



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD (INDOCAL)

FECHA:

22/11/2021

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 Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico 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.

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 Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico, 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>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Contamos con una misión, visión y valores de la institución en el Manual de la Calidad de INDOCAL, que incluyen los objetivos de nuestras tres áreas técnicas fundamentales con lineamiento a las estrategias nacionales de calidad, la END, ODS y PNPSP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Manual de la Calidad• Carta Compromiso• Carnet• Murales• Listas de Asistencia• Correo electrónico de difusión• Página Web <p>Contamos con un marco de valores establecidos en el manual de calidad de la institución, el cual está alineado a los valores y las buenas prácticas metrológicas, de normalización y de evaluación de la conformidad, así como de las buenas costumbres de la gestión pública</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none">• Manual de la Calidad	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso • Carnet • Murales • Listas de Asistencia • Correo electrónico de difusión • Página WEB <p>Se verifica que los misión, visión y valores están alineados a la política nacional de la calidad, la ley 166-12, a la END, ODS y PNPSP</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de la Calidad • Carta Compromiso • Carnet • Murales • Listas de Asistencia • Correo electrónico de difusión • Página WEB 	
<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</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>Todos nuestros empleados se le realiza difusión de la misión, visión y valores a través de correo electrónico, murales, nuestra página web y tenemos establecido un valor por cada mes el cual es compartido vía correo electrónico.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inducción general al INDOCAL • Páginas WEB • Carnet • Murales • Listas de Asistencia • Correo electrónico de difusión 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>La misión, visión y valores son revisadas anualmente identificar cambios y adaptarla a través de la revisión por la dirección.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de Revisión por la Dirección <p>Contamos con un código de ética una comisión de ética para garantizar la imparcialidad, aplicamos el proceso de compras y las reglamentaciones de la dirección de compras y contrataciones, así como la implementación de las normas de control interno.</p>	
<p>reglamentos establecidos para 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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Código de ética Comisión de ética Reporte de cumplimiento remitidos a la DIGEIG sobre el Plan Comisión de Ética Pública 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Se realizan charlas de sensibilización para el personal con relación a prevención de la corrupción.</p> <p>Se identifican casos y se toman decisiones respaldadas en los resultados de Auditorías internas.</p> <p>Se realizan difusiones de valores relacionados a la confianza, lealtad y respeto a través de las actividades de la comisión de ética de distribución y publicaciones en las redes sociales, murales y pantallas de los computadores de todo el personal.</p> <p>Se realizan charlas sobre régimen ético y disciplinario y se reitera a través de comunicaciones dirigidas a todo el personal.</p> <p>A través de las auditorias del Sistema de Gestión se evalúa el conocimiento y aplicación de la misión, visión y valores y se identifican las oportunidades de mejoras</p> <p>Se elaboran y ejecutan los planes de acciones para corregir los hallazgos identificados en cada auditoria.</p> <p>Se realizaron charlas y capacitaciones basa en sistemas de gestión antisoborno basado en ISO 37001.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Lista de asistencia • Captura de pantalla de zoom • Publicaciones en redes sociales 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>	<p>Se realiza actualizaciones de la estructura (DJU-RAD-006-2021) y los procesos internos son más dinámicos los cuales están en constantes cambios debido a mejoras implementadas para garantizar la agilidad de la organización, se tienen instalados sistema de gestión basados en ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012, ISO/IEC 17021-1:2015, ISO/IEC 17025:2017 e ISO/IEC 17065:2012</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizacional • Acreditación en ISO/IEC 17020:2012 (ODAC) • Acreditación en ISO/IEC 17021-1:2015 e ISO/IEC 17065:2012 (EMA) • ISO/IEC 17025:2017 (ECA) • Norma ISO/TS 17582:2014 (OEA) • Sistema de Normas de Control Interno (NOVACI) • 6 manuales de la Calidad • 39 procedimientos técnicos • Procedimientos del sistema de gestión de la calidad y los procedimientos administrativos • Procedimientos de compras • Manual y procedimiento de las normas de control interno 	
<p>I) 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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se le realiza un acuerdo y evaluación de desempeño a cada colaborador de la institución, además las áreas técnicas hacen evaluaciones técnicas a fin de garantizar la competencia de los colaboradores en su desempeño.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de desempeño • Evaluación de personal en formación • Registro de seguimiento del personal • Evaluación para calificación de auditor de productos • Evaluación de expertos técnicos • Evaluación de los técnicos de inspección 	
<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 sistemas de gestión cuentan con política de imparcialidad para la prestación de los servicios, así como la política del sistema de evaluación de la conformidad de no discriminación.</p> <p>Se introducen requisitos correspondientes a los entes acreditadores, el ILAC y BIPM.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Imparcialidad • Política de no discriminación • Documentación del sistema de gestión 	
<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>Realizamos seguimientos para el control interno, se monitorea y se da seguimiento trimestral para los objetivos estratégicos y operativos</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes trimestrales 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes Semanales • Memoria • Carta Compromiso • Contamos con un Procedimiento de Gestión de Riesgo y se han elaborado varias matrices para monitorear el logro de los objetivos como son: • Matrices de Riesgos • Matriz de seguimiento NOBACI. • Matriz general de seguimiento a objetivos <p>Contamos con sistemas de gestión basado en: Acreditación en ISO/IEC 17020:2012 (acreditado con ODAC) Acreditación en ISO/IEC 17021-1:2015 e ISO/IEC 17065:2012 (acreditado con EMA) ISO/IEC 17025:2017 (acreditado con ECA) Norma ISO/TS 17582:2014 (acreditado con OEA) Sistema de Normas de Control Interno (NOBACI)</p> <p>Realizamos comunicaciones vía redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook, YOUTUBE, así nuestro portal web.</p> <p>EVIDENCIA Se generan condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y trabajo en equipo: Se han conformado diferentes equipos de trabajo como son: equipos de Auditores Internos, Comités técnicos de Normalización, Comité de Imparcialidad, Comisión de Análisis de Estructura,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>Comité de Calidad, Comité de Monitoreo y Seguimiento a los SMMGP, Comité de Compras y Contracciones, Comité de Simplificación de Trámites RD + Simple, Equipo de Auditores Internos, Comisión de Ética Se ha establecido un Procedimiento de Comunicación Interna donde se ha definido la conformación de equipos de trabajo para mejora de los procesos.</p> <p>Se ha establecido un plan anual de mantenimiento de la infraestructura física y mantenimiento preventivo de vehículos y de infraestructura tecnológicas.</p> <p>Contamos con un Procedimiento de Comunicación Interna donde se han establecido la importancia de la comunicación y la forma en que hemos de comunicarnos para garantizar el éxito de la gestión. Contamos con una reunión anual de Comunicación con la MAE y todos los encargados de áreas.</p> <p>Contamos con un Procedimiento de cobertura de actividades y monitoreo a los medios de comunicación.</p> <p>Contamos con un correo institucional para la difusión de las comunicaciones internas, así como la distribución física por las áreas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Comunicación Interna • Lista de asistencia con la MAE • Procedimiento de cobertura de actividades y monitoreo de los medios de comunicación • Correos de difusión de comunicación interna • Distribución física por mensajería interna 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y</p>	<p>EVIDENCIA: La alta dirección ha demostrado su compromiso con la mejora continua y la innovación por lo que ha declarado la Política de Calidad y ha impulsado grandes logros en materia de calidad como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Acreditación Internacional bajo la norma ISO/IEC 17065 y ISO/IEC 17021-1 con la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) • La Acreditación de la OEA para la Certificación de Organismos Electorales. • A acreditación del Departamento de Inspección bajo la norma ISO/IEC 17020. • La Acreditación Internacional bajo la norma INTE-ISO/IEC 17025:2017 con el Ente Costarricense de Acreditación (ECA) • La Acreditación Nacional bajo la norma NORDOM ISO IEC 17025:2017 con el Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC) • Ampliación de Alcance bajo ISO/IEC 17025:2017 con ECA • Carta Compromiso de la dirección • Declaración jurada de no injerencia adversa en SGC. <p>EVIDENCIA:</p>	

<p>grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>En el INDOCAL se realiza la reunión de comunicación de objetivo anual coordinado por Planificación y desarrollo donde se comunican los objetivos a seguir y los cambios a implementarse en la institución con la MAE y todos los encargados de las áreas donde se comunican los cambios y las responsabilidades que se derivan de este evidenciadas a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de Participantes de Reunión de Comunicación Anual de Alta Gerencia. • Minutas de Reunión de Comunicación de Objetivos -Anual. • Minutas de Reunión de Seguimiento de Objetivos -Trimestral. • Identificación de oportunidades a través de la gestión de riesgos • Se evidencia en la revisión por la dirección existe un plan para la ampliación de la acreditación a calibración de patrones volumétricos y de calibración de balanzas 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>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,</p>	<p>Evidencia: La Alta Dirección del INDOCAL modela con el ejemplo. Esto se observa en los resultados de las evaluaciones anuales emitidos por la Comisión de Ética Pública a través de la evaluación del código de pautas éticas establecido por la DIGEIG.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>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</p>	<p>Los resultados de las evaluaciones han sido satisfactorios y se ha mejorado lo identificado en estas evaluaciones.</p> <p>Se evidencia las cartas compromisos de la dirección y de los directores de las áreas fomentando el desarrollo y el mantenimiento del sistema de gestión, así como la declaración jurada adversa en las actividades del sistema de gestión.</p> <p>En INDOCAL tenemos la firme convicción de no discriminación, la cual se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de imparcialidad e independencia • Contratación de colaboradores con deficiencia motora • Sistema de accesibilidad a través de la página web para personas con deficiencia visual • Política de Evaluación de la conformidad de No discriminación • Elaboramos una norma de accesibilidad para que sea la guía para la construcción de espacios accesibles (NORDOM 779) • Contamos con acuerdos con el CONADIS. 	<p>No se ha realizado adecuación de baños para discapacitados.</p>
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>En el INDOCAL la opinión del personal es valiosa y se recogen a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de Revisión por la Dirección. • Reuniones ASPI. • Reuniones con la comisión de ética • Reuniones mensuales y trimestrales • Buzones de sugerencia • Política de puertas abierta donde la Dirección General o RRHH recibe quejas y 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados</p>	<p>sugerencias, las cuales son tomadas en cuenta.</p> <p>EVIDENCIA: En el INDOCAL apoyamos el desarrollo del personal para que puedan cumplir con los objetivos de la institución y para ello se establecen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes de Capacitación • Planes de Inducción • Planes de mejora de la evaluación del desempeño <p>En el INDOCAL retroalimentamos al personal con el objetivo de mejorar su desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista y reporte de resultados de la Evaluación del desempeño y como parte de esta se realizan los Planes de mejora de desempeño. <p>En el INDOCAL fomentamos y potenciamos a los empleados mediante la delegación de autoridad y se ha documentado a través de Matrices de delegación de autoridad, también se incluye en el Manual de Organización y Funciones. Se le realiza seguimiento al personal en formación para garantizar la operación coherente y las competencias técnicas</p> <p>Evidencia: Matrices de delegación de autoridad. Manual de Organización y funciones. Formularios del seguimiento a la competencia del personal.</p>	<p>No se ha realizado la elaboración de una matriz de distribución de carga laboral para los colaboradores.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>En el INDOCAL el fortalecimiento de las competencias de personal es muy importante por ello cada año se elabora un plan de Capacitación e inducción al personal de nuevo ingreso. Se ofrece apoyo económico para estudios. Se otorgan Permisos para estudios. Se fomenta el estudio y la investigación del personal técnico lo que se evidencia en la publicación en nuestro portal web en la pestaña publicaciones tres estudios técnicos (paper) de nuestro personal</p> <p>Colaboramos permitiendo pasantía en nuestra organización, así como la realización de tesis innovadoras por parte de nuestros colaboradores en validación de métodos de calibración (primera tesis en la Republica Dominicana en este tema) Se forma el personal para su desempeño en área técnicas futuras con son: calibración de piranómetros, calibración de equipos de presión y neumáticos Medición de contenido neto.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitaciones • Listado de inducción al personal • Acción de personal con permisos de estudios • Borrador tesis validación de método • Certificados capacitación calibración de piranómetros • Certificado calibración de medidores de presión • Certificados medición de contenido neto • Publicaciones técnicas en la página web de INDOCAL. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>En INDOCAL reconocemos el esfuerzo de nuestros empleados, tanto individuales, así como de los equipos en reuniones de trabajos y en reuniones con las áreas, además se le otorgan ciertos beneficios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bono por desempeño • Salario 14 • Día de cumpleaños • Se cuenta con un programa de compensaciones a implementarse para 2022. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>I) 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.</p>	<p>Evidencia:</p> <p>En el INDOCAL se ha desarrollado un análisis de las necesidades de los grupos de interés y se han definido sus necesidades las cuales han sido plasmadas en el PEI, Análisis FODA.</p> <p>Estas necesidades y expectativas también se recogen a través de los Comités técnicos de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Normalización, las Reuniones con Comisión Técnico de Expertos (CODOCA), los Comités de Imparcialidad y de Certificación, así como de los encuentros de la Mesa Sectorial. Revisión de los borradores de los criterios y procedimiento del ODAC. Vista pública de las normas y los reglamentos técnicos</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI • Análisis FODA • Lista de asistencia comités técnicos • Asistencia comité técnico de expertos (CODOCA) • Lista de asistencia y las resoluciones del comité de imparcialidad y de certificación • Lista de asistencia mesa de trabajo sectoriales • Correos de revisión de la documentación ODAC • Vista pública de las normas y reglamentos técnicos <p>El INDOCAL trabaja con la definición de políticas públicas a través de su participación en la Mesa Sectorial, la Comisión Técnico de Expertos del CODOCA, la adopción, elaboración y desarrollo de Normas de Calidad y de Reglamentos Técnicos. Informes de Mesas sectoriales y minutas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de mesa sectoriales y minutas • Asistencia comité técnico de expertos del CODOCA 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Normas adoptadas, elaboradas y desarrolladas • Reglamentos técnicos elaborados <p>El INDOCAL identifica políticas públicas relevantes a través de la realización de un análisis de las partes interesadas y la incorporación y aplicación de leyes, reglamentos, normas, procedimientos externos que apliquen a la institución, para ello ha elaborado una Lista Maestra de Documentos de Origen Externos y periódicamente el Dpto. Jurídico realiza una verificación de normas, leyes y reglamentos aplicables por todo la Institución.</p> <p>También en el INDOCAL identificamos las políticas públicas de interés y aplicables a la Institución a través del cumplimiento de los indicadores del sistema de monitoreo del estado (SMMGP) y a través de las capacitaciones y seminarios organizados por el MAP en las mesas sectoriales con intercambio de experiencias de entidades homologas en la región. Promovemos y fomentamos la política nacional de la calidad y elaboramos la política normalización</p> <p>Evidencia: En el INDOCAL contamos con un Plan Estratégico (PEI) alineada a la Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan de Gobierno, Metas presidenciales y Objetivos del Gobierno.</p> <p>Para dar seguimiento al cumplimiento a se ha establecido una Matriz General de Seguimiento a Objetivos, matriz de objetivos del SGC, Matriz de objetivos de las áreas técnicas y trimestralmente</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<p>remitimos a los órganos rectores el reporte de cumplimiento de las metas físicas-financieras 2019 Participamos en el seguimiento y monitoreo de la política nacional de calidad.</p> <p>Evidencia: En el INDOCAL involucramos a los grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la institución a través de la realización de los Comités Técnicos de Normalización, la participación en la Mesa Sectorial de la Gestión Pública, la Comisión Técnica de expertos del CODOCA, Reunión Revisión por la Dirección y el Comité de Imparcialidad y Certificación que se gestiona desde nuestra institución.</p> <p>Evidencia: AENOR - INDOCAL (TSS) CARICOM REGIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDS AND QUALITY (CROSQ) CEI-RD CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDAD (CONADIS) CTL GROUP DIGECOOM, ODAC e INDOCAL DIRECCION GENERAL DE COOPERACION MULTILATERAL (DIGECOOM) EDEESTE ENTE COSTARRICENSE DE ACREDITACION (ECA) y LABORATORIO DE MEDICIONES ELECTRICAS DEL INDOCAL FUNDACION APEC DE CREDITO EDUCATIVO, INC (FUNDAPEC) INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre Pro Consumidor, Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC) e INDOCAL.</p> <p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA MADRE Y MAESTRA (PUCMM)</p> <p>SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y PROCONSUMIDOR</p> <p>ADESS, PROCONSUMIDOR E INDOCAL</p> <p>Memorando de Entendimiento de Cooperación Interinstitucional entre Dirección General de Aduanas (DGA) e INDOCAL.</p> <p>Acuerdo Marco entre la Tesorería Nacional (TSS) y el INDOCAL.</p> <p>Acuerdo Marco de Colaboración Interinstitucional entre el INDOCAL-ODAC.</p> <p>Acuerdo de Colaboración y Cooperación Interinstitucional entre la Dirección General de Cooperación Multilateral (DIGECOOM) e INDOCAL.</p> <p>Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre la Asociación Dominicana de Exportadores (ADOEXPO) e INDOCAL.</p> <p>Acuerdo Interinstitucional entre Fundación Apec de Crédito Educativo (FUNDAPEC) e INDOCAL.</p> <p>Acuerdo de Colaboración entre el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y el INDOCAL.</p> <p>Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) e INDOCAL.</p> <p>Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre La Tesorería Nacional-INDOCAL para ingresar en el sistema SIRITE.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <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>	<p>Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información (OPTIC) y el INDOCAL.</p> <p>"Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre el Laboratorio Central Veterinario (LAVECEN y el INDOCAL.</p> <p>Evidencia: En el INDOCAL Mantenemos alianzas con distintos grupos de interés importantes y contamos con las siguientes alianzas: Sistema de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) con los importadores y DGA, Membrecía Plena con el Organismo Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés), Membrecía Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT), Membrecía Bureau International de Pesas y Medidas (BIPM), Membrecía Organización Internacional de la Metrología Legal (OIML), Membrecía Comisión Electrotécnica Internacional (IEC), Membrecía CODEX ALIMENTARIUS, adscritos al Sistema Interamericano de Metrología (SIM), Acuerdo firmado con IIBI, UASD, Tesorería Nacional, MITUR, INABIE, EDENORTE, UNIBE, ODAC, PROCONSUMIDOR, ADOEXPO, INTEC, PUCMM, FUNDAPEC, TSS, CONADIS, Super Intendencia de Electricidad, DIGECOOM, UTESA, Asociación de Empresario de Santiago, Lavasen, Etc.</p> <p>En el INDOCAL promovemos el conocimiento de la organización a través de nuestra Página web, redes sociales, charlas Orientación y Divulgación de Normas, presencia en los medios de comunicaciones (Radio y TV), prensa escrita</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>(periódicos de circulación nacional, observatorio público)</p> <p>Contamos con canales de comunicación en redes sociales, página Web Institucional y contamos con un departamento de Divulgación de nuestros servicios sólo para ese marketing a todos los grupos de interés. plan de divulgación anual, charlas en los colegios y otras actividades relacionadas, visitas a diferentes medios de nuestro director para promover al INDOCAL.</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
<p>La Organización:</p> <p>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.</p>	<p>El INDOCAL ha definido todos sus grupos de interés en el PEI y las necesidades y expectativas de los grupos de interés se determinaron a través de un Análisis FODA y de un análisis de las partes interesadas (interna-externa).</p> <p>Se ha realizado la distribución del PEI a los grupos de interés tanto en formato físico como digital y se difundió el PEI con el personal</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El PEI • Reuniones de difusión con el consultor 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de asistencia <p>La información de los grupos de interés, así como las relevantes sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, han sido recopiladas en el PEI tomando en cuenta sus necesidades y expectativas. También se determinó la periodicidad de la revisión de las mismas acorde al vencimiento del PEI cada 3 años.</p> <p>El INDOCAL a través de encuesta de satisfacción, quejas y sugerencias recopilamos las expectativas, necesidades y el grado de satisfacción de sus grupos de interés, estos son analizados para poner en marcha acciones de mejora para garantizar la satisfacción de estos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI • Encuesta de satisfacción • Grupos de interés <p>En el INDOCAL se analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación:</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesa Sectorial de Reforma del Estado • Mesa Sectorial de Cooperación Multilateral, Comités Internacionales de 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Normalización, pasantías y talleres internacionales <ul style="list-style-type: none"> • Asambleas Generales ISO • Políticas ILAC • Directrices de la OIML • Criterios y procedimientos de los entes acreditadores COPANT y SIM. 	
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.	Evidencia: En el INDOCAL para analizar las debilidades y fuerzas internas, tomando en cuenta las oportunidades y amenazas se ha realizado un análisis FODA (PEI). Hemos elaborado un procedimiento de gestión de riesgo y una Matriz de Riesgo INDOCAL.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 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.	En el INDOCAL 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 Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • EPEI (largo y mediano plazo). • POA (concretos y a corto plazo). • Matriz General de Objetivos. • Matriz de Objetivos del Sistema de Gestión. • Matriz de Objetivos de las Áreas Técnicas. 	No contamos con una herramienta tecnológica eficaz permita dar seguimiento oportuno al PEI y al POA.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Objetivos específicos de las áreas y una Matriz de Riesgo INDOCAL. <p>Evidencia: En el INDOCAL para la elaboración del PEI se involucraron los grupos de interés identificados en el análisis FODA (PEI) realizado dando prioridad a las necesidades y expectativas de los grupos de interés. De igual forma son involucrados en las reuniones de los Comités Técnicos Normalización, Mesa Sectorial de la gestión pública, Mesa Sectorial de Cooperación y en la Comisión Técnica de Expertos del CODOCA, retroalimentación de los clientes a través de la encuesta de satisfacción y retroalimentación de la vista públicas de normas y reglamentos técnicos, comité de certificación de evaluación de la conformidad.</p> <p>Contamos con acuerdos con CONADIS, contratamos colaboradores con dificultad física motora, impulsamos la equidad de género, contamos con el servicio de certificación de equidad de género, garantizamos la accesibilidad a nuestro portal web que ha sido diseñado para personas con dificultad visual</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de trabajo personas con dificultad física motora • Servicio de certificación de genero • Empresas certificadas en equidad de género 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado y página web de INDOCAL con accesibilidad para personas con dificultad visual. <p>En el INDOCAL contamos con un Presupuesto aprobado por el Gobierno Central y un Presupuesto por Captaciones Directas para desarrollar, adecuar la planificación estratégica de la institución y queda plasmado en los Reportes de Meta Física y Financiera entregados a la Dirección General de Presupuesto</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto aprobado. • Partidas presupuestarias. • Partida por productos. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>En el INDOCAL contamos con el PEI como guía de alineación institucional, de ella se desprenden las matrices de objetivos estratégicos, definiendo las prioridades, forma de medición y marco temporal, contamos con diagramas de flujos de procesos en todas las áreas medibles, y procedimientos de análisis y evaluación de la estructura organizativa y a través de nuestras auditorías internas y externas evaluamos periódicamente la eficiencia y eficacia de los mismos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>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.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI • Matrices de objetivos estratégicos • Procedimiento de análisis y evaluación de la estructura organizativa • Informes de auditorías internas • Informe de evaluaciones externas • Seguimiento y evaluación del POA <p>En el INDOCAL contamos con la matriz General de objetivos la cual establece para cada área de la institución los objetivos, metas, indicadores, formas de medición y a través del reporte se obtienen los resultados esperados trimestrales de cada uno y los planes de acción cuando aplique de cada área cuando no se ha logrado la meta establecida en el periodo establecido</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz general: los objetivos por área, metas, indicadores y forma de medición • Reportes trimestrales <p>En el INDOCAL realizamos la difusión de comunicación del PEI y en ella se abordan objetivos Anuales la cual establece y comunica los objetivos estratégicos, objetivos específicos y los Planes Operativos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo de difusión. • Afiches publicitarios. • Registro de participantes. 	<p>No se ha compartido con los grupos de interés.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>En el INDOCAL contamos con una matriz general de objetivos que establece indicadores puntuales para resultados y metas puntuales. A través de los informes de metas físicas financieras se reportan la relación de productos, servicios, resultados y costos de los mismos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de metas físicas. • Informes trimestrales. 	

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
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Se evidencia correos al director de Tecnología de la información sobre necesidades digitalización de los servicios y se está llevando un programa para calidad 4.0 con el sistema interamericano de metrología (SIM) digitalización de los laboratorios de metrología.</p> <p>Se han identificado necesidades sobre dispositivos de adquisición de datos para impulsar el proceso automatización en la adquisición de las mediciones.</p>	<p>No se ha realizado un plan de digitalización institucional extendido a todas las áreas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Se cuenta con un plan de digitación de evidencia las necesidades que adquisición de equipo para realización del mismo.</p> <p>Estamos participando del proyecto CABUREK a través del SIM que como misión lleva a la digitalización de los servicios y la automatización de los procesos.</p> <p>Las normas ya se pueden adquirir desde nuestra página web, así como los servicios de los laboratorios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico al director TIC • Programa CABUREK • Productos de adquisición de datos identificados • Servicios disponibles a través de nuestra página web: • Ventas de Normas Dominicanas, Normas Internacionales y de otros Documentos Normativos (S) • Consultas de Normas y Reglamentos Técnicos Dominicanos-(S) • Marca de Conformidad. Sello de Calidad INDOCAL • Certificación de Lotes • Certificación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) • Certificación de Buenas Prácticas de Higiene (BPH) en Cocinas • Certificación de Sistemas de Gestión Basados en Normas Internacionales 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección de Instrumentos y Productos (VUCE-DGA) • Verificación de Balanzas en Establecimientos Comerciales, Industriales y Sector Salud • Verificación de Balanzas en Colmados y Estaciones de GLP, Incluidos en el Programa Solidaridad • Verificación de Dispensadores de Combustibles Líquidos y Gaseosos • Verificación de Balanzas Camioneras y Metros en las Terminales de Combustible • Capacitación a los Reparadores Autorizados (RA) • Aprobaciones u Homologación de Modelos a los Instrumentos de Medición Sujetos al Control Metroológico Legal • Calibración de Pesas • Calibración de Patrones de Volumen • Calibración de Termómetros • Calibración de Medidores de Energía Eléctrica y Medidores Testigos • Calibración y Examen de Lotes de Transformadores de Corriente (CT) • Examen de Modelo y de Lote para Medidores de Energía Eléctrica • Sincronización a la Hora INDOCAL <p>En el INDOCAL contamos con un Plan de capacitación Anual que busca desarrollar el conocimiento en los empleados, contamos con membresías internacionales que nos permiten la pasantía de nuestro personal para la innovación, el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>benchlearning y el desarrollo del conocimiento. Garantizamos que se cuente con más de un colaborador con conocimientos específicos de una tarea.</p> <p>Nuestros laboratorios de metrología realizan interceptaciones tanto nacionales como internacionales, lo cual se evidencia en los informes de Intercomparación con desempeño satisfactorios</p> <p>Se ha desarrollado un programa de formación para los colaboradores de los laboratorios de metrología, el cual cuenta con ocho ciclos, lo que evidencia plan capacitación en innovación, y que convierte dicha área en un laboratorio de conocimiento ya que dichas formaciones son impartidas por nuestro personal el cual se ha formado alrededor del mundo en temas científicos de metrología.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación • Membresía SIM • Certificados de participación capacitaciones SIM • Certificado de pasantía internacionales • Expediente personal • Informes de intercompraciones internacionales • Informe de intercomparaciones nacionales • Programa de formación de los laboratorios 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>En el INDOCAL damos seguimiento periódicamente a todos los indicadores internos para el cambio establecidos en las áreas, lo validamos y vemos el estatus en la reunión anual de objetivos se establece la planificación de los cambios, la demanda externa y las innovaciones que la institución defina como meta, aprobado por la MAE</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista y minuta MAE. • Revisiones por la dirección. 	<p>No se cuenta con un sistema informático para el monitoreo de los mismos.</p>
<p>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, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>En INDOCAL se promueven las ideas innovadoras y se evidencia en el programa de capacitación de los colaboradores de los laboratorios, los equipos de medición desarrollados por los colaboradores para diferentes pruebas, así como los procesos de automatización que reducen el tiempo que con los recursos escasos que tenemos hemos desarrollado, sumando los artículos científicos en nuestro portal web y el desarrollo de nuevos servicios brindar más y mejores servicios cada día. Sistema de ticket para asistencia del área de TI</p>	<p>No se ha asignación partida presupuestaria específica para desarrollo e innovación.</p>
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>INDOCAL a través del PEI, POA y Plan de Compras Anuales asegura la disponibilidad de los recursos para la implementación de los cambios que la institución establezca y planifique.</p>	

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)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>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.</p>	<p>En el INDOCAL se analizan periódicamente las necesidades actuales de los recursos humanos y para esto se ha aplicado la encuesta de clima en coordinación con el MAP y se aplican encuesta de satisfacción al cliente –ciudadano. De igual modo se realizan análisis de quejas y sugerencias gestionadas a través del Dpto. de Servicio al Cliente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Encuesta de clima organizacional• Encuestas de satisfacción al cliente• Análisis de quejas y sugerencias <p>Contamos con políticas de Gestión Humana sobre permisos para estudio, permiso solidario (partida de familiares), maternidad, paternidad, también se ha elaborado un plan en coordinación con CONADIS sobre inclusión laboral de personas con discapacidad.</p> <p>Contamos con matrices de delegación de funciones, autoridades y suplencia. Se toma en cuentas las capacidades y habilidades futuras</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Acción de personal con permiso de estudio	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acción de personal con permiso solidario • Licencia por maternidad • Licencia por paternidad • Plan de inclusión CONADIS-INDOCAL para la inclusión de personal con discapacidad • Matrices de delegación de autoridad y suplencia • Programa y plan de capacitación <p>El INDOCAL cuenta con una escala salarial aprobada por el MAP, la cual fue aplicada en este mes de noviembre de 2021. Hay un programa de compensaciones a aplicarse en 2021.</p> <p>En el INDOCAL seleccionamos al personal de acuerdo a la competencia, habilidades y conocimiento.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de selección del personal • Procedimiento de compensación y bienestar del talento humano. 	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>En el INDOCAL seleccionamos al personal de acuerdo a la competencia, habilidades y conocimiento. No discriminamos de ninguna forma al personal, y gestionamos su desarrollo mediante la detección de necesidades de capacitaciones, se otorgan permisos de estudios.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) 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>7) 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>	<ul style="list-style-type: none"> • Personal graduado con honores • Personal con las más altas calificaciones a nivel internacional. <p>Tenemos acuerdo de desempeño, el cual es evaluado todos los años. Al personal de Carrera Administrativa se le otorga un bono anual basado en los resultados de su desempeño.</p> <p>En INDOCAL aplicamos política de equidad de género, además certificamos en equidad de género y tenemos normas de igualdad de género, tenemos política no discriminatoria. Contamos con datos desagregado donde se evidencia la cantidad de empleados por género, equidad salarial de los que ocupan el mismo puesto, etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política no discriminatoria. • Proporción de empleado por género. • Nómina de los empleados. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>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>	<p>Se cuenta con el plan de capacitación para suplir necesidades actuales y futura, así como el programa de formación de los laboratorios que garantiza las necesidades actuales y futuras. Además, que se cuenta con un procedimiento para la detección de necesidades formación.</p> <p>Se fomenta la excelencia donde empleados gracias al apoyo que le brindamos pueden obtener su título universitario, algunos con honores, además de evidencia del más alto rendimiento y calificaciones de nuestros colaboradores en cursos avanzados de metrología, que internamente era considerada como metrología básica, lo cual evidencia el alto nivel metrológico de nuestros colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación. • Programa de formación de los laboratorios nacionales. • Procedimiento de detección de necesidades de formación. • Acción con permisos de estudios. • Certificados de título personal con honores. • Comunicación Directora RRHH con las tres calificaciones más alta de toda Latinoamérica del curso de metrología avanzada. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios,</p>	<p>Se fomenta la excelencia donde empleados gracias al apoyo que le brindamos pueden obtener su título universitario, algunos con honores, además de evidencia del más alto rendimiento y calificaciones de nuestros colaboradores en cursos avanzados de metrología, que internamente era considerada como metrología básica, lo cual evidencia el alto nivel metrológico de nuestros colaboradores.</p> <p>Además, que contamos muchos de nuestros empleados con maestrías y posgrado en diferentes disciplinas.</p> <p>Se fomenta la investigación, el desarrollo y la automatización, evidenciado en paper científicos, desarrollo de equipos de medición, y la automatización de los procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expediente personal título con honores • Certificados de metrología avanzada y notificación de las tres notas más alta de Latinoamérica. • Colaborares destacados en diferentes áreas (monitores de matemáticas) • Ver expediente personal con maestría en matemáticas, estadísticas, defensa nacional, etc. • Ver publicaciones técnicas en la página web. <p>En INDOCAL permitimos nuevas ideas innovadoras, formas de aprendizaje para desarrollar las competencias, evidenciado en el sistema de ticket para servicios técnicos y de gestión</p>	<p>No contamos con una partida presupuestaría específica para innovación (investigación, desarrollo y la automatización).</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <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> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>informática, desarrollo de equipos de medición, desarrollo de investigaciones, diseño y análisis de experimentos estadísticos, basado en minería de datos y six sigma.</p> <p>Hemos desarrollado habilidades gerenciales y de liderazgo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se han realizado charlas, cursos sobre desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo con el fin de desarrollar estas habilidades en los puestos de dirección y supervisión de la institución • Lista de participaciones. <p>Se ha establecido una inducción general al INDOCAL y las áreas técnicas realización una inducción de sus nuevos colaboradores el SGC, se establece una mentoría a través de la evaluación y seguimiento del personal en formación, además de que el personal del Departamento de Metrología Legal debe pasar una pasantía por las otras áreas de metrología:</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de asistencia. • Matrices con el personal en formación • Evaluación del personal en formación de los laboratorios. • Certificados de participación de la pasantía con cada actividad realizada. <p>Se realizan movimientos de personal y promociones</p> <p>Evidencia:</p>	<p>No se ha realizado un procedimiento de promoción y movimiento de personal.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Designaciones No objeción del MAP.	
<p>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).</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>En el INDOCAL promovemos y desarrollamos formación vía plataforma como zoom, presenciales con el uso de recurso multimedia, además de publicitarla vía redes sociales</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listas de asistencias • Captura de pantallas • Presentaciones • Certificados <p>Planificamos y desarrollamos actividades formativas en gestión de riesgos, conflictos de interés, ética para el personal.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listas de asistencias • Captura de pantallas • Presentaciones • Certificados <p>Evaluamos el impacto de las capacitaciones y contamos con un procedimiento de capacitación donde establece la metodología utilizada para evaluarlas</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de capacitación. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</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</p>	<p>En el INDOCAL se promueve la cultura de la comunicación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Comunicación Interna • Minutas: Reuniones Departamentales • Reuniones Trimestrales • Reunión revisión por la Dirección • Reuniones con la Comisión de Ética • Promoción de Valores a través de correo Institucional, murales y redes sociales <p>En el INDOCAL se crea un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias a través de las diferentes reuniones que se realizan a todos los niveles:</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de Reuniones 	
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</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 el INDOCAL se involucra a los empleados y a sus representantes para el desarrollo de los planes de acción y procedimientos existentes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas: Reuniones Departamentales • Reuniones Trimestrales • Reunión revisión por la Dirección • Reuniones con la Comisión de Ética • Reportes de la Comisión de Ética 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</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>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>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la</p>	<p>En el INDOCAL se procura el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la forma de medirlo:</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño donde firma el colaborador y el supervisor. <p>Realizamos encuesta de clima laboral conjuntamente con el MAP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional. • Informe de encuesta. <p>Aseguramos las buenas condiciones en el ambiente de trabajo, incluyendo al cuidado de la salud y seguridad laboral. Comité de salud y seguridad del trabajo</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charlas de Salud, Operativos de Salud, Evaluación e informe de Riesgo Laborales. • Listado de participantes en Jornadas de Salud. • Jornadas de vacunación. • Extintores en áreas comunes. • Ruta de evacuación. <p>En INDOCAL tenemos colaboradores en teletrabajo, y otorgamos la licencia de trabajo, permisos ante casos imprevistos, licencias médicas o de maternidad, permiso solidario (partida de un familiar), permiso de estudios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de permisos. • Acciones de personal. 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</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>El INDOCAL es una entidad que cree en la inclusión, por eso contratamos personas con discapacidades y propiciamos que su área de trabajo esté ubicada en el primer, teniendo en cuenta sus limitaciones y que cuente con los insumos necesarios para su óptimo desempeño.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rampa. • Parques especiales para discapacitados y embarazadas. • Nómina de asistencia social. • Pago de capacitaciones. <p>En el INDOCAL proporcionamos planes y métodos adaptados para beneficiar al personal de forma no monetaria.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campamento de verano para hijos de los empleados (2019), suspendido por pandemia. • Planes complementarios de servicios de salud para los directores y encargados • Realización de charlas y actividades enfocadas en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades • Día de cumpleaños <p>De forma monetaria:</p>	<p>No se ha realizado un sistema de acceso para discapacitado al segundo nivel.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Bono por desempeño a los de carrera administrativa • Sueldo 14. 	

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
<p>La Organización:</p> <p>I. 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>El INDOCAL ha identificado sus socios claves de todos los sectores privados, de la sociedad civil y del sector público para construir sólidas relaciones y de cooperación que perduren, basadas en la confianza, el dialogo, la apertura, con nuestros clientes, proveedores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil con organismos internacionales.</p> <p>Evidenciado en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional. • Análisis de las partes interesadas • Reuniones de Comités Técnicos • Simposios y Charlas al ciudadano • Acuerdos y Convenios de Colaboración. 	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para</p>	<p>El INDOCAL desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>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>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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional. • Análisis de las partes interesadas • Reuniones de Comités Técnicos • Simposios y Charlas al ciudadano • Acuerdos y Convenios de Colaboración • Informes de impacto en términos de eficiencia de los refrigeradores de uso domésticos (en proceso) <p>Los roles y responsabilidades se encuentran descritos en los Acuerdos y Convenios de Colaboración.</p> <ul style="list-style-type: none"> • AENOR - INDOCAL (TSS) • CARICOM REGIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDS AND QUALITY (CROSQ) • CEI-RD • CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDAD (CONADIS) • CTL GROUP • DIGECOOM, ODAC e INDOCAL • DIRECCION GENERAL DE COOPERACION MULTILATERAL (DIGECOOM) • EDEESTE 	<p>No se ha realizado evaluación y monitoreo de los impactos de las alianzas</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • ENTE COSTARRICENSE DE ACREDITACION (ECA) y LABORATORIO DE MEDICIONES ELECTRICAS DEL INDOCAL • FUNDACION APEC DE CREDITO EDUCATIVO, INC (FUNDAPEC) • INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL) • Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre Pro Consumidor, Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC) e INDOCAL. • PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA MADRE Y MAESTRA (PUCMM) • SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y PROCONSUMIDOR • ADESS, PROCONSUMIDOR E INDOCAL • Memorando de Entendimiento de Cooperación Interinstitucional entre Dirección General de Aduanas (DGA) e INDOCAL. • Acuerdo Marco entre la Tesorería Nacional (TSS) y el INDOCAL. • Acuerdo Marco de Colaboración Interinstitucional entre el INDOCAL-ODAC. • Acuerdo de Colaboración y Cooperación Interinstitucional entre la Dirección General de Cooperación Multilateral (DIGECCOM) e INDOCAL. • Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre la Asociación Dominicana de Exportadores (ADOEXPO) e INDOCAL. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo Interinstitucional entre Fundación Apec de Crédito Educativo (FUNDAPEC) e INDOCAL. • Acuerdo de Colaboración entre el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y el INDOCAL. • Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) e INDOCAL. • Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre La Tesorería Nacional-INDOCAL para ingresar en el sistema SIRITE. • Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información (OPTIC) y el INDOCAL. • "Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre el Laboratorio Central Veterinario (LAVECEN y el INDOCAL. <p>Nos interesa hacer alianza público-privada por eso se observan en el punto anterior las empresas privadas, adicional a eso hay otros acuerdos que están en proceso con el sector privado. Por ejemplo: AFAPER, etc.</p> <p>El INDOCAL cuenta con un departamento de compras y contrataciones que se asegura que los proveedores sean socialmente responsables y cumplan con los requisitos para la contratación pública y las normativas vigentes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expediente de compras 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de compras. • Comité compras que seleccionar al proveedor. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>INDOCAL cuenta con distintas herramientas para asegurar estos requerimientos como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misión-Visión-Valores INDOCAL • Política de la Calidad INDOCAL • Política General de Análisis y Diseño de Estructura Organizativa PG-DPD-001 • Procedimiento Control de la Información Documentada <p>Contamos con el portal web y de transparencia donde se hacen públicas donde cualquiera puede acceder</p> <p>Ficha Técnica de Proceso Sistema de gestión de calidad y de todas las áreas existe una ficha de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>proceso, además de tener datos abiertos a través de la OAI.</p> <p>INDOCAL a través de los Comités Técnicos se mantiene en contacto constante con los ciudadanos animando y apoyando las necesidades de los mismos, creando un plan de normalización anual en base a esas necesidades y ampliando y mejorando los servicios ofrecidos para apoyarlos.</p> <p>Sistema de vista pública para buscar su opinión en la normalización y reglamentación.</p> <p>Se cuenta con el 311 donde puede tener información o requerirla a INDOCAL</p> <p>Tenemos buzones de sugerencias y un espacio en la para comunicarse con nosotros.</p> <p>.</p> <p>En INDOCAL comprometidos con garantizan la retroalimentación de nuestros cliente y ciudadanos realizamos encuesta de satisfacción al cliente, 311, buzones, redes sociales, etc.</p> <p>Contamos con procedimientos y documentos que nos permiten recoger información como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • INDOCAL cuenta con las siguientes herramientas: • PR-SSC-002 Procedimiento Seguimiento a la Satisfacción del Cliente • PR-SSC-001 Procedimiento Manejo de los Requerimientos • Encuestas de satisfacción de Clientes 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas a través del Departamento de Orientación y Divulgación. • FO-SSC-002 Formularios de Recepción de Quejas, reclamaciones y Denuncias. • FO-SSC-003 Formularios de Recepción de Sugerencias. • Sugerencias de la comisión de Ética. <p>En el INDOCAL se 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</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarifario. Ver tarifario en la página web de INDOCAL. • Carta Compromiso al Ciudadano. 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>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.</p>	<p>En el INDOCAL se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>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.</p> <p>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).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formulación del presupuesto por producto de acuerdo a los lineamientos de la Dirección General de Presupuesto. • Informe de gestión presupuestaria. • POA. • PEI. <p>Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación del presupuesto institucional, informes financieros y ejecución presupuestaria en el portal de transparencia. <p>En INDOCAL nos aseguramos de una gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros, donde priorizamos las necesidades de compras y gastos financieros acordes con un desempeño eficiente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de compras. • Comité compras. • Ley de compras y contrataciones. • Resoluciones de compras y contrataciones. 	<p>No se ha realizado establecimiento de una matriz de riesgos financieros.</p> <p>No contamos con política o procedimiento de gestión financiera y presupuestaria.</p> <p>No se evidencia procedimiento para la contabilidad de costo.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	En INDOCAL se introducen sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.). Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto por programas y control de ejecución presupuestaria. • Anteproyecto de presupuesto. 	No se evidencia un sistema interno de planificación y control presupuestario, ni informes de seguimiento.
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.		No se ha realizado.

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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. 2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Sistemas de control de los documentos, y control de los registros, acceso a la información interna. Documentos SGC. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento control de los documentos. • Procedimiento control de los registros. • Procedimiento control de la información documentada. El INDOCAL garantiza que la información disponible externa sea recogida, procesada y usada eficazmente a través del PR-DGC-001	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Procedimiento Control de la Información Documentada, y el PR-DGC-006 Procedimiento de Comunicación Interna, además de que se revisan las actualizaciones de las fuentes de origen externos para garantizar que se mantenga actualizada y disponible.</p> <p>Capacitaciones por medios digitales, reuniones virtuales. Software ticket. Plan de digitalización de normas. / plan de capacitación de TI a los colaboradores Se cuenta con plan de digitalización plan de digitalización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de digitalización de los servicios. • Programa de capacitaciones. • Software de ticket para servicios de TI. • USO de software para reuniones virtuales. • Office 365 para trabajo en colaboración. <p>Se realizan difusión de información, ética pública, movilidad y seguridad, capacitaciones (Rosa), revisión documentos externos, además de que somos miembros de red internacional de metrología donde se comparte informaciones, COPANT, etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo de difusión de información. • Correo de difusión de ética pública. • Capacitación de movilidad y seguridad. • Revisión de documentos de ODAC. • Miembros de la red de COPANT. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Membresía SIM. <p>Se cuenta con una memoria anual y de la oficina de Libre acceso de la información y los procedimientos internos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de libre acceso a la información. • Informes OAI. • Memorial Anual. 	
<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>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>	<p>INDOCAL 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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos institucionales (a todo el personal) • página web. • acceso a los documentos del servidor • murales. • Grupos de WhatsApp. <p>En INDOCAL aseguramos 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>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales • Página web • Sistema 311 • Datos abiertos • Redes sociales • Retroalimentación de los comités de normalización • Vista pública de las normas y reglamentos. <p>Se tienen establecidos contratos de confidencialidad para todo el personal, el cual es vinculante hasta 5 años después.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratos de confidencialidad del personal. 	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>En INDOCAL se diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos de esta institución tomando en cuenta los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: PEI. POA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>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>	<p>En INDOCAL evaluamos la rentabilidad de uso de tecnología basado en costo beneficio y su impacto en las labores, los clientes y los usuarios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Migración Correo Office 365. • Comités de compras. • Uso de sistemas abiertos. <p>En INDOCAL identificamos y usamos nuevas tecnologías para el desarrollo, simplificación y automatización de los procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del sistema de ticket para servicios TIC. • Monitoreo de web. • Redes sociales. • Automatización. • Análisis de datos. • Minería de datos. 	
<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>En los laboratorios de metrología hacemos uso de Lab View para automatización y participamos del programa CABUREK del sim con el objetivo de lograr la transformación digital de nuestros servicios. Contamos con el servicio de nube one drive para realización de backup de información relevante.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación Lab View. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Software desarrollado por el personal en Lab View para calibración de CT, Termómetros, etc. • Participación Programa CABUREK • Backup en one drive • Uso de zoom • Uso de Google meet • Uso de Teams • Planner de Microsoft • Office 365 con colaboración para editar documentos • Sharedpoint para compartir documentos <p>Contamos con un Sistema de ticket de TI, formularios de servicios al cliente, venta de normas en línea, servicios en línea (venta), SAIP, etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software para la solicitud de asistencia TIC por orden de solicitud y prioridad (ticket) • Servicios en línea: • Ventas de Normas Dominicanas, Normas Internacionales y de otros Documentos Normativos (S). • Consultas de Normas y Reglamentos Técnicos Dominicanos-(S) • Marca de Conformidad. Sello de Calidad INDOCAL • Certificación de Lotes • Certificación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) • Certificación de Buenas Prácticas de Higiene (BPH) en Cocinas 	<p>No se ha realizado ejecución del plan de digitalización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de Sistemas de Gestión Basados en Normas Internacionales • Inspección de Instrumentos y Productos (VUCE-DGA) • Verificación de Balanzas en Establecimientos Comerciales, Industriales y Sector Salud • Verificación de Balanzas en Colmados y Estaciones de GLP, Incluidos en el Programa Solidaridad • Verificación de Dispensadores de Combustibles Líquidos y Gaseosos • Verificación de Balanzas Camioneras y Metros en las Terminales de Combustible • Capacitación a los Reparadores Autorizados (RA) • Aprobaciones u Homologación de Modelos a los Instrumentos de Medición Sujetos al Control Metrológico Legal • Calibración de Pesas • Calibración de Patrones de Volumen • Calibración de Termómetros • Calibración de Medidores de Energía Eléctrica y Medidores Testigos • Calibración y Examen de Lotes de Transformadores de Corriente (CT) • Examen de Modelo y de Lote para Medidores de Energía Eléctrica • Sincronización a la Hora INDOCAL • SAIP. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>	<p>Contamos con procedimiento de seguridad de datos, utilizamos equipos Fortinet para de ataques cibernéticos</p> <p>Evidencia: Procedimiento de seguridad Uso de equipo de seguridad FORTINET</p> <p>Contamos con capacitación y charla en eficiencia energética, gestión de los residuos electrónicos. Certificación de accesibilidad del portal, RD incluye CODANIS, capacitaciones en plan de capacitación, proyecto Hola.</p>	<p>No contamos con certificación Nortic AI.</p> <p>No se ha tomado en cuenta la eficiencia energética en los equipos a adquirir, realizar un programa de gestión de los residuos.</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <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>Se realiza monitoreo de la factura de mantenimiento, solicitudes, control de mantenimientos de aire, vehículos e instalaciones, plantas eléctricas, fumigación periódica, planes de compras de mobiliarios y equipos de oficinas, registro almacenes y suministro. Plan de suministro de consumibles.</p>	<p>No se ha realizado un plan de manteniendo, rampas, plan de control de inventario.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Contamos con rampas de Accesibilidad a personas discapacitada en el primer nivel, con parqueo para discapacitados</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rampas de acceso a discapacitados. • Parqueos para embarazadas. • Parqueo para discapacitados. • Acceso de vehículo a la puerta de entrada. <p>Realizamos la reutilización de equipos y componentes no solo en el área de TI, si no en los laboratorios para el desarrollo de nuevos equipos y reparación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos desarrollados en laboratorios para la medición • Partes y componentes recuperados de PC dañadas para reparar otras PC y laptop. 	<p>No se ha realizado rampas y/o ascensor para el segundo nivel. I</p> <p>No se ha realizado reciclaje de plásticos, panel.</p> <p>No se ha realizado.</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>En INDOCAL se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los recursos energéticos mediante difusiones de mensajes para el ahorro.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charla de eficiencia energética • Lista de asistentes • Informes de seguimiento al consumo eléctrico 	<p>No hay evidencia de transporte colectivo del personal, plan eficiencia energética institucional.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Charla de eficiencia energética. <p>Contamos con la certificación de accesibilidad de nuestro portal web para personas con dificultad visual, parqueos para embarazada y discapacitados, y rampas en el primer nivel.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación de accesibilidad de nuestra página web. • Parqueos para discapacitados. • Parqueo para embarazadas. • Rampa de acceso a la puerta para vehículos. • Rampa de acceso para sillas de ruedas. 	<p>No se ha realizado un sistema de rampas y/o ascensor para el segundo nivel.</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>Nuestra institución cuenta con un sistema que está documentado en manuales, procedimientos administrativos y las áreas misionales e instructivos trabajos de las áreas misionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de calidad. 	<p>No se ha realizado documentación de los procesos del SGC garantizando la inclusión de los grupos de interés.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos administrativos. • Procedimientos de gestión de la calidad. • Procedimientos técnicos. • Instructivos de trabajo de las áreas técnicas. <p>Alguna área implementa el sistema aprovechando estas tecnologías hasta los recursos disponible les permiten. Por ejemplo, documentos de los laboratorios, manuales, procedimientos e instructivos están digitales, así como los formularios utilizados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos de los laboratorios digitalizados • Sistema de solicitud de asistencia TIC en software abierto • Utilización de bases de datos en Access en los laboratorios para manejo de datos, así como en Excel. 	<p>No se documenta un plan para la digitalización de los registros físicos.</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>Evaluamos los riesgos y factores críticos de los procesos para asegurar el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA. • Matrices de riesgos. • Procedimiento de Gestión de Riesgo. • Procedimiento auditorías Internas al SGC. • Procedimiento de Manejo de NC y Acciones Correctivas. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Los propietarios de procesos son identificados a través de descripciones de puestos, lista de actividades de los lab.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripciones de puestos. • Lista de actividades de los laboratorios. • Matriz de autorización. <p>Contamos con servicios en línea de los servicios en nuestro portal web y a través de VUCE.</p> <p>Evidencia: VICE Servicios en línea:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ventas de Normas Dominicanas, Normas Internacionales y de otros Documentos Normativos (S) • Consultas de Normas y Reglamentos Técnicos Dominicanos-(S) • Marca de Conformidad. Sello de Calidad INDOCAL • Certificación de Lotes • Certificación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) • Certificación de Buenas Prácticas de Higiene (BPH) en Cocinas • Certificación de Sistemas de Gestión Basados en Normas Internacionales • Inspección de Instrumentos y Productos (VUCE-DGA) 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de Balanzas en Establecimientos Comerciales, Industriales y Sector Salud • Verificación de Balanzas en Colmados y Estaciones de GLP, Incluidos en el Programa Solidaridad • Verificación de Dispensadores de Combustibles Líquidos y Gaseosos • Verificación de Balanzas Camioneras y Metros en las Terminales de Combustible • Capacitación a los Reparadores Autorizados (RA) • Aprobaciones u Homologación de Modelos a los Instrumentos de Medición Sujetos al Control Metrológico Legal • Calibración de Pesas • Calibración de Patrones de Volumen • Calibración de Termómetros • Calibración de Medidores de Energía Eléctrica y Medidores Testigos • Calibración y Examen de Lotes de Transformadores de Corriente (CT) • Examen de Modelo y de Lote para Medidores de Energía Eléctrica • Sincronización a la Hora INDOCAL <p>Lo realizamos a través de programa de cooperación de internacional, intercomparaciones y capacitaciones internacionales del personal. Comités técnicos, simposio, charlas y cursos con organismos internacionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyectos que llevamos en colaboración 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p> <p>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).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intercomparaciones • Capacitaciones internacionales (certificados). • Comités técnicos. • Simposio de Calidad y eficiencia energética • Participación en charlas. • Cursos en cooperación con organismos internacionales. <p>Contamos con una carta compromiso, compromiso de desempeño, monitoreo y seguimiento al PEI y POA, MMGP, revisión por la dirección. Informe de satisfacción.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso. • Compromiso de desempeño. • Monitoreo y seguimiento al PEI, POA y MMGP. • Informes de revisión por la dirección. • Informes de satisfacción. <p>Realizamos Backup de las informaciones relevantes y contamos con un procedimiento de backup y sincronización con las nubes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Backup realizados en la nube • Procedimiento para backup. 	

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)	Areas de Mejora
La Organización:		
<p>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.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Evidencia: Lo realizamos mediante encuesta de satisfacción (99%), Carta compromiso, servicios nuevos de las áreas de las áreas técnicas como certificación, calibración de analizadores, inspección por lotes sector eléctricos, procedimiento de reclamaciones, quejas y sugerencias, 311.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción • Carta compromiso • Servicios nuevos: calibración de analizadores de redes, inspección por lotes • Procedimiento de reclamaciones • Informes del 311 <p>Contamos con la aprobación de modelos, y orientamos desde servicios al cliente de forma que el cliente y usuario solo nos necesite una vez, servicios de norma en línea, etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de aprobación de modelo de equipos sujeto a control metrológico. <p>Tenemos política de no discriminación de evaluación de la conformidad 17021-1 y 17065 la no discriminación. 17020, 17021-1, 17024, 17025 y 17065 imparcialidad. Compromiso de confidencialidad.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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, tableros de anuncios en Braille y audio).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Política de no discriminación. • Compromiso de confidencialidad. <p>Promovemos la accesibilidad practicando con el ejemplo Pagina web con certificado de accesibilidad, certificación de accesibilidad, folletos, YouTube y redes sociales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web con certificación de accesibilidad. • Norma NORDOM de accesibilidad. • Folletos. • Charlas y entrevistas sobre accesibilidad. • Redes sociales. 	<p>No se evidencian anuncios en medios tradicionales, tarjeta de presentación en braille, anuncios en fraile, folletos.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Tenemos acuerdo INDOCAL-ODAC, realizamos y participamos en inter Intercomparaciones de laboratorios, coordinamos red de metrología química.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web de la red de metrología química. • Acuerdo INDOCAL-ODAC. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Intercomparaciones de laboratorios. <p>Participamos de un proyecto llamado QSEC CROSQ-RD en el cual se creará una base de datos de refrigeradores de uso doméstico, del cual seremos usuario y podremos alimentarla con las informaciones de republicana dominicana agrupando la comunidad del CARICOM, Contamos con una Red de metrología química la cual coordinamos</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes proyecto QSEC. • Página web red de metrología química. • Informes de intercomparación. 	<p>No se cuenta con sistema de información automatizado.</p>
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>En INDOCAL se crean grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. Tenemos una mesa de trabajo con el ODAC para los temas de acreditación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesa de Trabajo INDOCAL-ODAC. • Asistencia mesa de trabajo INDOCAL-ODAC. • Captura de pantallas de las reuniones y grabaciones. 	<p>No hay evidencia de que se extienda a otras organizaciones.</p>
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados</p>	<p>El INDOCAL incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo:</p>	<p>No hay evidencia de un plan de incentivos para 2021, sin embargo, hay uno para 2022.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>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.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de satisfacción al cliente • Comité de calidad INDOCAL • Programa de incentivos 2022. <p>En INDOCAL acordamos 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.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupo de trabajo para el monitoreo y seguimiento de la política nacional de calidad. • Guía de inspección de medidores eléctricos • VUCE. • Reglamento de equipos sujeto a control metrológico. <p>Lo realizamos a través de Convenios y acuerdos los cuales mencionamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AENOR - INDOCAL (TSS) • CARICOM REGIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDS AND QUALITY (CROSQ) • CEI-RD • CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDAD (CONADIS) 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • CTL GROUP • DIGECOOM, ODAC e INDOCAL • DIRECCION GENERAL DE COOPERACION MULTILATERAL (DIGECOOM) • EDEESTE • ENTE COSTARRICENSE DE ACREDITACION (ECA) y LABORATORIO DE MEDICIONES ELECTRICAS DEL INDOCAL • FUNDACION APEC DE CREDITO EDUCATIVO, INC (FUNDAPEC) • INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL) • Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre Pro Consumidor, Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC) e INDOCAL. • PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA MADRE Y MAESTRA (PUCMM) • SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y PROCONSUMIDOR • ADESS, PROCONSUMIDOR E INDOCAL • Memorando de Entendimiento de Cooperación Interinstitucional entre Dirección General de Aduanas (DGA) e INDOCAL. • Acuerdo Marco entre la Tesorería Nacional (TSS) y el INDOCAL. • Acuerdo Marco de Colaboración Interinstitucional entre el INDOCAL-ODAC. • Acuerdo de Colaboración y Cooperación Interinstitucional entre la Dirección 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>General de Cooperación Multilateral (DIGECOOM) e INDOCAL.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre la Asociación Dominicana de Exportadores (ADOEXPO) e INDOCAL. • Acuerdo Interinstitucional entre Fundación APEC de Crédito Educativo (FUNDAPEC) e INDOCAL. • Acuerdo de Colaboración entre el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y el INDOCAL. • Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) e INDOCAL. • Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre La Tesorería Nacional-INDOCAL para ingresar en el sistema SIRITE. • Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información (OPTIC) y el INDOCAL. • "Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre el Laboratorio Central Veterinario (LAVECEN y el INDOCAL." 	

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)	Areas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>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).</p> <p>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).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Damos cumplimiento a este literal con la encuesta de satisfacción, acreditaciones y certificaciones, así como las valoraciones de organismos estatales, así como la retroalimentación de las redes sociales:</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de servicio al cliente, encuesta de satisfacción con un 99 %. • Informes del departamento de comunicaciones • Memoria institucional <p>Para INDOCAL nuestros usuarios y clientes son importantes por eso buscamos retroalimentación de ellos a través de encuesta de satisfacción.</p> <p>Le damos participación a todos los ciudadanos y clientes en los procesos de trabajo a través de la vista pública de las normas y de los reglamentos técnicos elaborados desde INDOCAL., además de participación de los comités técnicos, así como en las mesas de trabajo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Contamos con un Portal transparencia de INDOCAL, adicional a eso cualquier ciudadano puede tener acceso a las informaciones a través de la OAI.</p> <p>Medimos integridad de nuestra organización y la confianza que generamos a través de encuesta de Satisfacción la cual tiene un índice 99 %.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>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.).</p>	<p>El nivel de confianza hacia la organización y nuestros productos lo medimos con Encuesta de satisfacción, además de la Carta compromiso.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso Evaluada en 99 por ciento por el MAP. • Encuesta de satisfacción en un 99 %. <p>Para INDOCAL el acceso 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).</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • VUCE, Portal web • Correo Institucionales • TRANSFERECIA • PAGO CON TARJETA • entrega por medios digitales para normas • Tarifario • Rampas al primer nivel • Parques para discapacitados • Parques para embarazadas <p>En INDOCAL medimos la calidad del servicio para garantizar un estándar de calidad acorde al os que los ciudadanos y clientes necesitan.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso evaluada en 100 y la encuesta de satisfacción en un 99 %. 	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Tenemos servicios orientados a las necesidades específica como es el servicio de certificación de género que otorgamos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación de Igualdad de Género. 	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>En INDOCAL la innovación es partes de nuestras vidas y del accionar por eso se pueden destacar Paper de investigaciones de nuestros los cuales compartimos con la todos a través de nuestro portal en la pestaña de artículos técnicos, además de equipos de medición desarrollados en los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>En INDOCAL el tiempo en que prestamos servicios es importante debido a que representa para los ciudadanos y clientes pérdida de dinero y lo evidenciamos a través de:</p> <p>Evidencia: Carta Compromiso evaluada en 100 % por el MAP Procedimientos de atención al cliente. Encuesta de satisfacción con índice general de 99 % de satisfacción.</p> <p>En INDOCAL contamos con un creemos que las quejas y opiniones es para mejorar y brindar un mejor servicio por eso lo evidenciamos con el procedimiento de quejas, informes de quejas, la retroalimentación del 311.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de quejas • Informes de quejas • Retroalimentación 311. <p>En INDOCAL medimos los compromisos con la calidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso. • Encuesta de Satisfacción evaluada con un índice de satisfacción de 99%. <p>Lo evidenciamos en la Carta Compromiso evaluada en 99 % por el MAP.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Contamos con diferentes canales de información como son Instagram, YouTube, Twitter, LinkedIn, Facebook, OAI, portal web.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestas Instagram, YouTube, Twitter, LinkedIn, Facebook, portal web. • Informes mensuales del Departamento de Comunicación. • Informes de la OAI y TI. <p>Contamos con un portal de Transparencia para que todas las informaciones del INDOCAL esté disponible a la población en general, conozcan nuestros servicios y nuestros artículos científicos.</p> <p>Nuestros Objetivos están disponibles en nuestra página web, los objetivos son medidos trimestralmente y está en nuestra memoria, así como los Informes Mensuales de comunicación, además de los seguimientos del POA y el PEI.</p> <p>Estamos disponible a cualquier persona física o Jurídica que requiera información lo cual se realiza a través de la OAI.</p> <p>Nuestro horario laboral es de 8:00 am a 4:00 pm, sin embargo, contamos con canales para la adquisición de nuestros servicios a través del portal web y VUCE.</p> <p>Evidencia: Trabajamos de 8:00 a 4:00 pm Página web adquisición 24/7 de nuestros servicios</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Tiempo de espera.	<p>Creemos que el tiempo de importante por eso a través de nuestro departamento de servicio al cliente se hacen esta medición.</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción con 99 % de índice de satisfacción.</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>El tiempo espera para cada servicio está establecido en el tarifario de servicios y la Carta Compromiso la cual fue evaluada en 99 % por el MAP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso • Medición del MAP. 	
8) Costo de los servicios.	<p>En INDOCAL contamos con tarifario (aprobado por CODOCA) y carta compromiso donde se evidencia el costo de los servicios.</p>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Estas informaciones están disponibles en nuestra Carta Compromiso, también a través de nuestro portal web.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso evaluada por el MAP en 99 % • Portal web. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias</p>	<p>Los grupos de interés participan y nos dan su opinión a través de los comités de normalización, reglamentación, en la elaboración procedimiento de inspección de lotes de medidores de energía eléctrica, así como en la reunión del PEI y las mesas de trabajo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de normalización. • Lista reuniones del PEI. • Lista reuniones mesa de trabajo. <p>La evidencia de las quejas recibidas implementadas está disponible en: Los informes de servicios a los clientes, los cuales incluyen las quejas y sugerencias.</p>	
<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>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).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y</p>	<p>Nuestros servicios pueden ser adquiridos en con la utilización de métodos innovadores como web o VUCE, transferencia, uso de tarjeta en nuestras instalaciones.</p> <p>Estás revisiones se realizan en las revisiones de los comités de normalización y de reglamentación técnica, así como de las encuestas de satisfacción,</p>	<p>No se ha medido consultar Chat Bot WhatsApp.</p> <p>No se ha medido.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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.</p>	<p>además de que se evidencia en las solicitudes de los servicios de los laboratorios</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción con 99 % de índice de satisfacción. • Vista publica de la documentación de normalización y reglamentación técnica. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>En INDOCAL realizamos esta medición a través de la OAI.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de la OAI. <p>El seguimiento y resultados de los indicadores se realiza a través de la OAI.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe OAI. 	

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)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>La imagen y el rendimiento general de nuestra organización es medida a través de: Evidencia: Encuesta de clima laboral con un 100 %.</p> <p>El involucramiento de las personas en la toma de decisiones y el conocimiento de la misión, visión y valores es importante para nosotros, ya que nuestros colaboradores son lo que nos pueden ayudar a mejorar cada día.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inducción al general al INDOCAL. • Delegación de autoridad. • Matriz de suplencia. • Listado de reuniones departamentales. • Reuniones del PEI. <p>Nuestros colaboradores son importantes, así como las actividades que nos pueden proporcionar mejoras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones del PEI • Auditorías internas • Evaluaciones de los entes acreditadores • Procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades • Matriz de riesgos y oportunidades • Revisiones por la dirección • Observaciones y sugerencias del personal 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Comité de ética, capsula de relaciones laborales, capacitación en ética e integridad, charlas, lista de asistencia.</p> <p>Encuesta de clima laboral, taller de relaciones laborales</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de asistencia. • Encuesta de clima laboral con 100 %. <p>Creemos en una mejor sociedad y equidad con aquellos grupos menos favorecidos, lo cual lo evidenciamos con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación de igualdad de genero. • Norma de accesibilidad. • Acuerdo con CONADIS. • Normas de eficiencia energética. • Charlas de eficiencia energética. 	<p>No se ha medido la gestión de residuos, acercamientos a actividades culturales y de la comunidad.</p>
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>Somos una institución abierta a la innovación y lo evidenciamos el equipos multidisciplinarios y uso de las TIC para dar soporte a las reuniones virtuales, migración a office365 de los correos institucionales, el desarrollo de nuevos equipos de medición, investigaciones científicas.</p> <p>A raíz de la pandemia se ha acelerado el proceso de digitalización y el trabajo remoto por lo que contamos con manuales, procedimientos e instructivas, uso de firma electrónica, así como backup en la nube, trabajo colaborativo en línea,</p>	<p>No se la medido el impacto de extender la digitalización a todas las áreas y digitalizar todos los formularios utilizados y firma digital y el uso del sistema de ticket a otras actividades.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) La agilidad de la organización.	<p>reuniones virtuales, tenemos planificado la mejora de nuestra infraestructura informática, también hemos reforzado nuestra seguridad, soporte asistido remoto a través de anydesk y sistema de ticket para la asignación de soporte técnico, programación de reuniones virtuales a través de zoom, y el uso de Microsoft teams a todo los colaboradores con correo office 365.</p> <p>Gestión de la información vía correo electrónico.</p>	

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
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <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>Nuestros directivos realizan de forma periódica evaluación y acuerdo de desempeño, los cuales se establecen los recursos, se evalúa el rendimiento y se los comunica los colaboradores, adicional a esto los laboratorios tiene unos requisitos específicos de acuerdo a la posición, los cuales son evaluados semestralmente, además se evidencia el rendimiento del personal en función a la cantidad de servicios brindado, así como de encuesta de satisfacción, adicional a ello se realiza una supervisión efectiva en la ejecución de cada servicio al personal de los laboratorios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de desempeño. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>El diseño y la gestión de nuestros procesos están basados en norma internacionales como sistema de gestión basado en ISO 9001 y las áreas técnicas con SGC basados en ISO 17020, 17021-I, 17024, 17025 y 17065 y la implementación de la NOVACI para el control interno.</p> <p>Evidencia: Documentación del SGC.</p> <p>En INDOCAL creemos que la carga laboral es importante para garantizar el óptimo rendimiento por eso tenemos descripciones de puestos y acuerdo del desempeño y matriz de autorización, responsabilidad y la matriz de delegación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripciones de puestos y acuerdo del desempeño y matriz de autorización, responsabilidad y la matriz de delegación. <p>Se realizan entrenamiento cruzados para garantizar la correcta ejecución los procesos documentados, asegurando la disponibilidad de personal para la realización de las actividades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de asistencia • Certificados de participación • Procedimiento detección de necesidades de formación. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Para la comunicación interna utilizamos varios medios como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo interno (comunicaciones INDOCAL) murales • Grupos de WhatsApp • Comunicaciones internas. <p>Se cuenta con un programa a partir del 2022.</p> <p>Contamos con los recursos humanos con la competencia y sin miedo al cambio, los cuales se mantienen actualizados, y nos aseguramos en el proceso de selección de los colaboradores:</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de selección del personal • Cursos • Charlas • Simposio • Desarrollo de nuestro personal • Herramientas Innovadoras para la eficiencia de los servicios 	<p>No se ha medido en el 2021.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>En INDOCAL nos aseguramos que se comuniquen los derechos y deberes de los empleados, las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>funciones y lo importante de su trabajo el logro de los objetivos.</p> <p>Contamos con personas bajo teletrabajo y tenemos establecida la figura de licencia solidaria para dar apoyo ante aquellas eventualidades que nos impactan por la partida de familiares, día de cumpleaños, campañas y operativos médicos visuales, cardíacos, vacunación, hay flexibilidad de teletrabajo ante la amenaza de covid-19 para la persona bajo sospecha.</p> <p>Creemos en la equidad en la distribución de puestos de trabajo, flexibilidad de cambio de unidades organizativas, gestión de promociones, equidad salarial con reajuste aprobado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas de equidad de género • Flexibilidad de cambio de unidades organizativa • Gestión de la promoción • Equidad salarial. <p>Mantenemos las instalaciones adecuadamente y las áreas de trabajos adecuadas a los requerimientos del trabajo, tenemos planes de readecuación de los espacios para optimizar las áreas y permitir tener estaciones de trabajo mejoradas.</p>	<p>Retomar plan de mantenimiento dejar evidencia de la planificación.</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:		
<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>2) Motivación y empoderamiento.</p> <p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Contamos con un plan de capacitación donde se desarrollan capacitaciones para fortalecer o mantener las competencias de los empleados, así como desarrollar otras actitudes y conocimientos.</p> <p>Creemos que un empleado motivado trabaja más y mejor y lo evidenciamos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reajuste salarial • bono de desempeño a empleados de carrera • bono madre • detalles a la secretaria • detalles al personal en el día del amor y la amistad, salario 14. <p>Contamos con la política de puertas abierta establecida por el director general y RRHH a la que cualquier colaborador puede expresarse libremente y se le garantiza que se le escuchará, y se tomarán en cuenta sus quejas y sugerencias sin represalia.</p> <p>En el último trimestre recopilamos las necesidades de formación, donde cada supervisor incluye las capacitaciones que el personal necesita para el desempeño óptimo de sus funciones. Se elaboramos un programa y plan de capacitación para garantizar la formación de nuestros colaboradores, asignando los recursos necesarios para la ejecución. Motivamos la formación profesional universitaria y de maestría otorgándoles permisos para que puedan asistir clase y desarrollarse.</p>	<p>No se ha medido se propuso un programa de compensación, Programa de reconocimiento al personal.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Contamos con indicadores de retención y lealtad los cuales son llevados desde RRHH.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de absentismo o enfermedad en un 11 % en el último trimestre • Índice de rotación del personal en 7.84 % según el último estudio realizado • Quejas del personal • Política de puertas abiertas para quejas y sugerencia de la dirección general y RRHH <p>Le damos participación a todos los colaboradores para que puedan participar en reuniones de paneles donde se permite opinar y aportar ideas en la planificación lo cual tenemos procedimentado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento auditorías internas • Procedimiento de quejas y sugerencias 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <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).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de revisión por la dirección. • Informes de auditorías internas. • Informes de revisión por la dirección. • Observaciones o sugerencias del personal. • Informes de quejas. <p>Hemos identificados al menos 19 conflictos de intereses.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la comisión de ética. <p>Estos indicadores están consignados en los informes de servicio al cliente y la encuesta de satisfacción con un 99 % de satisfacción.</p>	<p>No se ha medido.</p>

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) 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.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Estos resultados están consignados en los resultados de la evaluación de desempeño anuales, así como las evaluaciones internas que realizan las áreas técnicas para el seguimiento del personal.</p> <p>Nuestro personal hace uso de herramientas digitales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de ticket. • Plataformas de video conferencias como zoom, meet, team, etc. • Trabajo de colaboración. • Uso de almacenamiento en la nube para compartir trabajos. <p>Los indicadores relacionados con el desarrollo de las opciones formativas para desarrollo de las capacidades son llevados desde nuestra dirección de RRHH.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe trimestral, memoria institucional. <p>Tenemos un programa de reconocimiento a ejecutar a partir de 22.</p>	<p>No se ha medido.</p>

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	Hemos realizado charlas de salud, jornadas de salud, jornada de medición de presión, jornadas cardiacas, pruebas de covid-19, participación del director en el club San Carlos.	No se ha medido un plan de mejora extenderlo al sector.
financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias. 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, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	Lo realizamos al través del portal de compras y contrataciones/ comité de compras, además realizamos inspecciones periódicas a balanzas de supermercado y estaciones de expendio de combustible, así como inspecciones en aduanas para garantizar el comercio justo. Evidencia: • Memoria Anual.	No se ha medido uso de equipos eficientes, gestión de los residuos
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	Nuestra página web está diseñada y certificada para personas con dificultad visual. Evidencia: • Página web	No se ha medido los préstamos de salones de reuniones, actividades en el parqueo.
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.	En el caso de la seguridad alimentaria contamos con varias normas, además que certificamos las cocinas utilizadas por las escuelas, garantizamos el comercio justo con las mediciones de las balanzas de supermercado, estaciones de combustibles y certificamos las barras de acero a utilizarse en construcción, el agua embotellada, las cocinas del sistema educativo, certificamos los medidores de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>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.).</p>	<p>electricidad, balanzas y de los termómetros clínicos que entran al país. Realizamos calibraciones de analizadores de redes que con su ayuda se evitan la ocurrencia de apagones por fallas y se incrementa la durabilidad de los equipos eléctricos y electrónicos.</p> <p>Contamos con colaboradores con discapacidad motora, cumplimos con la ley de transparencia, equidad de empleos en la institución, contamos con la asociación de servidores público, la comisión de ética, acceso a la información. En materia de democracia tenemos la acreditación de la OEA para certificar organismos electorales, además de un esquema certificar sistemas antisoborno.</p> <p>Tenemos el servicio de calibración de analizadores de redes Estamos desarrollando el servicio de calibración de piranómetros utilizados para medir la irradiancia solar en la instalación de paneles solares Estamos desarrollando el esquema de certificación de instaladores de paneles solares Se está desarrollando con la colaboración del PTB de Alemania un estudio de impacto de un sistema de etiquetado de eficiente en refrigeradores de uso doméstico.</p> <p>La opinión es recopilada por comunicaciones y la OAI los cuales rinden un informe y los resultados se pueden encontrar en la memoria.</p>	<p>No se ha medido las emisiones y certificación a la industria.</p>

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad 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).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Muchos de nuestros proveedores cuentan un perfil socialmente responsable de ellos podemos mencionar al grupo martí, claro, altice, etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimos a través del Portal Transaccional (SISCOMPRA). <p>En INDOCAL creemos que las relaciones con las autoridades y grupos representante de la comunicad es importantes, para lo cual realizamos encuentros con estos grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minuta Mensuales se reportan. <p>En INDOCAL damos seguimientos a las menciones que nos realizan, donde el último semestre fueron 16 menciones en los medios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes semestrales de comunicaciones. 	<p>No se ha medido plan eficiencia energética, reducción de emisiones y residuos.</p> <p>No se ha medido la frecuencia.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>Lo evidenciamos con el ingreso de personal con discapacidad motora a trabajar a nuestra institución.</p>	
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>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).</p> <p>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).</p>	<p>En INDOCAL hemos participado durante el año en aproximadamente treinta y cinco (35) intercambios productivos de conocimientos e informaciones con otras entidades, tanto nacional, como internacional.</p> <p>Así mismo, hemos estado realizando dos (2) acercamientos promedio, semanal, con otras entidades públicas y privadas, con el objetivo de dar a conocer la infraestructura de la calidad existente y hacer uso de la misma, para el desarrollo de una cultura de calidad en el país.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe semanal de gestión de la Dirección General. <p>Hemos realizados programa de prevención de riesgos a los empleados, campaña apoyo al programa de vacunación contra covid-19.</p>	<p>No se ha medido</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de 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).	Contamos con informes mensuales de uso energético de la planta y las instalaciones.	

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)	Areas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Los resultados de cantidad y calidad de los servicios y productos se encuentran en la memoria y tenemos mediciones de satisfacción a través de los informes de servicio al cliente con un 99 % de satisfacción.</p> <p>Resulta difícil medir el impacto porque muchos de nuestros servicios son de uso masivos, por ejemplo:</p> <p>Certificación de las cocinas del MINERD que impacta a toda la población estudiantil (más de dos millones). Beneficio es higiene e inocuidad de los alimentos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Controles metrológicos a los medidores de electricidad que se extiende a toda la población del país el país: empresa, hogares y las industria que usen electricidad. Beneficio: medición de energía confiables</p> <p>Verificación de surtidores de combustibles (GLP, Gasolina, Gasoil, querosén, Gas natural), este alcance es a toda la población. Cantidad justa de combustible comprado</p> <p>Certificación de barras de aceros (todas las construcciones del país y las personas que hacen uso de ella). Beneficio: acero adecuado para las construcciones</p> <p>Evaluación de Modelo de termómetros clínicos (toda la población del país). Beneficio: medición confiable que asegure la correcta medicación</p> <p>Certificación de productos (a toda la población). Productos confiables y la higiene e inocuidad de estos. En el caso del cemento que impacto es a toda la población, cuyo beneficio es un centro con la calidad y la cantidad que se requiere para las construcciones</p> <p>Hemos realizados intercomparaciones en calibración de medidores de energía eléctrica, termómetros, calibración de pesas, calibración de balanzas en el ámbito nacional e internacional.</p> <p>Evidencia:</p>	<p>No se ha medido extender la evaluación comparativa a otras áreas técnicas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de intercomparaciones satisfactorias. <p>El grado de cumplimiento y la eficacia de las alianzas de colaboración con otras organizaciones o entidades gubernamentales, empresas privadas, académicas u organismo internacionales:</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe mensual de seguimiento. • Reporte de objetivos e indicadores de medición (resultados logrados). • Reporte de acuerdos y convenios de colaboración interinstitucional (seguimiento al logro de los objetivos). <p>Contamos con auditorías de todas las áreas, así como evaluaciones realizadas por ECA, EMA y ODAC para las normas ISO/IEC 17020, 17021, 17025 y 17065 es por la dirección.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de auditorías • Informes de evaluaciones de los entes acreditadores. <p>Estos resultados se evidencian en las memorias y las encuestas de satisfacción de servicios al cliente con un 99 % de satisfacción.</p>	<p>No se ha medido.</p>

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>Nos aseguramos que el personal cuente con la competencia a través de capacitaciones orientadas a fortalecer el desempeño y garantizar la continuidad de las actividades a través de la garantía de personal disponible con el conocimiento idóneo para sustituir en caso de ausencia del responsable.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de asistencia • Certificados de participación. 	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Las mejoras y las innovaciones a los procesos son realizadas a través de nuestro SGC.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de la calidad • Procedimientos de las áreas misionales • Instructivos de las áreas misionales, etc. 	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha medido.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>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.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Medimos la eficacia de las alianzas de colaboración con otras organizaciones o entidades gubernamentales, empresas privadas, académicas u organismo internacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe mensual de seguimiento. • Reporte de objetivos e indicadores de medición (resultados logrados). <p>Reporte de acuerdos y convenios de colaboración interinstitucional (seguimiento al logro de los objetivos).</p> <p>Se lleva una política de imprimir los menos posibles y muchos documentos se manejan de manera digital.</p> <p>Nuestros sistemas de gestión se mantienen adecuados y eficaces para garantizarlo realizamos tres auditorías al año donde retroalimenta al personal sobre las no conformidades y se establecen los planes de acción para eliminar la causa raíces que dan origen a la no conformidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de auditoría. 	<p>No se ha medido el impacto de la digitalización actual.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	Contamos con las acreditaciones en ISO/IEC 17020:2012, ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17025 e ISO/IEC 17065, además de las certificaciones NORTIC A2, A3, A4 y Certificaciones de accesibilidad, acreditación de la OEA para organismo electorales.	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros. 9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	Trabajamos trimestralmente las metas físicas financiera donde se muestra el cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de ejecución • Reporte • SIGEF 	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 autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.