

No.	Crit. No.	Subc. No.	CRITERIO	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Recursos	Indicador	Respons.	Coment.
								Inicio	Fin				
1	5	5.1	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 impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes	Impulsar la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes	Certificar a la Institución en las NORTIC E1, A2 y A3, como garantía de innovación e implementación de buenas prácticas nacionales.	1. Solicitar a la OGTIC vía correo electrónico formulario de autoevaluación NORTIC 2. Llenar formulario y realizar mejoras. 3. Enviar formulario de autoevaluación NORTIC y someter evidencias a la OGTIC 4. Solicitar y dar seguimiento hasta lograr recibir la impresión física de la NORTIC	Enero	Diciembre	N/A	Certificación de las NORTIC E1, A2 y A3	RRPP	
2	6	6.2	Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas	No se evidencia que se lleve una estadística de los registros de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementada de los empleados por actividades realizadas.	Implementar un sistema de tickets y estadísticas de los registros de quejas y sugerencias recibidas, así como las acciones correctivas llevadas a cabo por la institución en relación a las actividades realizadas.	Registro de tickets y estadísticas relacionados al número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias y acciones correctivas implementadas.	Establecer una base de datos o un sistema de gestión que permita almacenar y organizar eficientemente los registros de quejas, sugerencias y acciones correctivas.	Enero	Diciembre	N/A	Porcentaje de registros de quejas y sugerencias documentados y acciones correctivas implementadas	OAI	
3	6	6.2	Tiempo de espera.	No se mide a través de encuesta el tiempo de espera de los usuarios que solicitan información o servicio a CORPHOTELS	Obtener información precisa sobre el tiempo de espera experimentado por los usuarios que solicitan información o servicios a CORPHOTELS, con el fin de identificar oportunidades de mejora y optimizar la eficiencia en la atención al cliente.	Crear una encuesta estructurada que permita a los usuarios calificar y describir su experiencia de tiempo de espera al solicitar información o servicios	Diseñar y aplicar una encuesta para medir el tiempo de espera de los usuarios durante los procesos de atención	Enero	Diciembre	N/A	Informe de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta	RRPP	

No.	Crit. No.	Subc. No.	CRITERIO	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Recursos	Indicador	Respons.	Coment.
								Inicio	Fin				
4	6	6.2	Tiempo para prestar el servicio.	No se mide la percepción de los usuarios con relación al tiempo para prestar el servicio	Establecer un sistema de medición que evalúe la percepción de los usuarios con respecto al tiempo requerido para prestar el servicio.	Crear una encuesta estructurada que permita a los usuarios calificar y describir su experiencia de tiempo de prestación del servicio.	Diseñar y aplicar una encuesta para medir el tiempo de prestación del servicio.	Enero	Diciembre	N/A	Informe de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta	RRPP	
5	7	7.1	Responsabilidad Social	No se ha establecido la realización de al menos 1 actividad de responsabilidad social en el año, ni al área responsable de coordinar esta actividad.	Establecer que área de la estructura organizativa de CORPHOTELS será responsable de la realización de al menos 1 actividad de responsabilidad social al año.	Asignar un área o comité de CORPHOTELS como responsable de la realización de las actividades de responsabilidad social	1. Evaluar factibilidad sobre asignar responsabilidad a un área o crear comité. 2. Crear oficio asignando la responsabilidad a un área o Comité.	enero	diciembre	150,000.00	Oficio de asignación de responsabilidades	GG	
6	7	7.2	La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	No se evidencia que se lleve un registro en una base de datos la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Recopilar y crear una base de datos que documente la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Llevar registro de las actividades de responsabilidad social realizadas.	Elaborar y mantener actualizado base de datos de la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social. Tomando en cuenta: Participación de los empleados, frecuencia de las actividades realizadas, costos de las actividades	marzo	diciembre	N/A	Base de datos realizada	DPD	

No.	Crit. No.	Subc. No.	CRITERIO	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Recursos	Indicador	Respons.	Coment.
								Inicio	Fin				
7	7	7.2	Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	No se registra la tasa de participación y de éxito de las actividades formativas.	Llevar registro estadístico de la tasa de participación y de éxito de las actividades formativas con relación al plan de capacitación	Realizar base de datos que permita llevar registro de la tasa de participación de los empleados en sus capacitaciones.	1. Elaborar base de datos que permita llevar registro de la tasa de participación de los empleados en sus capacitaciones. 2. asignar a Analista de RRHH la responsabilidad de llenar esta base de datos y realizar informe anual sobre las capacitaciones dadas.	Enero	Diciembre	N/A	Informe anual sobre el cumplimiento del plan de capacitaciones	RRHH	
8	7	7.2	Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos	No se evidencia que se lleve un registro de la Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos	Establecer cada año mediante política el reconocimiento individual y de equipos.	Elaborar y mantener actualizado base de datos de la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos en la Institución.	1. Diseñar plan de compensaciones. 2. Socializar con la Junta Directiva. 3. Aprobación del Gerente General.	Febrero	diembre	N/A	Plan de compensación y beneficios aprobado	RRHH	
9	8	8.1	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	No se cuenta con actividades que impacten en la calidad de vida de los colaboradores, fuera de la misión institucional.	Impactar en la calidad de vida de los colaboradores apoyando financieramente a en actividades recreativas y/o deportivas formalizadas y coordinadas por la institución.	Conformar equipos de deportes y apoyar sus actividades mediante asignación de partida presupuestaria.	1. Conformar equipos deportivos. 2. Formalizar mediante resolución el apoyo económico de la institución a los equipos deportivos. 3. asignar partida presupuestaria.	Enero	Diciembre	N/A	Presupuesto del apoyo económico de la institución. Actividades realizadas.	ADM	
10	8	8.1	El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático	No se mide el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático	Reducir los desechos sólidos en la institución	Establecer plan para la reducción de desechos en la institución	Establecer políticas en el plan Medioambiental institucional que contribuyan a la reducción de desechos sólidos y conservación mediambiental	Enero	Diciembre	N/A	Políticas establecidas en el plan mediambiental	TIC	