



**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria, IIBI

FECHA

2020 Noviembre

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL.Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

- Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
- Trabaje un criterio a la vez.
- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
- Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>El Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria ha incorporado la revisión periódica de la misión y visión de la institución, y son vistas en la revisión del sistema por la Dirección según lo establecido en sus procedimientos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Misión y visión contenidas en carteles ubicados en las oficinas y pasillos de la Institución, además en el carnet de identificación del personal. ○ PG 5.6 Revisión del sistema por la Dirección ○ PG 5.6/A3 Acta de Revisión por la Dirección. <p>Los valores del IIBI están alineados al cumplimiento de la misión y visión de la institución, que es la base para satisfacer los requisitos de los clientes, así como las necesidades de diversos sectores que conforman las partes interesadas de la institución.</p>	<p>Actualizar los Carnet de todo el personal</p>

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p>	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Valores divulgados en carteles ubicados en las oficinas y pasillos de la Institución. ○ Valores divulgados en los carnets de los empleados. <p>Los objetivos estratégicos se comunican cada año, distribuyéndolo al personal de la institución, y se discuten en conjunto con la misión, visión y valores mediante reunión con el personal y son evaluados en la revisión del sistema por la dirección.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lista de distribución de los objetivos estratégicos de la institución. ○ Lista de asistencia para la discusión de los objetivos estratégicos. ○ Acta de la revisión del sistema por la Dirección. ○ Divulgación de la misión, visión, objetivos estratégicos a través de página web. ○ Auditorías internas y externas. ○ Informe de auditoría interna. <p>En el IIBI se cumple con lo establecido en la misión visión y valores, ya que se pone en práctica en el accionar de la institución y los resultados obtenidos, en cuanto a los logros alcanzados, pues cada año participa y tiene a su cargo proyectos de investigación, realiza transferencia de los productos desarrollados, así como</p>	
--	---	--

<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>mejora de procesos a los clientes que lo solicitan y público en general, así como evaluar el ámbito geográfico en la prestación de los servicios.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Proyectos de investigación en curso ○ Notas de prensa ○ PG 5.6 Revisión del sistema por la Dirección ○ Acta de Revisión por la Dirección <p>En el marco de la transparencia administrativa, el Instituto tiene un Comité de Ética para hacer cumplir las exigencias de todas las pautas establecidas en el Código de Ética Institucional, basado en la Ley de Función Pública No. 41-08 y dando cumplimiento a lo instituido por la Dirección General de Ética Gubernamental (DIGEIG) y el decreto 143-2017. A la fecha se han tramitado dos casos a la Dirección de Ética.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Comité de Ética en espera de juramentado y funcionando. ○ Código de Ética Institucional. ○ Certificado de Comisión de Ética Pública. ○ Sistema de recepción de quejas, sobre comportamiento no ético (Buzón). 	<p>No contamos con partida presupuestaria para cumplir con las actividades.</p>
--	--	---

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Distribución del código de Ética Institucional a los proveedores de productos y servicios. ○ Firma de las pautas Ética por la máxima autoridad. ○ Entrega del Código de Ética a todo el personal del Instituto. ○ Informes sobre los resultados de las investigaciones. <p>El Instituto, a través del Ministerio de la Administración Pública, MAP, gestiona la realización de talleres sobre inducción a la administración pública y la ley de Función Pública para concientizar al empleado, además se cuenta con el Comité de Ética conformado, que es la herramienta que se encarga de gestionar y tramitar cualquier denuncia. En adición se les entrega el código de ética a los proveedores externos de productos y servicio.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lista de asistencia a talleres de Inducción a la administración pública. ○ Lista de asistencia a talleres de ley de Función Publica ○ Comité de Ética se reúne con regularidad para tratar temas del plan de trabajo. ○ Asociación de servidores públicos conformada legalmente. ○ Lista de asistencia de las reuniones de la Asociación de servidores públicos. 	
--	--	--

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>En el instituto se trabaja en base al respecto a los empleados. En las descripciones de puestos están definidas las responsabilidades y autoridades y quien es el responsable de la supervisión de estas. Fruto de esto, hasta el momento no se han presentado quejas o denuncia de incumplimiento. Además, la misión, visión y valores son vistas en la revisión del sistema por la dirección.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Talleres de Inducción a la administración pública. ○ Taller de ley de Función Publica ○ Descripción de puesto. ○ Evaluación del desempeño ○ Lista de asistencia a reunión de revisión del sistema por la dirección. ○ Acta de revisión del sistema por la dirección. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>El IIBI dispone de procedimientos para la gestión de los procesos, además del procedimiento de recursos humanos, que rige el desempeño de los empleados, se establecen las descripciones de puestos, matriz de responsabilidades, certificados de competencias, se define el organigrama funcional aprobado en MARZO 2019,</p>	

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>por la Dirección de Diagnóstico y Diseño Organizacional del Ministerio de la Administración Pública, MAP. El Manual de Organización y Funciones fue aprobado por el Ministerio de la Administración Pública 03 de septiembre del 2019.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lista Maestra de Procedimientos de Calidad (Generales y Específicos) e instructivos de trabajo. ○ Descripciones de Puestos ○ Matriz de responsabilidades y autoridad. ○ IT CAL 04 Descripción de los procesos ○ Manual de Organizaciones y Funciones. <p>En el IIBI fruto de la mejora continua y de las normas que nos rigen, identifica los cambios necesarios para un mejor funcionamiento, para esto se realiza la revisión del sistema por la Dirección, en donde participan la Dirección Ejecutiva y los encargados de áreas, en la misma se revisa el funcionamiento del sistema y se toman las medidas correctivas si fuere necesario.</p> <p>Fruto de esto se revisó la estructura organizacional y fue aprobada en MARZO 2019 por la Dirección de Diagnóstico y Diseño Organizacional del MAP.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	<p>No contamos con Manual de Cargos revisado y aprobado por el Ministerio de la Administración Pública</p>
---	--	--

<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión de revisión del sistema por la dirección. ○ Auditorías Internas. ○ Encuesta de clima laboral. ○ Estructura Organizacional revisada y aprobada por el MAP <p>En el IIBI cada año se establecen los objetivos estratégicos de la institución y su desempeño se mide en la revisión del Sistema por la Dirección.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Objetivos Estratégicos emanados de la dirección. ○ Plan Operativo Anual. ○ Lista de distribución de los objetivos estratégicos. ○ Objetivos departamentales planteados por las diferentes áreas, alineados con los objetivos estratégicos. ○ Acta de Revisión del sistema por la Dirección. ○ Monitoreo de los procesos ○ Auditorías internas y externas. <p>El IIBI dispone de un sistema de gestión de la información, ha iniciado la gestión de riesgos, a través de la identificación evaluación y valorización de los riesgos, además monitorea continuamente el sistema de control interno, Plan operativo anual, objetivos estratégicos y operacionales.</p>	
--	---	--

<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión de revisión del sistema por la dirección, dos veces al año. ○ PE CAL 03 Gestión del riesgo. ○ Procedimiento de recursos humanos ○ Plan operativo anual. ○ Norma de control interno. <p>El IIBI en el año 2007 obtuvo la certificación bajo la norma ISO 9001 para todas las áreas de servicio y áreas de apoyo, a la fecha dispone la versión ISO 9001:2015, Además en el año 2009 obtuvo la acreditación de ensayos de laboratorio bajo la norma ISO/IEC 17025:2005, con ampliaciones al alcance de los ensayos acreditados en los años 2011, 2012 y 2013 y en el segundo semestre del año 2020 se obtuvieron resultados satisfactorios en la evaluación a la nueva versión de la norma ISO/IEC 17025:2017.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Certificado ISO 9001:2015 ○ Notificación de resultados satisfactorios en la evaluación bajo la norma ISO/IEC 17025:2017. <p>El IIBI ha encaminado esfuerzos para incursionar en la administración electrónica, para esto dispone de una plataforma para el manejo del proceso administrativo relacionado con los recursos generados de los servicios, así</p>	<p>No tenemos los certificados de la nueva versión de la norma ISO/IEC 17025:2017.</p>
---	---	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>como del manejo del inventario en almacén, para el manejo de la ejecución presupuestaria Sistemas de Información de la Gestión Financiera (SIGEF). Se dispone de una red interna para el manejo de la información del sistema. Recientemente se instaló una plataforma para que los clientes puedan acceder en línea a los servicios ofertados hasta la conclusión del servicio a través de Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, OPTIC.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Red internalIntranet para el manejo de la documentación del sistema. ○ Sistema SIGEF ○ SymaSots para el manejo de los recursos contables generados por los servicios. ○ Página servicios.dominicana.gob.do web <p>El IIBI fruto del sistema de calidad implementado cuenta con procedimientos en donde se establecen los requisitos específicos de cada área en particular, acorde a las actividades que se desarrollan y los mismos son controlados.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimiento PG 9.0 Condiciones ambientales. 	
---	---	--

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimiento PG 6.3 Mantenimiento preventivos ○ Procedimiento PG 11.0 Control de Equipos. ○ Procedimiento PG 6.2 Recursos Humanos. ○ Reuniones informativas para todo el Personal, ○ Notas Internas; ○ Reunión de Revisión por la Dirección (Lista de asistencia). <p>En el IIBI se mantiene una comunicación continua en todos los niveles para el logro de los objetivos. Actualmente está en proceso de revisión del procedimiento.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Reuniones informativas para todo el Personal, ○ Notas Internas; ○ Reunión de Revisión por la Dirección (Lista de asistencia). ○ Murales informativos ○ Notificaciones grupales vía telefónica. <p>En el IIBI la misión, visión y la política de calidad del IIBI es promover la mejora continua y una cultura de innovación, siendo estas la razón de ser, las misma se evalúa su cumplimiento en la revisión del sistema por la dirección, así como por los organismos externo-encargados</p>	<p>No esta revisado el procedimiento de comunicaciones.</p>
--	--	---

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>de verificar el cumplimiento con las normas de calidad que se rige la institución.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Acta de la Reunión de Revisión por la Dirección ○ Lista de asistencia a la Reunión de Revisión por la Dirección. ○ Informe de mantenimiento del compromiso de acreditación y certificación de los organismos de evaluación de la conformidad. <p>El IIBI mantiene un sistema de comunicación continua en los diferentes niveles de la organización y grupos e interés. La comunicación se realiza a través de reuniones con el personal, para comunicar los cambios. Se revisa el funcionamiento del sistema dos veces cada año, en el mismo se evalúan los logros alcanzados, se establecen las acciones pertinentes y se realiza reunión del consejo consultivo.</p> <p>EVIENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Acta de la Reunión de Revisión por la Dirección ○ Lista de asistencia a la Reunión de Revisión por la Dirección. ○ Reuniones informativas. ○ Lista e asistencia a la reunión del consejo consultivo. 	
---	---	--

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	<p>En el IIBI se realizan auditorías internas a la Dirección Ejecutiva y las demás áreas; las mismas son evaluadas y los resultados se abordan sin existir preferencia.</p> <p>La dirección ejecutiva es la responsable del funcionamiento adecuado del sistema como máxima autoridad que es. El IIBI cuenta con la supervisión y control de una representación de la Contraloría General de la República, quienes trabajan al unísono con el personal del IIBI en aras de lograr la inclusión total de toda la parte financiera y administrativa en el Sistema de Gestión Financiera (SIGEF). En este laborioso recorrido se han emigrado los procesos ya instalados, para que, acorde a los nuevos tiempos sean sintetizados con los del SIGEF, además se cuenta con la integración del registro de los contratos mediante el sistema SIGOB, que permite mayor transparencia en dichos procesos, así como los procesos de compras mediante el portal transaccional de compras y contrataciones que nos permite cumplir con transparencia todos los procesos de adquisición y contratación, funcionando apegado a los principios que lo soportan, como son la transparencia y la integridad.</p>	

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Acta de la Reunión de Revisión por la Dirección ○ Lista de asistencia a la Reunión de Revisión por la Dirección. ○ Sistema SIGEF y SIGOB integrado y funcionando <p>En el IIBI se promueve la cultura de mutuo respeto y trabajo en equipo, con la integración del personal en actividades de la Institución, sin importar la posición que ocupe. Se realizan Charlas de Concientización sobre deberes y derechos de los servidores públicos. Distribución sin discriminación de beneficios e incentivos laborales.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lista de asistencias a charlas de Concientización. ○ Lista de entrega de beneficios e incentivos laborales ○ Presentación de proyectos de las diversas áreas de investigación. ○ Participación de los logros obtenido. <p>En el IIBI se informa de forma periódica a los empleados, mediante reuniones y circulares y se consulta con el personal directivo de las áreas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Reuniones informativas ○ Murales informativos 	<p>No existe una política de Incentivos laborales</p>
--	---	---

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Notas internas ○ Circulares ○ Reuniones con el personal directivo. ○ Grupo WhatsApp de Recursos Humanos. ○ Correos Electrónicos <p>En el IIBI cada año para apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, se identifican las necesidades de capacitación y a partir de estas se elabora el plan anual de capacitaciones, las misma se ejecutan con facilitadores tanto nacionales como internacionales, dependiendo de la naturaleza, además se identifican necesidades de capacitación en el funcionamiento el sistema y se solicita de inmediato al Departamento de Recursos humanos para que proceda acorde a lo establecido en su procedimiento.</p> <p>Cada año las áreas identifican las necesidades de compras para realizar sus tareas que es la base para elaborar el plan anual de compra para suplir las necesidades de suministro oportuno de bienes y servicios.</p> <p>Se cuenta con los procedimientos de Mantenimiento preventivo y correctivo y control de equipos, en los mismos se definen las actividades necesarias a desarrollar para que los equipos, en la medida de lo posible, se encuentren en</p>	
---	--	--

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>las condiciones apropiadas para que los empleados realicen las tareas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Plan de capacitación anual ○ Solicitud de capacitación inmediata ○ Lista de asistencia de capacitación. ○ Identificación de necesidades de compra anuales. ○ Plan anual de mantenimiento preventivo, verificación y calibración. ○ PG 6.3 Mantenimiento preventivo y correctivo. ○ PG 11.0 Control de equipos ○ PG 6.2 Recursos Humanos ○ PG.7.5.5/A1 Seguimiento solicitudes de compras. <p>En el IIBI cada año se realizan las evaluaciones del desempeño de los empleados y se retroalimenta el resultado, así como en las auditorías internas se remite un informe de los hallazgos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Se distribuye el Acta de Revisión del Sistema por la Dirección. ○ Informes Periódicos de Actividades. ○ La Evaluación de Desempeño ○ Reporte de hallazgos de auditorías. 	<p>No se evidencia firma de Acuerdos de desempeño Evaluación de desempeño por competencias.</p>
--	--	---

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>En el IIBI las directrices relacionadas con las responsabilidades, autoridades y competencias se verifican a través del cumplimiento de los requisitos del procedimiento de recursos humanos. Las áreas recomiendan oportunidades de mejora en la reunión de revisión del sistema por la dirección, reuniones con los encargados, reuniones con la dirección ejecutiva. Así mismo se establecen acuerdos de desempeño y los mismos se evalúan en cada trimestre y son firmados por ambas partes en común acuerdo.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Se distribuye el Acta de Revisión del Sistema por la Dirección. ○ Informes Periódicos de Actividades. ○ La Evaluación de Desempeño se retroalimenta el resultado. 	<p>No se ha realizado la evaluación por competencia del MAP.</p> <p>No se han establecidos acuerdos de desempeño.</p>
<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>En el IIBI se identifican las necesidades de capacitación a través de la evaluación del desempeño, auditorías internas y funcionamiento del sistema y se elabora el programa capacitación.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluación del desempeño. ○ Auditorías internas ○ Cumplimiento del programa capacitación. 	<p>No se han establecidos acuerdos de desempeño</p>

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>En el IIBI las áreas recomiendan oportunidades de mejora en la reunión de revisión del sistema por la dirección, reuniones con los encargados y reuniones con la dirección ejecutiva y las mismas son tomadas en cuenta.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Informe por área de la Revisión del Sistema por la Dirección. ○ Acta de Revisión del Sistema por la Dirección. ○ Lista de asistencia a reuniones ○ Acta de levantamiento de las reuniones 	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>En el IIBI se reconoce y recompensan los esfuerzos individuales o de grupos de empleados cuando hacen esfuerzo fuera de lo ordinario, cartas de reconocimiento, estímulos verbales y de otras índoles, incentivos económicos, son implementados por la Dirección Ejecutiva. Se establecieron acuerdos de desempeño con los empleados y al final de cada periodo se evalúa el rendimiento y se entregan incentivos por el desempeño.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Acta de Revisión del Sistema por la Dirección. ○ Maestría y doctorados fuera el país ○ Certificados de reconocimiento ○ Bonos ○ Programa de incentivos por desempeño. 	<p>No existe una Política de Incentivos laborales</p>

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>En el IIBI se ha previsto asistir a los empleados en necesidades y circunstancias personales los mismos están escritos en el procedimiento general de recursos humanos y en el procedimiento específico reglamento interno con sus respectivos registros.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitudes tramitadas y aprobadas de permisos bajo diferentes circunstancias. ○ Solicitudes tramitadas y aprobadas de licencias bajo diferentes circunstancias. 	
---	--	--

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>El IIBI para un mejor desempeño de sus funciones, y construir a la mejora continua, cada mes mediante encuesta se mide la satisfacción del cliente, los resultados son evaluados y se discuten en la revisión del sistema por la Dirección y se toman las medidas pertinentes. Además, se realiza encuestas de clima laboral para identificar el sentir del personal y establecer las acciones de mejoras para aquellos puntos que lo ameriten. También se identifican las necesidades de capacitación del personal acorde a lo</p>	

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>establecido en el procedimiento de Recursos Humanos</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Acta de Revisión del Sistema por la Dirección ○ Informe trimestral de la satisfacción del cliente ○ Encuesta de clima laboral. ○ Solicitudes de capacitación ○ Programa de capacitación ○ PG 6.2 Recursos Humanos <p>El IIBI ayuda a definir las políticas públicas al participar en diferentes comités en instituciones relacionadas con la razón de ser de la Institución, ejemplo INDOCAL, Ministerio de Agricultura, Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, Consejo Nacional de Investigaciones Agropecuarias y Forestales (CONIAF), Instituto Dominicano de Investigaciones Agropecuarias y Forestales. (IDIAF), MICM, entre otros.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Carta de invitación al comité. ○ Acta de las reuniones en las cuales participa. ○ Decretos presidenciales <p>El IIBI para dar apoyo al cumplimiento de las políticas públicas emanadas del gobierno central, acoge las políticas</p>	
---	---	--

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>relacionadas con la organización, como son el marco normativo.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Cumplimiento con el SIGEF ○ Cumplimiento con el SIGOB ○ Cumplimiento con los reglamentos del MAP <p>El Plan Operativo anual está vinculado al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP 2016-2019) y Estrategia nacional de desarrollo END 2030, en el objetivo específico 3.3.4. "Fortalecer el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación para dar respuestas a las demandas económicas, sociales y culturales de la nación y propiciar la inserción en las sociedad y economía del conocimiento." Cada año se evalúan los avances en cuanto a los productos obtenidos y los resultados alcanzados.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Plan Operativo anual ○ Plan Nacional Plurianual del Sector Público ○ Presupuesto institucional ○ Ejecución presupuestaria. <p>El IIBI involucra a los grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización, para esto cada vez que se entrega un resultado se entrega un formulario de encuesta de</p>	
--	--	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>satisfacción el cliente y los resultados son tomados en cuenta en la revisión del sistema por la dirección y para trazar los objetivos, además, se firman convenios con Instituciones públicas y privadas y se le da apoyo a legisladores que impulsan Proyectos de Investigación y desarrollo.</p> <p>.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Informe de satisfacción del cliente. ○ Acta de revisión el sistema por la dirección. ○ Fotos de colaboración con legisladores ○ Convenios con instituciones públicas y privadas. <p>El IIBI mantiene relaciones con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas mediante colaboración y apoyo en diferentes actividades.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Colaboración con legisladores ○ Convenios con instituciones públicas <p>El IIBI mantiene alianzas con grupos de interés, en el marco de apoyar el desarrollo de los diferentes sectores de la nación.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	
--	--	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Firma de convenios con diferentes instituciones. ○ Fotos <p>El IIBI participa en Ferias Agroalimentarias, Energía renovable, Seminarios, Congresos, Charlas, Talleres nacionales e internacionales y reuniones organizadas por organizaciones, como son: Red Dominicana de Laboratorio de Análisis de Alimento, REDLAA; Red Latinoamericana de Laboratorios de Alimentos, RILAA de la cual es miembro.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Invitación a participar ○ Fotos de las reuniones ○ Actas de las reuniones ○ Certificados de participación en talleres. <p>En el Instituto se promueve el conocimiento público de los servicios ofrecidos, a través de diferentes medios.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Redes sociales ○ Notas de prensa ○ Entrevista ○ Brochure informativo de los servicios. ○ Página web de la Institución. ○ Programas de televisión y radiales 	<p>No contamos con alternativas de marketing para atraer nuevos clientes, y motivar el regreso de los que se han ido-</p>
--	--	---

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	<p>En el IIBI mediante un análisis FODA se identificaron las Fortalezas-Oportunidades-Debilidades-Amenazas, fruto de esto se plantearon objetivos a corto plazo, además, cada mes mediante encuesta se mide la satisfacción del cliente, los resultados son evaluados y se discuten en la revisión del sistema por la Dirección y se toman las medidas. Los proveedores externos son evaluados contra cada entrega y al finalizar el año, son reevaluados en base al comportamiento durante el año, y se le comunica el resultado de esta.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Informe mensual de la Evaluación de Satisfacción del Cliente.○ Informe de Revisión del Sistema por la Dirección.○ Reevaluación anual de los proveedores	No contamos con un análisis FODA actualizado
2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	En el IIBI mediante encuesta mide la satisfacción del cliente y envía un informe a la dirección ejecutiva para su	

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el</p>	<p>conocimiento y si existe algún desvío se tomen las medidas pertinentes, además los resultados son evaluados y se discuten en la revisión del sistema por la dirección, se analizan los resultados globales y los mismos sirven de base para establecer los objetivos estratégicos del año siguiente.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Informe mensual de la Evaluación de Satisfacción del Cliente. ○ Informe de Revisión del Sistema por la Dirección. <p>La institución recopila información periódicamente a través de una encuesta, que se les distribuye al momento de recibir los resultados de los servicios ofrecidos y que recoge la opinión de estos, sobre diversos aspectos relacionados con la prestación de los servicios, permitiendo medir el grado de satisfacción de los mismos. Los resultados del análisis de la información recogida se remiten mensualmente a la Dirección Ejecutiva para la toma de decisión.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe mensual de la evaluación de satisfacción del cliente. • Informe de Revisión del Sistema por la Dirección. <p>El IIBI revisa cada año el desarrollo del sistema en la revisión el sistema por la</p>	
--	--	--

<p>desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>dirección cada área entrega un informe del comportamiento en cuanto al nivel de cumplimiento alcanzado en los objetivos estratégicos planteado, comportamiento de los proveedores externo de productos y servicios, resultados de las auditorías internas y externas, resultados de la evaluación de la satisfacción el cliente, manejo de las quejas y reclamaciones, revisión de la documentación el sistema, cumplimiento del programa de capacitación, aseguramiento de la calidad, monitoreo de los procesos entre otros. Así mismo se le da seguimiento al nivel de cumplimiento de los POAs y se emiten informes trimestrales para darle seguimiento a la ejecución física y financiera.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Informe mensual de la Evaluación de Satisfacción del Cliente. ○ Informe de Revisión del Sistema por la Dirección. ○ Acta de Revisión del Sistema por la Dirección ○ Informe trimestral POAs. <p>El IIBI inicio el proceso de evaluación de los riesgos, la ejecución del autodiagnóstico y análisis de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades (FODA) y la encuesta de clima laboral. Los resultados de estas actividades se evalúan y se plantean planes de acción para subsanar las desviaciones.</p>	<p>No contamos con un análisis FODA actualizado</p>
--	---	---

	EVIDENCIAS: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ficha de identificación, evaluación y valoración de los riesgos por área. ○ Autodiagnóstico ○ Análisis FODA. ○ Encuesta de clima laboral 	
--	--	--

SUBCRITERIO 2.2.Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.	El IIBI traduce su misión y visión en objetivos (estratégicos y operacionales) que se consignan en su PE y en los POAs. Durante el proceso de revisión por la dirección se analizan los factores internos y externos que afectan la institución y les impiden lograr sus objetivos en la extensión establecidas. La recopilación de información a través de los mecanismos establecidos (encuestas de satisfacción al cliente y evaluaciones de suplidores, entre otros,) permiten dar seguimiento a las variaciones de algunos de los factores externos que inciden en la provisión de los productos y servicios del IIBI a su mercado meta y el impacto que estos provocan. Con estas informaciones se provocan modificaciones en las estrategias establecidas acorde a variaciones del entorno. Asimismo, se toman las medidas requeridas para asegurar la provisión de los recursos	No tenemos el análisis de riesgo a los objetivos del IIBI.

<p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>necesarios para desarrollar los planes y proyectos establecidos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Presupuesto 2019 ○ Acta de revisión por la Dirección <p>El IIBI consta de una cobertura de los grupos de interés para que las estrategias establecidas tomen en cuenta sus expectativas. Como entidad gubernamental ha mantenido relación con los grupos de interés y ha incorporado las necesidades de los mismos a su plan estratégico.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Plan Estratégico Institucional 2010-2020. ○ Se evalúan sistemáticamente <p>El presupuesto requerido para sostener las estrategias proviene de los aportes del Gobierno central a través del presupuesto nacional. Además, se identifican las necesidades de compra cada año, la misma es la base para la elaboración del plan anual de compra.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Partida presupuestaria. ○ Ejecución presupuestaria ○ Identificación de necesidades anuales de compra. 	<p>No ha evaluado el análisis de los productos y servicios y su impacto a la sociedad</p>
---	---	---

<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Plan anual de compra <p>Se toma en cuenta en la programación de los gastos financieros, los recursos requeridos para satisfacer las necesidades de los grupos de interés identificado.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Partida presupuestaria. ○ Ejecución presupuestaria <p>El desarrollo de los objetivos generales del IIBI toma en cuenta la responsabilidad social que se tiene hacia la ciudadanía, tratando de minimizar el impacto hacia esta.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lista de asistencia de reuniones de revisión por la dirección ○ Fotos. 	
---	---	--

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con</p>	<p>El IIBI ha trazado su ruta en mira de cumplir con sus objetivos estratégicos de acuerdo a las exigencias establecida por el gobierno central en sus políticas públicas, para lo cual se han fortalecido y desarrollado las áreas y procesos relacionadas a las mismas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Informe mensual de la Evaluación de Satisfacción del Cliente. ○ Informe de Revisión del Sistema por la Dirección. ○ Plan operativo anual, POA <p>En el IIBI cada área establece sus objetivos, alineados con los objetivos estratégicos y el plan operativo anual, acorde a las exigencias establecida por el gobierno central en sus políticas públicas. Los mismos son comunicados a todo el personal y se establecen las responsabilidades para el cumplimiento en los diferentes niveles de la institución.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Plan operativo anual, POA ○ Participación en ensayos de aptitud ○ Evaluación del desempeño. ○ Objetivos estratégicos de calidad. <p>Cada área de investigación y servicio de la institución tiene como responsabilidad</p>	

<p>indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>reportar mensualmente los logros obtenidos a través del Plan operativo Anual, ahí se numeran los objetivos y establecen los indicadores que deben cumplir.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Plan Operativo Anual POA (POAS por área). <p>El IIBI comunica los objetivos, planes y tareas de forma eficiente mediante reuniones con el personal del área correspondiente.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lista de asistencia a Reuniones <p>La institución cuenta con una red interna a través de la cual da seguimiento a las ejecutorias de cada una de las áreas relacionadas con su planificación anual.</p> <p>EVIDENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Printscreen del POA <p>En las reuniones de revisión por la dirección de las actividades del instituto, se da seguimiento a la medición del rendimiento de las actividades desarrolladas en términos de eficacia y eficiencia.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Acta reunión de revisión por la dirección. 	
--	---	--

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Lista de asistencia reunión ○ Informe de Revisión del Sistema por la Dirección. ○ Informes trimestral POAs <p>Se evalúan las necesidades de la institución a través de las encuestas de satisfacción de los clientes y la encuesta de clima laboral.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Encuestas de satisfacción de clientes. ○ Revisión por la dirección 	
---	---	--

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Para mejorar la cultura de innovación la institución permite a los estudiantes de investigación realizar sus pasantías, tesis de grado, en los laboratorios. Se hacen visitas de capacitación y seguimiento a productores, se ofrecen conferencias, cursos y talleres sobre temas relacionados.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fotos ○ Programa de pasantía ○ Documentos de tesis/POAs ○ Plan de Capacitación especializada 	

<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>El instituto monitorea de forma sistemática los indicadores internos mediante reuniones trimestralmente de seguimiento a los POAs.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lista reuniones POAs 	<p>No se monitorean las actividades <i>in situ</i> de proyectos y objetivos operacionales.</p>
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La institución ha iniciado el proceso para debatir con los grupos de interés sobre innovación y la modernización planificada mediante foros en nuestra página web</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lista de asistencia con las áreas que coordinaran el proceso.) 	<p>No se ha realizado el primer foro</p>
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con un sistema de gestión de calidad que monitorea la eficacia de los procesos para cumplir con los objetivos de los mismos, los cuales se revisan semestralmente en la reunión de revisión por la dirección.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Acta revisión por la dirección. ○ Informe de revisión por la Dirección. 	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>En cada reunión de revisión por la dirección la MAE se compromete a disponer de los recursos necesarios para la implementación de los cambios requeridos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Acta revisión por la dirección 	

<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>En las reuniones de revisión por la dirección se toman en cuenta las necesidades de cambio en los procesos que incluyen ambos sentidos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Acta revisión por la dirección 	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El IIBI cuenta con la página WEB con toda la información de interés al ciudadano que permite interactuar con el mismo, además en este año recién se incorporó la automatización de los servicios prestados por la institución. Además, está en proceso la instalación del sistema de contratar los servicios On line.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Página WEB del Instituto (printscreen) ○ Página web servicios.dominicano.gob.do ○ Lista de asistencia reuniones con la OPTIC 	

CRITERIO 3: PERSONAS

Documento Externo
SGC-MAP

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del grupo de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias,</p>	<p>El IIBI a través de las evaluaciones de desempeño realizadas, mide el rendimiento del empleado en donde también se ponderan las necesidades y puntos fuertes de este, con relación a las labores desarrolladas y se toma en cuenta las expectativas de los usuarios de forma periódica en las necesidades identificadas para el desarrollo del sistema. En el transcurso de este año 2019 se han realizado reubicaciones de personal, en base a las capacidades del personal y las necesidades identificadas por la dirección y las áreas a fines. La institución efectúa, como parte de su planeación anual, acercamientos con las áreas institucionales para detectar necesidades actuales y futuras de recursos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluaciones de desempeño, ○ Revisión del Sistema por la Dirección, ○ Formulario de Acción del personal, etc. <p>El IIBI tiene un procedimiento Específico PE 6.2.1 <i>Reglamento</i> Interno que define el estilo de trabajo de la organización, las funciones, responsabilidades y autoridades, en los mismos se describen las normas de trabajo (Período</p>	<p>No se evidencia la evaluación de desempeño del presente año.</p> <p>No se evidencia carnet de identificación personal .</p>

<p>igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>probatorio, Jornada de trabajo, Carnet de identificación personal, Apariencia personal, Sistema de pago, Asistencia y puntualidad, Permisos y licencias, entre otros) y los registros utilizados para los distintos permisos, licencias y acción del personal. Además, cada año se realiza la planificación de recursos Humanos donde se resumen el financiamiento del año en cuanto a sueldos fijos, sueldo a personal contratado, compensación por seguridad, salario de Navidad, indemnizaciones, bonos y otros beneficios destinado. Así como también la planificación de las capacitaciones necesarias para fortalecer las capacidades del personal en el desarrollo de sus funciones.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimiento específico PE 6.2.1 Reglamento Interno y los registros generado del mismo., ○ Procedimiento General PG 6.2 Recursos Humanos y los registros generado del mismo., ○ Solicitud y aprobación de permiso acorde a la naturaleza de la necesidad del empleado. <p>El IIBI dispone de un documento PG 6.2, Descripción de Puesto, en el mismo se especifican las características y tareas de cada cargo llamado. Se está terminando de elaborar el Manual de Organización y Funciones para así definir cada uno de los perfiles de los</p>	
---	--	--

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>cargos y las funciones correspondientes de los empleados de la institución para que de esa forma exista un equilibrio entre las tareas y las responsabilidades asignadas.</p> <p>En el proceso de entrevista y selección del personal, el cual va acorde a los lineamientos del Ministerio de Administración Pública, está claramente establecido que primero se considera la búsqueda interna de personal cuando exista una vacante, para promocionar el personal interno, y se cuenta con instrumentos estructurados para la entrevista y selección del personal, en base a perfiles, funciones y responsabilidades definidos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Descripciones de Puestos ○ Currículum, Formularios de solicitud de empleo ○ Procedimiento General de RRHH (acápites 6.2 y 6.3 Reclutamiento Interno y Externo), etc. ○ Planificación de recursos humanos. ○ Programa de capacitación anual. <p>El IIBI dispone de Formularios descriptivos de Puestos, con sus respectivas especificaciones y/o responsabilidades, desarrollando una política clara y objetiva en el desarrollo del personal. Según el reglamento 524-</p>	
---	---	--

09 de Reclutamiento y Selección de personal.

Al presentarse una vacante o identificarse la necesidad de un puesto nuevo a través del PG 6.2/A4 Solicitud de Personal, el Encargado de Recursos Humanos, verifica a través de los expedientes del personal, para determinar si la organización cuenta con la persona apta para ocupar el cargo vacante, tomando en cuenta las sugerencias del Encargado del departamento solicitante y el visto de la Dirección Ejecutiva. También se toma en cuenta para la selección los resultados de la evaluación que se hizo cuando ingresó a la Institución, los resultados de la evaluación del desempeño del personal y el programa de entrenamiento en que ha participado el candidato. En caso de no existir disponibilidad de un recurso interno, que puede ser un empleado ya existente o estudiante pasante calificado, la Institución, procede a realizar el reclutamiento externo, según el reglamento 524-09 de Reclutamiento y Selección de personal.

Se inició el proceso de concurso basado en los lineamientos de la Ley No. 41-08 de reclutamiento y selección de personal para cubrir el puesto de Analista de Laboratorio y Encargado de Biotecnología Farmacéutica.

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>La institución se encuentra en proceso de elaboración de una escala salarial. Se inició el proceso de reconocimiento laboral a través de la evaluación del acuerdo por desempeño.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Formulario Solicitud de Personal ○ Descripción de Puesto ○ Carta de solicitud de Aprobación Concurso Externo, ○ Aviso ○ Base del concurso. ○ Procedimiento General de RRHH, etc. ○ Acción de Personal. ○ Lista de distribución de bonos como incentivos. etc. <p>La Institución cada año otorga a sus empleados bonos Navideños y por el día de los padres, madres y secretarías de la Institución.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Acuse de recibo ○ <p>El IIBI dispone de un documento en donde se especifican las características y tareas de cada cargo llamado Descripción de Puesto. Se dispone de un Manual de Organización y Funciones que define cada uno de los perfiles de los cargos y las funciones correspondientes de los empleados de la institución, para que de esa forma exista un equilibrio entre las tareas y las responsabilidades asignadas.</p>	<p>No contamos con una Política de Incentivos Laborales.</p>
--	---	--

<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<p>Por otra parte, el personal es desarrollado mediante un programa o plan de capacitación, relacionado a la profesionalización del personal de la Institución, según los resultados de las evaluaciones del desempeño.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Certificado de Competencia ○ Plan de capacitación anual ○ Descripción de puesto de trabajo ○ Formulario de Evaluación de desempeño del personal ○ Ley 41-08 de Función Pública, etc <p>El IIBI cuenta con una red interna de comunicación para facilitar el flujo de informaciones entre los distintos departamentos y garantizar que los mismos dispongan de forma actualizada los datos de las operaciones diarias. La institución utiliza un sistema central computarizado, el cual contiene aplicaciones críticas que residen en el servidor y aplicaciones operacionales que se archivan en el servidor, los usuarios son instruidos para el uso de los mismos.</p> <p>La Institución dispone de una infraestructura tecnológica para las operaciones interna de los servicios ofrecidos mejorando a su vez, las capacidades de gestión y comunicación interna.</p>	<p>No se evidencia la Instalación y capacitación del personal en el Nuevo sistema para el área de Servicio al cliente</p>
---	---	---

<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>Ya se iniciaron los pasos para el manejo de los servicios online por los clientes. Y se sustituyó el sistema DacEasy por el SymaSots,</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Sistema SymaSots ○ Red de calidad interna ○ Encuestas de Satisfacción de los Usuarios Tecnológicos, entre otros. <p>En la Institución el proceso de reclutamiento y selección no hace referencia a aspectos precisos de género, orientación sexual, raza o religión, sino que sea capaz y apta para ocupar y desempeñar las funciones del puesto, garantizando así la carrera profesional con criterios de justicia e igualdad de oportunidades.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Descripciones de Puestos ○ Currículos ○ Formularios de solicitud de empleo ○ Procedimiento General de RRHH, etc. 	
---	---	--

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidad y actitudes y compararlas sistemáticamente con las</p>	<p>El IIBI promueve la capacitación interna para dirigir al desarrollo y mejoramiento profesional de los empleados. La capacitación del personal de la</p>	

<p>necesidades de la organización.</p>	<p>institución, constituye una actividad fundamental del quehacer de la institución, en su condición de organismo de Investigación y Desarrollo, servicio y de transferencia de tecnología.</p> <p>Cada Encargado de Área monitorea continuamente, bajo la observación diaria, el desempeño de sus subordinados para identificar oportunamente las necesidades de capacitación y adiestramiento.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluaciones de Desempeño ○ Certificado de Competencia ○ Promociones realizadas a colaboradores, basadas en capacidades identificadas, etc. ○ Solicitud de capacitación inmediata ○ Programa anual de capacitación 	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>El IIBI fomenta a la capacitación y desarrollo del personal, tanto al momento de requerimiento de alguna área en particular como alguna detección de una necesidad de capacitación tras los resultados de las evaluaciones del desempeño. Las capacitaciones responden a los objetivos de la Institución y a las necesidades del personal, contando con una programación anual de capacitaciones.</p> <p>La Institución se programa anualmente, según la programación presupuestal</p>	<p>No se ha realizado Evaluaciones de Desempeño en el presente año 2020</p>

	<p>asignado por la Dirección General de Presupuesto en el que no solo se incluyen aquellas capacitaciones que no conlleven desplazamientos fuera del territorio nacional, debido a que estas serán procesadas mediante capacitación inmediata.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Plan anual de Capacitación ○ Evaluaciones de Desempeño, etc. 	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>El Instituto monitorea continuamente, bajo la observación diaria, el desempeño de su personal para identificar oportunamente las necesidades de capacitación y adiestramiento en el plan de capacitación de la institución. En caso de que se produzca una necesidad inmediata de capacitación, las mismas se solicitan a través del PG 6.2/A8 <i>Formulario de Solicitud de Capacitación Inmediata</i>, esto también aplica para las invitaciones que la Institución reciba para que el personal del área competente participe en: charlas, conferencias, seminarios, simposios, etc.</p> <p>A medida que se va realizando la capacitación del empleado, los cursos, seminarios y entrenamientos recibidos por éste, se registran en el PG 6.2/A11 <i>Registro de Control de Capacitación y Adiestramiento del Personal</i>, en el cual se lleva un control de la evolución de la capacitación del empleado durante su</p>	<p>No tenemos Evaluaciones de Desempeño en el presente año 2020.</p>

	<p>labor dentro de la Institución al igual que la aplicación de Evaluación del Desempeño, en cuanto al desarrollo de competencias con toda la documentación pertinente y su retroalimentación.</p> <p>El personal del IIBI cuentan con accesibilidad para permisos y licencias de maternidad/paternidad en cumplimiento con la Ley de Función Pública No. 41-08, Para poder obtener un permiso adicional a los mencionados, el personal deberá hacer la solicitud vía el superior inmediato, el cual será remitido a la División de Recursos Humanos para los fines correspondientes, con la aprobación de la Dirección Ejecutiva.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Plan anual de capacitación ○ Capacitación Inmediata ○ PE 6.2.1 Reglamento Interno ○ Solicitud de permisos ○ Acción de personal ○ Registro de Control de Capacitación y Adiestramiento del Personal, etc. 	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>El IIBI cuenta con un personal de gestión y supervisión competente y capacitado, con muchos años de experiencia para proporcionar el desarrollo eficiente del sistema.</p> <p>El programa de capacitación al personal sobre temas gerenciales y de liderazgo, además del plan de capacitación y</p>	<p>No se ha completado el programa de capacitación al personal sobre temas gerenciales y de liderazgo, además del plan de capacitación y adiestramiento al personal de nuevo ingreso en algunos puestos claves de la institución</p>

	<p>adiestramiento al personal de nuevo ingreso en algunos puestos claves de la institución, está en proceso de implementación.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Matriz de responsabilidades ○ Descripciones de puesto ○ Evaluación de desempeño entre otros ○ Lista de asistencia ○ Imágenes de la actividad. 	<p>No se han realizado evaluaciones de desempeño en este año 2020.</p>
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>La institución cuenta con un procedimiento de RRHH y Reglamento Interno de inducción al personal de nuevo ingreso, donde se plantea el acompañamiento individualizado al empleado en su correspondiente área de trabajo en su proceso de formación. Luego del ingreso el nuevo empleado recibirá inducción por parte de la División de Recursos Humanos sobre la institución, su puesto de trabajo y sobre el cumplimiento de las Normas de Control Interno y el Código de Ética del Servidor Público; dicha inducción concluye con la firma de la carta compromiso y el Código de Pautas Éticas, luego pasa al Departamento correspondiente, donde cumplirá con un ciclo de tres (3) a seis (6) meses como período probatorio, al final del cual se evaluará en el desempeño de sus funciones. Dicha evaluación se remitirá a la División de Recursos Humanos, para fines de Nombramiento Definitivo.</p>	

	<p>En el caso del Personal Técnico en formación, el Encargado del Área le da seguimiento a través del PG 6.2/A10 <u>Formulario de Seguimiento al Personal Técnico en Formación</u>, donde se evalúa el progreso de la capacitación recibida. Este se remitirá debidamente completado al Área de Recursos Humanos al finalizar la capacitación requerida. (Solo aplica al personal técnico de nuevo ingreso y trasladado). En el caso de personal de nuevo ingreso, esta evaluación se realizará mensualmente de acuerdo al período de la formación.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○PG 6.2 <i>Procedimiento de RRHH</i> ○PE 6.2.1 <i>Reglamento Interno</i> ○Formulario de Seguimiento al Personal Técnico en Formación, entre otros. 	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>El IIBI ha realizado movimientos al personal interno en áreas donde según sus competencias y habilidades son necesarias para realizar un mayor aporte a la institución, en virtud de la demanda interna y habilidades detectadas en el trabajo. Con relación a los movimientos externos, se han realizado concursos para aplicar a puestos de carrera administrativa en coordinación con el Ministerio de Administración Pública y en caso de no existir un candidato idóneo, se</p>	

	<p>procederá a realizar una convocatoria a concurso externo, la cual se publicará en un medio de circulación nacional.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Formulario Acción de personal ○ Evaluación de desempeño, entre otros. 	
<p>7. Desarrollar y promover 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>El IIBI posee dos (2) salones de reuniones y un (1) auditorio que cuentan con equipos tecnológicos como laptops y proyectores donde se realizan frecuentemente conferencias, charlas y otras actividades.</p> <p>Además, se promueve la capacitación a través de medios virtuales y presenciales por medio a entidades autorizadas (La RILAA y el Instituto Nacional de Administración Pública) e instituciones privadas nacionales e Internacionales (relacionadas con las Normas ISO 9001 y 17025, respectivamente).</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Certificados de participación ○ Lista de asistencia ○ Fotos, etc. 	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnica de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>El IIBI socializó la ficha de proceso e impartió charlas de ética en el que se conformó y se juramentó el comité de ética. Se dio a conocer del código de ética a nuevos empleados en el 2020. Existe un procedimiento específico PE</p>	<p>No se evidencia la juramentación del comité de Ética</p>

	<p>CAL 03 Gestión de Riesgo para identificar de forma adecuada y precisa los riesgos para valorar su gravedad y tomar las medidas necesarias para reducir los efectos adversos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lista de asistencia, fichas de proceso ○ PE CAL 03 Gestión de Riesgo ○ Pauta ética, etc. ○ Presentación en power point. 	
<p>9. Evaluar 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 de la monitorización y de la análisis costo/beneficio.</p>	<p>El IIBI realiza anualmente evaluaciones de desempeño a los diferentes grupos ocupacionales de la institución. Se realizan talleres formativos para capacitar al personal técnico y así responder a las necesidades relacionadas con la satisfacción de los usuarios, los cuales son evaluados al final de la capacitación.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario de satisfacción ○ Evaluación de desempeño ○ Formulario Evaluación de capacitaciones ○ Capacitación Recibida ○ Revisión del Sistema por la Dirección ○ Lista de asistencia, etc. 	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>El IIBI promueve la participación de las mujeres, por medio de la no discriminación, en los procesos de reclutamiento, selección y/o contratación, basándose en la</p>	

	<p>formación, experiencia y habilidad de la misma. Se evidencia que en el periodo actual el 57 % del total del personal empleado son de género femenino y un 43 % masculino.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Nómina de la Institución ○ Proceso de reclutamiento y selección ○ Descripción de puesto, etc. 	
--	---	--

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>En el IIBI se fomenta la comunicación abierta, al diálogo y la integración de los empleados a través de reuniones con los encargados de área y algunas actividades de integración, mediante la socialización y retroalimentación de las reuniones de Revisión por la Dirección, Evaluación del desempeño y otros temas de importancia para lograr el cumplimiento de los objetivos de la Institución.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Reuniones informativas y socializaciones con los encargados de áreas ○ reuniones de Revisión por la Dirección ○ Encuesta de Clima Laboral ○ Cuestionario de Satisfacción de los Clientes 	

<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>En el IIBI se promueve la aportación de ideas y sugerencias a través de mecanismos como buzones de sugerencias y la encuesta de satisfacción de los clientes para así fomentar al cumplimiento y logro de los objetivos y la mejora continua en la institución.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Encuesta de Satisfacción de los clientes. ○ Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, entre otros 	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implementación de acciones de mejora.</p>	<p>En el instituto está legalmente conformada la Asociación de servidores Públicos (ASP). El personal de la Institución se ve involucrado en la identificación, desarrollo e implementación de acciones de mejora, mediante las reuniones de Revisión por la Dirección para así abordar las acciones correspondientes a tomar.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Resolución MAP sobre ASP ○ Reuniones de la Revisión de la Dirección, entre otros. 	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>El instituto inicio el proceso de evaluación por desempeño para esto se deben establecer acuerdos de desempeño para todo el personal.</p>	<p>No se evidencia la evaluación por competencia No se han realizado evaluaciones de desempeño en el 2020</p>

	<p>La Institución realiza reuniones periódicas para abordar los objetivos, su medición y ejecución a través de reuniones de Revisión por la Dirección, en donde se revisan los Objetivos Estratégicos Generales establecidos en el Manual de Calidad, los cuales son entregados a las áreas para que establezcan sus propios objetivos, con la finalidad de brindar aportes para el cumplimiento de los objetivos generales. La ejecución de estos objetivos por área es revisada cada seis meses a través de la Revisión del Sistema por la Dirección y son socializados.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Acuerdos por desempeño ○ Lista de Asistencia ○ Revisión por la Dirección ○ Formulario de Seguimiento al Nivel de Cumplimiento de los objetivos, entre otros 	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>La institución en junio y julio 2020 realizó la encuesta de clima laboral en donde se recogen la percepción del personal, en cumplimiento a lo establecido por la metodología del marco común de evaluación y lineamientos del Ministerio de Administración Pública, además se tiene las Encuestas de Satisfacción de los Clientes y el Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones como referente de clima laboral.</p>	<p>No se evidencia el plan de mejora del clima laboral. 2020</p>

	<p>Los resultados de la misma se abordan y se plantean acciones de mejoras.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lista de participantes ○ Encuesta de Clima Laboral ○ Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones ○ Encuesta de Satisfacción de los Clientes, entre otros. ○ Plan de Mejora de Clima Laboral ○ Plan de Oportunidad de Mejora ○ Solicitud de Acción correctiva 	
<p>6. Asegurar que el empleado tiene la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>Cada área de la Institución realiza sus aportes a los encargados, además con el uso del buzón de sugerencias y el cuestionario de satisfacción de los clientes, se evidencia una garantía de las opiniones de los usuarios internos y externos, así como en el resto de los canales de comunicación establecidos por la Institución.</p> <p>Así como el personal es evaluado anualmente, este podrá comunicar a su superior inmediato mediante el formulario PE 6.2.1/A5 <i>Recepción de Dudas en el Ejercicio de sus funciones</i>, las dudas referentes a la realización de sus actividades diarias. Esta acción Preventiva solucionara cualquier tipo de discrepancia entre el servidor y su superior inmediato, tales como: líneas de mandos, riesgos, frecuencia en la</p>	

	<p>realización de las actividades, entre otras.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Encuesta de Clima Laboral ○ Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones ○ Encuesta de Satisfacción de los Clientes ○ PG 6.2.1/A5 Recepción de Dudas en el Ejercicio de sus Funciones ○ PG 6.2.1 Reglamento Interno ○ Evaluaciones de Desempeño, entre otros. 	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se conformó en el Comité Mixto de Seguridad de la Institución, se estableció y se aprobó la política y los objetivos de Seguridad Laboral.</p> <p>Se realizó un levantamiento por la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) en las que se contempló las condiciones y los riesgos asociados en cada área de la institución del cual se generó un informe con los aspectos a considerar para mejorar las condiciones de seguridad de la Institución para cumplir con los requisitos de riesgos y seguridad laboral de acuerdo a lo establecido por el Reglamento No. 522-06 sobre Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Se implementará un procedimiento de Seguridad y Salud Ocupacional en</p>	<p>No evidencia el plan para realizar la ruta de evacuación, simulacros, punto de reunión, procedimientos de Seguridad Laboral aplicables, abordar los resultados del Informe de Evaluación de Riesgos Laborales tras el levantamiento de la antigua ARL ahora IDOPPRIL</p> <p>No se evidencia la corrección de los riesgos levantados o detectados por la antigua ARL ahora IDOPPRIL</p>

	<p>conjunto con el PG 9.0 Instalaciones y Condiciones Ambientales del cual se generarán los registros pertinentes.</p> <p>Se realizaron talleres impartidos por la Administradora de Riesgos Laborables (ARL) para abordar los puntos críticos encontrados en el levantamiento realizado.</p> <p>EVIDENCIA: Informe Evaluación de Riesgos Laborales de la antigua ARL ahora IDOPPRIL</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ○ Lista de Asistencias y Actas del Comité Mixto de Seguridad ○ PG 9.0 instalaciones y condiciones ambientales, Ley 87-01 Seguridad Social ○ Ley 41-08 de Función Pública. ○ Lista de asistencias a talleres 	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>La Institución promueve al involucramiento de los empleados en sus respectivas áreas para compartir en actividades de integración familiar, tales como: celebración del día de las madres, día de los padres, día de las secretarías y permisos de estudios a los empleados activos en la Universidad.</p> <p>En cumplimiento con lo estipulado en la Ley No. 41-08 y según el PG 6.2.1 Reglamento Interno que incluye la política interna de permisos, licencias y</p>	

	<p>vacaciones, la entidad asegura que las madres y padres puedan llevar a sus hijos al médico, se permite que bajo situaciones de causa mayor los padres puedan traer a sus hijos a la institución. Se inició el programa de beneficios laborales que se evalúa trimestralmente y se reconoce el trabajo en equipo en el cumplimiento de las metas establecidas.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ley 41-08 de Función Pública ○ PG 6.2.1 Reglamento Interno ○ Fiesta de Navidad ○ Fotos de Actividades Integración ○ PE 6.2.1/A1 Solicitud de Permisos en Horas Laborables ○ PE 6.2.1/A2 Solicitud de Permisos ○ PE 6.2.1/A4 Acción de Personal, entre otros. ○ Entrega de bonos ○ Acuerdos de desempeño 	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>El Instituto no discrimina al momento de la selección de personal por sexo, creencias religiosas, limitaciones físicas, etc.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Carteles para discapacitados (estacionamiento, baños, ascensor, puertas, entre otros).</p>	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	<p>La Institución propone planes de premiación y reconocimiento a los empleados en base al resultado de su desempeño, a través de certificados de reconocimiento, y disfrute de días libres.</p>	

	<p>Jornada de salud.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Certificados de reconocimiento ○ Fotos de los eventos de reconocimiento ○ Fotos de celebraciones del día de las madres del padre y el día de la secretaria 	
--	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>El Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria sostiene alianzas estratégicas con las micro y medianas empresas, personas interesadas en los servicios ofrecidos, entidades gubernamentales (Proconsumidor, INABIE, etc.) con el fin de mejorar el servicio en materia de colaboración y cooperación. En cuanto a los proveedores se tiene un listado elaborado por el Dpto. de Compras con los proveedores aprobados. El IIBI ha trabajado en la identificación de socios estratégicos a fin de expandir aún más sus servicios a los distintos sectores de producción nacional y a la vez contribuir con la mejora de la oferta nacional. En la actualidad ha efectuado convenios con diferentes instituciones públicas y empresas privadas.</p>	

	<p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Acuerdos y Convenios con Comedores Económicos. ○ Fotos 	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>El IIBI gestiona acuerdos interinstitucionales con diferentes entidades tanto públicas como privadas, para contribuir con el desarrollo socio-económico y ambiental del país y la mejora de productos y procesos de producción nacional.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Acuerdos y Convenios con entidades ○ Fotos 	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>La institución ha gestionado y firmado acuerdo con fines de colaboración, cooperación y fortalecimiento de carácter interinstitucional con organismos del sector público y privado. La institución tiene convenios internacionales de mejora con el Instituto Politécnico de Braganza el acuerdo de colaboración con la Universidad Autónoma de Argentina.</p> <p>A firmado acuerdo con el Instituto Dominicano para la Calidad, INDOCAL, y el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, MICM y CONALECHE.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Acuerdos y Convenios con las diferentes entidades. ○ Fotos 	

<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>La Institución realiza convenios con diferentes entidades públicas y privadas, en los mismos se establecen la frecuencia de monitoreo y evaluación, acorde a las necesidades, tomando en cuenta los puntos acordados para compararlos con los resultados obtenidos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Convenios firmados ○ Registro de los Monitoreos y evaluación de los resultados. ○ Lista de asistencia para monitorear y evaluar los resultados. 	<p>No se cuenta con un programa para monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones. Seguimiento a los acuerdos y convenios institucionales</p>
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>Como institución estatal, el IIBI ha trabajado en la identificación de alianzas público-privada, en base a las necesidades de los diferentes sectores, estas necesidades el IIBI las transforma en servicios de analíticas, capacitación, diseños de productos y mejoras de procesos.</p> <p>En ese sentido, ha desarrollado diferentes productos para ponerlo a disposición de los diferentes sectores y hacer la transferencia tecnológica de estos.</p> <p>En caso de que no se cuente con los servicios requeridos, se capacita el personal para dar respuesta a largo plazo.</p> <p>Alianza con Universidad Pedro Henríquez Ureña, UNPHU, Instituto Tecnológico de Santo Domingo, INTEC, entre otros</p>	

	<p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Listado de capacitación. ○ Transferencia tecnológica. ○ Alianza. 	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Cuando el IIBI realiza gestiones de alianza con otros organismos, ya sea del sector público o privado, se efectúan convenios de colaboración, donde se establecen las responsabilidades de las partes involucradas, como son: parámetros de colaboración, asistencia técnica, costos, entre otras variables.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Convenios establecidos con asociaciones y empresas 	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>	<p>El IIBI ha ampliado su capacidad organizativa, para esto se han realizado concursos a través del Ministerio de la Administración Pública.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitud de autorización para efectuar Concurso interno y externo constitución del jurado, a través del MAP. ○ Aviso de concurso interno y externo, a través del MAP. ○ Difusión de bolsa de empleo público interno y externo, a través del MAP. ○ Formulario o guía para jurado interno y externo, a través del MAP. ○ Base del concurso interno y externo suministrado por el MAP. 	

<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>El IIBI prioriza las actividades, donde se intercambian experiencias y buenas prácticas a fin de seguir fortaleciendo la política de calidad, a través de la retroalimentación con nuestros clientes, socios y colaboradores.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○Fotos de asistencia a eventos. ○Lista de asistencia 	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>El IIBI cuenta con procedimientos para la selección de los proveedores y evaluación del servicio que ofrecen, acorde a lo establecido por la Ley 340-06 Compra y Contrataciones de Bienes, Servicio, Obras y Concesiones.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimiento General interno PG 7.4 <i>Compras y Contrataciones</i>. ○Ley 340-06 Compras y Contrataciones de Bienes, Servicio, Obras y Concesiones y su reglamento Ley 543-12 modificación de ley 340-06 ○Manual del SIGEF. ○ MA-CCC- 01 Manual General de Procedimientos de Compras y Contrataciones Públicas. ○Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República. 	

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>A fin de orientar al público en general sobre la estructura, funcionamiento y competencia de esta institución, el IIBI, lleva a cabo una política de información veraz y oportuna, que se evidencia en la elaboración de su Carta Compromiso al Ciudadanos, memoria anual de la Institución y en los diferentes medios web que dispone.</p> <p>Se cuenta con la certificación de la NORTIC A3 sobre datos abiertos y transparencia y la NORTIC A2 sobre la Creación y Administración de Portales Web del Gobierno Dominicano, así como la NORTIC A1 sobre Redes Sociales.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Portada de la Carta Compromiso, aprobada por el Ministerio de la Administración Pública, Informaciones colgadas en el portal institucional www.iiibi.gob.do ○ Publicaciones colgadas en las diferentes redes sociales de la institución tales como Twitter, Instagram, Facebook ○ Letreros colocados en murales y paredes de la entidad. ○ Memorial Anual. ○ Certificaciones de la NORTIC 	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Con el objetivo de brindar a nuestros clientes facilidades para que expresen sus necesidades y requerimientos y así ofrecer respuesta oportuna a sus demandas, el IIBI cuenta con el</p>	

	<p>mecanismo para determinar los requisitos del cliente.</p> <p>Asimismo, ha realizado alianza con asociaciones e instituciones públicas como el Ministerio de Industria y Comercio para beneficiar gratuitamente con mejora de productos y procesos a decenas de micro, medianas y pequeñas empresas.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Documento Determinación de los Requisitos al Cliente ○ Convenio de apoyo a las MIPYMES en conjunto con el Ministerio de Industria y Comercio. 	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>El IIBI garantiza a sus clientes los medios de consultas y participación para hacerlos partícipes del proceso de toma de decisiones, para tales fines la institución cuenta con la Encuesta de Satisfacción al Cliente, valioso instrumento que permite medir la calidad del servicio ofrecido, así como también con un personal capacitado para dar seguimiento de manera particular a cada solicitud o queja.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Encuesta de Satisfacción al Cliente. 	

<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Como parte de su compromiso con la calidad, el IIBI pone al alcance de sus clientes distintos instrumentos para medir la satisfacción del servicio brindado, y tomar las medidas pertinentes, para ello cuenta con la Encuesta de Satisfacción al Cliente, registro de quejas y reclamaciones, registro de comunicación con el cliente. Las redes sociales de la institución también se han convertido en una vía para manifestar el grado de satisfacción de los ciudadanos clientes con el servicio solicitado.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Encuesta de Satisfacción al Cliente. ○ Registro de quejas y reclamaciones ○ Registro de comunicación con el cliente ○ Calificaciones otorgadas por los ciudadanos a través de la cuenta de Facebook de la institución. ○ Buzón de sugerencias quejas y reclamaciones 	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Como institución que cree en la transparencia y en cumplimiento con las leyes vigentes, el IIBI actualiza su portal web con informaciones sobre compras, nominas, entre otras informaciones del carácter público. También publica anualmente su memoria institucional y ofrece respuesta oportuna a los ciudadanos que solicitan información a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública.</p>	

	<p>En ese sentido, la máxima autoridad de la entidad también ofrece periódicamente declaraciones a la prensa sobre el funcionamiento y logros de la institución.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Informaciones subidas en la ventana Transparencia del portal de la institución. ○ Recortes de periódicos con declaraciones sobre los servicios brindados. ○ Memorias institucionales. 	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Se determinan los requisitos de los clientes en donde se establecen las necesidades de los clientes y la forma de respuesta que se le dará, además cada queja o sugerencia plasmada a través de las evaluaciones sistemáticas que realiza el IIBI, como lo es la Encuesta de Satisfacción al Cliente, es oportunamente revisada con la intención de atender las necesidades de nuestros clientes y ofrecer un servicio más eficiente.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Determinación de los requisitos del cliente ○ Encuesta de Satisfacción al Cliente 	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>Con el fin de empoderar a los ciudadanos de sus derechos y deberes como clientes, el IIBI con su Carta Compromiso, debidamente</p>	

	<p>documentada sobre el funcionamiento y los servicios que ofrece la institución. Los ciudadanos también tienen a su disposición el portal institucional y las redes sociales para documentarse y mantenerse actualizados sobre los servicios que se ofrecen.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Carta Compromiso. ○ Publicaciones en las redes sociales y en el portal institucional sobre la cartera de servicio que se ofrece. 	
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>En el IIBI se toma muy en cuenta el comportamiento en el mercado de un producto o un servicio ofrecido a fin de eficientizar los más demandados y paulatinamente ir descartando aquellos que ya no causan interés en el público.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluación del Requisito al Cliente ○ Encuesta de satisfacción del cliente 	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>En el IIBI la gestión financiera se encuentra alineada con los objetivos planteados en el Plan Operativo Anual, POA, acorde a la partida presupuestaria para cada producto.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Planificación presupuestaria, basada en el presupuesto de la institución. ○ Plan Operativo anual ○ Ejecución de presupuestaria ○ Identificación anual de las necesidades de compra por área. ○ Plan anual de compra 	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>En el IIBI la dirección ejecutiva y el personal administrativo y financiero, para tomar decisiones financieras se reúne para analizar los riesgos y oportunidades que involucra, por ejemplo, se tiene el comité de compra y contrataciones, conformado por la Dirección Ejecutiva, Analista de presupuesto, Consultor jurídico, Enc. de Contabilidad y Enc. de compras, en el mismo se priorizan trimestralmente las necesidades de la institución para dar respuestas a los servicios que se ofrecen.</p> <p>El IIBI dispone de procedimientos para la descripción de los procesos en donde se definen las actividades de los procesos y los indicadores de cada actividad. En adición se dispone del procedimiento de Gestión de riesgos en donde se establecen los lineamientos para la gestión de riesgos asociados a los procesos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ IT CAL 04 Descripción de los procesos ○ IT CAL 04/A2 Ficha de descripción del proceso 	<p>No contamos con la valoración de las oportunidades financieras y la Integración del área de servicios con la administrativa para analizar riesgos financieros</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ○ PE CAL 03 Gestión de riesgos ○ PE CAL 03/A2 Ficha de Identificación y valoración del riesgo. ○ PE CAL 03/A5 valoración y manejo de riesgos. ○ Convocatoria, Actas de reuniones y lista de asistencia del Comité de Compras y Contrataciones. Ley 340-06 	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>El IIBI cada mes envía informe de ejecución de gastos para ser presentado ante la Contraloría General de la República y alimentar nuestro portal de transparencia.</p> <p>Cada seis meses se envía a la Dirección General de Compras y Contrataciones Gubernamentales DIGECOG el estado financiero en cumplimiento Ley 126-01. Se alimenta el portal de transparencia con la publicación del balance general.</p> <p>Se usa el Sistemas de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), para dar cumplimiento a los propósitos del sistema de administración financiera del Estado lo que permite la sistematización de los pasos y tareas existentes en materia de registro y tramites transaccionales.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Informe mensual Ejecución de Gasto. ○ Informe de Estados Financieros ○ Relación de usuarios del SIGEF ○ Nomina 	

<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>El IIBI cuenta con un sistema de contabilidad para realizar los procesos cotidianos de registro, control interno, los balances de cuentas por pagar y cobrar. Informaciones necesarias para rendir informes financieros.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Programa SymaSots ○ Informes Financieros 	<p>No se dispone de un sistema para generar reportes de información financiera a la DGII, porque el que existe tiene sus limitantes. SIMASOTS</p>
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>El IIBI trabaja acorde a los lineamientos de la Dirección General de Presupuesto, en donde se cumple la ejecución presupuestaria.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Programación física financiera, basada en el presupuesto de la institución. ○ Plan Operativo anual ○ Ejecución presupuestaria ○ Identificación anual de las necesidades de compra por área. ○ Plan anual de compra ○ Plan de mantenimiento preventivo 	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>El IIBI tiene definida la estructura del manejo y control financiero en donde cada área tiene definida las responsabilidades y autoridades.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Descripciones de puestos. ○ Matriz de responsabilidades y autoridades. ○ Informe para tomas de decisiones financieras. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Apoyo al plan estratégico determinando las operaciones financieras. 	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	<p>En el IIBI se adquiere y se invierte en los equipos necesarios para garantizar los servicios. Se inició el análisis de costo y beneficios de los servicios.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Registro de activos fijos ○ Relación de entrada y salida de mercancías. 	No se evidencia el análisis de costo y beneficios de los servicios.
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	<p>El IIBI al final de cada periodo presenta los informes de las investigaciones realizadas, para sustentar los objetivos planteados con los resultados de cada investigación. El IIBI registra en el SIGEF las investigaciones realizadas y los recursos utilizados en dichas investigaciones para evaluar el cumplimiento de las metas propuestas en la planificación presupuestaria. Además, en la cadena de valores institucional se relacionan los productos con los resultados esperados y los grupos de interés impactados.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria institucional anual ○ Informe físico financiero trimestral y de cierre anual ○ Plan operativo anual 	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>El IIBI se encuentra con una primera etapa de sus servicios automatizados y publicados en el Portal de Servicios Públicos, portal desde el cual puede también realizar los pagos correspondientes por los mismos. Los ciudadanos puedan solicitar los servicios que brindamos desde el internet.</p> <p>El IIBI cuenta con un servidor de archivos, el cual cuenta con carpetas compartidas donde se gestiona y almacena toda la información de la institución.</p> <p>Cada mes se envía al Departamento Administrativo y Financiero los discos duros donde se realizan los respaldos de la información (Backup), estos son guardados en caja fuerte.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Visitar el portal www.serviciosrd.gob.do ○ Foto que evidencia la existencia de servidor. ○ Tarjeta de uso de la documentación almacenada en el área de biblioteca. ○ Cartas de remisión al área Administrativa y Financiera del respaldo de la información en los discos duros. ○ Foto que evidencia la existencia de servidor <p>El IIBI cuenta con un departamento de archivo y correspondencia donde se almacena toda la información impresa recibida externamente y es distribuida al área pertinente, quedando copia de esta en el área de archivo y correspondencia.</p>	

<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse de la relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>Se utilizan referencias de métodos normalizados, para el desarrollo de las actividades propias de cada área, siendo el área de la biblioteca quien lleva el control del usuario de las mismas, además cada área lleva un control de estos mediante el registro de control de documentos externos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Copia de la información que descansa en el área de Archivo y correspondencia en formato impreso y digital. ○ Control de documentos externos propio de cada área. ○ Registro con la información requerida por el área de archivo y correspondencia. <p>El IIBI cuenta con sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento mediante reportes a través del sistema informático y contable SymaSoft 50, tales como: Estados de Situación, Ingresos, Gasto Mensual y Acumulado, así como también de Ejecución Presupuestaria, Disponibilidad, Reporte de Proyectos y Conciliación; todos asegurados mediante lineamientos del Procedimiento Específico de Informática.</p> <p>Además, dispone de la red virtual de calidad donde descansa toda la información documental del sistema.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimiento informático PE-TIC 01. ○ Sistema Contable. ○ Red de calidad. 	
---	--	--

<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>El IIBI cuenta con la Red de Calidad y Sistema Contable SymaSoft 50, en las mismas se encuentra toda la información del sistema de calidad y contable respectivamente y está disponible para el alcance de cada usuario.</p> <p>El IIBI ha iniciado los pasos para la implementación de boletines informativos con la plataforma newsletter (Mailclim) para enviar las informaciones a través de correo electrónico.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimiento informático PE TIC 01. ○ Sistema Contable SymaSoft 50, que guarda y es recuperable. ○ Red de calidad. ○ Propuesta 	<p>No se evidencia implementado la herramienta de newsletter como vía de defunción interna en la institución donde cada uno de los usuarios les llegue la información por correo.</p>
<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>El IIBI cuenta con procedimientos e instructivos que rigen el manejo del conocimiento para los usuarios de los servicios informáticos y para las distintas áreas del Instituto, en los mismos están las directrices a seguir. Cada año se identifican las necesidades de capacitación por la evaluación del desempeño y se elabora el programa anual de capacitación y por necesidades que surjan propia del funcionamiento del sistema.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ PE TIC 01 Control informático ○ Procedimiento de recursos humanos ○ Plan anual de capacitación ○ Identificación de capacitación inmediata por el desempeño diario. 	
<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los</p>	<p>El IIBI dispone de una red de intercambio en donde se encuentran disponible los</p>	

<p>grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retienen dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>procedimientos generales, los procedimientos específicos e instructivos de relacionadas con el funcionamiento cada área del sistema, la misma es de acceso a todo el personal de la institución, así como para los clientes que lo requieran bajo el cumplimiento con las normas internas establecidas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimientos generales ○ Procedimientos específicos ○ Instructivos ○ Registros <p>El IIBI dispone del Departamento de Recursos Humanos y Jurídico que se encargan de gestionar para los empleados firma del contrato de confidencialidad de toda la información y conocimiento clave adquiridos, con alcance durante estén laborando y luego que dejen la organización.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimientos Recursos humanos ○ Contrato de confidencialidad de los empleados. 	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La gestión tecnológica se diseña acorde a las actividades relacionada con los objetivos estratégicos y operativo, mediante la plataforma disponible. Los</p>	

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de proyectos y tareas 	<p>mismos se evalúan en la revisión del sistema por la dirección.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Objetivos estratégicos ○ Revisión del sistema por la dirección. <p>El IIBI dispone de equipos informáticos acorde a las necesidades de los usuarios (Computadoras, Teléfonos, Impresoras, Fotocopiadoras, Scanners, software de los equipos laboratorios de servicios y áreas de investigación, entre otros).</p> <p>El personal que maneja los equipos informáticos se capacita, acorde al alcance de la competencia necesaria para el manejo de sus funciones.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitud de capacitación ○ Matriz de responsabilidades y autoridades. <p>El IIBI aplica de forma eficiente las tecnologías usadas.</p> <p>En el IIBI se cuenta con el equipamiento adecuado para la gestión de proyectos y tareas, relacionada con los servicios que ofrece.</p>	<p>No se evidencia la Implementación, monitoreo y evaluación de la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas</p>
---	--	---

<ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 	<p>Cuando se adquiere un equipo se solicita que esté incluida la capacitación del personal para el uso de la tecnología aplicable al alcance de sus funciones. El personal participa en actividades formativas y de interacción con los grupos de interés utilizando la tecnología disponible.</p> <p>Se interactúa con los diferentes grupos de interés, tanto con los usuarios externos como internos.</p> <p>El IIBI realiza mantenimientos de equipos y redes, Actualización de servidores y control de las redes.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Uso de computadoras en redes internas. ○ Participación en capacitaciones virtuales o presenciales con los grupos de interés. ○ Uso de escáneres, cámaras para videoconferencias, copadoras proyectores y computadoras. ○ Plan de mantenimiento preventivo de los equipos informáticos. 	
<p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<p>El IIBI con el apoyo de la OPTIC está en proceso de desarrollo de un sistema en línea, para procesar la información relacionada con los servicios prestados. Esta herramienta permite administrar los diferentes soportes que requieren los usuarios para facilitar su labor diaria.</p>	<p>No se evidencia el proceso de instalación de la herramienta para para procesar la información en línea.</p>

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>Actualización Periódica de los Sistemas Operativos, además de la adquisición de nuevos equipos informáticos conforme a las nuevas tecnologías.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Actualización de Office 2007 y 2010, a Microsoft Office 2016 y Office 365 de acuerdo a las especificaciones del Equipo. ○ Actualización de los sistemas Operativos Windows. <p>El IIBI inicio los pasos para reducir el impacto medioambiental generado del uso de la tecnología, para esto los cartuchos que se descartan son triturados y se almacenan para que luego sean retirado por una empresa contratada para la recolección de estos residuos y posterior gestión por la misma.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitud de retiro de desecho ○ Permiso del Ministerio de Medio Ambiente de la empresa proveedora del servicio de recolección y gestión de los residuos. 	<p>No se evidencia que retiren los residuos de cartuchos de las instalaciones del IIBI.</p>
--	---	---

SUBCRITERIO 4.6.Gestionar las instalaciones.

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>El IIBI dispone de una infraestructura adecuada para los servicios ofrecidos y a la altura de las necesidades de los usuarios y público en general. Cuenta con área de servicio al cliente de fácil acceso, auditorio, salones de conferencia y capacitación, servicio de biblioteca, laboratorios de servicios analíticos, entre otros servicios. Las instalaciones cuentan con acceso inmediato a la conexión con el transporte público.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Planos de distribución de la institución. ○ Foto de la conexión con el transporte público. ○ Fotos de la distribución de los parqueos. <p>El IIBI dispone de una infraestructura física que cumple con los requisitos necesarios de las operaciones que se realizan para prestar los servicios que se ofrecen y acorde a las necesidades de los empleados. Las mismas han sido evaluadas por entes externos para cumplimiento con las normas de calidad que nos rigen.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Planos de distribución de la institución. 	

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Informe de evaluación de los requisitos de las instalaciones por los entes externos. <p>El IIBI cuenta con procedimientos para el control y manejo de las instalaciones y equipamiento: PG 6.3 Mantenimiento correctivo y preventivo para la infraestructura y equipamiento; PG 11.0 Control de los equipos, PG 9.0 Instalaciones y condiciones ambientales, IT 9.0.1 Control y limpieza de infraestructura en donde se establecen los lineamientos para la ejecución eficiente de limpieza en todos los departamentos de oficina, patio del edificio administrativo y en los laboratorios, así como el mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Mapa de procesos. ○ Informes mensuales de las actividades. ○ Plan anual de mantenimiento preventivo de equipos. ○ Reporte de Averías / Orden de Trabajo. ○ Reporte de avería de servicios externos. ○ Control de órdenes de trabajo emitidas. ○ Registro de control de equipos. ○ Plan anual de verificación y calibración de equipos de medición. 	
--	---	--

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se realizan esfuerzos dirigidos por parte de la dirección hacia toda la institución, para el ahorro de los recursos energéticos, como son apagar los aires acondicionados y luces de iluminación, en los momentos en que no se esté en el área de trabajo en el horario laborable, revisión de las instalaciones al concluir la jornada de trabajo, para asegurar que las luces, aires acondicionados y equipos electrónicos que lo ameriten estén apagados. <p>Se está evaluando la sub-estación eléctrica del IIBI y una propuesta de un proveedor que nos permitirá ahorrar de un 25 a un 30 % del consumo actual.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Circulares ○ Informes del área de energía a la dirección ejecutiva. 	<p>No se evidencia el programa para concientizar a los empleados sobre el uso eficaz y sostenible de los recursos energéticos y medios de transporte de la institución.</p> <p>No se evidencia la Evaluación de la Sub-estación para Ahorro energético</p>
<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>El IIBI posee un amplio parqueo tanto para empleados como para clientes y visitantes y está ubicado en zona accesible a diferentes rutas de transporte público y privado, con acceso mediante caminata de no más de 15 minutos desde una de las principales vías de comunicación terrestre.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Foto del parqueo ○ Notas Internas 	

<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyéndola posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>El IIBI cuenta con procedimientos para el control y manejo de las instalaciones y equipamiento: PG 6.3 Mantenimiento correctivo y preventivo para la infraestructura y equipamiento; PG 11.0 Control de los equipos, PG 9.0 Instalaciones y Condiciones Ambientales, IT 9.0.1 Control y Limpieza de infraestructura en donde se establecen los lineamientos para la ejecución eficiente de limpieza en todos los departamentos y patio del edificio, así como el mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos.</p> <p>La institución cuenta con una política de gestión de activos regida por Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), la posibilidad de reciclado seguro de los viene inmuebles de la institución y para el retiro de los activos fijos, cuando están en condición de descartar está regida por la Dirección General Bienes Nacionales y mantiene además el monitoreo de los activos físicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Carta a la Dirección General de Bienes Nacionales solicitando el retiro de los bienes en condición de descarte. ○ Informes mensuales de las actividades. ○ Plan anual de mantenimiento preventivo de equipos. ○ Reporte de Averías / Orden de Trabajo. 	
--	--	--

<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reporte de avería de servicios externos. ○ Control de órdenes de trabajo emitidas. ○ Registro de control de equipos. <p>La institución posee servicios para disposición de la comunidad como la biblioteca. El IIBI cuando participa en actividades ofrece y pone a disposición las instalaciones cuando sea pertinente.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Biblioteca abierta a la comunidad y público en general. ○ Parques pertenecientes al IIBI compartido con el INDOCAL. ○ Instalaciones pertenecientes al IIBI prestada al INDOCAL. ○ Recibimiento a estudiantiles de escuelas y colegios en áreas de laboratorios y planta piloto en donde se ofrecen charlas de inducción para motivarlo al estudio de carreras afines a los servicios que se ofrecen y a las áreas de investigación. 	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

Documento Externo
SGC-MAP

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>El IIBI tiene identifica, describe y documenta cada uno de los procesos claves que están presentes en la institución, mostrando la relación entre ellos y sus relaciones con el exterior. Los mismos están ubicados en cada uno de los procedimientos de las distintas áreas que conforman el Sistema.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Mapa de los Procesos ○ Las fichas de descripción de los procesos. <p>En el IIBI se identifican y se designan compromisos u obligaciones a los responsables de cada uno de los procesos descritos en los distintos procedimientos de la institución y en las descripciones de puesto.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Descripciones de puestos ○ Procedimientos Generales y Específicos que identifican los responsables de elaborar, revisar aprobar y ejecutar cada actividad establecida en los mismos. ○ Matriz de responsabilidades y personal autorizado. ○ Fichas de descripción de los procesos. 	

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>El IIBI define los objetivos del sistema ya que al estar expuestos los objetivos a imprevistos y circunstancias internas y externas es necesario identificar y analizar de forma adecuada y precisa los riesgos para valorar su gravedad y tomar las medidas necesarias para mitigarlos o implementar las acciones adecuadas para controlarlo. Si este llega a ocurrir se debe considerar su impacto o efecto.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ NOBACI ○ Matriz de Riesgo ○ Registro de Identificación y Evaluación del Riesgo. ○ Registro de la Valoración y Manejo del Riesgo. 	
<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>La planificación y Gestión de los procesos se fundamentan en los objetivos estratégicos de la institución, ya que éstos se trazan y se alinean según lo establecido por la misma, para si lograr la conformidad de los productos o servicios y así contribuir a mejorar la satisfacción del cliente</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Formulario de los Objetivos Estratégicos de y Operacionales, ○ Mapa de Procesos, ○ Formulario de Seguimiento al nivel de cumplimiento de los objetivos, ○ Revisión por la Dirección, etc. 	

<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>El IIBI involucra a cada uno de sus colaboradores, así como también a los clientes los cuales son considerados para el aporte o mejora en los procesos, tomando como base los resultados de las encuestas de satisfacción al cliente y las oportunidades de mejoras propuestas en las reuniones de la Revisión por la Dirección y la encuesta de clima laboral, que tienen como objetivo medir el grado de eficacia, eficiencia y satisfacción de las partes interesadas.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario de Satisfacción al cliente, ○ Buzón de quejas, reclamaciones y sugerencias, ○ Socialización de la política y objetivos de la institución ○ Revisión del sistema por la Dirección. ○ Encuesta de clima laboral. 	
<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<p>La dirección ejecutiva se compromete en coordinación con el área de presupuesto a asignar los recursos pertinentes en las áreas en función de su importancia y el impacto en la ejecución de las actividades y cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Partida presupuestaria ○ Plan operativo anual 	

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>Los procesos se actualizan en función de las necesidades de la institución fruto de los cambios en las políticas y las directrices de los entes reguladores externos, así como referencias de soporte para la mejora de los procesos y servicios.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Requisitos de los entes regulatorios Nacionales:(Instituto Dominicano de la Calidad (INDOCAL), Compra y Contrataciones Públicas del Ministerio de Hacienda, Ministerio de medio ambiente, etc. ○ Ente costarricense de Acreditación (ECA) ○ Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC) ○ Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). ○ Literaturas de referencias, verificables en el registro de control de documentos externos. 	
<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Los objetivos estratégicos del IIBI están orientados a satisfacer las necesidades de los grupos de interés, para el buen desarrollo y eficacia del sistema y para cumplir con estos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Encuesta de satisfacción del cliente. ○ Registro de los Requisitos del cliente. ○ Registro de Quejas o Reclamación. 	

<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Monitoreo de los procesos y servicios, tanto en las áreas de servicio como de apoyo. ○ Seguimiento al cumplimiento del Plan Operativo Anual. ○ Informe de Revisión del Sistema por la Dirección. <p>Se monitorea el área de TIC con una frecuencia semestral para evaluar la coordinación y sincronización de los servicios electrónicos suministrados en cada proceso de la institución para asegurar y proteger toda la información del IIBI, que se encuentra almacenada en los sistemas informáticos. El IIBI ha establecido una red interna de comunicación para facilitar el flujo de informaciones entre los distintos departamentos, y garantizar que los mismos dispongan de forma actualizada de los datos de las operaciones diarias, realizando copias de seguridad o “Back Ups” para las aplicaciones que residen en el servidor y evitar cualquier impacto adverso en el sistema. En el mes de julio inicio el proceso de evaluación de los servicios informáticos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Encuesta de Satisfacción de los Usuarios Tecnológicos, ○ Ficha de procesos y ○ Evaluación de Impacto de las áreas, etc. 	
--	--	--

<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>El IIBI mide la innovación de sus procesos en función del desarrollo de productos y la transferencia de estos, a través capacitaciones brindadas a las empresas y público en general.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lista de asistencias de las Capacitaciones. ○ Registro de los requisitos del cliente. ○ Firma de convenios con las empresas. 	
--	--	--

SUBCRITERIO 5.2.Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a losciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>El IIBI cuenta con una cartera de determinaciones analíticas de laboratorios de más de 500 análisis distribuidos en varias áreas para ofrecerlos al cliente externo e interno.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Existe una breve descripción de los servicios en el Procedimiento general PG 7.2 Relación con los clientes, anexo C. ○ Se presentan en hojas divulgativas impresa ○ Divulgación en la página web 	
<p>2. Involucraralosciudadanos/clientes eneldiseñoymejoradelosserviciosy productos (por ejemplo, por medio deencuestas, retroalimentación, grupos focales, sondesacerlalosservicios yproductos y si</p>	<p>El IIBI al entregar un informe de resultado de laboratorio u otro servicio; el cliente recibe un cuestionario, que sirve de retroalimentación de su</p>	

<p>son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y diversidad, etc.).</p>	<p>satisfacción con el servicio. Siempre y cuando el cliente sea receptivo de llenar y depositar en el buzón este cuestionario.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ PG/8.2.3 Encuesta de la satisfacción del cliente ○ Informe trimestral de evaluación de la satisfacción del cliente 	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>El IIBI coordina visitas a las diferentes áreas que proveen los servicios (Visitas a la Planta Piloto, Laboratorios), participación en Ferias Agropecuarias, degustaciones en actividades de la Institución y otros eventos.</p> <p>Las variedades de presentación de los productos, diseños y cursos de capacitaciones sobre la importancia de la calidad de productos y procesos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Control de asistencias a las diferentes áreas de servicios. ○ Fotos de participación en Ferias Agroalimentarias y otros eventos. ○ Fotos de degustaciones en Actividades de la Institución. 	<p>No se evidencia las visitas a clientes para conocer las necesidades y promocionar los servicios.</p>
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>Existe un procedimiento que regula la relación con los clientes. Se socializa con el cliente y se establecen los requisitos de ambas partes. El formulario Requisitos del cliente es un contrato de intercambio entre lo que pide el cliente y lo que se ofrece.</p>	

	EVIDENCIAS: <ul style="list-style-type: none"> ○ Formulario de los requisitos del cliente firmado por ambas partes ○ Informe del servicio entregado 	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>La relación con el cliente/usuario/ciudadano se efectúa por medio a Internet, vía telefónica, personal, también mediante asistencia técnica, a través del cual el público puede conocer de los servicios. Ya se iniciaron los pasos para incursionar en ofrecer los servicios en línea.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Formulario de los requisitos del cliente ○ Registro de la comunicación con el cliente. ○ Correo con el analista OPTIC 	<p>No se evidencia el inicio del proceso en la plataforma para ofrecer los servicios en línea, acorde con nuestras necesidades para una más efectiva difusión.</p>
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>La relación con el cliente/usuario/ciudadano se efectúa por medio a Internet, vía telefónica, personal, también mediante información periodística en los medios matutinos y vespertinos, a través del cual el público puede conocer de los servicios que se ofrecen.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Existen en el área de Servicio al cliente hojas divulgativas. ○ Comunicación telefónica con los clientes o correo electrónico. ○ Fotos de Entrega de Brouchures en actividades fuera de la institución. ○ Divulgación en la página web 	

<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>El IIBI cuenta con diferentes medios de divulgación de los servicios que ofrece y el horario de apertura.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Existen en el área de Servicio al cliente hojas divulgativas. ○ Comunicación telefónica con los clientes o correo electrónico. ○ Fotos de Entrega de Brouchures en actividades fuera de institución. ○ Divulgación en la página web y redes sociales. 	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Existen procedimientos de manejo de quejas y reclamaciones. Las mismas son recibidas por el área de servicio al cliente llenando el formulario de quejas y reclamaciones o al llenar la encuesta de satisfacción del cliente; de forma presencial, por vía telefónica o correo electrónico luego se revisan y abordan acorde a los pasos establecidos y se toman las medidas pertinentes para eliminar las causas que la originaron y evaluar su efectividad. Además, se retroalimenta al cliente.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Informe de satisfacción del cliente de encuesta de satisfacción del cliente. ○ Informe de no conformidades ○ Registro de comunicación con el cliente 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>Se basa en una cartera de servicios con más de 500 determinaciones. Existe un mapa de proceso detallado como se describe en el procedimiento 7.2 Relación con los clientes, anexo A, para los servicios tarifados, y un mapa de proceso para los servicios no tarifados como se describe en el PG 7.3 Diseño y desarrollo de productos, según el anexo A, ellos describen la cadena de pasos del proceso y existe un procedimiento donde se establecen los lineamientos para la descripción de los procesos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lista de servicios que ofrece el IIBI clasificado por área y disponible en la página web. ○ Existen en el área de Servicio al cliente hojas divulgativas. ○ Brouchures clasificado por área de servicio. ○ Fichas de descripción de los procesos. ○ Formulario donde se establecen los requisitos del cliente 	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>Dependiendo de la necesidad del cliente, se somete al área correspondiente; o puede ser una instrucción de la Dirección por solicitud de una comunidad, mediante cartas u otras instrucciones. Se establece la comunicación y los intercambios por</p>	

	<p>diversas vías y se presta el servicio, el intercambio o la ayuda.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lista de servicios que ofrece el IIBI clasificado por área y disponible en la página web. ○ Existen en el área de Servicio al cliente hojas divulgativas. ○ Brouchures clasificado por área de servicio. 	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>De primera mano se tiene el correo institucional donde el cliente solicita cotización de un servicio. Ese es el primer eslabón de la cadena. También vía telefónica o presencial.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Cotización del servicio ○ Establecimiento de los requisitos del cliente ○ Solicitud de servicio ○ Registro de comunicación con el cliente 	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>EL IIBI siempre mantiene relación con instituciones similares para aunar esfuerzos y colaboración al intercambiar ideas e informaciones para mejor desempeño.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Colaboración del Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEC), a través de PROINDUSTRIA en la capacitación 	

	<p>en materia de Seguridad y salud en el trabajo y en la Norma ISO 9001:2015</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Miembro de la Red Dominicana de Laboratorios (REDLAB). ○ Miembro de la Red Interamericana de Laboratorios de Análisis de Alimentos (RILAA). ○ Participante activo en los diferentes comités de trabajo de Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) 	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Existen los medios para que los procesos se trabajen con alianzas multisectoriales en caso de que fuera necesario, así como subcontrataciones posibles o solicitando colaboración. <p>Se establecen contacto a través de plataformas digitales con los proveedores de servicios para solucionar problema en las áreas que lo ameriten.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Herramienta TeamViewer ○ Acceso a información online ○ Colaboración del Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEC), a través de PROINDUSTRIA. ○ El IIBI es miembro de la Red Dominicana de Laboratorios (REDLAB). 	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ El IIBI es miembro de la Red Interamericana de Laboratorios Alimentos (RILAA). 	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>	<p>En el IIBI se realiza la socialización entre la Dirección y los empleados y siempre están informados de los acontecimientos de interés común como son las reuniones con los encargados de áreas, como son la revisión del sistema por la dirección, los procesos de capacitación a todos los niveles de la organización cuando lo amerita.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lista de asistencia y acta de Revisión del Sistema por la Dirección. ○ Reuniones para dar a conocer y discutir los objetivos estratégicos de la institución. ○ Reuniones de seguimiento a los POAs. 	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>Existe una cultura de la calidad, impuesta por nuestro Sistema de Gestión ISO en el cual todo empleado sabe que debe cumplir con lo establecido en su Procedimiento General o Específico.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificación y valoración de los procesos ○ Fichas de descripción de los procesos por área. ○ Ficha de identificación y evaluación de riesgos 	<p>No se evidencia la evaluación de los costos asociados a los riesgos evaluados.</p>

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	La imagen global del IIBI y su reputación se mide a través de encuestas trimestrales de Satisfacción al Cliente, con una meta de mantener un porcentaje no menor a un 90 %. En los resultados obtenidos de las últimas evaluaciones la tendencia ha estado por encima de la meta establecida. Los resultados correspondientes a los trimestres enero- marzo, abril-junio y julio- septiembre 2020 arrojan resultados por encima de 98 % el nivel de satisfacción. EVIDENCIA: Informe Trimestral de Satisfacción al Cliente enero- marzo, abril-junio y julio-septiembre 2020 arrojan resultados por encima de 98 % El IIBI les da participación e involucramiento a los ciudadanos/clientes, a través de la encuesta de Satisfacción del Cliente,	

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Buzón de quejas, denuncias o sugerencias, y el envío a clientes habituales, vía fax o e-mail, del formulario de registro de los requerimientos del servicio con la intención de que sea llenado y remitido, y esté disponible a la hora de formalizar la solicitud, formulario de evaluación de los servicios de Capacitación externa, se llena al término del servicio ofrecido,</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Informe Trimestral de Satisfacción al Cliente ○ Formulario de determinación de requisitos del cliente ○ Evaluación del servicio de Capacitación ○ Resultados de la evaluación de la capacitación. <p>El IIBI se encuentra localizado en un lugar de fácil acceso y ubicación con respecto a los transportes públicos debido a las buenas conexiones de comunicación existentes. Tiene establecido un horario de 8:00 a. m. a 4:30 p.m. Se les brinda un trato preferencial a personas con discapacidad, embarazadas, personas acompañadas de menores de edad y envejecientes.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Carteles en las áreas de servicio al cliente. ○ Baños de uso común. 	
---	---	--

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se cuenta con ascensores que funcionan de manera continua y con fácil acceso para mayor desplazamiento. <p>El Instituto se cataloga como una institución transparente, visualizándose un promedio general enero- marzo, abril- junio y julio- septiembre 2020 arrojan resultados por encima de 98 %, manteniéndose el promedio por encima de la meta establecida de un porcentaje no menor a un 90 %. Además, los organismos externos que evalúan el sistema, así lo afirman.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Informe de satisfacción al cliente. ○ Informe de revisión del sistema por la dirección, ○ Informe final de evaluación bajo la norma ISO/IEC 17025:2017. 	
<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La Calidad de los productos y servicios que brinda el Instituto a sus clientes se visualiza un promedio general de un 98 %</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Resultados de la Encuesta de Satisfacción al Cliente año. 	
<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>El IIBI brinda un trato preferencial a personas con discapacidad, mujeres embarazadas, personas acompañadas de menores de edad y envejecientes</p>	

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>que van a solicitar los servicios. La oficina de Atención al Cliente posee un confort adecuado para recibir al cliente que nos visita.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fotos del área de Servicio al Cliente ○ Carteles que llaman a la aplicación de la medida en el área de Servicio al Cliente ○ Baños de uso común ○ Salones de conferencias y auditorio. <p>El IIBI dispone de documentación actualizada. La institución al momento de redactar los documentos le presta especial atención a la utilización de un lenguaje claro, cuidadosa redacción y ortografía, sin ambigüedades, exponiendo de forma directa las ideas principales en párrafos independientes de forma que resulten comprensibles a quienes corresponda su aplicación.</p> <p>La calidad, confiabilidad, transparencia y suministro de la información documentada del Instituto, según los grupos de interés corresponden a un promedio general 98,6 % en el Informe Trimestral de Satisfacción al Cliente, manteniéndose el promedio por encima de la meta establecida de un porcentaje no menor a un 90 %.</p> <p>EVIDENCIA:</p>	
--	--	--

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Informe de revisión del sistema por la dirección. ○ Red de Calidad de uso interno disponible y de fácil acceso ○ Buzón de sugerencias. <p>La apreciación de los clientes con relación a las diferentes vías de información empleadas por el IIBI es considerada apropiada y eficaz; según los grupos de interés corresponden a un promedio general de 96,5 % y 98,1 % respectivamente en el Informe Trimestral de Satisfacción al Cliente enero-marzo y abril- junio del año 2019, manteniéndose el promedio por encima de la meta establecida de un porcentaje no menor a un 90 %.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Informes de Satisfacción al Cliente ○ Determinación de Requisitos del Cliente ○ Informe de revisión del sistema por la dirección Enero-diciembre. 	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>El IIBI realiza el monitoreo de la Satisfacción de los clientes cada trimestre, a través de un cuestionario que se puede llenar físico o vía telefónica en el momento de retirar los resultados del servicio ofrecido, los resultados son procesados y se emite un informe trimestral con estos resultados y los mismos son visto en la revisión del sistema por la dirección.</p>	

<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Informe trimestral de Satisfacción al Cliente 2020 ○ Informe de revisión del sistema por la dirección. <p>La percepción de los clientes hacia el Instituto IIBI es de ser una institución confiable que ofrece productos y servicios innovadores y competitivos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Informes de Satisfacción al Cliente correspondiente al año 2020. ○ Informe de revisión del sistema por la dirección, donde se evidencia la cantidad de solicitudes de servicios y clientes nuevos ○ Cantidad de solicitudes. 	
--	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>Las partes interesadas tienen un papel fundamental en el diseño de la oferta, por esta razón al momento de ofrecer un servicio se toma en cuenta datos generados por el estudio de las necesidades de dichas partes interesadas, la identificación de las partes interesadas se ha plasmado en los procedimientos correspondientes y recién fue incorporada para ser vista en</p>	

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>la revisión del sistema por la dirección que se realiza con una frecuencia de dos veces por año.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ PE CAL 03/A6 Identificación de las partes interesadas. ○ Informe de revisión del sistema por la dirección. <p>Las sugerencias realizadas por los clientes son recibidas por el IIBI, a través del Buzón de quejas, renuncias y sugerencias destinado para ese propósito, las mismas se recogen en el formulario de satisfacción del cliente y son procesadas y asentadas en el informe de satisfacción del cliente, que es remitido a la Dirección Ejecutiva y tomado en cuenta en la Revisión del Sistema por la Dirección. En el 2018 se recibieron cuatro sugerencias y fueron atendidas.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Buzón de quejas, denuncias y sugerencias ○ Encuesta de Monitoreo de la Satisfacción del Cliente ○ Anexos al Informe Mensual de la Satisfacción del Cliente correspondiente al año 2020. ○ Informe de la Revisión del sistema por la Dirección año 2020. 	
--	--	--

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El IIBI realizó en mayo 2017 la incorporación del correo de los clientes en el cuerpo del formulario de Determinación de Requisitos del Cliente para tener una mayor comunicación con este.</p> <p>Está en el proceso de creación a través de la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC), de la plataforma para tramitar y abrir los servicios en línea.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Formulario de determinación de requisitos del cliente ○ Formulario de comunicación con el cliente, en donde se evidencia el uso de los canales de comunicación con el cliente. 	<p>No se evidencia de la plataforma para tramitar y abrir los servicios en línea.</p>
<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Cualquier persona mayor de 18 años de edad, sin importar su género, lugar de nacimiento o su estatus social puede solicitar cualquiera de los servicios que el IIBI ofrece.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitudes de servicios ○ Formulario de requisitos del cliente 	
<p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>El catálogo de servicios del IIBI ha sido diseñado en base a una a cuatro parámetros principales los cuales resumen los requisitos y necesidades de las partes interesadas, estos son:</p>	

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las exigencias de las normativas tanto nacionales como internacionales. 2. Los requisitos de los clientes recogidos mediante la encuesta de satisfacción y los datos históricos de los servicios. 3. Los objetivos del gobierno relacionados con nuestra actividad productiva. 4. Los objetivos estratégicos de la institución. <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Normas nacionales e internacionales. o Formulario de encuesta de satisfacción de los clientes. o Apoyo a las visitas sorpresas, capacitación a hombres y mujeres de asociaciones en diferentes puntos del país. 	
--	---	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>El IIBI está disponible al público de manera presencial y telefónica de lunes a viernes, en horario de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. para la entrega de resultados y consulta de los servicios que se ofrecen.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Reporte de asistencia 	No se evidencia entrega de resultados online (email).

<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Horario de atención para consultar, disponible en la página Web y en el área de Servicio al cliente de manera presencial. <p>El tiempo de espera en el área de servicio al cliente del IIBI, depende de la cantidad de muestras traídas. Tiempo de espera en la recepción del cliente/usuario para ser atendido, oscila de (5 a 12) minutos durante los meses enero diciembre del año 2020. En igual periodo la asistencia telefónica en el horario establecido es inmediata y el tiempo estimado para dar el servicio, se estima entre (5 y 10) días laborables. Si ocurre un problema se le notifica al cliente sobre la demora en la entrega. Las solicitudes de cotización y llenado de los requisitos del cliente se pueden hacer vía correo electrónico.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Registro de comunicación con el cliente ○ Cuadro que indica los días de entrega de resultados establecidos a cada área. ○ Requisitos del cliente 	
<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>El costo de los servicios que se ofrecen están disponibles mediante cotizaciones solicitadas por los clientes, las mismas se entregan por correo electrónico presencial y vía telefónica. Los servicios no tarifados requieren de la elaboración de un presupuesto y se entregan al cliente mediante unapropuesta. Estas se</p>	<p>No se evidencia la incorporación del proceso de automatización de los servicios a través de la página web.</p>

<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>registran en un formulario del PG7.2 <u>Registro de Control de Propuestas</u>.</p> <p>Se está en el proceso de automatización de los servicios, a través del portal web, mediante una plataforma suministrada por la Oficina Presidencial Mediante esta herramienta se podrá acceder y solicitar los servicios ofrecidos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Cartera de los análisis tarifados y los servicios de desarrollos de diversos productos. <p>Existe una cantidad de información a llenar en cada área que da muestra de la responsabilidad que se tiene para dar un servicio.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Carta compromiso ○ Formulario de Solicitud deservicios ○ Procedimientos generales y específicos de cada área que imparte servicio. 	
---	---	--

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>El IIBI cuenta con diferentes medios para canalizar la información, como son la vía telefónica, email, presencial, redes sociales y pagina web. Los mismos son monitoreados por diferentes mecanismos y fruto de esto se emiten las certificaciones.</p>	

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ NORTIC A2 sobre medios web ○ Calificaciones en Facebook ○ Certificación NORTIC A3 sobre datos abiertos. <p>En los diferentes portales de información (Facebook, Pagina Web, Instagram) que posee la institución los clientes pueden encontrar toda la información que requieran sobre la institución y sus servicios. La información aportada es clara y verificable por cualquier medio solicitado.</p>	
<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Página de Facebook institucional ○ Página oficial institucional ○ Carta compromiso al ciudadano ○ Observatorio Nacional <p>La institución cuenta con sus objetivos estratégicos en los cuales se puede verificar los indicadores de logro, las metas propuestas y la fecha de cumplimiento de dichas metas.</p>	
<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>No aplica para el tipo de servicio ofrecido por el IIBI</p>	

<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>El IIBI realiza grandes esfuerzos con el objetivo de que la información que el ciudadano cliente obtiene a través de nuestra oficina de libre acceso a la información y los portales de información sea oportuna, precisa, transparente y esté al alcance de todos.</p> <p>La institución se ha encaminado para certificarse en las normas NORTIC con el objetivo de que nuestras páginas cumplan con los requisitos normativos. Ya se cuenta con la certificación en la NORTIC A2 ,A3 y E1.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Certificados de la NORTIC E1,A2 y A3 	
---	--	--

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p>	<p>Se reportaron un total de dos quejas en el periodo enero-diciembre 2020, el tiempo promedio de respuesta fue de (1) un día.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ PG 5.6/A2 Informe de revisión por la dirección. ○ PG 8.3 /A2. Formulario de solicitud de acción correctiva. <p>El número de expedientes devueltos por error que implicaron una corrección del informe, pero no el reproceso o repetición</p>	

<p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>del ensayo, corresponden a las dos quejas reportadas en el periodo enero-julio, es decir un total de dos expedientes devueltos y corregidos sin costo adicional para el cliente.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ PG 8.3/A2 Solicitud de acción correctiva. ○ PG 14.0/A2 Informe de resultados. <p>El IIBI cumple con todos los requisitos en materia reglamentaria de acuerdo al marco legal en el que la institución desempeña sus labores.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Implementación del sistema SIGEF de compra y contrataciones. ○ Implementación de sistema de carrera de administración pública del MAP (ver concursos). ○ Acreditación y certificación en las normas ISO 17025 e ISO 9001:2015 respectivamente. ○ Acreditación por parte del Organismo Dominicano de Acreditación ODAC 	<p>No se evidencia la realización de concursos en el 2020</p>
---	--	---

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p>	<p>En el Instituto se utilizan diferentes mecanismos para medir la percepción de la sociedad, los clientes, ciudadanos y los empleados y demás partes interesadas, mediante encuestas de Satisfacción del cliente, encuesta de clima laboral, formularios de quejas y sugerencias y a través del portal el 311. Otra forma de medir la imagen y el rendimiento es a través de los comentarios en redes sociales y página web, Portal de SAIP.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Encuesta de Clima Laboral 2020 ○ Informes mensuales de Encuesta de Satisfacción de cliente. ○ Buzón de sugerencias, denuncias y quejas ○ Llamadas al 311 ○ Sistema de Administración de la Información Pública (SAIP) 	
<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>La institución se asegura que todo el personal se involucre en la toma de decisiones y promueve el conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>Para involucrar a nuestro empleado con nuestra Misión, Visión y Valores, al dorso de su Carnet de Identificación como empleado lleva impreso dichos enunciados, así como también en la realización de reuniones con el personal, Auditorías Internas e Inducción al personal en el Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Inducción al sistema de calidad y reglamento interno 	

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Lista de Asistencia, ○ Reglamento Interno ○ Carnet de Identificación ○ Letreros <p>Se realizan Auditorías Internas, Reunión de Revisión de Sistema de Calidad por la Dirección Ejecutiva, Análisis de Causas para cierre de no conformidades, reuniones de socialización de cambios en el sistema. Reunión de socialización de los objetivos estratégicos. La elaboración del POA se realiza con la participación de todos sus directivos los cuales socializan las metas con su equipo de trabajo. Además, la participación de nuestros empleados en el escrutinio realizado para la escogencia de nuestro Comité de Ética, donde se trabajan las mejoras en nuestro personal.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Encuesta de Clima Organizacional ○ Buzón de Sugerencia ○ Encuestas de Satisfacción del cliente ○ Listas de Asistencias socializaciones ○ Acta de revisión por la dirección ○ Acta de Comité de Ética ○ Informe de Auditorías ○ Informes de Monitoreos ○ Informes de Acciones Correctivas ○ Listas de asistencia a reuniones Comité TIC. ○ Listas de asistencia a reuniones Comité CAM Web. 	
---	---	--

4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	<p>El nivel de concienciación de los empleados del IIBI con el conflicto de intereses se ha tratado en diferentes reuniones del personal.</p> <p>El 90,99% de nuestro personal presenta una tendencia positiva de que existe un código de ética y de conductas actualizados.</p> <p>Promovemos de manera permanente a través de medios físicos y digitales el código de ética institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional • Lista de distribución del Código y Pautas de Ética. 	
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	<p>El IIBI cuenta con la Aplicación de Encuesta de Clima Institucional, además de buzones de Sugerencias interno</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Buzón de Sugerencias ○ Resultado de las encuestas 	
6. La responsabilidad social de la organización.		

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	El 84,50% del personal del IIBI, considera buena la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir, establecer objetivos, asignar recurso y evaluar el rendimiento global de la organización y comunicar sobre ello, teniendo disponibilidad de	

<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 de las personas.</p>	<p>recursos, demandas de las áreas, receptividad a nuevas ideas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Informe de Encuesta de Clima Organizacional <p>Recursos Humanos y el área de Calidad en la Gestión del IIBI, diseña y documenta las políticas, los procesos, procedimientos, manuales e instructivos establecidos para el funcionamiento efectivo de la organización. La estandarización de estos procesos ha sido certificada bajo la Norma ISO9001:2015.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ficha de procesos ○ informe de evaluación ISO 9001:2015. <p>El IIBI cuenta con un procedimiento que rige el reparto de las responsabilidades y el sistema de evaluación del desempeño laboral. En el primer trimestre se inició el proceso para la evaluación por competencia, para esto se establecieron acuerdos de desempeño con el personal, se evaluó el desempeño de los dos primeros trimestres del año. Queda pendiente la evaluación de los dos últimos trimestres para completar el proceso.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Acuerdo por desempeño ○ Evaluaciones por competencia 	<p>No se evidencia el proceso de evaluación por competencia</p>
---	--	---

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>El 24, 64 % del personal del IIBI presenta una tendencia positiva de que existe un buen mecanismo para reconocer al personal.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Informe de Encuesta de Clima Organizacional del año 2020 ○ Acuerdos de desempeño. ○ Entrega de bono. ○ Lista de entrega de bono. 	<p>Falta Política de Incentivos Laborales</p>
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>El 86, 96 % del personal del IIBI presenta una tendencia positiva en el impulso a cambios innovadores para mejorar la forma de trabajo, buena receptividad y disponibilidad y esfuerzo para lograr objetivos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Encuesta de Clima Organizacional año 2020 	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p>	<p>En el IIBI, los problemas personales son atendidos por Recursos Humanos y los Supervisores Inmediatos, por medio de reuniones individuales o de grupo según el caso lo amerite. El 96,66 % de los empleados considera que se concilian con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajos.</p>	

<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>EVIDENCIA: o Encuesta Clima Institucional año 2020.</p> <p>En el IIBI el 97,1 % de los empleados tienen el enfoque social, sobre que todos reciben apoyo de la institución cuando tienen urgencia familiar en base al cumplimiento Leyes No. 87-01 Seguridad Social, 41-08 de Función Pública; Reglamento Interno Recursos Humanos.</p>	
<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del rol y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>EVIDENCIA: o Encuesta Clima Institucional año 2020</p> <p>En el Instituto no se percibe diferencia entre género, raza, religión, edad, nivel académico y socioeconómico. El 20,3 % considera adecuada la instalación para personas con discapacidad y el 34,77 % considera oportuno los ascenso y promoción sin distinción entre mujeres y hombres.</p>	<p>No se evidencia la creación de políticas de igualdad y Oportunidades</p>
<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>EVIDENCIA: o Encuesta Clima Institucional del año 2020.</p> <p>En el IIBI el 26,9 % considera viable las condiciones de seguridad e higiene existentes para la realización de su trabajo.</p> <p>EVIDENCIA: o Informe de encuestas clima organizacional año 2020.</p>	<p>No se evidencia el acondicionamiento de las instalaciones y capacitación del personal.</p>

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>En el IIBI se toma en cuenta la formación del recurso humano, capacidad, disponibilidad, experiencia, calidad de servicio que realiza. El 47,75% considera que se promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Encuesta Clima Institucional del año 2018. <p>En el IIBI la percepción es favorable por la afinidad entre Dirección Ejecutiva y Personal mediante frecuentes interacciones con las reuniones informativas y la Revisión del Sistema por la Dirección. El 42,04 % de los empleados se siente empoderados por su supervisor y distinguido en el logro de las metas asignadas.</p> <p>En la revisión del sistema por la dirección, la máxima autoridad motiva al personal a cumplir con las metas establecidas y se compromete a gestionar los recursos necesarios para el cumplimiento de estas. Además, se inició el proceso de impartir charlas relacionadas con el liderazgo y el trabajo en equipo.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Encuesta Clima laboral del año 2020. 	<p>No evidencia el proceso de impartir las charlas de liderazgo al total de servidores públicos.</p>

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Lista de asistencia a charlas. ○ Acta de revisión del sistema por la dirección. <p>Los objetivos generales son de conocimiento de todos los servidores públicos del IIBI, el personal de nuevo ingreso se induce a la calidad y al reglamento interno que contiene los objetivos generales y también cuando están en el área se induce al cumplimiento de los objetivos específicos del área.</p> <p>La divulgación y socialización de los objetivos generales y específicos se realiza mediante reuniones, y colocación de banner en los pasillos de las instalaciones.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Objetivos Estratégico de Calidad ○ Banner ○ Carnet ○ Lista de Asistencia ○ Control de Distribución. ○ Informe de Revisión del Sistema por la Dirección. 	
---	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>En el IIBI contamos con un sistema de control de asistencia que registra la puntualidad, asistencia, tardanzas, licencias y permisos. Además, se lleva control de vacantes, rotación de personal</p>	

<p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>y personal en trámite de pensión. EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Registro de ponche ○ Solicitud de permisos ○ Control de vacantes ○ Lista Rotación de personal ○ Lista Personal en trámite de pensión <p>Se realiza encuesta de clima Laboral cada año con la asistencia del Ministerio de Administración Pública, donde los servidores tienen la oportunidad de plasmar sus opiniones confidencialmente y la Dirección Ejecutiva en conjunto con el área de Gestión de Calidad, Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo y Administrativo se reúnen para realizar un plan de mejoras a las tendencias negativas que se identifican en el informe.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Certificación del MAP por la realización de la encuesta. ○ Informe de la encuesta de clima organizacional ○ Plan de Mejora de Clima Laboral. ○ Evidencias de cumplimiento del Plan de Mejora. 	<p>No se evidencia el plan de mejora del clima laboral .</p>
<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Se realizan evaluaciones de desempeño donde se evalúa el rendimiento individual de los servidores, a través de firmas de acuerdos de desempeños con cada servidor, así como también en el cumplimiento de objetivos, revisión del sistema por la dirección, auditorías</p>	

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>internas, monitoreo de los procesos, evaluaciones de capacitaciones.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluación por desempeño ○ Acuerdos de desempeños ○ Informe de Auditoría ○ Informe de Revisión del sistema por la dirección. ○ Solicitud de capacitación ○ Listas de asistencia <p>Certificados de competencia</p> <p>Debido a la naturaleza de la institución nos mantenemos constantemente realizando actividades para la mejora de los procesos y del funcionamiento del sistema.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Plan de Oportunidades ○ Acciones correctivas ○ Monitoreo de los procesos <p>El 89,85 % de los empleados utilizan tecnologías y software especializados en las diferentes áreas. El restante es personal de estatuto simplificados y obrero de campo que su trabajo no requiere el uso de tecnología para realizar su labor.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitud de servicio de área de Tecnología. ○ Redes de recursos compartidos ○ Plan anual de mantenimiento preventivo de informático. 	
--	---	--

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. 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"> ○ Encuesta de satisfacción de los usuarios tecnológicos. ○ Sistema SIGOB ○ Sistema SIGEF ○ Sistema SymaSots SASP <p>○ Se desarrollan capacitaciones que superan las programadas anualmente, ya que se reciben invitaciones de Organismos Nacionales e Internacionales, para el fortalecimiento de las capacidades y competencias del personal;</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Plan de capacitación anual ○ Lista de Asistencia ○ Certificados ○ Evaluaciones de capacitación ○ Certificados de competencias <p>Cada año en el establecimiento de los objetivos se establece un objetivo relacionado a la satisfacción de los clientes y este se evalúa cada trimestre mediante la encuesta de satisfacción del cliente obteniendo resultados por encima de 98 % de cumplimiento.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Satisfacción de los clientes ○ Informe de Resultados ○ Publicaciones ○ Reconocimientos de otras Instituciones similares. 	
---	--	--

<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>En el año 2019 implementamos el programa de incentivos laborales, que contempla concursos entre los diferentes equipos de trabajo, celebración de fechas especiales, actividades, remiten cartas de felicitación a empleados con motivo celebración Día de su profesión; reconocimiento a Padres y Madres y Secretarías del Instituto y entrega de Bonos de Ordenes de Compras, entrega de placas de reconocimientos, selección de personal para la medalla al Mérito; día libre por motivo de cumpleaños.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fotos ○ Listas de entrega de bonos ○ Cartas ○ Formulario de selección del servidor que se reconoce cada año a la Medalla al mérito. 	<p>No se evidencia la Política de Incentivos Laborales</p>
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>En el marco de la transparencia administrativa, el Instituto tiene un Comité de Ética para hacer cumplir las exigencias de todas las pautas establecidas en el Código de Ética, basado en la Ley de Función Pública No. 41-08 y dando cumplimiento a lo instituido por la Dirección General de Ética Gubernamental (DIGEIG) y el decreto 143-2017. A la fecha se han tramitado dos casos a la Dirección de Ética, sin respuesta a la fecha.</p>	

<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Comité de Ética juramentado y funcionando. ○ Código de Ética Institucional. ○ Sistema de recepción de quejas, sobre comportamiento no ético (Buzón). ○ Lista de asistencia para la juramentación del comité de ética. ○ Distribución del código de Ética a los proveedores de productos y servicios. ○ Firma de las pautas Ética y entrega del Código de Ética a todo el personal. ○ Informes sobre los resultados de la investigaciones ○ <p>El IIBI cuenta como una gran fortaleza que es el poder de convocatoria interna y externa.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fotos de Marchas para resaltar los valores éticos. ○ Participación en jornadas de salud ○ Asistencia técnicos a asociaciones comunitarias y al público en general. 	
---	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de.....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleador o contribuyente a la sociedad local/global).</p>	<p>El IIBI ha tenido un buen reconocimiento, valoración y percepción en los servicios y productos ofrecidos, mejorando la calidad e impactando positivamente a la sociedad, procurando satisfacer los requisitos del cliente y esforzándose por exceder sus expectativas, brindando capacitaciones a asociaciones a diferentes grupos de escasos recursos, pero con incidencia en la producción de alimentos y fomentando las buenas prácticas de manufactura.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Registro de asistencia de las capacitaciones. ○ Fotos. ○ Entrevista <p>El IIBI es considerado como una institución de gran prestigio por la sociedad, teniendo un impacto positivo en el país y en exterior debido a la confiabilidad de los productos y servicios suministrados.</p> <p>Fruto de esto en este año se le dio servicio a una empresa de</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario de Satisfacción al cliente ○ Solicitudes de empleo a través del Internet de diversas áreas del conocimiento, así como también nacionalidades, etc. 	

<p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p>	<p>La sociedad percibe que el IIBI tiene un impacto económico positivo, ya que a través del servicio de capacitación a instituciones se puede percibir un incremento económico en los recursos que retornan a la misma, después de ser capacitada, contribuyendo así al fortalecimiento de la mismas y al desarrollo de nuevas empresas (transferencia de tecnologías).</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Visita a asociaciones que han intervenido. ○ Visita de seguimiento y acompañamiento. 	
<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo o percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>Una porción considerable de la sociedad entiende que la institución se enfoca positivamente en relación a los temas medioambientales.</p> <p>Participación activa en proyectos cuyo objetivo es la generación de energía alternativa.</p> <p>Trabajo en el desarrollo y funcionamiento un nuevo modelo de digestor anaeróbico productor de gas metano y bio-abono orgánico para los sectores porcinos y ganaderos de pequeña y mediana capacidad económica</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Bombilla de bajo consumo ○ Registros de comunicaciones para ahorro de energía. 	

<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mantenimiento preventivo a los vehículos ○ Uso de la red de calidad ○ Recibo de consumo energía, etc. ○ Publicación de periódico <p>El IIBI le da prioridad a las micro empresas y a los productos locales y nacionales con la autosostenibilidad de los servicios y recursos humanos de alto nivel de formación con la percepción de un impacto positivo en la labor realizadas por la institución en la sociedad dominicana. Las comunidades a las que se les ha brindado el servicio han percibido una mejora en su calidad de vida y una amplitud en su conocimiento. La institución da seguimiento luego de puesto en marcha el proyecto.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario de Satisfacción al cliente ○ Acuerdos y convenios con las empresas ○ Comunicaciones emitidas, etc 	
<p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p>	<p>Los usuarios perciben que el IIBI contribuye el desarrollo del país a nivel local, nacional e internacional a través de las capacitaciones, consultorías, participación en conferencias y aportes brindadas a las empresas con el fin de mejorar la calidad y competitividad de sus productos y servicios en el sector productivo. El IIBI es uno de los principales Institutos de Investigación reconocidos nacional e internacionalmente, con acuerdos y convenios.</p>	

<p>7. Opinión del público en 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>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p>	<p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario de Satisfacción al cliente ○ Registro de Asistencia de capacitaciones y conferencias. <p>Los usuarios perciben que el IIBI realiza un trabajo transparente, permitiendo la accesibilidad a las informaciones relevantes en el ámbito de sus atribuciones, así lo reflejan los resultados favorables de los cuestionarios de satisfacción a los clientes. Cambió el concepto de Institución Pública; ha resaltado la competitividad del sector público.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Código de ética y pauta ética ○ Cuestionario de satisfacción al cliente. ○ Transparencias de las informaciones en los Portales digitales. <p>Los usuarios perciben de manera positiva las atribuciones que brinda la institución a través del trabajo social. Se realizan congresos para dar a conocer los productos y servicios que ofrece el IIBI tanto a nivel nacional como internacional. Se dan servicios gratuitos y se hacen donaciones de los mismos a diferentes comunidades y Asociaciones comunitarias. Bien valorado por la sociedad nacional e internacional que ha captado el concepto de innovación.</p>	
--	---	--

<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Comunicación de solicitud ○ Comunicación de aprobación ○ Registro de asistencia ○ convenios, etc. <p>El IIBI percibe una adecuada cobertura en los medios de comunicación relacionada con los productos, servicios y donaciones ofrecidas de manera gratuita en distintas comunidades.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Periódicos ○ Entrevistas ○ Pergaminos en los murales ○ Presencia en las redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, etc.) ○ Página Web 	
--	---	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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 medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>El IIBI preserva y mantiene los recursos tomando medidas como el manejo de los desechos a través de un proveedor que cumple con las normativas medio ambientales, controlando los mantenimientos preventivos de los vehículos, los aires acondicionados, y los equipos relacionados con los servicios ofrecidos y la socialización del consumo de energía.</p>	

<p>2. Calidad 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</p>	<p>Se aplican auditorías energéticas y se le da seguimiento a la variación de la factura eléctrica con una frecuencia mensual, uso eficiente de la electricidad a través de equipos automáticos de monitoreos, uso de dispositivos de control del tiempo de la operación de los equipos de aire acondicionados e instalación de equipos para elevar el factor de potencia de todas las instalaciones de la institución, lo que a su vez reduce un cargo de 100,000 pesos mensuales.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Lista de asistencia o convenios y contratos o Informe técnico de los monitoreos de consumo energético o comunicación oficial, etc. <p>El IIBI ha establecido relaciones armoniosas con entidades, asociaciones, entre otros, a través de alianzas estratégicas que fomentan al fortalecimiento del sistema de la institución, realizando visitas sorpresas y el seguimiento a la misma.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Convenios y contratos con los presidentes de las asociaciones o Convenios con INDOCAL, MICM y otras entidades. <p>El IIBI hace presencia en los medios de comunicación tanto televisivos y en las</p>	
--	---	--

<p>artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p>	<p>redes sociales. Estos medios son utilizados para dar a conocer a los usuarios, información concerniente a los aportes y servicios ofrecidos por la institución. Todo eso incluye publicaciones en periódicos, radio y televisión.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fotos de capacitaciones ○ Presentaciones ○ Periódicos ○ Videos en YouTube, etc. <p>El IIBI realiza de manera voluntaria junto a su personal, diversos aportes y asistencia técnica a entidades, tales como: Aportes en servicios ofrecidos al MIC (Ministerio de Industria y Comercio) y algunas asociaciones rurales, con el único fin de incentivar al desarrollo, inocuidad, Buenas prácticas de manufactura, análisis sensorial, transferencia tecnológica y mejora en sus productos, con un promedio alrededor de 1000 beneficiados impactados por las actividades realizadas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fotos de visita ○ Ficha de participante ○ copia de certificados, etc. <p>En distintas oportunidades de la institución se han contratado personas extranjeras de diferentes países (Panamá, Chile, Colombia, Costa Rica, etc.) y personas con discapacidad y condiciones de salud</p>	
--	---	--

<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>en base a su capacidad intelectual y competencia técnica en función de la política de reclutamiento y selección basada en la ley del Servidor público.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Currículum vitae remitidos. ○ Expediente archivado en recursos humanos <p>El IIBI ha ofrecido apoyo permanente a proyectos e iniciativas de desarrollo, fomentando su inclusión y desarrollo económico.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Proyecto de Ciencia y Tecnología (CyTec). ○ Fotos ○ Informes de resultados de actividades y proyectos <p>El IIBI ha ofrecido apoyo permanente a proyectos e iniciativas de desarrollo fomentando su inclusión y desarrollo económico.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Proyecto de Ciencia y Tecnología (CyTEC). <p>Anualmente el Instituto recibe la visita de estudiantes de 3^{er}o y 4^{to} de bachillerato, estudiantes universitarios de diferentes universidades del país con carreras afines con la naturaleza de la institución, así</p>	
---	---	--

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>como también profesionales del área interesados en conocer los servicios ofrecidos por la institución.</p> <p>En el marco de la semana de aniversario se realizan diversas conferencias destinadas a grupos de interés y otras abiertas al público en general.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lista de asistencias. ○ Fotos <p>El IIBI tiene conformado un Comité Mixto de Seguridad y Salud Ocupacional, con la política, objetivos, funciones y responsabilidades establecidas. Entre las actividades realizadas se encuentra el taller de prevención de desastres naturales impartido por INFOTEP en junio 2017.</p> <p>El Comité llevó a cabo en agosto 2018, un levantamiento de las condiciones físicas de las instalaciones de la institución y así determinar todos los factores de riesgos a considerar.</p> <p>Se realizaron charlas sobre riesgos laborales, cuidado de las manos, manejo biológico y químicos de sustancias, impartidas por la Administradora de Riesgos Laborales.</p> <p>Además, se impartieron charlas sobre vida saludable, prevención del cáncer de mama y cérvico uterino. Así como jornada de salud para todos los servidores públicos.</p>	
---	---	--

<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Se beneficiaron 179 servidores. En el año 2020 se realizó una jornada de Pruebas de COVID 19 a todo el personal del Instituto.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Certificados del taller, Convocatoria del taller ○ Lista de asistencia de las reuniones del Comité Mixto de Seguridad ○ Acta de reuniones del Comité Mixto de Seguridad, etc. ○ Brochure de Charlas ○ Lista de Asistencias <p>El IIBI no ha medido los resultados de la responsabilidad social</p>	<p>Nno de evidencia el informe de sostenibilidad de la responsabilidad social.</p>
--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1.Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> ○ Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). 	<p>En términos de calidad de los productos y servicios que brinda el IIBI a sus clientes se visualiza un promedio general 98 % en las encuestas de satisfacción del cliente de los meses enero a octubre, realizada en el año 2020. Para cumplir con su misión de ofertar servicios de calidad, el IIBI ostenta desde el año 2007 la certificación ISO 9001 "Requisitos Generales para Sistema de Gestión de Calidad", de parte de Det Norske Veritas-Germanischer</p>	

	<p>Lloyd de México y desde el 2009 ostenta la acreditación ISO/IEC 17025 Requisitos para la Acreditación de Laboratorios de Ensayos”, de 42 ensayos en seis laboratorios, por el Ente Costarricense de Acreditación (ECA). Ambas entidades realizan auditorias anuales de seguimiento al cumplimiento del alcance de las certificaciones y acreditaciones. Estas acreditaciones permiten que el Estado Dominicano apoye, a través del IIBI, a los productores y exportadores nacionales en las analíticas requeridas en los mercados internacionales para sus productos.</p> <p>En septiembre del 2018 se recibió el certificado de acreditación para dos nuevos ensayos con el Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC), en el que participaron expertos técnicos extranjeros y un equipo evaluador del ODAC.</p> <p>En el periodo del 16 al 18 de octubre 2018, fue realizada la auditoria de seguimiento a la certificación en la norma ISO 9001: 2015, por el organismo <i>Det Norske Veritas-Germanischer Lloyd Systems Certification de México</i> (DNV-GL), confirmando que se mantiene funcionando de manera adecuada el sistema de gestión de calidad y que ha continuado contribuyendo a las mejoras de los procesos incluido el servicio a los clientes. Los lineamientos de la norma ISO/IEC 17025:2005 se aplican en el control de la realización de los análisis o ensayos de los</p>	
--	--	--

	<p>laboratorios. En el periodo del 26-30 de noviembre del 2018, fue realizada la auditoría de seguimiento de evaluación al alcance del certificado de acreditación, por parte de cuatro evaluadores del Ente Costarricense de Acreditación (ECA), obteniendo resultados satisfactorios para el sistema y para los ensayos ya acreditados, destacándose el gran compromiso del personal con el mantenimiento del SGC y la integración de la alta dirección y todo el personal. Se destacó nuevamente el compromiso demostrado por la Alta Dirección y todo el personal para el mantenimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad y para con el cumplimiento de los requerimientos de los clientes, la capacidad técnica del personal en los ensayos evaluados.</p> <p>En los laboratorios del IIBI se realizaron 12,206 determinaciones de 2,338 solicitudes de servicios recibidas, en las diez (10) áreas de servicios analíticos para 3,828 muestras de 9 tipos diferentes. Con estos análisis el IIBI contribuyó al conocimiento de la calidad de los productos y servicios de micros, mediana y grandes empresas dominicanas para fines de mejora de las mismas, asimismo, dio apoyo al ciudadano preocupado por las condiciones de los productos e insumos que utiliza.</p> <p>En el área de servicios de Textil y Madera se ejecutaron 3 solicitudes de servicios</p>	
--	--	--

	<p>.En el área de Biotecnología Industrial, se realizaron 64 solicitudes de servicios de Etiquetado Nutricional con un total de 106 productos.</p> <p>Con este servicio el IIBI contribuye con las empresas alimenticias para el cumplimiento con la normativa nacional sobre etiquetado. En nuestro laboratorio de evaluación sensorial se recibieron 11 estudiantes de INTEC para entrenamiento en evaluación sensorial. Otro servicio de impacto para la industria alimentaria nacional lo es la Inspección Higiénico Sanitaria, se realizaron 2, con la cual se contribuye a detectar oportunidades de mejora en las plantas de producción con respecto a la inocuidad alimentaria. Asimismo, en el Centro de Investigación para la Industria Alimenticia, se elaboraron 160 productos de diferentes rubros agrícolas, entre los cuales se citan: Mermeladas, Concentrados de frutas, frutas deshidratadas, jaleas, encurtidos, cremas, harinas, vinos, licores, salsa y néctares. Los rubros agrícolas utilizados son: Remolacha, Zanahoria, Tomate, Lechuga, Espinaca, Ajo, Ají Morrón, Tayota, Culantro, Guayaba, Mango, Mango Verde, Chinola, Guineo, Fresa, Zapote, Tamarindo, Piña, Naranja, Lechosa, Papa, Plátano, Batata, Arroz, Nopal, Buen Pan, Cereza, Carambola.</p> <p>En el área de Biotecnología Farmacéutica por solicitud de nuestros laboratorios y por sus requerimientos especiales de pH de sustancias que se utilizan para la limpieza,</p>	
--	--	--

se elaboran los detergentes que consume el Instituto. A partir de junio del año 2016 el Instituto elabora sus productos de limpieza, estos ascienden a un ahorro total de un 91,80 % lo cual equivale a RD\$ 199,571.39.

Durante el año 2018 el Instituto en la elaboración de detergentes tuvo un ahorro económico de un 92,06 % lo cual equivale a RD\$ 63,840.24, en la compra de detergentes, cumpliendo el mismo con las normas internas de calidad.

Si el Instituto comprara dichos productos con suplidores locales esto ascendería al monto de RD\$ 256,533.18, elaborando dichos productos tuvo un gasto económico de RD\$ 56, 961,79, lo que se traduce a un ahorro de D\$ 199,571.39 con relación a los productos del mercado y todo esto cumpliendo con los requerimientos de calidad del instituto.

Durante el año 2018, el área elaboro 312 galones de detergentes, de la siguiente forma: (82) galones de jabón de cristalería pH7, (81) galones de jabón de cristalería pH8, (86) galones de desinfectante para pisos, (63) galones de jabón para manos con fragancia de melocotón. Estos productos se comenzaron a elaborar a partir de junio del año 2016. Cabe destacar que realizamos una política de reciclaje de galones para ayudar con el medio ambiente y ser autosuficientes. La elaboración de los detergentes se realiza a solicitud del área de almacén, el cual

<p>despacha dichos productos a las diferentes áreas del instituto.</p> <p>Se desarrollaron 24 productos cosméticos basados en la etnobotánica, tales como, sales de baño con aceite de lavanda, citronella, naranja y rosa; jabón foam con aceite de rosa, romero y zapote; línea cosmética (esta incluye los siguientes productos: Shampoo, acondicionador, tratamiento, leave-in, gotero, gotas de brillo y lacedador) con extracto de guayaba y con aceite de zapote, aceite esencial de bayrum, crema facial con extracto de auyama y crema antibacterial.</p> <p>A solicitud de clientes externos Biotecnología Farmacéutica desarrollo 6 productos cosméticos a partir de la etnobotánica tales como, jabón líquido de manos, jabón de glicerina en barra, jabón saponificado en barra, todos con aceite esencial de guaconejo y jabón líquido de manos, jabón de glicerina en barra, y jabón de saponificado en barra con aceite esencial de guaconejo y orégano.</p> <p>Además, se desarrolló 1 producto de limpieza, que es un desgrasante.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Informe de revisión del sistema por la dirección. ○ Resultados de la Encuesta de Satisfacción al Cliente año actual. ○ Informe final de evaluación Del Ente Costarricense de Acreditación ECA. 	
--	--

<ul style="list-style-type: none"> ○ Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Certificado de acreditación del Organismo Dominicano de Acreditación, ODAC. ○ Memoria Institucional del IIBI año 2018. ○ Lista de asistencia reunión de apertura y cierre. ○ Fotos de los eventos. ○ Resultados del Plan operativo Anual, POA. ○ ○ La cantidad de servicios prestados a las industrias micro, pequeñas y mediana; así como a las instituciones del estado y público en general sobrepasan los 2000 servicios por año. ○ En los laboratorios del IIBI se realizaron 12,206 determinaciones de 2,338 solicitudes de servicios recibidas, en las diez (10) áreas de servicios para muestras de 9 tipos diferentes. Con estos análisis el IIBI contribuyó al conocimiento de la calidad de los productos y servicios micros, mediana y grandes empresas dominicanas para fines de mejora de las mismas, asimismo, dio apoyo al ciudadano preocupado por las condiciones de los productos e insumos que utiliza. ○ En el área de Biotecnología Industrial, se realizaron 64 solicitudes de servicios de Etiquetado Nutricional con un total 	
---	--	--

	<p>de 106 productos. Con este servicio el IIBI contribuye con las empresas alimenticias para el cumplimiento con la normativa nacional sobre etiquetado. En nuestro laboratorio de evaluación sensorial se recibieron 11 estudiantes de INTEC para entrenamiento en evaluación sensorial. Otro servicio de impacto para la industria alimentaria nacional lo es la Inspección Higiénico Sanitaria, se realizaron 2, con la cual se contribuye a detectar oportunidades de mejora en las plantas de producción con respecto a la inocuidad alimentaria. Asimismo, en el Centro de Investigación para la Industria Alimenticia, se elaboraron 160 productos de diferentes rubros agrícolas, entre los cuales se citan: Mermeladas, Concentrados de frutas, frutas deshidratadas, jaleas, encurtidos, cremas, harinas, vinos, licores, salsa y néctares. Los rubros agrícolas utilizados son: Remolacha, Zanahoria, Tomate, Lechuga, Espinaca, Ajo, Ají Morrón, Tayota, Culantro, Guayaba, Mango, Mango Verde, Chinola, Guineo, Fresa, Zapote, Tamarindo, Piña, Naranja, Lechosa, Papa, Plátano, Batata,</p>	
--	---	--

	<p>Arroz, Nopal, Buen Pan, Cereza, Carambola.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ En el área de Biotecnología Farmacéutica por solicitud de nuestros laboratorios y por sus requerimientos especiales de pH de sustancias que se utilizan para la limpieza, se elaboran los detergentes que consume el Instituto. A partir de junio del año 2016 el Instituto elabora sus productos de limpieza, estos ascienden a un ahorro total de un 91,80 % lo cual equivale a RD\$ 199,571.39. ○ Durante el año 2018 el Instituto en la elaboración de detergentes tuvo un ahorro económico de un 92,06 % lo cual equivale a RD\$ 63,840.24, en la compra de detergentes, cumpliendo el mismo con las normas internas de calidad. ○ Si el Instituto comprara dichos productos con suplidores locales esto ascendería al monto de RD\$ 256,533.18, elaborando dichos productos tuvo un gasto económico de RD\$ 56, 961,79, lo que se traduce a un ahorro de D\$ 199,571.39 con relación a los productos del mercado y todo esto cumpliendo con los requerimientos de calidad del instituto. ○ Durante el año 2018, el área elaboro 312 galones de 	
--	---	--

	<p>detergentes, de la siguiente forma: (82) galones de jabón de cristalería pH7, (81) galones de jabón de cristalería pH8, (86) galones de desinfectante para pisos, (63) galones de jabón para manos</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ con fragancia de melocotón. Estos productos se comenzaron a elaborar a partir de junio del año 2016. Cabe destacar que realizamos una política de reciclaje de galones para ayudar con el medio ambiente y ser autosuficientes. La elaboración de los detergentes se realiza a solicitud del área de almacén, el cual despacha dichos productos a las diferentes áreas del instituto. ○ Se desarrollaron 24 productos cosméticos basados en la etnobotánica, tales como, sales de baño con aceite de lavanda, citronella, naranja y rosa; jabón foam con aceite de rosa, romero y zapote; línea cosmética (esta incluye los siguientes productos: Shampoo, acondicionador, tratamiento, leave-in, gotero, gotas de brillo y laceador) con extracto de guayaba y con aceite de zapote, aceite esencial de bayrum, crema facial con extracto de auyama y crema antibacterial. ○ A solicitud de clientes externos Biotecnología Farmacéutica desarrollo 6 productos cosméticos 	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> ○ Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 	<p>a partir de la etnobotánica tales como, jabón líquido de manos, jabón de glicerina en barra, jabón saponificado en barra, todos con aceite esencial de guaconejo y jabón líquido de manos, jabón de glicerina en barra, y jabón de saponificado en barra con aceite esencial de guaconejo y orégano.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Además, se desarrolló 1 producto de limpieza, que es un desgrasante. <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria Institucional del IIBI año 2018. ○ Resultados del Plan operativo Anual, POA. ○ Informes y fotos socializando ○ <p>En términos de calidad de los productos y servicios que brinda el IIBI a sus clientes se visualiza un promedio general de 98,6 % y 98,6 % y 98,7% en las encuestas de satisfacción del cliente de los meses enero- marzo, abril- junio y agosto-septiembre del presente año. Para cumplir con su misión de ofertar servicios de calidad, el IIBI ostenta desde el año 2007 la certificación ISO 9001“Requisitos Generales para Sistema de Gestión de Calidad”, de parte de Det Norske Veritas-Germanischer Lloyd de México y desde el 2009 ostenta la acreditación ISO/IEC 17025 Requisitos para la Acreditación de Laboratorios de Ensayos”, de 51 ensayos en seis laboratorios, por el Ente</p>	
--	--	--

	<p>Costarricense de Acreditación (ECA). Ambas entidades realizan auditorias anuales de seguimiento al cumplimiento del alcance de las certificaciones y acreditaciones. Estas acreditaciones permiten que el Estado Dominicano apoye, a través del IIBI, a los productores y exportadores nacionales en las analíticas requeridas en los mercados internacionales para sus productos.</p> <p>En septiembre del 2018 se recibió el certificado de acreditación para dos nuevos ensayos con el Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC), el que participaron expertos técnicos extranjeros y un equipo evaluador del ODAC.</p> <p>En el periodo del 16 al 18 de octubre 2018, fue realizada la auditoria de seguimiento a la certificación en la norma ISO 9001: 2015, por el organismo <i>Det Norske Veritas-Germanischer Lloyd Systems Certification de México</i> (DNV-GL), confirmando que se mantiene funcionando de manera adecuada el sistema de gestión de calidad y que ha continuado contribuyendo a las mejoras de los procesos incluido el servicio a los clientes. Los lineamientos de la norma ISO/IEC 17025:2005 se aplican en el control de la realización de los análisis o ensayos de los laboratorios. En el periodo del 26-30 de noviembre del 2018, fue realizada la auditoría de seguimiento de evaluación al alcance del certificado de acreditación, por parte de cuatro evaluadores del Ente</p>	
--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

<ul style="list-style-type: none"> ○ Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 	<p>Costarricense de Acreditación (ECA), obteniendo resultados satisfactorios para el sistema y para los ensayos ya acreditados, destacándose el gran compromiso del personal con el mantenimiento del SGC y la integración de la alta dirección y todo el personal. Se destacó nuevamente el compromiso demostrado por la Alta Dirección y todo el personal para el mantenimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad y para con el cumplimiento de los requerimientos de los clientes, la capacidad técnica del personal en los ensayos evaluados.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Informe de revisión del sistema por la dirección. ○ Informe final de evaluación Del Ente Costarricense de Acreditación ECA. ○ Certificado de acreditación del Organismo Dominicano de Acreditación, ODAC. ○ Memoria Institucional del IIBI año 2018. ○ Lista de asistencia reunión de apertura y cierre. ○ Fotos de los eventos. ○ Resultados del Plan operativo Anual, POA. <p>El IIBI realiza acuerdos y contratos con diversas entidades públicas y privadas en los cuales se cumplen con las especificaciones indicadas en el mismo.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> ○ Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Firma de acuerdos y contratos publicados en revistas y periódicos que indican satisfacción y confianza para asegurar la calidad. <p>El IIBI cada año realiza evaluaciones internas y externas y recibe evaluaciones externas para verificar el funcionamiento del sistema. En el año 2018 el desempeño se muestra a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Auditoría interna en el mes de abril del presente año, en la misma se levantaron catorce (14) no conformidades y setenta (70) oportunidades de mejora. 2. Auditoría externa ISO IEC 17025:2005 con el Ente Costarricense de Acreditación, ECA. En la misma se levantaron siete (7) no conformidades, de las cuales cuatro fueron cerradas y tres están en el proceso. 3. Auditoría externa ISO 9001:2015. Se recibió la auditoría del sistema por la empresa certificadora DNV-GL, filiar de México. Los resultados fueron el otorgamiento del certificado a la norma ISO 900:2015 4. Fruto de la auditoría externa ISO IEC 17025:2005 con el organismo Dominicano de Acreditación, ODAC fruto de recibida en el 2017 el día 19 del mes de septiembre se recibió la resolución donde se otorga la acreditación. <u>Siendo el IIBI el primer laboratorio de ensayo en el país en obtener la acreditación por ODAC.</u> 	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> ○ Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. ○ Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Informe de auditorias ○ Resolución de acreditación inicial ODAC. ○ Resolución que mantiene la acreditación con ECA. ISO IEC 17025:2005 ○ Certificado ISO 9001:2015 ○ Certificado de acreditación ISO IEC 17025:2005 emitido por el ODAC <p>○</p> <p>El IIBI recibe 2 auditorías internas y 3 externas cada año para verificar que los procesos acordados en los Procedimientos Generales y Específicos se llevan a cabo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Visitas de auditorias ○ Lista de asistencia 	<p>No se evidencia la realización de un benchmarking</p>
--	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> ○ La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 	<p>Tenemos pocas quejas en asuntos de resultados ofrecidos al público y estos se trabajan con la misma rigurosidad de un servicio acreditado como no acreditado.</p> <p>Los encargados de las distintas áreas de la institución analizan y evalúan la información generada para darle</p>	

<ul style="list-style-type: none"> ○ Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). ○ Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 	<p>seguimiento a la ejecución del mismo, con el objetivo de cuantificar el desempeño e identificar las desviaciones que afecten el proceso para asegurar la efectividad de las acciones para cada riesgo tratado y así levantar la acción correctiva correspondiente para luego cada semestre reunirse con la dirección ejecutiva para socializar los avances de cada departamento y de dicha reunión quedará un acta de las acciones a tomar.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Revisión del Sistema por la Dirección ○ Acta de Revisión de la Dirección ○ Lista de asistencia, etc. <p>La institución trabaja con el fin de ordenar y focalizar las prioridades de la institución, identificando y dándole seguimiento frecuente a los procesos de más relevancia, en la parte de recursos humanos se identifica la eficiencia del personal anualmente a través de evaluaciones por desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Plan anual de compras ○ Evaluación de desempeño <p>El IIBI mide el desempeño en sus servicios a través de la cantidad de producto transferido y las mejoras realizadas en sus productos y procesos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Formulario de requisitos del cliente 	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> ○ Resultados de benchmarking (análisis comparativo). ○ Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). ○ Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> ○ visita de prospección ○ elaboración de propuesta ○ Informe de resultados. <p>El IIBI ofrece a su personal la participación en capacitaciones y conferencias online, así como también es miembro de redes de laboratorios de la región.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Certificados de los cursos. <p>El IIBI ha firmado Acuerdos con el Ministerio de Industria y Comercio que tiene actividad en conjunto para mejorar el sistema de exportación, como es el caso de los comedores económicos para la calidad e inocuidad de alimentos, en agosto 2018. Acuerdo interinstitucional con universidades.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Contratos y convenios con las empresas ○ Acuerdos con universidades <p>El IIBI tiene un sistema burocrático establecido en la prestación de los servicios que se refleja en el mapeo del proceso en su PG7.2 Relación con los clientes. El tiempo de espera en el área se estima en 15 minutos dependiendo de la cantidad de muestras a etiquetar.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Anexo A del PG 7.2 ○ 	
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> ○ Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. 	<p>El IIBI está certificada bajo la ISO 9001 otorgada por la DNV-GL que establece Requisitos Generales para Sistema de Gestión de Calidad y acreditada bajo la ISO/IEC 17025 otorgada por el ECA que establece los Requisitos para la Acreditación de Laboratorios de Calibración y Ensayos, Así como la ISO 19011 "Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad. La medición y seguimiento de los procesos de la institución se realizan a través de auditorías internas que son realizadas dos veces por año y que van dirigidas a las evaluaciones de los procesos implementados en la Institución, de las Revisiones del Sistema por la Dirección que evalúa semestralmente el funcionamiento del sistema y por ende la totalidad de los servicios y de la medición de los servicios como procesos independientes realizadas periódicamente a través del procedimiento de monitoreo de los procesos. Los resultados de las auditorías serán debidamente evidenciados a través de los registros pertinentes para su llenado.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Reporte de hallazgos y Plan de Oportunidades de Mejoras ○ Informe Final de Auditoría ○ Monitoreo de los procesos, etc. 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). 	<p>El IIBI ha obtenido diferentes reconocimientos y certificaciones como el Premio Atabey en el 2012, Honor a la</p>	

<ul style="list-style-type: none"> ○ Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. ○ Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera. 	<p>excelencia de la asociación para el desarrollo de la provincia Espailat en el 2013, Certificado del Premio a la Calidad en el 2009, Certificados ISO 9001, Certificado de Acreditación bajo la norma 17025, Certificación de Institución Libre de Analfabetismo, Certificación de NORTI A2 DE Portal Web. Certificación de NORTI A3 Datos Abiertos</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Certificados ○ Fotos, etc. ○ Placas ○ Reconocimientos <p>La institución evidencia el cumplimiento presupuestario mediante la ejecución físico financiera siendo evaluados por el índice de Gestión Presupuestaria en donde en el año 2019 se evidencia 100% de cumplimiento.</p> <p>EVIDENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Presupuesto ○ Ejecución presupuestaria ○ Informe de DIGEPRES <p>Hay un control a través del SIGEF, que no permite desvíos financieros. También existe una unidad de auditoría interna de la Contraloría General de la Republica dentro de la institución.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fotos del área de auditoría de la contraloría ○ Documentos firmados y sellados. 	
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> ○ Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible). 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reporte de ejecución presupuestaria. ○ Asignaciones presupuestarias. <p>Hay una vigilancia en la distribución y gasto, así como de redición de cuentas de los mismos. Las compras de la Institución están bajo el cumplimiento de la Ley de Compras y Contrataciones No. 340-06. Y el portal transaccional.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Informe Ejecución Presupuestaria. ○ Ordenes de Compras. ○ Concursos licitaciones. <p>Portal Transaccional</p>	
--	--	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.