

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

CORPORACION DE FOMENTO DE LA INDUSTRIA HOTELERA Y DESARROLLO DEL TURISMO_

FECHA:

30/06/2023_

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>En CORPHOTELS desarrollamos nuestra Misión y Visión formulada y desarrollada en consenso con todo el personal de la Institución. Dos talleres para la formulación y reunión con el Consejo (Turismo, MEPYD, PROINDUSTRIA) para revisión y aprobación y lanzamiento del Plan Estratégico 2021-2024. Evidencias: Plan Estratégico 2021-2024 Fotos, convocatorias, listado de participantes.</p>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>En CORPHOTELS tenemos un Marco de valores alineados con la misión y visión, así como también con el marco general de valores del sector público. Transparencia Responsabilidad Eficiencia Liderazgo Honestidad Integridad Compromiso con el Interés Público Evidencias: Plan Estratégico pág. 11</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales,</p>	<p>Nuestra misión, visión y valores están alineados a las estrategias nacionales.</p>	

<p>teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Evidencias: Plan Estratégico Fotos de misión, visión y valores enmarcados</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Hemos comunicado por medio del lanzamiento Plan Estratégico 2021, la página web de CORPHOTELS, los tenemos enmarcado en el pasillo, en el código de Ética, Videos promocionales de los hoteles con los valores, misión, visión.</p> <p>Evidencias: Captura de pantalla página web Video murales Código de Ética Fotos de la misión, visión y valores enmarcados</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>Revisamos periódicamente a través de las evaluaciones de los Planes Operativos y del Plan Estratégico. La última revisión fue realizada durante la elaboración del PEI 2021-2024.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico 2021-2024 Fotos, convocatorias, listado de participantes</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para</p>	<p>La Entidad cuenta con un Código de Ética y una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo que toman en cuenta estos</p>	

<p>compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>critérios. Con la DIGEIG promocionamos un valor mensual a través de correo electrónicos y murales. En el plan de capacitación institucional se incluye anualmente un taller o diplomado sobre Ética Pública para capacitar al personal en materia de ética y transparencia. Evidencias: Código de Ética Comité de ética Fotos</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Se evidencia a través de la ejecución de Actividades, proyectos realizados y necesidades suplidas por gestiones de la máxima autoridad. Evidencias: Reuniones Directivas, Memoria anual Informes de ejecución</p>	

Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>En CORPHOTELS definimos una estructura de gestión adecuada en la que se definen niveles, funciones, responsabilidades y competencias, asegurando un sistema de gestión por procesos, la institución cuenta con una estructura organizativa revisada y actualizada. Evidencias: Manual de organización y funciones, manual de cargos y estructura organizativa</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Los resultados cuantificables están definidos en el plan estratégico y en los planes operativos. Evidencia: Ver POA</p>	

<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Los resultados cuantificables y objetivos de e los grupos de interés y cada una de las áreas de interés de CORPHOTELS están definidas definidos en su planificación operativa anual (POA) de acuerdo con las necesidades de los grupos de interés y alineadas al Plan Estratégico Institucional (PEI). Evidencias: Plan Estratégico Institucional (PEI) y Plan Operativo Anual (POA) en el portal de transparencia.</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>En CORPHOTELS desarrollamos un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización Evidencias: Balanced Scorecard Plan Operativo Implementación de las normas básicas de control interno, NOBACI</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La institución está implementando los sistemas de gestión de calidad a través de los requerimientos del marco común de evaluación CAF. Evidencias: Auto diagnósticos, planes de mejoras e informe de cumplimientos cargados al SISMAP</p>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución dispone de las condiciones necesarias para una efectiva comunicación interna y externa eficaz. Evidencias: Central telefónica, oficina de libre acceso a la información, Buzón de sugerencias, correo electrónico institucional, página web, y redes sociales, etc</p>	

7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	La institución cuenta con las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos y la gestión de proyecto y trabajo en equipo. Evidencias: Salón de Conferencia, proyector, televisor de 50'', internet, laptop	
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	La institución dispone de las condiciones necesarias para una comunicación interna y externa eficaz. Evidencias: Central telefónica, oficina de libre acceso a la información, Buzón de sugerencias, correo electrónico institucional, página web, redes sociales, etc	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Se evidencia en el informe de gestión anual los avances logrados y el compromiso de la dirección para el logro de los objetivos. Evidencia: Informe de gestión	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Realizan reuniones gerenciales, donde participan la Dirección y los encargados para informar sobre los cambios a realizar y las razones que los motivan. Evidencias: Listados de participantes, Convocatoria	

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido,	En CORPHOTELS predicamos con el ejemplo, y actuamos personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Evidencias: Código de vestimenta, Código de ética, socialización del código de ética y declaraciones juradas de los funcionarios	

respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).		
2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	<p>En CORPHOTELS promovemos una cultura de confianza mutua y de respeto entre los líderes y empleados.</p> <p>Evidencias: Código de Ética Cursos de inducción a la administración pública.</p>	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	<p>Se realizan reuniones con directivos el primer lunes de cada mes, reuniones con los empleados en general trimestralmente y reuniones departamentales semanalmente, en las cuales se informan los asuntos claves relacionados con la institución.</p> <p>Evidencias: Convocatorias a reuniones, Minutas de reuniones.</p>	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	<p>En la institución los líderes apoyan a sus empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos y lo retroalimenta para mejorar el desempeño tanto grupal como individual.</p> <p>Evidencias: Proceso de evaluación a través de informes, medición de cumplimiento de objetivos y metas, minutas de reuniones, cursos, talleres y diplomados.</p>	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>En la institución se delegan responsabilidades y autoridad para potenciar a los empleados.</p> <p>Evidencia: Comunicación de delegación de funciones</p>	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	<p>En CORPHOTELS promovemos la cultura de aprendizaje y animamos a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>Evidencias:</p>	

	Plan de capacitación, Cursos, Talleres, Diplomados	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	CORPHOTELS cuenta con una política de reconocimiento del empleado del año y hace remuneraciones económicas a los empleados que cumplen con sus objetivos mediante distribución de los bonos por desempeño. Evidencias: Política de reconocimiento del personal, formulario evaluación de desempeño	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	En CORPHOTELS se desarrolló un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras. Evidencias: Informe Implementación Plan de Mejora CAF 2020	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	CORPHOTELS mantiene relaciones con las autoridades políticas a través de la presidencia de la República, quien se remiten informes anuales de	

	<p>los logros de la planificación estratégica y operativa.</p> <p>Evidencias: Informes rendición de cuentas al ministerio de la presidencia.</p>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>La institución ha identificado e incorporado las políticas públicas relevantes.</p> <p>Evidencias: Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Nacional Plurianual del Sector Público, Normas Básicas de Control Interno</p>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Las políticas y metas de la institución están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>Evidencias: Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Nacional Plurianual del Sector Público, Normas Básicas de Control Interno entre otros incorporados a nuestros planes.</p>	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<p>CORPHOTELS mantiene alianza con grupo de interés como es el Plan Sierra.</p> <p>Evidencia: Acuerdo firmados por ambas partes</p>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>CORPHOTELS participa periódicamente en actividades de reforestación organizada por grupo profesionales.</p> <p>Evidencias: Reforestación en el proyecto SAJOMA en conjunto con el Plan Sierra, fotos, nota de prensa</p>	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	<p>CORPHOTELS promueve el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la institución y sus servicios.</p> <p>Evidencias: Pagina Web Redes sociales Servicios puestos en línea en serviciosrd.gob.do</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	La institución identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes. Evidencias: Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual, Plan anual de compras.	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	La Institución tiene identificado sus grupos de interés relevantes y se realizan reuniones anuales para conocer sus necesidades y expectativas Evidencias: Invitación, convocatoria	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	La institución analiza y toma en cuenta las reformas del sector público para redefinir y revisar las estrategias que se pueden considerar para la planificación. Evidencias: Memorias anuales, reuniones de seguimiento de los Planes Operativos Anuales, informes al consejo, otros.	

<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La institución analiza periódicamente las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenaza mediante análisis FODA. Además, dispone de una metodología para la valoración y administración de riesgos y se realiza anualmente el autodiagnóstico CAF</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico, pág. 12-14 Metodología para valoración y administración de riesgos. Guía Autodiagnóstico CAF, publicada en el SISMAP</p>	
---	---	--

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>La Institución tiene definido y establecido sus objetivos estratégicos y operativos, y dispone de una metodología de valoración y administración de riesgos.</p> <p>Evidencias: Marco Estratégico, Plan Estratégico, pág. 19 y el Plan Operativo Anual</p>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>El plan estratégico de CORPHOTELS es desarrollado tomando en consideración las necesidades de los distintos grupos de interés, los cuales son involucrados en la fase de diseño del plan para orientar las actividades de la institución a satisfacer las necesidades de los actores en su conjunto.</p> <p>Evidencias: Encuesta para definir misión y visión.</p>	

3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	La institución cuenta con una política de responsabilidad social. Evidencias: Política de responsabilidad social	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	La institución tiene asegurado disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. Evidencias: Balance bancarios Certificados financieros	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	La institución ha implementado la estrategia y la planificación, definiendo las prioridades. Evidencias: Plan Estratégico, Planes operativos anuales y Estructura organizativa actualizada	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Los objetivos estratégicos y operativos de CORPHOTELS están plasmados en el Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan Operativo Anual (POA), el Plan de Compras y Contrataciones (PACC) y el Presupuesto de Gastos. Evidencias: POA, PEI, PACC	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	En la institución se comunican los objetivos y planes durante la fase de planeación y elaboración de los Planes Operativos Anuales. Evidencias: Informes de cumplimientos de POA trimestrales y semestrales publicados en nuestra pág. Web y se socializa el resultado con cada una de las áreas responsables.	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los	La institución se realiza jornadas de evaluación trimestrales de la planificación operativa de cada unidad organizativa e informa sus resultados a la	

mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	máxima autoridad ejecutiva. Evidencias: Informes trimestrales y semestrales de resultados del Plan Operativo.	
--	---	--

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	La Institución trabaja en adecuar la institución a los cambios de la tecnología mediante la implementación de mecanismos de innovación. Evidencia: Control de Instalación de equipos nuevos en diferentes áreas de la Sede Central y en los diferentes proyectos de la institución.	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	La Institución desarrolla una cultura para la innovación a través de la participación en talleres, inducciones y benchlearning con las instituciones públicas que monitorean los indicadores de la institución. Evidencias: Taller benchlearning mesas de ayuda compras y contrataciones. Registro de participación en inducciones del MAP y del INAP	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	La dirección monitorea de forma sistemática los cambios internos y externos para mantenerse a la vanguardia, produciendo que los actores asuman sus roles y satisfagan sus respectivas necesidades.	

Evidencias: Evaluaciones de planes operativos, Reuniones de la Junta de Directores

4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes,	CORPHOTELS incluye al personal de la institución en el diseño de acciones de mejora y en la elaboración del Plan Operativo Anual. Evidencias: convocatorias, fotos y minutas de	

Documento Externo
SGC-MAP

reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	reuniones de departamentos para la elaboración de POA.	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Los recursos se planifican anualmente en función de los planes y programas que se van a ejecutar en cada año en particular, así como sus metas y productos. Evidencias: Las partidas presupuestarias asignadas a cada proyecto o programa, se poder ver en el Plan Operativo Anual	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	La institución analiza de forma periódica las necesidades actuales y futuras de RRHH. Evidencias: Formularios MAP de Planificación anual de RRHH. POA de Recursos Humanos.	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	La institución tiene desarrollada e implementada una política de gestión de recursos humanos actualizada basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales. Evidencias: Manual de políticas y de Procedimientos RRHH. Plan de compensación y beneficios. Planificación de RRHH según MAP. POA RRHH	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de	La institución implementa las políticas de recursos humanos y tiene definida políticas claras de selección.	

<p>oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Evidencias: Manual de cargo, Manual de políticas y procedimientos RRHH, Plan de compensación y beneficios</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La institución gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios claro de justicia e igualdad.</p> <p>Evidencias: Políticas de búsqueda y selección de Personal, manual de políticas y procedimientos RRHH y Manual de Inducción</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos, realiza al inicio de cada año los acuerdos de desempeño con todo el personal de la institución, este acuerdo es la base para la evaluación de desempeño, acompañado de la supervisión continua que hace cada encargado de unidad de los recursos humanos que maneja.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de desempeño firmados.</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>La institución a través del departamento de RRHH a elaborado una base de datos de los empleados desagregados por sexo, identificando las necesidades de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, entre otros</p> <p>Evidencias: Base de datos, estadísticas</p>	

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	<p>La institución implementa estrategia y tiene su plan de capacitación para desarrollar capacidades.</p> <p>Evidencias: Plan anual de Capacitación Certificado de participación Listado de participación</p>	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>La Institución ofrece varios talleres y curso de capacitación de acuerdo con las necesidades de las áreas solicitadas de formación profesional y personal, para desarrollar el plan anual de capacitación anual.</p> <p>Evidencias: Plan anual de capacitación de los recursos humanos</p>	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	<p>La Institución permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación de recursos humanos.</p>	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	<p>La institución establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyen habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación para los servidores.</p>	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>La Institución realiza el proceso de inducción a los empleados de nuevo ingreso con el propósito de orientarlos a nivel general sobre la institución y los servicios que ofrece. En cuanto a la tutoría es responsabilidad de cada supervisor ofrecerle las</p>	

	orientaciones correspondientes y el soporte necesario para el desarrollo de sus funciones. Evidencias: Manual de Inducción	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	La institución promueve la movilidad interna y externa de sus servidores acorde a su perfil y necesidades. Evidencias: Oficios de la MAE Acción de personal.	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	La institución ha desarrollado y promovido métodos modernos de formación, como son la participación de empleados en cursos y talleres de capacitación en línea. Evidencias: Talleres vía zoom Diplomados virtuales.	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	La institución planifica anualmente actividades de formación y desarrolla técnicas de comunicación en las áreas, de gestión de riesgo, conflictos de interés y enfoque de ética. Evidencias: Plan de capacitación Anual Cursos y Talleres	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se ha realizado

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	En la institución se promueve la cultura de comunicación abierta, dialogo y motivación para el trabajo en equipo. Evidencias:	

	<p>Minuta de reuniones de los equipos de trabajo. Convocatorias a reuniones periódicas entre la gerencia y los encargados departamentales</p>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>La institución ha creado un entorno que propicia la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos adecuados. Evidencias: Minuta de reuniones de los equipos de trabajo. Buzón de sugerencias.</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>En la Institución los planes, estrategias y metas se desarrollan con la participación de los empleados Evidencias: Taller para formular y desarrollar el PEI 2021- 2024, con los empleados y directivos. Solicitud de POAs por departamentos. Actividades realizadas por la ASP CORPHOTELS</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La Institución involucra a todos los departamentos de las diferentes áreas, para la elaboración del acuerdo de desempeño y el plan estratégico, procurando el consenso entre los directivos y los empleados sobre los objetivos. Evidencias: Talleres para formular y desarrollar el PEI 2021- 2024, con los empleados y directivos. Acuerdo de desempeño.</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>En la institución anualmente se aplican encuestas sobre clima organizacional. Evidencias: Resultados de aplicación de encuesta sobre clima organizacional.</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La institución dispone de buenas condiciones ambientales de trabajo, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. Evidencias: Comité de Salud y Seguridad Actividades del comité de salud, Fotos de las instalaciones Comité de evacuación y emergencia.</p>	

<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>La institución garantiza las condiciones que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados. Evidencias: Licencias para servidores públicos, permisos, vacaciones establecidas en el Manual de políticas y procedimientos RRHH</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Es una política de la institución prestar atención especial a los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. Evidencias: Plan de compensación y beneficios. Ayudas médicas, ayudas en caso de incendios de sus viviendas, muerte de un familiar, etc</p>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>La institución dispone de planes y métodos para premiar a las personas de una forma monetaria y no monetaria. Evidencias: Bono por logro de objetivos (desempeño), premiación empleado del año Fotografías de las actividades sociales: día de las secretarías, madres, navidad. Convocatoria a las actividades, copias certificado fines de semanas en hoteles (rifas de navidad.</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La institución ha identificado sus socios clave.</p> <p>Evidencias: Listado de proveedores Listado de arrendatarios, contratistas, etc</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>La institución desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, incluyendo aspectos de responsabilidad social.</p> <p>Evidencias: Contrato de usufructo entre CORPHOTELS e INFOTEP. Políticas de responsabilidad social. Acuerdo saneamiento y reforestación bosques CORPHOTELS-PLAN SIERRA.</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Los proyectos de operación de las propiedades turísticas de esta corporación a través de alianzas público-privadas tienen, a través de contratos la definición clara de las responsabilidades de cada socio. En el mismo contrato se hace constar que la institución supervisa a través de visitas de inspección el estatus físico de la instalación, a la vez que se solicita información sobre su desempeño en las operaciones.</p> <p>Evidencias: Contratos de arrendamiento</p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>La institución ha identificado mediante diagnóstico institucional las necesidades de alianzas público-privadas a largo plazo, y actualmente desarrolla proyectos de alianzas público-privadas a través de la concesión de las propiedades turísticas del estado a agentes del sector para su usufructo en un escenario ganar/ganar.</p>	

	Evidencias: Plan Estratégico Institucional Contratos de Arrendamientos	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Se seleccionan proveedores socialmente responsables, para asegurar los principios y valores de la institución, respetando el contexto de la contratación pública y en cumplimiento de las normativas vigentes. Evidencias: Lista de proveedores, Pliegos de condiciones, Actas de adjudicación.	

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	La institución garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización. Evidencias: Portal de Transparencia en la página web institucional. Portal datos.gob.do	
2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	La institución involucra a los ciudadanos/clientes en la toma de decisiones dentro de la organización Evidencias: Propuesta y sugerencia en la operación del Proyecto Ercilia Pepín y la Mansión. Minuta de reunión con la directiva del proyecto.	
3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.	La institución tiene definido el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes. Evidencias: Correos electrónicos Buzón de	

	sugerencias, Buzón de denuncias, redes sociales, Oficina de libre Acceso a la Información, portal 311, Minutas de reuniones con los grupos de ciudadanos/clientes, etc.	
4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	CORPHOTELS no ofrece servicios a los ciudadanos, por tanto, no aplica para carta de servicios. Evidencias: Comunicación del MAP certificando	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	La gestión financiera de la Institución está alineada con los objetivos estratégicos, para garantizar el uso eficaz y eficiente de los recursos. Evidencias: Presupuesto Anual	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	La institución evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora su presupuesto equilibrado. Evidencias: Informe sobre análisis costo beneficio reacondicionamiento Plaza Naranjo, Higuey.	
3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.	La institución asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, y la ejecución presupuestaria, y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas. Evidencias: Publicación de la ejecución	

	presupuestaria y del Presupuesto Institucional en el Portal de Transparencia de la página web institucional. Remisión de la ejecución presupuestaria a DIGEPRES	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	La Institución asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando su sistema de contabilidad SAICOM y sus sistemas de controles. Evidencias: Sistema de Contabilidad SAICOM Estados Financieros Ejecución Presupuestaria.	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	La institución cuenta con un sistema de planificación, de control presupuestario y costos Evidencias: Planes Estratégicos. POAs, Informes de Ejecución de POAs Presupuestos anuales. Informes mensuales, semestrales y anuales Ejecución presupuestaria	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Las responsabilidades financieras en la institución están delegadas en el Departamento Financiero, manteniendo un control centralizado por parte de la Máxima Autoridad. Evidencias: Manual de Políticas y Procedimientos Departamento Financiero.	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>La institución cuenta con sistemas de gestión, almacenamiento y evaluación de la información y el conocimiento. Evidencias: Plan de comunicación. Sistema informático. Sistema de Backup de Tecnología. Microsoft 365 (OneDrive, SharePoint)</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La institución asegura que la información disponible sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. Evidencias: Artículos de periódicos recopilados y almacenados. Circulares de instituciones publicas Documentos en el Portal de Transparencia en la página web institucional en formato de Datos Abiertos.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>La Institución aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales. Evidencias: Talleres institucionales.</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Se establecen redes de aprendizaje para gestionar información externa relevante y obtener aportes relevantes. Evidencias: Redes sociales Foro en la página web</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La institución controla la información de la organización. Evidencia: Plan de comunicación</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>La institución dispone de canales internos para difundir la información a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento</p>	

	<p>relacionados con sus tareas</p> <p>Evidencias: Murales Correo institucional WhatsApp institucional Circulares internas Minutas de reuniones de trabajo</p>	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	<p>La Institución asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>Evidencias: OAI. Portal de transparencia</p>	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	<p>La institución asegura que el conocimiento clave de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p> <p>Evidencias: Manual de política de TIC</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>La institución cuenta con un plan de gestión de tecnología según las necesidades de la institución establecidas en el plan estratégico.</p> <p>Evidencias: Sistema informático SAICOM Reestructuración de los equipos de comunicación</p>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		
3) Identifica y usa 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.).	<p>La institución identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado.</p> <p>Evidencias: portal de transparencia</p>	

<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>La institución utiliza la tecnología para apoyar la colaboración y la participación.</p> <p>Evidencias: Trabajo simultaneo a través de OneDrive Mensajería interna a través de Microsoft Teams Foro en página web.</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La Institución aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos para mejorar los servicios y satisfacer las necesidades de los usuarios.</p> <p>Evidencias: Foro institucional y buzón de sugerencias en línea Redes sociales</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La institución implementa normas y protocolos para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>Evidencias: Políticas de seguridad TIC Firewall y Backup salvaguardando la información en un disco duro externo, servidor y nube.</p>	
<p>7) 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.</p>		

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La institución está centralizada en un edificio de un solo nivel, distribuido en cubículos y oficinas, lo que se traduce en un equilibrio entre la eficiencia y la eficacia del espacio físico con las necesidades y expectativas de los usuarios. Evidencias: Fotos distribución del espacio físico de las instalaciones</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>En CORPHOTELS cada área de trabajo tiene asignado un cubículo con equipos tecnológicos y mobiliarios para desarrollar sus tareas lo que asegura un uso eficiente, sostenible de las instalaciones. Evidencias: Fotos de espacios individuales para las diferentes áreas.</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>La institución aplica el mecanismo de ciclo de vida, enviando vía descargo a la institución de Bienes Nacionales los equipos que han cumplido con su ciclo de vida. así como unas políticas de responsabilidad social, donde se hace constar la posibilidad de reciclaje Evidencias: Documentos bienes descargados a Bienes Nacionales. Manual de medio ambiente</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>		No se ha realizado
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La Institución lleva a cabo acciones para garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. Evidencias: Mantenimientos de vehículos. Plan de medioambiente</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>La institución dispone de un acceso a las instalaciones de manera asequible y eficiente a todos los empleados. También cuenta con tres vías de acceso en transporte público, lo que garantiza la accesibilidad a sus instalaciones físicas.</p> <p>Evidencias: Estacionamiento para empleados y clientes Fotos de las avenidas y calles de acceso a la institución: Av. Méjico, calles Dr. Delgado y 30 de marzo</p>	
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>La institución tiene identificados, descritos y documentados los procesos claves.</p> <p>Evidencias: Mapa de procesos. Manual de Políticas y Procedimientos</p>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>		<p>No se ha realizado</p>
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>En CORPHOTELS se analizan y evalúan los procesos, los riesgos y los factores críticos de éxito teniendo en cuenta los objetivos de la organización.</p> <p>Evidencias: Metodología para la valoración y administración de riesgo. Matriz de riesgo institucional</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	CORPHOTELS ha identificado y asignado responsabilidades a los propietarios de los procesos Evidencias: Manual de Políticas y Procedimientos, Manual de Cargos	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	La Institución realiza mejora, actualización de los procesos de forma regular para la simplificación de trámites en los procedimientos que realiza. Evidencias: Actualización manual de políticas y procedimientos institucionales	
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.		No se ha realizado
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).		No se ha realizado
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	La institución revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, y se les da cumplimiento a las normas de protección de datos personales y de información del Estado). Evidencias: Backups realizados por el Depto. Tecnología	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	CORPHOTELS no ofrece servicios y productos a los ciudadanos/ clientes, por tanto, no aplica para esta actividad. Evidencias: Certificación MAP- No Aplica Carta	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.		No se ha realizado
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No se ha realizado
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	La institución promueve la accesibilidad a los productos y servicio de la organización Evidencias: Documentos en papel y electrónicos, Horarios de apertura flexibles, Redes Sociales y Pág. Web	

Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	Se coordinan los procesos dentro de la organización y se alinean con los procesos de otras organizaciones a través de la alineación con la END, por ejemplo, y el cumplimiento de las normativas para los diferentes procesos en el sector público (DIGEPRES, MEPYD, COMPRAS, MAP, etc.). Evidencias: PEI/POA	

	Sistemas de gestión del sector (SIGEF, SISMAP, NOBACI, SASP, Portal transaccional, otros).	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se ha realizado
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	CORPHOTELS trabaja de la mano a la Junta directiva de arrendatarios de los complejos vacacionales y arrendatario de los hoteles para identificar problemas y plantear soluciones. Evidencias: Fotos de reuniones y acta de asamblea.	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se ha realizado
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No se ha realizado
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		No se ha realizado

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) 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).		No se ha realizado
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	CORPHOTELS realiza encuestas de accesibilidad donde mide el trato, cordialidad, profesionalidad, amabilidad, disposición y capacidad. Evidencias: Se evidencian los siguientes resultados en la encuesta de accesibilidad realizada en marzo 2021: Atención – 81.9% Amabilidad – 90% Información facilitada – 91.7%.	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	CORPHOTELS incluye a los arrendatarios (clientes/ciudadano) en los procesos de trabajo y toma de decisiones de la organización. Evidencias: Acta de asambleas con arrendatarios	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	CORPHOTELS realiza encuestas de accesibilidad donde mide la transparencia y calidad de la información. Evidencias: Se evidencian los siguientes resultados en la encuesta de accesibilidad realizada en marzo 2021. Transparencia – 84.7% Calidad – 88.9% Facilidad – 91.7%.	

5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	CORPHOTELS realiza encuestas de accesibilidad donde mide la transparencia y calidad de la información. Evidencias: Se evidencian los siguientes resultados en la encuesta de accesibilidad realizada en marzo 2021. Integridad de la organización - 87%	
---	--	--

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	CORPHOTELS realiza encuestas de accesibilidad donde mide la transparencia y calidad de la información. Evidencias: Se evidencian los siguientes resultados en la encuesta de accesibilidad realizada en mayo 2022. Nivel de confianza– 90.3%	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	CORPHOTELS realiza encuestas de accesibilidad donde mide acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios. Evidencias: Se evidencian los siguientes resultados en la encuesta de accesibilidad realizada en mayo 2022. Servicios físicos – 90.3% Servicios digitales – 86% Acceso con para personas con discapacidad – 50% Horario de apertura – 84.7% Costo de los servicios – 80%	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	CORPHOTELS realiza encuestas de accesibilidad donde mide la calidad del servicio hacia los grupos de interés. Evidencias: Se evidencian los siguientes	

	resultados en la encuesta de accesibilidad realizada en mayo 2022. Calidad de tiempo de entrega – 86%	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se ha medido
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se ha medido
6) Agilidad de la organización.		No se ha medido
7) Digitalización en la organización.		No se ha medido

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	CORPHOTELS realiza encuestas de accesibilidad donde mide el tiempo de espera en la prestación de servicios. Evidencia: Se evidencian los siguientes resultados en la encuesta de accesibilidad realizada en mayo 2022. Calidad de tiempo de entrega – 86%	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.		No se ha medido.
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se ha medido.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se ha medido.

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.		No se ha medido
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>La institución publica en el portal de transparencia de manera mensual, trimestral, semestral y anual los diferentes resultados que evidencian el rendimiento de la organización, como los informes POA/PEI y de ejecución presupuestaria.</p> <p>Evidencia: Informes semestrales DIGEIG 2023</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.		No se ha medido
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>La institución responde a todas las solicitudes que entran por el SAIP, respetando los lineamientos establecidos por la ley sobre información pública o las redirecciona a las instituciones correspondientes si no nos aplican. Así mismo se colocan en el portal las de carácter público y se facilita al ciudadano por otras vías si así lo requiere</p> <p>Evidencia: solicitudes a través del portal del SAIP Portal de transparencia</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).		No se ha medido
6) Tiempo de espera.		No se ha medido
7) Tiempo para prestar el servicio.		No se ha medido
8) Costo de los servicios.		No se ha medido
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos		No se ha medido

servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).		
---	--	--

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No se ha medido
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se ha medido
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se ha medido
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se ha medido
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se ha medido

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.		No se ha medido
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Se evidencia que, mediante el portal de transparencia, la institución obtuvo una calificación de evaluación de un 97% por parte de la DIGEIG promedio mensual durante el año 2022. Evidencia: Reporte de Evaluación DIGEIG	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).		No se ha medido
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	La institución mediante dinámica grupales y reuniones de trabajo involucra a sus colaboradores en la toma de decisiones y en el conocimiento de la misión, visión y valores. Evidencias: Minutas reunión de trabajo Listado de participación Fotos.	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	La institución incluye al personal en las actividades de mejora.	

	Evidencias: Evaluación de desempeño y Encuesta de Clima Organizacional.	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	La institución a través del departamento de Recursos Humanos y la CIGCN concientizan mediante talleres y charlas sobre conflictos de intereses y la importancia de la ética y la integridad en el desempeño de su trabajo. Evidencias: Talleres Listado de participantes.	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	CORPHOTELS cuenta con mecanismos de consulta y dialogo, siendo de conocimiento de todo el personal. Estos instrumentos son: Buzones de sugerencias, encuestas, reuniones y correos. Evidencias: Foro Institucional Buzón de Sugerencia Encuesta Correo.	
6) La responsabilidad social de la organización.	La Institución cada año realiza acciones de responsabilidad social, tales como jornada de limpieza y donaciones de raciones alimenticia Evidencias: Fotos Informe de Responsabilidad Social	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		No se ha medido
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se ha medido
9) La agilidad de la organización.		No se ha medido

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>Según los resultados de la encuesta de clima en aspectos relacionados a la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, se evidencia lo siguiente: Liderazgo y Participación – 100% (2023) Disponibilidad y Recursos -97.06% (2023) Comunicación – 99.35% (2023)</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima 2023</p>	<p>No se ha medido</p>
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Según los resultados de la encuesta de clima en aspectos relacionados con la normatividad y procesos, se evidencia lo siguiente:</p> <p>Normatividad y proceso 99.75%</p> <p>Evidencia: Encuesta de clima 2023</p>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>CORPHOTELS aplica a todos sus servidores el Sistema de Evaluación por Desempeño.</p> <p>Evidencias: Resultados de los Acuerdos de Desempeño enviados al Ministerio de Administración Pública (MAP).</p>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Comunicación 99.35%</p> <p>Evidencias: Encuesta de Clima 2023.</p>	

6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	La Institución estableció en el 2022 en el manual de RRHH las políticas que definen los criterios para reconocer los esfuerzos individuales y de equipo Evidencia: Manual de políticas y procedimiento RRHH	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	CORPHOTELS se mantiene abierta a los cambios del entorno para innovar y ajustarse a estos, ya sea a través de la mejora en sus procesos o a la adquisición de nuevas tecnologías. En este aspecto, los colaboradores consideran que la institución tiene una inclinación de un 97.84% a los cambios y a la mejora. Evidencias: Encuesta de clima 2023 Aplicación de modelos de calidad	

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	La institución ha medido la percepción de los colaboradores en relación con el ambiente de trabajo. Relación con los empleados/colegas/colaboradores: 99.75% Calidad de Vida Laboral: 99.84% Trabajo en equipo: 100% Evidencias: Encuesta de clima 2023	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	La institución les da importancia a los temas sociales relacionados con el personal. Esto se puede evidenciar con la flexibilidad para permisos de naturaleza diversificada para los empleados.	

	<p>La encuesta de clima aplicada en 2023 refleja los siguientes resultados: Balance Trabajo Familia: 98.04% Calidad de Vida Laboral: 99.84%</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima 2023</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>La encuesta de clima reflejó un 98.04% positivo en el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización (equidad y género).</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima 2023</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>La institución mide las condiciones de trabajo ambientales y las instalaciones a través de la aplicación de la encuesta de clima organizacional.</p> <p>Evidencias: Resultados Encuesta de clima organizacional realizada en marzo 2023 con un resultado de 99.84% en enfoque de los problemas sociales.</p>	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.		No se ha medido.
2) Motivación y empoderamiento.		No se ha medido
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>En CORPHOTELS se mide la percepción con relación al acceso y calidad de la formación según objetivos estratégicos a través de la encuesta de clima organizacional.</p> <p>Capacitación Especializada y Desarrollo: 99.02%</p>	

	Evidencias: Encuesta de clima organizacional realizada en marzo 2023 refleja un resultado de 99.02% en calidad de la formación y desarrollo profesional	
--	--	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>La institución contempla en la medición del desempeño de sus colaboradores el nivel de absentismo, índices de rotación, ausencias, número de quejas etc.</p> <p>Evidencias: Formularios de planificación de Recursos Humanos. Informe de absentismo y Rotación Reporte de ponchador Libro record Acciones de personal Formularios de permisos Cantidad de quejas recibidas a través del portal 311</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>En los acuerdos de desempeño individual de cada colaborador se expresa como tarea con meta establecida, su participación con relación a los planes de acciones de mejora surgidos de los autodiagnósticos CAF y de las encuestas de clima organizacional. Además, en cada uno de esos planes de mejora se definen los responsables de cada actividad.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de desempeño Plan de Mejora CAF Plan de acciones de mejora de clima laboral</p>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>La CIGCN de la institución lleva una estadística de los dilemas éticos y conflicto de intereses. En la</p>	

	<p>actualidad no se ha reportado dilemas éticos ni conflictos de intereses.</p> <p>Evidencias: Estadísticas CEP</p>	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>La Institución participó en el 2021 y 2022 en jornada de limpieza y donación de ración alimenticia.</p> <p>Evidencia: Fotos</p> <p>Informe de ejecución de responsabilidad social</p>	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).		No se ha medido

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>La institución maneja indicadores relacionados con el rendimiento individual de los colaboradores, a través de la evaluación de desempeño por resultados según ley de 41-08.</p> <p>Evidencias: Evaluaciones de desempeño por resultados SIV 07.1 y 07.3 SISMAP</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>La institución mide el uso de las TIC a través de los requerimientos del SISTICGE evaluado por OPTIC.</p> <p>Evidencias: Puntuación en SISTICGE</p>	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo,		No se ha medido

tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.		
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se ha medido

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		No se ha medido
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo,		No se ha medido

productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se ha medido
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.		No se ha medido
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	Se evidencia que la Institución es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética en relación con alguno de estos aspectos (transparencia, comportamiento ético, apertura, etc.). En la última evaluación la institución cumple con un 99.7% en el ranking de transparencia. Evidencias: Informes monitoreo DIGEIG	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se ha medido
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		No se ha medido

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad		No se ha medido

social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).		
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se ha medido
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se ha medido
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No se ha medido
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se ha medido
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).		No se ha medido
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	La institución a través del SISTAP realiza talleres de orientación para la prevención de riesgos de salud, como prevención de cáncer de mama, taller sobre ergonomía y ambiente laboral. Cuyo impacto es medido a través del registro de participante Evidencias: Registros de participación	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de		No se ha medido

sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		
---	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.		No se ha medido
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se ha medido
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se ha medido
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se ha medido
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se ha medido
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se ha medido
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
-----------------	---	------------------------

Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>La institución mide la eficiencia de la organización en la gestión de los recursos a través de los informes de ejecución presupuestaria tanto de ingresos como de egresos.</p> <p>Evidencias: Informes de ejecuciones presupuestarias anuales, semestrales, trimestrales y mensuales.</p> <p>Informes financieros</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se ha medido
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha medido
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No se ha medido
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).		No se ha medido
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se ha medido
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se ha medido
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>La institución mide los resultados del cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros a través de los informes financieros semanales, mensuales trimestrales, semestrales y anuales, y de</p>	

	los informes de ejecución presupuestaria respectivamente. Evidencias: Informes financieros Informes de ejecución presupuestaria	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha medido

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.