado
OEI.03		<b>Mejorar la Gestión de Riesgos y Desastres.</b>	<b>Porcentaje de personas e infraestructura no afectada por los riesgos o desastres</b>	<b>100%</b>	<b>71%</b>
<b>ACCIONES ESTRATÉGICAS DEL OEI.03</b>					
AEI.03.01		Programa de Seguridad y Defensa Civil implementado para el Centro Vacacional Huampaní	Porcentaje de implementación de las medidas preventivas y dinámicas	98%	89%

De este modo, se puede concluir que los tres (3) objetivos estratégicos institucionales cumplieron más allá de sus metas; mientras que, por el lado de las acciones estratégicas, cinco (5) cumplieron sus metas y cinco (5) cumplieron parcialmente.



## 6.2 Recomendaciones

- ✓ Socializar el nuevo PEI para el periodo 2019-2022, aprobado con Resolución de Presidencia de Directorio N° 011-2019-CVH-PD, de fecha 01.03.2019, el cual contiene mejoras al actual documento que es motivo de la presente evaluación.
- ✓ Sensibilizar a las unidades orgánicas sobre la importancia en el cumplimiento de las metas que deben realizar, con la finalidad de hacer eficiente las actividades y asegurar el desarrollo adecuado de sus funciones.
- ✓ Cumplir con celeridad las medidas correctivas y de mejora continua para disminuir los riesgos de cumplimiento de las metas establecidas para alcanzar los objetivos estratégicos de la institución.
- ✓ Fortalecer las capacidades del personal para emitir informes y demás documentos de gestión interna, a través de su participación en talleres y capacitaciones de entes rectores e instituciones especializadas.
- ✓ Revisar las metas que no han logrado el grado de avance alto; así como el uso de los recursos presupuestarios destinados para dicho fin, los cuales contribuyen a lograr los objetivos y acciones estratégicas planteadas.
- ✓ Se recomienda remitir la presente Evaluación del PEI 2018-2022, correspondiente al año 2018, a las distintas áreas del CVH para su revisión y atención de las recomendaciones planteadas.



**Anexo B-7**  
**SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)**

Periodo PEI : 2018 - 2020  
 Nivel de Gobierno : E - GOBIERNO NACIONAL  
 Sector : 10 - EDUCACION  
 Pliego : 111 - CENTRO VACACIONAL HUAMPANI

OEI.01 MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE SE BRINDA A LAS ENTIDADES PUBLICAS, PRIVADAS Y POBLACION EN GENERAL (Prioridad:1)																	
OD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO			VALOR OBTENIDO			AVANCE (%)			UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020		
1.OEI.01	Indice de Satisfacción del cliente /usuario	Porcentaje	2017	60.00	2017	60.00	60.00	60.00	80.00	81.00	ND	ND	100	ND	ND	001276-CENTRO VACACIONAL HUAMPANI	01.03.01-UNIDAD DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



AEI.01.01 SERVICIO DE CONVENCIONES CON INSTALACIONES MODERNAS PARA LOS CLIENTES (Prioridad:1)																	
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO			VALOR OBTENIDO			AVANCE (%)			UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020		
IND.01.AEI.01.01	Nivel de modernidad del servicio de convenciones	Porcentaje	2017	60.00	2017	60.00	80.00	100.00	100.00	83.00	ND	ND	100	ND	ND	001276-CENTRO VACACIONAL HUAMPANI	01.05.01-GERENCIA DE OPERACIONES
IND.02.AEI.01.01	Porcentaje de implementación de la inversión del servicio de convenciones	Porcentaje	2017	ND	2017	ND	40.00	60.00	100.00	50.00	ND	ND	100	ND	ND	001276-CENTRO VACACIONAL HUAMPANI	01.03.01-UNIDAD DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

AEI.01.02 INFRAESTRUCTURA ACADÉMICA IMPLEMENTADA PARA LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES (Prioridad:1)																	
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO			VALOR OBTENIDO			AVANCE (%)			UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020		
IND.01.AEI.01.02	Nivel de modernidad de la infraestructura académica	Porcentaje	2017	61.00	2017	61.00	61.00	61.00	81.00	100.00	ND	ND	100	ND	ND	001276-CENTRO VACACIONAL HUAMPANI	01.05.01-GERENCIA DE OPERACIONES

AEI.01.03 SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE CALIDAD Y VARIEDAD PARA LOS CLIENTES (Prioridad:1)																	
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO			VALOR OBTENIDO			AVANCE (%)			UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020		
IND.01.AEI.01.03	Nivel de calidad y variedad de los alimentos y bebidas	Porcentaje	2017	61.00	2017	61.00	61.00	61.00	81.00	72.00	ND	ND	100	ND	ND	001276-CENTRO VACACIONAL HUAMPANI	01.05.01-GERENCIA DE OPERACIONES

AEI.01.04 SERVICIO HOTELERO AL ESTANDAR DE ENTIDADES DE TRES (3) ESTRELLAS PARA LOS CLIENTES (Prioridad:1)																	
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO			VALOR OBTENIDO			AVANCE (%)			UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020		
IND.01.AEI.01.04	Nivel de estandar del servicio hotelero	Porcentaje	2017	61.00	2017	61.00	61.00	61.00	81.00	89.00	ND	ND	100	ND	ND	001276-CENTRO VACACIONAL HUAMPANI	01.05.01-GERENCIA DE OPERACIONES

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO			VALOR OBTENIDO			AVANCE (%)			UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020		
IND.02.AEI.01.04	Porcentaje de implementación de la inversión del servicio de alojamiento	Porcentaje	2017	10.00	2017	10.00	20.00	40.00	60.00	50.00	ND	ND	100	ND	ND	001276-CENTRO VACACIONAL HUAMPANI	01.03.01-UNIDAD DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

AEI.01.05 SERVICIO DE ESPARCIMIENTO DE CALIDAD Y VARIEDAD PARA LOS CLIENTES (Prioridad:1)																	
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO			VALOR OBTENIDO			AVANCE (%)			UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020		
IND.01.AEI.01.05	Nivel de calidad y variedad del servicio de esparcimiento	Porcentaje	2017	61.00	2017	61.00	61.00	61.00	81.00	88.00	ND	ND	100	ND	ND	001276-CENTRO VACACIONAL HUAMPANI	01.05.01-GERENCIA DE OPERACIONES
IND.02.AEI.01.05	Porcentaje de la implementación de la inversión del servicio de esparcimiento	Porcentaje	2017	ND	2017	ND	10.00	20.00	40.00	50.00	ND	ND	100	ND	ND	001276-CENTRO VACACIONAL HUAMPANI	01.03.01-UNIDAD DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

**OEI.02 FORTALECER LA GESTION INSTITUCIONAL DEL CENTRO VACACIONAL HUAMPANI CON UN ENFOQUE DE RESULTADOS (Prioridad:1)**

INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO			VALOR OBTENIDO			AVANCE (%)			UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
		Año	Valor	Año	Valor	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020		
32 Nivel de Modernización de la Entidad	Porcentaje	2017	ND	2017	ND	50.00	70.00	90.00	25.00	ND	ND	50.00	ND	ND	001276-CENTRO VACACIONAL HUAMPANI	01.03.01-UNIDAD DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y



AEI.02.01 SISTEMA ADMINISTRATIVO INTEGRAL Y SISTEMATIZADO PARA EL CENTRO VACACIONAL HUAMPANI (Prioridad:1)																	
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO			VALOR OBTENIDO			AVANCE (%)			UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020		
IND.01.AEI.02.01	Porcentaje de Implementación de los procesos	Porcentaje	2017	ND	2017	ND	70.00	75.00	80.00	50.00	ND	ND	71.43	ND	ND	001276-CENTRO VACACIONAL HUAMPANI	01.04.01-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
IND.02.AEI.02.01	Porcentaje de implementación de la sistematización e integración informática	Porcentaje	2017	60.00	2017	60.00	70.00	75.00	80.00	0.00	ND	ND	0	ND	ND	001276-CENTRO VACACIONAL HUAMPANI	01.04.01-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
IND.03.AEI.02.01	Porcentaje de implementación de la inversión en el mejoramiento de la infraestructura administrativa	Porcentaje	2017	ND	2017	ND	10.00	20.00	40.00	0.00	ND	ND	0	ND	ND	001276-CENTRO VACACIONAL HUAMPANI	01.04.01-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

AEI.02.02 PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES IMPLEMENTADO PARA EL PERSONAL (Prioridad:1)																	
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO			VALOR OBTENIDO			AVANCE (%)			UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020		
IND.01.AEI.02.02	Porcentaje de persona capacitadas de acuerdo al Plan de Desarrollo de Personas	Porcentaje	2017	30.00	2017	30.00	100.00	100.00	100.00	31.00	ND	ND	31.00	ND	ND	001276-CENTRO VACACIONAL HUAMPANI	01.04.01-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
IND.02.AEI.02.02	Nivel de desempeño del personal del Centro Vacacional Huampani	Porcentaje	2017	ND	2017	ND	100.00	100.00	100.00	0.00	ND	ND	0	ND	ND	001276-CENTRO VACACIONAL HUAMPANI	01.04.01-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

AEI.02.03 ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO DESARROLLADOS PARA EL CENTRO VACACIONAL HUAMPANI (Prioridad:1)																	
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO			VALOR OBTENIDO			AVANCE (%)			UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020		
IND.01.AEI.02.03	Porcentaje de incremento de clientes/usuarios captados	Porcentaje	2017	ND	2017	ND	20.00	10.00	7.00	46.00	ND	ND	100	ND	ND	001276-CENTRO VACACIONAL HUAMPANI	01.04.01-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

AEI.02.04 SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD EFICIENTE PARA EL CENTRO VACACIONAL HUAMPANI (Prioridad:1)																	
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO			VALOR OBTENIDO			AVANCE (%)			UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020		
IND.01.AEI.02.04	Nivel de calidad de los procesos en beneficio de los clientes/usuarios	Porcentaje	2017	ND	2017	ND	61.00	61.00	81.00	80.00	ND	ND	100	ND	ND	001276-CENTRO VACACIONAL HUAMPANI	01.03.01-UNIDAD DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

OEI.03 MEJORAR LA GESTIÓN DE RIESGOS Y DESASTRES (Prioridad:1)																	
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO			VALOR OBTENIDO			AVANCE (%)			UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020		
IND.01.OEI.03	Porcentaje de personas e infraestructura no afectada por los riesgos o desastres	Porcentaje	2017	ND	2017	ND	98.00	99.00	99.00	71.00	ND	ND	72.45	ND	ND	001276-CENTRO VACACIONAL HUAMPANI	01.03.03-UNIDAD DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

AEI.03.01 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y DEFENSA CIVIL IMPLEMENTADO PARA EL CENTRO VACACIONAL HUAMPANI (Prioridad:1)																	
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO			VALOR OBTENIDO			AVANCE (%)			UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020		
IND.01.AEI.03.01	Porcentaje de implementación de las medidas preventivas y dinámicas	Porcentaje	2017	ND	2017	ND	98.00	99.00	100.00	89.00	ND	ND	90.82	ND	ND	001276-CENTRO VACACIONAL HUAMPANI	01.04.01-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

NOTA : El porcentaje de avance de los indicadores ha sido truncado en 100 %

