



CORPHOTELS

Corporación de Fomento de la Industria
Hotelera y Desarrollo del Turismo

**INFORME DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE
MEJORA INSTITUCIONAL CON BASE EN EL MODELO CAF
(COMMON ASSESSMENT FRAMEWORK) PRIMER SEMESTRE
ENERO-JUNIO 2023**

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

JUNIO 2023



Introducción

La Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo (CORPHOTELS), tiene por objeto supervisar la administración de los hoteles y propiedades turísticas del estado, con el fin de garantizar que estos, mantengan las infraestructuras en óptimas condiciones y brinden servicios de calidad.

Como institución, estamos comprometidos con la mejora continua y el fortalecimiento de nuestros procesos operativo. En ese sentido, hemos plasmado como objetivo estratégico en nuestro plan estratégico institucional 2021 - 2024, “mantener y fortalecer el proceso de control interno, alineando la institución a los requerimientos de calidad del marco común de evaluación (CAF)” para la consecución y de este objetivo, el comité de calidad institucional realizó el plan de mejora institucional 2023, tomando en consideración los resultados del auto diagnóstico culminado en el 2022. A continuación, se muestran los logros del plan de mejora 2023, junto con sus respectivas evidencias.



ACCIONES IMPLEMENTADAS

Criterio 3: Personas

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización

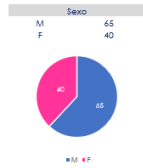
Hallazgo según el auto diagnóstico: No se evidencia que se lleve una estadística de los registros de participación de los empleados desegregados, por sexo, niveles educativos, rangos salariales, programas de formación, por actividades realizada, etc.

- **Acción realizada:** RRHH procedió actualizar la base de datos de los empleados de la institución, llevando estadística de los registros de participación de los empleados desegregados, por sexo, nivel académico, grupo ocupacional, rangos salariales, nivel de satisfacción, programas de formación, y por actividades realizadas.
- **Evidencias:** Base de datos actualizada, estadística de las actividades que se han realizado.
- **Avance:** **100%**

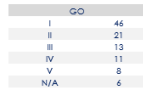
LISTADO DE EMPLEADOS CORPHOTELS							
N°	NOMBRE	SEXO	RANGO SALARIA	GRUPO OCUPACION	NIVEL ACADEMIC	CURSO REALIZADO	NIVEL DE SATISFACCION
1	MANUEL ENRIQUE RICARDO ROSARIO	M	\$ 60.000.00	IV	PROFESIONAL	REGIMEN ETICO Y DISCIPLINARIO	SATISFECHO
2	JOSE ABRAHAM TIBURCIO MOLINA	M	\$ 23.000.00	I	SECUNDARIO	REGIMEN ETICO Y DISCIPLINARIO	MUY SATISFECHO
3	VANESSA ELIZABETH VASQUEZ ZARZUELA	F	\$ 87.000.00	NIA	PROFESIONAL	REGIMEN ETICO Y DISCIPLINARIO	SATISFECHO
4	BIENVENIDO PAREDES ENCARNACION	M	\$ 10.000.00	III	PRIMARIO	REGIMEN ETICO Y DISCIPLINARIO	MUY SATISFECHO
5	ANGEL MARIA BRITO ROSARIO	M	\$ 87.000.00	NIA	PROFESIONAL	REGIMEN ETICO Y DISCIPLINARIO	SATISFECHO
6	ROSIBEL RODRIGUEZ CASTILLO	F	\$ 72.000.00	IV	PROFESIONAL	REGIMEN ETICO Y DISCIPLINARIO	MUY SATISFECHO
7	BEATO ANT. J. CEBALLOS FRANCISCO	M	\$ 40.000.00	III	PROFESIONAL	REGIMEN ETICO Y DISCIPLINARIO	SATISFECHO
8	VIOLETA INDIANA ESPAILLAT TORIBIO	F	\$ 115.000.00	V	PROFESIONAL	REGIMEN ETICO Y DISCIPLINARIO	MUY SATISFECHO
9	STEFANY ALEXANDRA MARIA JIMENEZ	F	\$ 65.000.00	IV	PROFESIONAL	REGIMEN ETICO Y DISCIPLINARIO	MUY SATISFECHO
10	VICTOR MANUEL DIAZ LUGO	M	\$ 72.000.00	V	PROFESIONAL	REGIMEN ETICO Y DISCIPLINARIO	SATISFECHO
11	DAIRY CAROLINA MARTINEZ DIAS	F	\$ 75.000.00	II	PROFESIONAL	REGIMEN ETICO Y DISCIPLINARIO	MUY SATISFECHO
12	RAMON JEON	M	\$ 16.000.00	II	PRIMARIO	REGIMEN ETICO Y DISCIPLINARIO	MUY SATISFECHO
13	DANIEL LEONTE FEBRIEL RAMIREZ	M	\$ 160.000.00	V	PROFESIONAL	REGIMEN ETICO Y DISCIPLINARIO	SATISFECHO
14	JOSE ERNESTO SANTOS DE LOS SANTOS	M	\$ 30.000.00	I	SECUNDARIO	REGIMEN ETICO Y DISCIPLINARIO	MUY SATISFECHO
15	MARCELA ESCOBAR VASQUEZ	F	\$ 55.000.00	IV	PROFESIONAL	REGIMEN ETICO Y DISCIPLINARIO	SATISFECHO



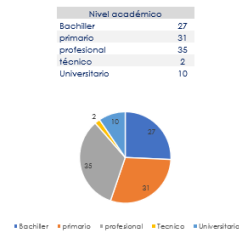
Estadísticas de la participación de los empleados de CORPHOTELS durante capacitación del Régimen Ético Disciplinario, segmentadas por Sexo.

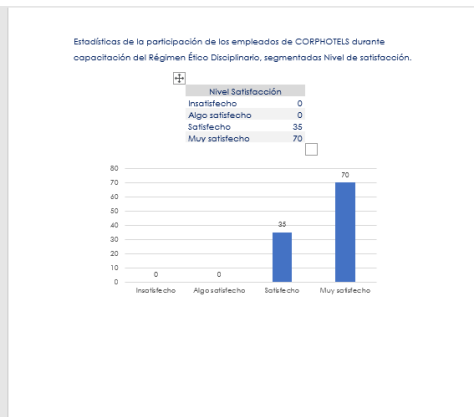
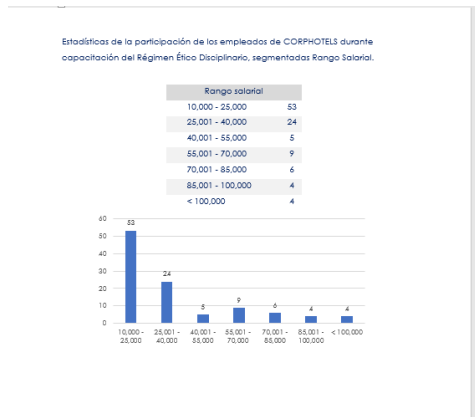
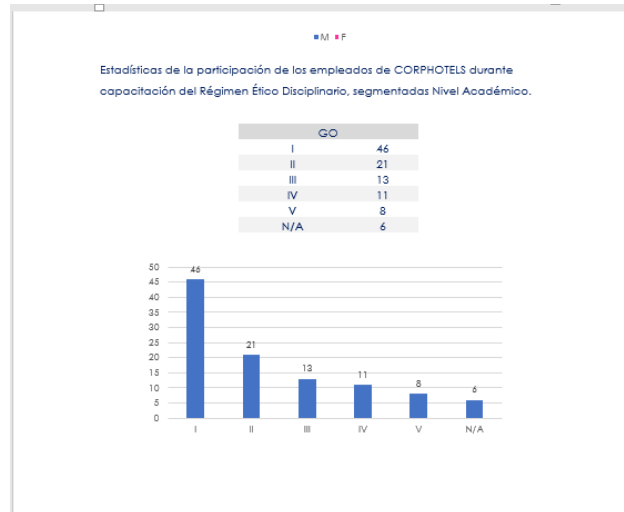


Estadísticas de la participación de los empleados de CORPHOTELS durante capacitación del Régimen Ético Disciplinario, segmentadas Nivel Académico.



Estadísticas de la participación de los empleados de CORPHOTELS durante capacitación del Régimen Ético Disciplinario, segmentadas por Nivel Académico.





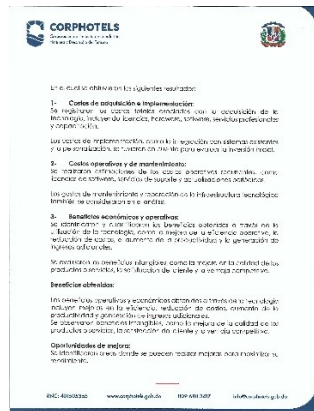
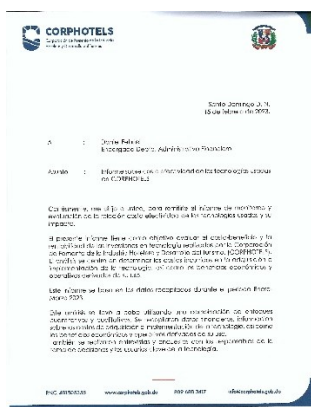
Criterio 4: Alianzas y Recursos

Subcriterio 4.5 Gestionar la Tecnología.

Hallazgo según el auto diagnóstico: No se evidencia la implementación, monitoreo y evaluación de la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas.

Acción realizada: Se procedió actualizar el manual de políticas y procedimientos del departamento TIC en el cual se incluyeron políticas que responsabilizan al encargado de TIC realizar monitoreo mediante informe sobre la rentabilidad del costo beneficio y el impacto de los equipos tecnológicos.

- **Evidencias:** Informe sobre rentabilidad costo beneficio de los equipos tecnológicos.
- **Avance:** **100%**



Criterio 4: Alianzas y Recursos

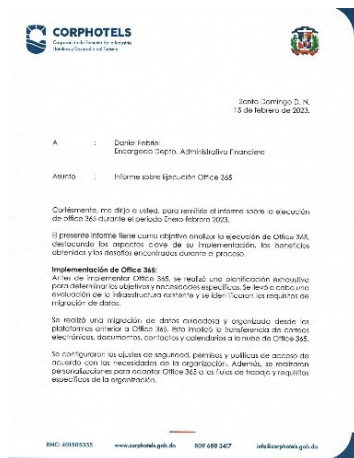
Subcriterio 4.5 Gestionar la Tecnología

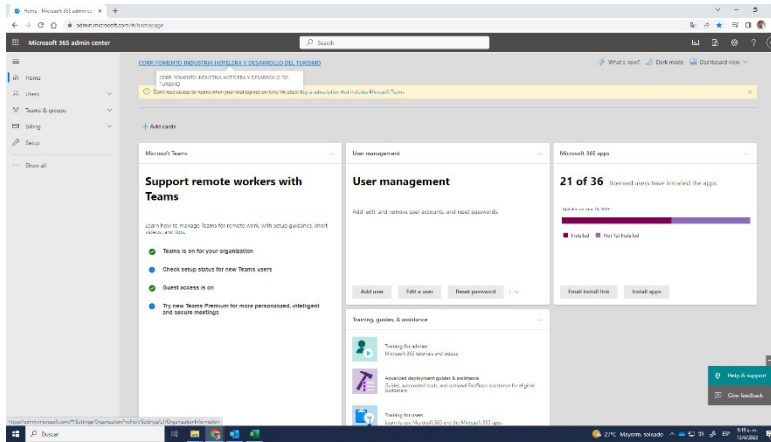
Hallazgo según el auto diagnóstico: No se usan nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).

Acción realizada: El Departamento TIC gestionó a través del departamento de compra la adquisición del office 365 para la automatización y el análisis de datos, el cual fue instalado en todas las computadoras de la institución

Evidencias: Software instalado e informe sobre ejecución Office 365.

- **Avance: 100%**





Criterio 4: Alianzas y Recursos

Subcriterio 4.5 Gestionar la Tecnología.

Hallazgo según el auto diagnóstico: No se toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.

- **Acción realizada:** Se procedió actualizar el manual de políticas y procedimientos del departamento TIC en el cual se incluyeron políticas que fomentan la protección del medioambiente, así como políticas para los residuos de cartuchos. Este manual fue socializado con los empleados de la institución.
- **Evidencias:** Manual TIC.
- **Avance:** **100%**

Manual de políticas y procedimientos Departamento Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)

Actualizado por:
Departamento de Planificación y Desarrollo

Mayo 2023

Políticas Medioambientales

- 4.11.34. Realizar actividades que promuevan valores y acciones ambientales positivas que impacten en los ámbitos institucional y Nacional.
- 4.11.35. Seleccionar proveedores y contratistas que cumplan con prácticas ambientales responsables con el ambiente.
- 4.11.36. Usar y aprovechar racionalmente los recursos, energía y papel, posibilitando su ahorro y conservación y reducir el consumo de materiales contaminantes.
- 4.11.37. La División de Tecnología de la Información y Comunicación debe promover la reducción del uso de papel y fomentar la adopción de documentos digitales en lugar de impresiones físicas.
- 4.11.38. Elaborar un programa institucional para el manejo de los desechos tecnológicos.
- 4.11.39. La División de Tecnología de la Información y Comunicación debe fomentar el uso de equipos y dispositivos electrónicos que sean más eficientes en el consumo de energía y que cumplan con estándares de sostenibilidad reconocidos. Esto incluye seleccionar equipos con certificaciones de eficiencia energética, como ENERGY STAR, y preferir dispositivos de bajo consumo en el momento de renovar el inventario tecnológico.

4.12. RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS

- 4.12.1. Cada usuario es responsable de la custodia de los equipos asignados a su cargo.

11. Control de documento:

Versión	Fecha	Control de cambios	Elaborado por:
01	marzo 2023	Documento preparado	Departamento de Planificación y Desarrollo


 Elaborado por:
 Encargado División TIC


 Aprobado por:
 Gerente General



SOCIALIZACION DE MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TIC

Buenos días compañeros

Adjunto encontrarán actualizados y aprobados en su primera versión, las políticas y los procedimientos de la División Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Estos describen todos los procedimientos necesarios para lograr el objetivo de la división, que es proporcionar las herramientas tecnológicas necesarias para optimizar desempeño de la institución, a través de la adecuada administración de los recursos de información y comunicación.

Sin más que agregar.

Vicior Días Lugo
 Encargado TIC

CORPHOTELS

Criterio 6: Resultados Orientados a los ciudadanos/clientes.

Subcriterio 6.1 Mediciones de la percepción.

Hallazgo según el auto diagnóstico: No se mide la Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).

Acción realizada: Se procedió aplicar una encuesta a una muestra representativa de los grupos de interés de CORPHOTELS donde se incluyeron a los arrendatarios del vacacional Ercilia Pepín y La Mansión, los arrendatarios de los Hoteles propiedad del Estado Dominicano administrado por CORPHOTELS, contratista y suplidores, así como también los empleados de la institución para medir la imagen de la institución en materia de medioambiente. Dichos resultados arrojaron que CORPHOTELS implementa políticas y desarrolla actividades para la protección del medioambiente.

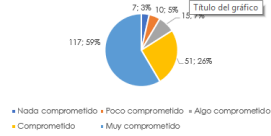
Evidencias: Informe de encuesta realizada.

- **Avance:** **100%**

Lunes 19 de junio, 2023 Distrito Nacional, República Dominicana	
<p>A : Rosibel Rodríguez Analista de Planificación y Desarrollo Departamento de Planificación y Desarrollo</p> <p>De : Manuel Ricardo Relacionador Público Sección de Comunicaciones</p> <p>Asunto : Resultados de la encuesta CAF 2023</p> <p>El siguiente informe muestra los resultados de la encuesta realizada en fecha marzo 2023 de la Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo (CORPHOTELS), que se realizó con la finalidad de medir:</p> <ul style="list-style-type: none">- La imagen global de la institución en materia de medioambiente.- Capacidad para la innovación de la institución.- Agilidad y Digitalización en la institución.	<p>Dicha encuesta, fue aplicada a una muestra representativa de los grupos de interés de CORPHOTELS donde se incluyeron:</p> <ul style="list-style-type: none">- Arrendatarios de los Complejos Vacacionales Ercilia Pepín, ubicado en el municipio de Jarabacoa, Provincia La Vega, y Ecológico La Mansión, ubicado en el municipio San José De Las Matas, Provincia Santiago.- Así como de arrendatarios de los hoteles propiedad de Estado dominicano bajo la custodia de CORPHOTELS.- Empleados de la institución que laboran en las Sede Principal, oficinas del Ercilia Pepín (Jarabacoa) y oficinas de La Mansión (San José De Las Matas).- Suplidores y contratistas. <p>Resultados de encuesta realizada:</p> <p>Cuando se les preguntó a los encuestados ¿Cómo percibes la preocupación y el compromiso de CORPHOTELS con la protección y preservación del medioambiente?</p> <p>El 65% de los encuestados respondieron de manera positiva respecto a su percepción sobre el compromiso de medioambiental de CORPHOTELS. Entre estos, 117 personas se entendieron que esta institución está "muy comprometida" con el cuidado del</p>

El 85% de los encuestados respondieron de manera positiva respecto a su percepción sobre el compromiso de medioambiental de CORPHOTELS. Entre estos, 117 personas se entendieron que esta institución está "muy comprometida" con el cuidado del medioambiente mientras que 51 personas entendieron que CORPHOTELS está "comprometida" con el cuidado del medioambiente. De la población encuestada, sólo el 15% entiende que la organización no está comprometida con el cuidado del medio ambiente.

Resultados de la percepción del compromiso mediambiental de la institución

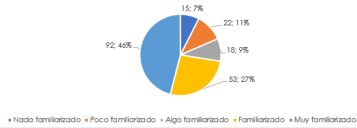


Pg. 6

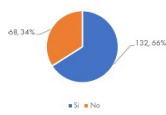
Quando se les preguntó a los encuestados ¿Estás familiarizado(a) con las políticas y prácticas ambientales implementadas por CORPHOTELS?

El 73% de los encuestados respondieron de manera positiva respecto a si conocen las políticas medioambientales implementadas por CORPHOTELS. Entre estos, 92 personas entendieron estar "muy familiarizadas" con las políticas medioambientales implementadas por la institución, mientras que 53 personas respondieron estar "familiarizadas" con las políticas y actividades medioambientales desarrolladas por la institución. De la población encuestada, el 27% respondieron estar "nada, poco o algo familiarizado" con las políticas y actividades medioambientales establecidas y desarrolladas por CORPHOTELS.

Conocimiento de los encuestados sobre las actividades y políticas medioambientales desarrolladas por la institución



Consideración sobre si CORPHOTELS puede mejorar sus políticas y actividades relacionadas al medioambiente



Sugerencias:

Las siguientes sugerencias son fruto del análisis realizado tras realizar este encuesta. Algunas de estas vienen por parte de los encuestados.

1. Realizar y socializar un Plan de Actividades Medioambientales con un cronograma.
2. Socializar las Políticas Medioambientales desarrolladas por CORPHOTELS a fin de que el personal conozca el compromiso de la institución con la protección del medioambiente.
3. Fomentar mediante firma el compromiso de la Gerencia General con la preservación del medioambiente.
4. Eficientizar el uso de las TIC para reducir el uso de papel dentro de la institución.
5. Firmar acuerdo con empresas que promuevan actividades medioambientales y grupo ecológicos.
6. Diseñar políticas que reduzcan la huella de carbono de la institución.

Sin otra particularidad,


Manuel Ricardo



Criterio 6: Resultados Orientados a los ciudadanos/clientes.

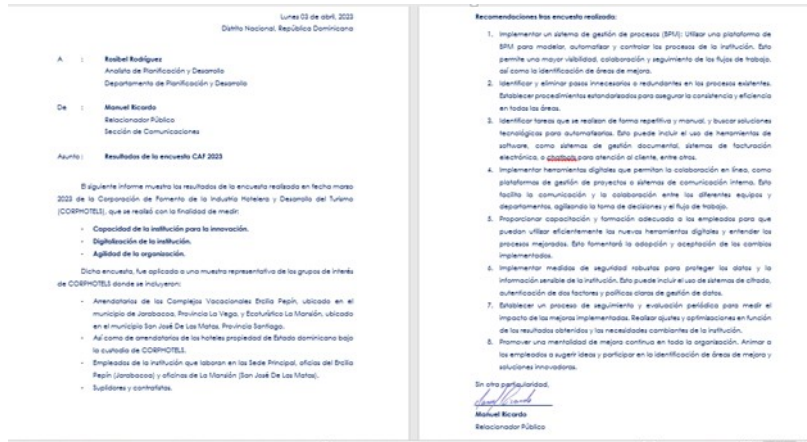
Subcriterio 6.1 Mediciones de la percepción.

Hallazgo según el auto diagnóstico: No se mide la percepción de la Capacidad de la organización para la innovación; agilidad y digitalización.

Acción realizada: Se procedió a aplicar una encuesta a los diferentes grupos de interés de CORPHOTELS para medir la capacidad para la innovación, digitalización de la institución y agilidad del personal. Los resultados obtenidos de la encuesta sirvieron como punto de partida para identificar áreas de mejora y tomar medidas para fortalecer la capacidad de la organización en estas áreas.

Evidencias: Propuesta de acciones de mejoras.

- **Avance:** 100%





Criterio 6: Resultados Orientados a los ciudadanos/clientes.

Subcriterio 6.2 Mediciones de Rendimiento. Resultados relacionados a

la participación de los grupos de interés y la innovación.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se han implementado iniciativas en base a sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).

Acción realizada: se procedió a evaluar las sugerencias recibidas a través de nuestros canales de comunicación e implementar las acciones de mejoras. En lo que va de año la institución solo ha recibido una sugerencia en el cual los arrendatarios del proyecto Vacacional Ercilla Pepín proponían el mantenimiento de la piscina de dicho Vacacional, de dicha sugerencia se tomaron las medidas correctivas para dar solución a esta.

- **Evidencias:** foto sugerencia, foto acción de mejora
- **Avance:** **100%**



Santo Domingo, Rep. Dom.
18 de Abril de 2013

Asunto: Solicitud
de licencia
de construcción

Distinguido Gerente:

Después de un cordial saludo, me dirijo a usted en representación de los administradores del proyecto "Luz de Agua de Indacoche con el objetivo de solicitarle nuestra sugerencia, el cual consiste en el acondicionamiento y mantenimiento de la piscina del proyecto. Considerando la temporada alta turística que vivimos, lo cual crea la necesidad de darle un mayor uso a este tipo de área, en adelante, por no encontrarse en óptimas condiciones de operación ni estar debidamente cuidada y mantenida que puedan disfrutar de este atractivo que forma parte de dicho proyecto.

Agradecemos sinceramente su atención y consideración. Espero que esta sugerencia sea tomada en cuenta.

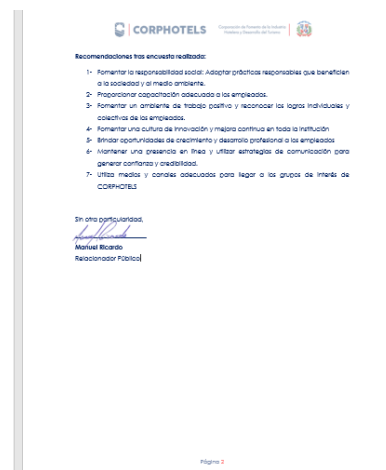
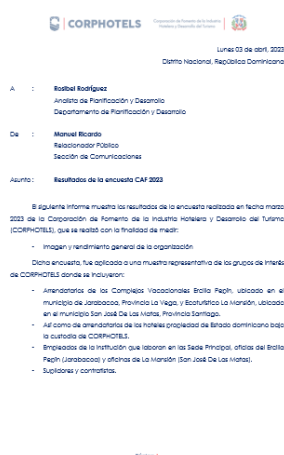
Atentamente,
Rafael Domínguez
Administrador



Criterio 7: Resultados en las personas.

Subcriterio 7.1: Mediciones de la percepción.

- **Hallazgo según el auto diagnóstico:** No se mide la imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).
- **Acción realizada:** Se procedió a realizar una encuesta a los diferentes grupos de interés de CORPHOTELS para medir la imagen y el rendimiento general de la institución. Los resultados obtenidos de dicha encuesta sirven para ayudar a la institución a evaluar su desempeño, identificar áreas de mejora y tomar medidas para fortalecer su imagen, satisfacer las expectativas de los diferentes grupos de interés.
- **Evidencias:** Propuesta de acciones de mejoras
- **Avance:** **100%**





Resultados

El Plan de Mejora CAF 2023 de esta institución contiene 10 acciones de mejora para realizar en el transcurso del año.

Según las evidencias presentadas, 8 acciones de mejora estaban programada para ejecutarse en el primer semestre. Las cuales fueron ejecutadas en un 100%.

$$100+100+100+100+100+100+100+100 /8= 100\%$$

Elaborado por:

Rosibel Rodríguez

Analista de Planificación y Desarrollo