



CORPHOTELS

Corporación de Fomento de la Industria
Hotelera y Desarrollo del Turismo

**INFORME DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA
INSTITUCIONAL CON BASE EN EL MODELO CAF (COMMON ASSESSMENT
FRAMEWORK) PRIMER SEMESTRE ENERO-JUNIO 2024**

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

JUNIO 2024



Introducción

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

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

ACCIONES IMPLEMENTADAS

Criterio 5: Procesos

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

Hallazgo según el auto diagnóstico: 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.

- **Acción realizada:** El departamento de Tecnología y Comunicaciones (TIC) trabajó durante los meses de enero y febrero en la recertificación de las normas NORTIC E1, A2 y A3, las cuales están relacionadas con la gestión de redes sociales, el portal y subportal de transparencia, y los datos abiertos. Estas recertificaciones son fundamentales para asegurar el cumplimiento de estándares de calidad, transparencia y accesibilidad en el manejo de la información y los servicios digitales de la Institución. Estas NORTICS promueven la actualización constante y la mejora de los procesos y tecnologías utilizadas en la gestión de información y comunicación, garantizando que se mantengan alineadas con las mejores prácticas y estándares internacionales.
- **Evidencias:** Nortics E1, A2 y A3 recertificada por la OGTIC.
- **Avance:** 100%

<https://nortic.ogtic.gob.do/instituciones/CORPHOTELS>



Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo (CORPHOTELS)
Es una entidad autónoma del estado dominicano creada mediante la Ley No. 562 de fecha 31 de Diciembre de 1969. De conformidad con las disposiciones de la ley citada, esta Corporación tiene por objeto principal coordinar la actividad nacional para la empresa hotelera y la promoción turística en la República Dominicana, promoviendo la adquisición, construcción, equipamiento, mejoramiento y conservación de empresas hoteleras y turísticas en general.

- Nombre:** A2-2021
Descripción: Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano.
Estatus: Activo
NNA: 19007-03-4221096
Fecha de expiración: 28/09/2025 11:00 PM
- Nombre:** A3-2014
Descripción: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.
Estatus: Activo
NNA: 19007-03-8141111
Fecha de expiración: 20/09/2025 11:00 PM
- Nombre:** E1-2022
Descripción: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.
Estatus: Activo
NNA: 19007-03-8122073
Fecha de expiración: 24/10/2025 11:00 PM

Criterio 6: Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes.

Subcriterio 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Hallazgo según el auto diagnóstico: 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.

Acción realizada: Se procedió a diseñar y poner en funcionamiento una base de datos que permite el almacenamiento y la organización eficiente de todos los registros de quejas, sugerencias y acciones correctivas. Esta base facilita la entrada de datos, su actualización y la generación de estadísticas sobre los registros de quejas, sugerencias y acciones correctivas. La base de datos permite el registro detallado de cada queja y sugerencia, incluyendo campos específicos para la descripción del problema, la fecha de recepción, datos del remitente y acción correctiva. Además, se pretende utilizar esta base de datos como una herramienta para generar estadísticas y análisis que contribuyan a una mejor comprensión y evaluación de estas actividades.

- **Evidencias:** Porcentaje de registros de quejas y sugerencias documentados y acciones correctivas implementadas.
- **Avance:** **100%**



Criterio 6: Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes.**Subcriterio 6.2 Mediciones de Rendimiento en relación a Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.**

Hallazgo según el auto diagnóstico: No se mide a través de encuesta el tiempo de espera de los usuarios que solicitan información o servicio a CORPHOTELS.

Acción realizada: se ha creado e implementado una encuesta estructurada que permite a los usuarios calificar y describir su experiencia de tiempo de espera al solicitar información o servicios. Esta encuesta incluyó preguntas específicas sobre el tiempo de espera, se utilizó una escala de calificación del 1 al 5 para que los usuarios puedan evaluar su nivel de satisfacción con el tiempo de espera y se proporcionó secciones para que los usuarios puedan describir en detalle su experiencia y ofrecer sugerencias para mejorar el tiempo de espera. La encuesta se desplegó tanto en dispositivos móviles a través de WhatsApp como en computadoras mediante correo electrónico, lo que simplificó su distribución y aseguró su accesibilidad para todos los usuarios.

La encuesta reflejó que el 96% de los usuarios se sienten satisfechos o muy satisfecho con la información o el servicio recibido. El 84% de los usuarios que esperaron recibieron información sobre el tiempo estimado de espera y el 80% de los usuarios esperaron menos de una hora para ser atendidos. Este resultado positivo valida los esfuerzos realizados para mejorar la eficiencia y la experiencia del usuario en cuanto al tiempo de respuesta. Sin embargo, se continuará monitoreando activamente la situación y se implementarán

acciones adicionales según sea necesario para mantener y mejorar aún más este estándar de satisfacción.

- **Evidencias:** Informe, resultado encuesta realizada
- **Avance:** 100%

Informe de Evaluación de la Calidad de Información de los Servicios de CORPHOTELS

Elaborado por
Departamento Planificación y Desarrollo
Sección de Comunicaciones

Fecha:
Junio, 2024

Página 1 de 6

Informe de Evaluación de la Calidad de Información y Servicios de CORPHOTELS

Introducción

Este informe tiene como objetivo evaluar la calidad de la información y los servicios ofrecidos por la Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo (CORPHOTELS), basados en los resultados obtenidos a través de una encuesta realizada a los usuarios entre el 2 de junio de 2024 y el 10 de junio de 2024. La evaluación incluye diversos aspectos como el medio de contacto, el medio de atención, el tiempo de espera, la pertinencia de la atención recibida, y la satisfacción general.

Metodología

Se recogieron datos de los usuarios que interactuaron con CORPHOTELS a través de diferentes canales como telefonías, webchats, chat en línea, presencial y redes sociales. Las preguntas de la encuesta cubren áreas clave de la experiencia del usuario, incluyendo el tiempo de espera, la calidad de la atención y la satisfacción con la información y servicios recibidos. Se analizaron 23 cuestionarios con usuarios, incluyendo solicitudes de información, servicios, reclamos administrativos y canales generales. Se evaluaron aspectos como el tiempo de espera, la calidad de la atención recibida, la satisfacción del usuario y sugerencias para mejorar.

Resultados

- Medio de Valor o Contacto:**
 - Satisfacción de información: 3 casos
 - Satisfacción de atención: 8 casos
 - Trámite administrativo: 7 casos
 - Consulta general: 4 casos

Página 2 de 6

¿Cuál fue el medio de contacto?



- Medio de Contacto:**
 - Consulta telefónica: 3 casos
 - Webchat: 8 casos
 - Chat en línea: 3 casos
 - Presencial: 7 casos
 - Redes sociales: 1 caso

¿Cuál medio de contacto usó?



- Tiempo de Espera Antes de Ser Atendido:**
 - Menos de 1 hora: 13 casos
 - Entre 1 y 2 horas: 3 casos
 - Más de 2 días hábiles: 1 caso
 - No especificado: 1 caso

Página 3 de 6

¿Cuánto tiempo le tomó esperar antes de ser atendido?



- Información sobre el Tiempo Estimado de Respuesta:**
 - Si: 21 casos
 - No: 3 casos

¿Durante su espera, recibió alguna información sobre el tiempo estimado para dar respuesta a su solicitud?



- Percepción del Tiempo de Espera:**
 - Si, razonable: 22 casos
 - Si, no: 1 caso

Página 4 de 6

7. Satisfacción con la Información o Servicios Recibidos:

- Evaluación: 14 casos
- Buena: 8 casos
- Regular: 7 casos

¿Qué tan satisfecho se siente respecto a la información o servicios recibidos?



- Sugerencias para Mejorar el Proceso de Atención:**
 - Comunicación más efectiva para casos complejos.
 - Organizar mejor los procesos de cada canal.
 - Implementar un sistema de citas para reducir tiempos de espera.
- Tiempo de espera:**
 - El 50% de los usuarios esperaron menos de una hora para ser atendidos.
 - El 20% de los usuarios esperaron más de una hora, siendo el caso más extremo una espera de más de 2 días hábiles.
- Comunicación durante la espera:**
 - El 84% de los usuarios que esperaron recibieron información sobre el tiempo estimado de espera.
 - El 16% de los usuarios no recibieron información sobre el tiempo de espera.
- Calidad de la atención:**
 - El 92% de los usuarios calificaron la atención recibida como excelente o buena.

Página 5 de 6

12. Satisfacción del usuario:

- El 9% de los usuarios calificaron la atención recibida como regular.
- El 94% de los usuarios se sintieron satisfechos o muy satisfechos con la información o el servicio recibido.
- El 4% de los usuarios se sintieron insatisfechos con la información o el servicio recibido.

Análisis

- Medio de Contacto y Tiempo de Espera:** Los usuarios contactaron a través del teléfono y de manera presencial, con un tiempo de espera menor a una hora. Esto indica una buena capacidad de respuesta brindada por parte de CORPHOTELS.
- Calidad de la Atención:** La atención recibida fue predominantemente calificada como excelente, lo que refleja un alto nivel de profesionalismo y eficiencia en el servicio.
- Satisfacción con el Servicio:** La satisfacción general con la información y los servicios recibidos es alta, con la mayoría de los usuarios calificando su experiencia como excelente o buena.
- Sugerencias de Mejora:** Las sugerencias apuntan principalmente a mejorar la comunicación en situaciones complejas y organizar mejor los procesos internos. Además, se sugiere la implementación de un sistema de citas para reducir los tiempos de espera.
- Mejorar la organización de los procesos en los canales.**
- Establecer una vía de comunicación más efectiva entre el personal de seguridad, los usuarios y la reserva de SGA.**
- Ofrecer información más completa en las redes sociales.**

Página 6 de 6

Conclusiones

CORPHOTELS ha demostrado un alto nivel de eficiencia y calidad en sus servicios y atención al cliente, con tiempos de espera razonables y una gran mayoría de usuarios satisfechos. Las sugerencias proporcionadas por los usuarios pueden servir como guía para realizar mejoras específicas en el proceso de atención y comunicación. Este informe refleja una visión general positiva sobre la calidad de los servicios ofrecidos por CORPHOTELS, con áreas identificadas para posibles mejoras que puedan aumentar aún más la satisfacción del usuario y la eficiencia del servicio.

En general, CORPHOTELS ofrece una buena calidad de información y servicios a sus usuarios. La mayoría de los usuarios están satisfechos con la atención recibida y el tiempo de espera es razonable en la mayoría de los casos. Sin embargo, hay algunos áreas que se pueden mejorar, como la implementación de un sistema de citas y la mejor organización de los procesos en los canales.

[Firma y Sello del Director Público]

[Firma y Sello del Analista de Planificación y Desarrollo]

Página 10 de 18

Criterio 6: Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes.

Subcriterio 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a Resultados sobre la calidad de los productos y servicios

Hallazgo según el auto diagnóstico: No se mide la percepción de los usuarios con relación al tiempo para prestar el servicio.

Acción realizada: Con el objetivo de mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios, se llevó a cabo una encuesta de satisfacción dirigida a los usuarios, clientes y arrendatarios de CORPHOTELS. Esta encuesta fue diseñada específicamente para evaluar la percepción de los participantes en cuanto al tiempo de prestación de servicio.

La encuesta incluyó una serie de preguntas detalladas relacionadas con el tiempo de espera desde la solicitud del servicio hasta su provisión efectiva, así como la duración total del servicio recibido. Se buscó obtener información precisa sobre los tiempos de respuesta percibidos por los usuarios en cada etapa del proceso, desde la solicitud inicial hasta la finalización del servicio. La encuesta reflejó que el 96% de los usuarios se sienten muy satisfecho o satisfechos con el tiempo de prestación de servicio por parte de CORPHOTELS.

- **Evidencias:** Informe, resultado encuesta realizada
- **Avance:** 100%



Informe de Evaluación de la Calidad de Información de los Servicios de CORPHOTELS

Elaborado por
Departamento Planificación y Desarrollo
Sección de Comunicaciones

Fecha:
Junio, 2024

Página 1 de 6

Informe de Evaluación de la Calidad de Información y Servicios de CORPHOTELS

Introducción

Este informe tiene como objetivo evaluar la calidad de la información y los servicios ofrecidos por la Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo (CORPHOTELS), basados en los reportes obtenidos a través de una encuesta realizada a los usuarios entre el 2 de junio de 2024 y el 10 de junio de 2024. La evaluación incluye diversos aspectos como el estado de la web, el modo de contacto, el tiempo de espera, la preparación de la atención recibida, y la satisfacción general.

Metodología

Se seleccionó una muestra de los usuarios que interactúan con CORPHOTELS a través de diferentes canales (correo electrónico, teléfono, chat en línea, presencial y redes sociales). Los integrantes de la encuesta cubrieron áreas clave de la experiencia del usuario, incluyendo el tiempo de espera, la calidad de la atención y la satisfacción con la información o servicio recibido. Se analizaron 20 cuestionarios con usuarios, incluyendo estadísticas de información, servicios, hábitos de comunicación y canales generados. Se evaluaron aspectos como el tiempo de espera, la calidad de la atención recibida, la satisfacción del usuario y las sugerencias para mejorar.

Resultados

- Medios de la Web y Contacto:**
 - Satisfacción de información: 3 votos
 - Satisfacción de servicio: 3 votos
 - Tiempo de espera: 7 votos
 - Canal general: 4 votos

Página 2 de 6

¿Cuál fue el motivo de su visita o contacto?

3. Medio de Contacto:

- Correo electrónico: 3 votos
- Teléfono: 8 votos
- Chat en línea: 3 votos
- Presencial: 7 votos
- Redes sociales: 3 votos

¿Cómo calificaría el servicio que recibió?

3. Tiempo de Espera Antes de Ser Atendido:

- Menos de 1 hora: 13 votos
- Entre 24 horas: 3 votos
- Más de 3 días hábiles: 1 voto
- No especificado: 1 voto

¿Cuánto tiempo le va que esperar antes de ser atendido?

4. Información sobre el Tiempo Esperado de Respuesta:

- Sí: 21 votos
- No: 3 votos

¿Cuánto se espera, recibí alguna información sobre el tiempo estimado para dar respuesta a su solicitud?

5. Preparación del Tiempo de Espera:

- Sí, responsable: 23 votos
- No: 1 voto

Página 3 de 6

7. Satisfacción con la Información y Servicio Recibido:

- Excelente: 18 votos
- Buena: 3 votos
- Regular: 1 voto

¿Qué tan satisfecho se siente respecto a la información o servicio recibido?

8. Sugerencias para Mejorar el Proceso de Atención:

- Comunicación más ágil para casos urgentes.
- Organizar mejor los procesos de canalización.
- Implementar un sistema de citas para reducir tiempos de espera.

9. Tiempo de espera:

- El 80% de los usuarios esperaron menos de una hora para ser atendidos.
- El 20% de los usuarios esperaron más de una hora, siendo el caso más común una espera de más de 3 días hábiles.

10. Comunicación durante la espera:

- El 64% de los usuarios que esperaron recibieron información sobre el tiempo estimado de espera.
- El 36% de los usuarios no recibieron información sobre el tiempo estimado de espera.

11. Calidad de la atención:

- El 62% de los usuarios calificaron la atención recibida como excelente o buena.

Página 4 de 6

El 6% de los usuarios calificaron la atención recibida como regular.

13. Satisfacción del usuario:

- El 64% de los usuarios se sintieron satisfechos o muy satisfechos con la información o el servicio recibido.
- El 4% de los usuarios se sintieron insatisfechos con la información o el servicio recibido.

Análisis

- Medios de Contacto y Tiempo de Espera:** Los reportes de los usuarios reflejan un estado de bienestar y de manera presencial, con un tiempo de espera menor a una hora. Esto indica una buena capacidad de respuesta brindada por parte de CORPHOTELS.
- Calidad de la Atención:** La atención recibida fue predominantemente calificada como excelente, lo que refleja un alto nivel de profesionalismo y eficiencia en el servicio.
- Satisfacción con el Servicio:** La satisfacción general con la información y los servicios recibidos es alta, con la mayoría de los usuarios calificando su experiencia como excelente o buena.
- Sugerencias de Mejora:** Las sugerencias apuntan principalmente a mejorar la comunicación en situaciones urgentes y organizar mejor los procesos internos, además de implementar un sistema de citas para reducir los tiempos de espera.
- Mejorar la organización de los procesos en los canales.**
- Establecer un sistema de comunicación más ágil con el personal de seguridad, los usuarios y la municipalidad de SM.**
- Ofrecer información más completa en las redes sociales.**

Página 5 de 6

Conclusiones

CORPHOTELS ha demostrado un alto nivel de atención y calidad en sus servicios y atención al cliente, con tiempos de espera razonables y un gran número de usuarios satisfechos. Las sugerencias propuestas por los usuarios pueden servir como guía para mejorar aspectos específicos en los procesos de atención y comunicación. Sin embargo, hay algunos temas que requieren mayor atención para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por CORPHOTELS, con áreas identificadas para posibles mejoras que pueden comenzar con más la satisfacción del usuario y la eficiencia del equipo.

En general, CORPHOTELS ofrece una buena calidad de información y servicios a sus usuarios. La mayoría de los usuarios están satisfechos con la atención recibida y el tiempo de espera relacionado con la mayoría de los casos. Sin embargo, hay algunos temas que requieren mayor atención, como la implementación de un sistema de citas para mejorar la organización de los procesos en los canales.

Página 6 de 6

Criterio 7: Resultados en las Personas.

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción

Hallazgo según el auto diagnóstico: No se ha establecido la realización de al menos una (1) actividad de responsabilidad social en el año, ni al área responsable de coordinar esta actividad.

Acción realizada: El Gerente General de la institución mediante oficio designó un Comité de Responsabilidad Social compuesto por seis (6) miembros de las diferentes áreas de la institución, que incluyen representante de Recursos Humanos, Administrativo Financiero, Jurídico, Planificación y Desarrollo, Relaciones públicas y gerencia general, en este oficio también se dejó establecido realizar una actividad de responsabilidad social anual.

- **Evidencias:** Oficio del Gerente General designando comité para responsabilidad social.
- **Avance:** 100%



criterio 7: Resultados en las Personas.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se registra la tasa de participación y de éxito de las actividades formativas.

Acción realizada: se procedió a implementar una base de datos estructurada y un sistema de seguimiento automatizado, que mejorará significativamente el registro y análisis de la participación y éxito de las actividades formativas. Esto permitirá una gestión más eficaz de la formación del personal y contribuirá al desarrollo continuo de los empleados y de la institución. Los datos registrados en la base de datos permitieron elaborar un informe detallado sobre la tasa de participación y el éxito de las actividades formativa y sobre el nivel de cumplimiento del plan de capacitación.

- **Evidencias:** Informe sobre el cumplimiento del plan de capacitaciones
- **Avance:** 100%



Capacidad Programada	Área Responsable	Coincidencias/Competencias a Desarrollar o Fortalecer	Cantidad de empleados en la Institución	Cantidad Participantes, Género Femenino	Cantidad Participantes Género Masculino	Cantidad de Participantes	Tasa de Participación	Tasa de Éxito
Inducción a Administrativa (Nivel 1)	Todos los años	Ofertada a los nuevos perfiles para el desarrollo de las funciones a ser desarrolladas en las oficinas de primer nivel.	131	68	63	131	100%	100%
Taller de Registro Educativo	Todos los años	El taller está orientado para fortalecer el conocimiento sobre el uso del sistema de registro.	131	79	52	131	100%	100%
Inducción a la Convocatoria (Nivel 1)	Área de convocatorias	Este taller está orientado para que los nuevos perfiles conozcan el proceso de convocatoria y sus responsabilidades.	3	-	3	3	100%	100%

Criterio 7: Resultados en las personas.**Subcriterio 7.2. Mediciones de la percepción.**

Hallazgo según el auto diagnóstico: No se evidencia que se lleve un registro de la Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

Acción realizada: Se ha procedido actualizar el plan de compensación y beneficios de la institución, donde se han definido acciones específicas relacionadas con el reconocimiento tanto a nivel individual como de equipo para nuestros colaboradores. Este plan detalla no solo la fecha en la que se llevarán a cabo dichos reconocimientos, sino también los beneficios asociados que recibirán los empleados por su destacado desempeño. El plan de compensación y beneficios actualizado representa un compromiso firme por parte de la institución en valorar y recompensar el esfuerzo y la dedicación de nuestros colaboradores, fortaleciendo así nuestra cultura organizacional y promoviendo un ambiente de trabajo positivo y gratificante para todos. Además, el departamento de RRHH, ha creado una base de datos para registrar la frecuencia y el tipo de acciones de las actividades relacionadas con el reconocimiento de los empleados. Esta base de datos nos sirve para evaluar la efectividad y el impacto de nuestras prácticas de reconocimiento.

- **Evidencias:** Plan de compensación y beneficios aprobado
- **Avance:** 100%



PLAN DE BENEFICIOS Y REMUNERACIONES



MAYO 2024

ÍNDICE

- Cumpleaños 4
- Incentivos a padres y madres 5
- Incentivo por nacimiento 6
- Incentivo a las secretarías 7
- Plan de Capacitación y Desarrollo 8
- Desarrollo cultural 10
- Plan Cooperativas 11
- Seguro Médico 12
- Almuerzo para empleados 13
- Incentivo por rendimiento individual 14
- Empleado del año 15
- Criterio para la premiación del empleado del año 16
- Incentivo por cumplimiento de indicadores 17
- Compensación extraordinaria Anual 18
- Graficación a Empleados 19

EMPLEADO DEL AÑO

Para el cuarto trimestre de cada año, la gerencia de CORPHOTELS selecciona a los empleados del año. Estos son reconocidos por la calidad de su trabajo, su esfuerzo, responsabilidad y cooperación con sus compañeros, para contribuir con su mejor desenvolvimiento en la institución. El propósito de esta motivación, es cargar de optimismo a los empleados de esta corporación, entendiendo que un empleado reconocido es un empleado feliz, lo que contribuye a propiciar un ambiente de trabajo favorable, con resultado positivos.

El empleado del año es seleccionado por el rendimiento obtenido en los criterios establecidos en las Políticas Para la Elección Del Empleado del Año. El o los empleados seleccionados reciben un reconocimiento establecido en las políticas mencionadas anteriormente, que pueden consistir en aportes en efectivo a su cuenta personal o a su cuenta de inversión en la cooperativa, regalos diversos, placas y medallas, entre otros.



CORPHOTELS | PLAN DE BENEFICIOS Y REMUNERACIÓN

15

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión anterior: 1ra versión Fecha: Febrero 2023
 Versión vigente: 2da versión Fecha: Mayo 2024

Cambios y actualizaciones:

- Inclusión del Almuerzo para empleados en la página 13.
- Inclusión de Compensación extraordinaria anual página 18.
- Inclusión de Graficación a Empleados en la página 19.
- Actualización de Índice.

Elaborado por
Violante Espallat
Encargada del Departamento
Recursos Humanos

Aprobado por
Renato Borgez
Gerente General
CORPHOTELS



CORPHOTELS | PLAN DE BENEFICIOS Y REMUNERACIÓN

FEBRERO 2024
21

Criterio 8: Resultados de Responsabilidad Social

Subcriterio 8.1: Mediciones de percepción, respecto a la opinión de la sociedad.

Hallazgo según el auto diagnóstico: No se cuenta con actividades que impacten en la calidad de vida de los colaboradores, fuera de la misión institucional.

Acción realizada: Mediante resolución No. 2024-0002, emitida e 19 de junio del presente año, se aprobó la conformación del Equipo de Deportes Institucional (EDI-CORPHOTELS), compuesto por empleados de diversas áreas de la institución, con el fin de participar en torneos y competencias de distintas disciplinas deportivas. Así mismo se procedió a modificar el presupuesto institucional, asignando una partida presupuestaria de RD\$ 25,000.00 pesos para apoyar los costos asociados, como la adquisición de uniformes y la inscripción en torneos y competencias. La participación en actividades deportivas contribuye a mejorar la condición física, reducir el estrés y promover un estilo de vida saludable entre los colaboradores.

- **Evidencias:** Asignación de partida presupuestaria, equipo de deporte conformado.
- **Avance:** **100%**



Comisión de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo

Resolución No. 2024-0002 que confirma el Equipo de Deporte Institucional (EDI-CORPHOTELS).

Considerando: Que la Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo (CORPHOTELS) está comprometida con el bienestar y la salud física de sus empleados.

Considerando: Que CORPHOTELS reconoce la importancia del bienestar y la salud física de sus empleados como un factor clave para el desempeño laboral y la satisfacción personal.

Considerando: Que promover la actividad física y el deporte contribuye significativamente a la prevención de enfermedades, mejora la calidad de vida y fomenta la camaradería y el trabajo en equipo entre los empleados.

Considerando: Que la participación en actividades deportivas y fomenta de distintas disciplinas fortalece el espíritu de equipo y el sentido de pertenencia a la institución.

Considerando: Que el artículo 63 de la Constitución dispone que toda persona tiene derecho a la educación física, al deporte y a la recreación.

Vale: La Constitución de la República Dominicana

Vale: La Ley 542 del 31 de diciembre de 1958

En uso de nuestras facultades legales, dictamos la siguiente:

RESOLUCIÓN:

Artículo 1. Reconocer, como un efecto económico, nuestro compromiso firme con el bienestar y la salud física de nuestros empleados, promoviendo activamente iniciativas que fomenten la actividad física y el deporte.

Artículo 2. Aprobar, como un efecto operativo, la conformación del Equipo de Deportes Institucional (EDI-CORPHOTELS), compuesto por empleados de diversas áreas de la institución, con el fin de participar en torneos y competencias de distintas disciplinas deportivas.

Artículo 3. El EDI-CORPHOTELS estará conformado de la siguiente manera:

Coordinador Deportivo: Será el responsable de la organización general del equipo y de la coordinación de las actividades deportivas. Elle será un empleado designado por la Dirección de Recursos Humanos.

Entrenadores: Serán profesionales del deporte, contratados por la institución para dirigir y entrenar a los equipos en sus respectivas disciplinas.



Comisión de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo

Delegados de Equipo: Serán empleados elegidos por sus compañeros para representar a cada una de las disciplinas deportivas en las que participe el equipo institucional.

Miembros del Equipo: Serán todos aquellos empleados que deseen formar parte del equipo y que cumplan con los requisitos de participación establecidos por el Coordinador Deportivo.

Artículo 4. CORPHOTELS se compromete a asignar cada año una porción presupuestaria al EDI-CORPHOTELS, para financiar las actividades deportivas.

Artículo 5. La Dirección de Recursos Humanos será la encargada de la implementación y seguimiento de esta resolución, garantizando los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del EDI-CORPHOTELS.

Artículo 6. Se fomentará la participación de todos los empleados en las actividades deportivas, ofreciéndoles facilidades y horarios adecuados para la práctica de las distintas disciplinas.

Artículo 7. La participación en torneos y competencias se realizará en representación de CORPHOTELS, buscando siempre promover los valores de la institución y el juego limpio.

Disposiciones Finales:

Esta resolución entrará en vigor a partir de su publicación y difusión entre todos los empleados de CORPHOTELS.

Dado en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los diecinueve (19) días del mes de junio del año dos mil veinticuatro (2024).



Asesora Jorge Rodríguez
Canciller General

1

Programática/Ref CCP/Cuenta/Ref CCP/Concepto/Ref CCP/Aux	Presupuesto Inicial (I)	Modificaciones Presupuestarias (M)	Presupuesto Vigente (V + I + M)	Monto LIBRAMIENTO (L)	Saldo (B + V - L)	%
Total General	178,079,792.00	0.00	178,079,792.00	61,772,800.23	117,307,991.77	34.68
15.00.00.0001	93,022,000.00	0.00	93,022,000.00	30,966,156.41	62,055,843.59	33.28
2.5	ALQUILERES Y RENTAS	50,000.00	0.00	50,000.00	0.00	0.00
2.2	CONTRATACION DE SERVICIOS	50,000.00	0.00	50,000.00	0.00	0.00
2.2.1.04	Alquiler de equipos de oficina y muebles	10,000.00	0.00	10,000.00	0.00	0.00
2.2.1.05	Alquiler de equipos médicos, sanitarios y de laboratorio	10,000.00	0.00	10,000.00	0.00	0.00
2.2.1.01	Alquiler de equipos de transporte, tracción y elevación	10,000.00	0.00	10,000.00	0.00	0.00
2.2.1.01	Otros alquileres y arrendamientos por derechos de uso	10,000.00	0.00	10,000.00	0.00	0.00
2.2.6	SEGUROS	1,700,000.00	0.00	1,700,000.00	827,317.28	48.67
2.2	CONTRATACION DE SERVICIOS	1,700,000.00	0.00	1,700,000.00	827,317.28	48.67
2.2.4.01	Seguro de bienes muebles	600,000.00	0.00	600,000.00	274,564.85	45.76
2.2.4.01	Seguro de personas	1,100,000.00	0.00	1,100,000.00	552,752.43	50.25
2.2.7	SERVICIOS DE CONSERVACION, REPARACIONES MENORES E INSTALACIONES TEMPORALES	1,200,000.00	0.00	1,200,000.00	486,648.62	40.55
2.2	CONTRATACION DE SERVICIOS	1,200,000.00	0.00	1,200,000.00	486,648.62	40.55
2.2.1.02	Mantenimiento y reparaciones especiales	300,000.00	0.00	300,000.00	150,120.38	50.07
2.2.7.01	Mantenimiento y reparación de mobiliarios y equipos de oficina	60,000.00	0.00	60,000.00	3,000.00	5.00
2.2.7.06	Mantenimiento y reparación de equipos de transporte, tracción y elevación	700,000.00	0.00	700,000.00	205,428.24	29.35
2.2.7.08	Servicios de mantenimiento, reparaciones, desmonte e instalación	150,000.00	0.00	150,000.00	21,191.00	14.13
2.2.8	OTROS SERVICIOS NO INCLUIDOS EN CONCEPTOS ANTERIORES	9,025,000.00	0.00	9,025,000.00	2,832,830.96	31.39
2.2	CONTRATACION DE SERVICIOS	9,025,000.00	0.00	9,025,000.00	2,832,830.96	31.39
2.2.2.01	Comisiones y gastos	350,000.00	0.00	350,000.00	108,288.70	31.22
2.2.3.01	Fuero	300,000.00	0.00	300,000.00	0.00	0.00
2.2.3.02	Lavandería	10,000.00	0.00	10,000.00	8,000.00	80.00
2.2.3.02	Festividades	1,100,000.00	25,000.00	1,075,000.00	158,980.00	14.79
2.2.3.03	Activaciones deportivas	0.00	25,000.00	25,000.00	0.00	0.00
2.2.3.01	Servicios técnicos y profesionales	100,000.00	0.00	100,000.00	0.00	0.00
2.2.3.02	Servicios jurídicos	250,000.00	0.00	250,000.00	0.00	0.00
2.2.3.04	Servicios de capacitación	200,000.00	0.00	200,000.00	32,400.00	16.20
2.2.3.05	Servicios de informática y sistemas computarizados	800,000.00	0.00	800,000.00	120,000.00	15.00
2.2.3.06	Otros servicios técnicos profesionales	300,000.00	0.00	300,000.00	83,500.00	27.83
2.2.3.01	Insumos	5,610,000.00	0.00	5,610,000.00	2,348,367.16	41.86
2.2.3.04	Otros gastos por indemnizaciones y compensaciones	1,000.00	-2,400.00	2,000.00	0.00	0.00
2.2.3.05	Otros gastos operativos de instituciones empresariales	0.00	2,400.00	2,400.00	11,500.00	478.33
2.3.1	ALIMENTOS Y PRODUCTOS AGROFORESTALES	990,000.00	0.00	990,000.00	361,871.41	36.55
2.3	MATERIALES Y SUMINISTROS	990,000.00	0.00	990,000.00	361,871.41	36.55
2.3.1.01	Alimentos y bebidas para personas	400,000.00	0.00	400,000.00	361,871.41	90.47
2.3.1.02	Productos agrícolas	20,000.00	0.00	20,000.00	0.00	0.00
2.3.1.03	Productos forestales	170,000.00	0.00	170,000.00	0.00	0.00
2.3.2	TEXTILES Y VESTUARIOS	150,000.00	0.00	150,000.00	37,113.93	24.74
2.3	MATERIALES Y SUMINISTROS	150,000.00	0.00	150,000.00	12,846.07	8.56
2.3.2.01	Artículos textiles	70,000.00	0.00	70,000.00	69,249.48	98.93
2.3.2.02	Artículos de papelería	80,000.00	0.00	80,000.00	6,866.59	8.58

Criterio 8: Resultados de Responsabilidad Social

Subcriterio 8.1: Mediciones de percepción, respecto a opinión de la sociedad.

Hallazgo según el auto diagnóstico: No se mide el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.

Acción realizada: Se procedió a integrar en el manual de protección del medio ambiente una serie de políticas y procedimientos que promuevan la sostenibilidad medioambiental. Además, se elaboró un plan medioambiental detallado que incluye acciones específicas para minimizar el impacto ambiental de la organización, mejorar la eficiencia en el uso de recursos y reducir las emisiones de carbono. Este plan establece metas claras y medibles, así como un cronograma para su implementación y seguimiento continuo.

Con estas acciones realizadas, la institución no solo mide y gestiona su impacto medioambiental de manera efectiva, sino que también demuestra su compromiso con la sostenibilidad y la mitigación del cambio climático.

- **Evidencias:** Políticas establecidas en el plan y manual de política y procedimiento medioambiental.
- **Avance:** **100%**



Manual de políticas y procedimientos Protección del Medio Ambiente

Marzo 2024
Dijital Nacional, República Dominicana

Índice

1. Introducción	3
2. Aspectos Generales	4
2.1. Base Legal	7
2.2. Identidad	7
2.2.1. Misión	7
2.2.2. Visión	8
2.2.3. Valores	8
2.2.4. Niveles Jerárquicos	8
2.2.5. Estructura Orgánica	8
2.2.6. Unidades de Máxima Dirección	8
2.2.7. Unidades Consultivas y Asesoras	9
2.2.8. Unidades Auxiliares y de Apoyo	10
2.2.9. Unidades Sustantivas u Operativas	10
3. Organigrama	11
3.1. Objetivo	12
3.2. Alcance	12
3.3. Distribución del Manual	12
3.4. Puesta en Vigencia	12
3.5. Edición, publicación y actualización	12
3.6. Definiciones	13
3.7. Documentos Aplicables	14
3.8. Siglas	14
3.9. Responsabilidades	16
3.10. Lineamientos Generales	20
3.11. Descripción de procedimientos	25
4. Control de documentos	31

<p>2.6. Responsables</p> <p>Elaborado por el equipo técnico de la Oficina de Medio Ambiente y Gestión Ambiental.</p> <p>2.7. Revisión y Aprobación</p> <p>Elaborado por el equipo técnico de la Oficina de Medio Ambiente y Gestión Ambiental.</p> <p>2.8. Vigencia</p> <p>Este manual tiene vigencia indefinida.</p>	<p>2.9. Referencias</p> <p>Decreto No. 148-16, Ley de Protección del Medio Ambiente y Gestión Ambiental.</p> <p>2.10. Política Organizacional</p> <p>El compromiso de la Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo es el de ser una institución que promueva el desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad dominicana.</p> <p>2.11. Objetivos</p> <p>El objetivo principal de este manual es establecer las políticas y procedimientos que rigen la protección del medio ambiente y la gestión ambiental en la Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo.</p>	<p>2.12. Alcance</p> <p>Este manual aplica a todas las unidades de la Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo, así como a los contratistas y proveedores que interactúan con la institución.</p> <p>2.13. Definiciones</p> <p>Este manual define los términos clave utilizados en el documento.</p> <p>2.14. Documentos Aplicables</p> <p>Este manual se aplica en conjunto con el Reglamento Interno de la Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo.</p>	<p>2.15. Estructura Organizacional</p> <p>Este manual describe la estructura organizacional de la Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo.</p> <p>2.16. Responsabilidades</p> <p>Este manual define las responsabilidades de cada una de las unidades de la Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo.</p> <p>2.17. Lineamientos Generales</p> <p>Este manual establece los lineamientos generales que rigen la protección del medio ambiente y la gestión ambiental en la Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo.</p>
<p>3.1. Objetivo</p> <p>El objetivo principal de este manual es establecer las políticas y procedimientos que rigen la protección del medio ambiente y la gestión ambiental en la Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo.</p> <p>3.2. Alcance</p> <p>Este manual aplica a todas las unidades de la Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo, así como a los contratistas y proveedores que interactúan con la institución.</p>	<p>3.3. Distribución del Manual</p> <p>Este manual se distribuye a todas las unidades de la Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo.</p> <p>3.4. Puesta en Vigencia</p> <p>Este manual entra en vigencia a partir de la fecha de su publicación.</p>	<p>3.5. Edición, publicación y actualización</p> <p>Este manual será actualizado periódicamente para reflejar los cambios en las políticas y procedimientos.</p> <p>3.6. Definiciones</p> <p>Este manual define los términos clave utilizados en el documento.</p>	<p>3.7. Documentos Aplicables</p> <p>Este manual se aplica en conjunto con el Reglamento Interno de la Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo.</p> <p>3.8. Siglas</p> <p>Este manual define las siglas utilizadas en el documento.</p>

Resultados

El Plan de Mejora CAF 2024 de esta institución contiene 10 acciones de mejora para realizar en el transcurso del año.

Según las evidencias presentadas, las 10 acciones de mejora estaban programada para ejecutarse en el primer semestre del año. Las cuales fueron ejecutadas en un 100%.

$$100+100+100+100+100+100+100+100+100+100 / 10 = 100\%$$



Rosibel Rodríguez

Analista de Planificación y Desarrollo