

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC)

FECHA:

22/07/2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Contamos con la misión, visión y valores de la institución, publicados en la Recepción del organismo, en nuestra página web www.odac.gob.do y en los carnets de los empleados. En el Plan Estratégico Institucional</p> <p>Evidencias: Brochures, cuadros colocados en la recepción, carnet de empleados.</p>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Se han establecido seis (6) valores institucionales, alineados con la misión y la visión de la institución y publicados en la Recepción del organismo y en nuestra página web www.odac.gob.do, respetando el marco general de valores del sector público.</p> <p>Evidencia: Brochures, cuadros colocados en la recepción, página web del ODAC y carnet de empleados.</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo:</p>	<p>La misión, la visión y valores están alineados a la estrategia nacional teniendo en cuenta la reforma del sector público y la agenda nacional.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional.</p>	<p>La misión, la visión y los valores no están alineados a las estrategias nacionales teniendo en cuenta la digitalización.</p>

<p>Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>		
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Se socializa con todos los empleados mediante presentación en Power Point, están publicados en página web y a través del Boletín Informativo para el conocimiento general. Evidencias: Lista de asistencia a socializaciones de la Misión, Visión, Valores, Política y Objetivos de Calidad y presentaciones en power point de las mismas.</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>Nuestra Misión la establece la Ley No. 166-12, mientras que la Visión ha sido establecida por la Alta Dirección y los valores han sido establecidos, revisados y adaptados a nuestro entorno. Evidencias: Lista de Asistencias de Revisión de Misión, Visión, Valores, Principios y Objetivos de Calidad, presentaciones en Power point de la Revisión de Misión, Visión y Valores e Informes de Revisión por la Dirección.</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>El ODAC cuenta con un Código de Ética Institucional, así como con el procedimiento de Régimen Disciplinario, Sistema de Gestión de la Calidad. Este se rige por la Norma Internacional ISO/IEC 17011 para organismos de acreditación, el mismo establece el procedimiento ODAC-DE-P-03 Confidencialidad, Objetividad e Imparcialidad para prever asuntos éticos. Evidencias: procedimiento</p>	

	<p>MCI-RH-P-02 Régimen Disciplinario, Código de Ética Institucional, procedimiento ODAC-DE-P-03 Confidencialidad, Imparcialidad y Objetividad.</p> <p>Se cuenta con procedimientos y políticas que establece como identificar los potenciales conflictos de interés, así como mitigarlo. Además, disponemos del procedimiento ODAC-DE-P-03 Confidencialidad, Imparcialidad y Objetividad que establece los lineamientos para la identificación de potenciales conflictos de interés. También el ODAC cuenta con el Cuerpo Técnico y el Comité Electoral que es el órgano interno responsable del proceso electoral para representar a la DIGEIG antes, durante y después del proceso electoral para seleccionar a los integrantes de la Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo.</p> <p>Evidencias: Código de Ética Institucional, MCI-PD-P-03 Política de Puertas Abiertas e Inconvenientes Relacionados con las Funciones y el ODAC-PD-P-01 Procedimiento de Valoración y Administración de Riesgos y sus matrices, Decreto 791-21 y la Resolución 01-2022 de la DIGEIG.</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Para reforzar la confianza, lealtad y respeto, la institución realiza talleres de liderazgo, manejo de conflicto, cursos de negociación, sensibilización de la Misión, Visión y Valores, coordinado por el Departamento de Planificación y Desarrollo, conjuntamente con la Dirección Ejecutiva. Anualmente se evalúa el resultado del desempeño de los colaboradores y en base a la misma se plantean acciones o planes de mejora. Evidencias: Acuerdos de Desempeño, Lista de Asistencia de los cursos y sensibilizaciones. Resultados del seguimiento del Plan Operativo Anual.</p>	

--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Contamos con una estructura (Organigrama) adecuada a nuestras funciones, revisada y aprobada por el MAP Evidencia: Organigrama del Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC), Manual de Cargos Comunes y Típicos Clasificados, Manual de Organización y Funciones, procedimientos y políticas.</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>A través del Plan Operativo Anual se cuantifica y/o se miden los objetivos trazados por la institución de acuerdo con las necesidades de los grupos de interés y alineadas al PEI. Evidencias: Resultados del Plan Operativo Anual del ODAC, https://odac.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/informes/category/1021-2022#</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Se introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y sus necesidades promoviendo la participación social y de otros sectores. Evidencias: Informe de la Revisión por la Dirección (Resultado de Consulta a las partes interesadas) y resultado de encuesta de satisfacción a clientes y Plan Anual de Compras y Contrataciones</p>	

<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>El Dept. Planificación y Desarrollo, la Div. de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos y el Comité de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), realizan trimestralmente el seguimiento a los avances de los objetivos establecidos en el POA. Evidencia: Seguimiento trimestral a los informes del Plan Operativo Anual (POA). Disponemos de Matriz de Riesgo. https://odac.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/informes/category/1021-2022#</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Por la naturaleza de nuestra institución, contamos con un Sistema de Gestión de la Acreditación basado en la Norma ISO/IEC 17011: 2017 que rige los Organismos de Acreditación, esta norma tiene como base la ISO 9001, además implementamos el Modelo CAF. Evidencias: Registros del SGA que evidencian su implementación y la Guía CAF completada, Acuerdo de Reconocimiento Multilateral (MLA) ante la Cooperación Inter-Americana de Acreditación (IAAC).</p>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La comunicación interna es realizada a través de: reuniones, mural informativo, correo electrónico y comunicaciones formales y la comunicación externa se gestiona a través de: Teléfono, correo electrónico y cartas. Evidencias: Listas de asistencia de reuniones y socializaciones, Mural Informativo del ODAC, Comunicaciones internas y externas, correos, Manual de Comunicación, MCI-C-P-01 Política de Comunicación y redes sociales</p>	

<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución facilita todas las condiciones necesarias (capacitación sobre trabajo en equipo, asignación de tareas con responsables y tiempos establecidos), para llevar a cabo los procesos, gestionar los proyectos y el trabajo en equipo. El ODAC cuenta con un Sistema de Archivos virtual (DRIVE), donde se gestionan los procesos y actualizaciones oportunamente, asegurando la conectividad a distancia y de manera remota. Para fomentar el trabajo en equipo, se fomentan reuniones de equipo (Comités) de esta manera se da seguimiento y se empoderan a los responsables de áreas. Evidencias: Calendarios de trabajos donde las tareas se asignan a diferentes equipos, listados de asistencia a capacitaciones donde se tratan tópicos sobre el trabajo en equipo, correo, herramienta calendar google, google drive, google classroom, google meeting.</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La comunicación interna es realizada a través de: reuniones, mural informativo, correo electrónico y comunicaciones formales y la comunicación externa se gestiona a través de: Teléfono, correo electrónico y cartas. Evidencias: Listas de asistencia de reuniones y socializaciones, Mural Informativo del ODAC, Comunicaciones internas y externas, correos, Manual de Comunicación, MCI-C-P-01 Política de Comunicación y redes sociales.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La Dirección Ejecutiva ha declarado la Política de Calidad donde expresa su compromiso con el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO/IEC 17011:2017, la satisfacción de los clientes, la difusión de una cultura de calidad y la mejora continua de los procesos. La retroalimentación es realizada a través</p>	

	de presentaciones y del compartir de experiencias. Evidencias: La Política de Calidad en brochures, cuadros colocados en la recepción, en carnets y publicados en la página web; presentaciones en power point y lista de asistencia de socializaciones.	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	La máxima autoridad siempre comunica de manera personal las iniciativas del cambio y lo que se espera a través de reuniones informativas. Contamos con el mecanismo de correos, comunicaciones formales, murales, boletines donde se promueven las buenas acciones y valores, Política de Puertas Abiertas. Evidencias: Lista de Asistencia a reuniones, murales y boletines.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	El Director Ejecutivo junto al personal encargado da seguimiento para que las acciones sean realizadas apegadas a los objetivos y valores establecidos. Evidencias: Listas de asistencia, presentaciones e informes de la Revisión por la Dirección, Curso/Taller de Liderazgo.	
2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y	El Director Ejecutivo muestra apertura para escuchar las sugerencias, inquietudes, aportes de todo el personal sin ningún tipo de discriminación. Se tiene implementado la Política de Puertas Abiertas e Inconvenientes Relacionados con las	

<p>abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Funciones. Se ha implementado el Otorgamiento de Reconocimiento Laboral. Evidencias: Listas de asistencia a reuniones, MCI-PD-P-03 Políticas de Puertas Abiertas e Inconvenientes Relacionados con las Funciones, MCI-RH-P-12 Procedimiento para el Reconocimiento Laboral.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se informa y se consulta al involucrado de manera directa, correos, circulares, por reuniones, a través de la máxima autoridad. Nuestro director ejecutivo apoya a los empleados facilitando los insumos para la ejecución de los objetivos propuestos. Evidencias: Comunicaciones escritas, correos, MCI-PD-P-03- Políticas de Puertas Abiertas e Inconvenientes Relacionados con las Funciones, correos, acuses de recibo de alguna solicitud.</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>El ODAC aplica la evaluación por desempeño de acuerdo con los requerimientos del MAP, la cual es consensuada y discutida con cada colaborador de manera individual. Trimestralmente los encargados de áreas rinden informes sobre los logros obtenidos, con el fin de mejorar el desempeño. Evidencias: Informes trimestrales, Plan Operativo Anual y Acuerdos de Desempeño.</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Los líderes delegan en sus colaboradores las responsabilidades que sean acordes con sus competencias según los perfiles de puestos establecidos. Evidencias: Correos, comunicaciones escritas.</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva</p>	<p>La institución ofrece constantemente capacitaciones, cursos, talleres y demás, tanto técnico como de crecimiento personal, para</p>	

<p>demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>mejorar las competencias de los empleados. El mismo se hace a través del levantamiento de necesidades de los colaboradores y resultados de desempeño. Los líderes del organismo demuestran su apertura para recibir las recomendaciones de sus colaboradores a través de la recepción de comunicaciones, correos y de la escucha personalizada donde se presentan las propuestas correspondientes. Evidencias: Lista de Asistencia a Capacitaciones, Certificados de capacitaciones, Minutas de socializaciones, correos.</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Se reconoce de manera escrita, por correos y públicamente a colaboradores por esfuerzos realizados en la consecución de los objetivos. Contamos con el MCI-RH-P-12 Procedimiento de Reconocimiento Laboral donde se reconoce el buen desempeño de los colaboradores y se entregan los incentivos por cumplimiento de indicadores por rendimiento individual y evaluación del desempeño. Evidencias: MCI-RH-P-12 Procedimiento de Reconocimiento Laboral, Imágenes de entrega de reconocimientos, libramientos de pagos o incentivos.</p>	

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	Anualmente los encargados de las áreas detectan las necesidades de recursos para el mejor desempeño de sus funciones y son plasmadas en el Plan Anual de Compras y Contrataciones. Se aplica la encuesta dirigida a las partes interesadas para conocer sus expectativas y necesidades, con el objetivo de robustecer la calidad del servicio brindado a nuestros clientes internos y externos. Evidencias: Plan Anual de Compras y Contrataciones, Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Resultados de encuesta de levantamiento de necesidades y expectativas.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	Se colabora con el proyecto de modificación de la Ley No. 166-12 sobre el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL) Participación en la Mesa Sectorial del MICM-MAP, Participación activa en la Mesa Técnica Sectorial del MICM, Participación en las Reuniones del Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA) para elaborar la Política Nacional de Calidad (PNC), Participación en las Reuniones de CODOCA para elaborar el Diagnóstico del SIDOCAL. Evidencias: Remisiones que nos envía el Ministerio de Industria y Comercio y MIPYMES sobre la convocatoria al Congreso para la revisión de la Ley, Trabajos e informes realizados en la mesa Sectorial de Industria y Comercio, Política Nacional de Calidad, Documento de Diagnóstico del SIDOCAL.	

<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>El ODAC cuenta con un PEI alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Plan Plurianual del Sector Público, lineamientos del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), al Plan Estratégico Sectorial de Industria y Comercio (PESIC), al Plan de Gobierno y Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS). Hemos identificado nuestro marco legal, el cual está publicado en la página web y se le da cumplimiento a través del desarrollo de los Planes Operativos establecidos. Además, damos cumplimiento a las políticas relevantes que surjan de las instituciones estatales relacionadas al organismo (MAP, DIGEIG, Contraloría General de la República, Ministerio de Haciendas, entre otras. Evidencias: Plan Estratégico Institucional, Registros del cumplimiento de los lineamientos establecidos por las instituciones gubernamentales.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Los objetivos y metas del ODAC están establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y desglosados en las actividades plasmadas en el Plan Operativo Anual (POA). Para su elaboración se toma en consideración los recursos asignados por el Gobierno Central a través del Proyecto de Presupuesto Nacional. Evidencias: Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024) Plan Operativo Anual (2022) y Reportes del SIGEF Metas Física-Financiera.</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>El ODAC toma en cuenta a los grupos de interés y beneficiarios para su gestión, realizando encuesta a grupos focales para fines de evaluar y medir la calidad del servicio, así como mantener la mejora continua de su sistema de gestión. La institución</p>	

	<p>tiene acuerdos de colaboración interinstitucional con diversas instituciones tales como: Entidad Mexicana de Acreditación (EMA), El Instituto de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria (IIBI), Universidad ISA, Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC).</p> <p>Evidencias: Remisiones de procedimientos para consulta a los grupos de interés, Encuesta de satisfacción del cliente, listados de asistencia a las diversas sesiones de trabajo que se han realizado con este propósito, Oficios a las partes interesadas.</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El organismo, en apoyo a las asociaciones relacionadas participa o realiza actividades tales como: XVII Congreso Nacional de Profesionales de Laboratorio Clínico, organizado por el Colegio Dominicano de Bioanalistas (Codobio), Taller de capacitación sobre la norma GlobalGAP y Buenas Prácticas Agrícolas y de Manufactura, dirigido a productores agropecuarios de PRORURAL centro y este, Foro Gestión de la Calidad: Acreditación de Laboratorios y Ensayos organizado por el MESCYT, Conferencia: La Acreditación en el Entorno de la Construcción, dirigida a ingenieros del Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (CODIA), participación en Desayunos Temáticos organizados por la Asociación de Industrias de la Republica Dominicana (AIRD). Evidencias: Listas de Asistencia, presentaciones en power point y certificados de participación.</p>	

7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	El ODAC en su Plan Estratégico 2021-2024 en cumplimiento al tercer eje estratégico: Difusión y Divulgación ha definido objetivos y estrategia para: Desarrollar y ejecutar un plan de comunicaciones, información y documentación, fomentar una campaña de cultura de calidad e incentivar la Acreditación a los Organismo Evaluadores de la Conformidad OEC. A través de las redes sociales, publicaciones en el portal web y otros mecanismos como son difusión en radio/tv y prensa, se hacen de conocimiento público las diversas informaciones de la institución. El organismo cuenta con una línea grafica que identifica la razón de ser de la institución. Evidencias: Listados de asistencia a diversas actividades programadas con el objetivo de difundir una cultura de calidad, brochures, boletines, publicaciones en las redes sociales, boletines y revistas, publicaciones en la web, en redes y en periódicos.	
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político,	El ODAC cuenta con una matriz de valoración y administración de riesgos, donde identifica y evalúa los riesgos asociados a los grupos de interés relacionados con la ley 166-12. Se implementan los	No se han medido las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos mediante el análisis regular del entorno externo incluidos la demografía y la digitalización.

<p>variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>lineamientos establecidos en la ley 10-07 que crea el Sistema Nacional de Control Interno. Evidencia: Matriz de valoración y administración de riesgos, Ley 166-12, Ley 10-07, Ejecución Presupuestaria mensual publicada en la página web, Plan de Gestión Ambiental.</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>El ODAC a través de su sistema de Gestión de Calidad ejecuta un sondeo de satisfacción del cliente por medio de encuestas las cuales son revisadas y analizadas. También son medidas a través de las encuestas realizadas por el Ministerio de Administración Pública. Evidencia: Resultados de la Encuesta de Necesidades y Expectativas</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Cuando el órgano rector (MEPYD) emite alguna reforma que aplique al sector público, el ODAC analiza y redefine sus estrategias y hace los cambios pertinentes en su planificación para el logro de los objetivos propuestos. Evidencias: Modificaciones al Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual.</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La institución implementa un sistema de monitoreo y seguimiento al cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) y al Plan Estratégico Institucional (PEI) en períodos trimestrales, el cual destaca el desempeño y los avances de desarrollo de la organización basados en sus metas y objetivos trazados. También el desempeño institucional es medido a través del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) llevado a cabo por el Gobierno Central. La organización cuenta con un análisis FODA, Diagrama de</p>	

	<p>ISHIKAWA, Diagramas de Medios y Fines y completa la Guía CAF (Marco Común de Evaluación). Evidencias: Resultados de los seguimientos al cumplimiento del Plan Operativo Anual, Resultados de los Indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP).</p> <p>Análisis FODA, Diagrama de Ishikawa, Diagrama de Medios y Fines y la Guía CAF, Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024).</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>La institución consta con un Plan Estratégico Institucional (PEI) que a su vez contiene los Objetivos Estratégicos plasmados en la Matriz de Alineamiento Estratégicos y que se encuentran alineados con la Misión, Visión y Política de Calidad que a su vez está entrelazada con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2012:2030). En el Plan Operativo Anual (POA), están establecidos los ejes transversales institucionales, los productos derivados de dichos ejes y las acciones a llevar a cabo para el logro de la misión, visión y objetivos estratégicos de la institución. Disponemos de un procedimiento de Gestión de Valoración y</p>	

	Administración de Riesgos en el cual se registran los diferentes riesgos identificados de la institución alineados a la misión, visión, plan estratégico institucional y plan operativo anual. Evidencias: Resultados de los seguimientos al cumplimiento del Plan Operativo Anual. Matriz de Valoración y Administración de Riesgos ODAC-PD-P01 F01, ODAC-PD-P01-F02, ODAC-PD-P01-F03.	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	La elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024) fue basado en las opiniones recabadas por las partes interesadas, en la cual mediante encuesta se le realizó una serie de 40 preguntas concernientes al servicio brindado, las necesidades de nuestros clientes y expectativas del servicio. Así como identificar cuales nuevas áreas de servicios debemos desarrollar en base a la necesidad y prioridad de nuestro mercado. El PEI cuenta con los Objetivos Generales, Objetivos Específicos, así como con las estrategias derivadas para lograr dar respuesta satisfactoria a la demanda de nuestros clientes. Evidencias: Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024), Resultados de Encuestas Partes Interesadas.	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	Se ha documentado e implementado el Plan de Gestión Ambiental anual. Evidencias: Plan de Gestión Ambiental anual aprobado.	No se han medido aspectos de sostenibilidad en las estrategias y planes de la organización relacionados con responsabilidad social, diversidad y de género.
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	El Gobierno central dispone una partida del presupuesto nacional para el desarrollo del organismo. El organismo asegura la distribución del presupuesto por actividades y por productos para el desarrollo eficiente de la institución. Las	

	necesidades de recursos y las tareas se han programado considerando el corto, mediano y largo plazo. Evidencias: Presupuesto aprobado publicado en la página web: https://odac.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/presupuesto-aprobado-del-ano , y los comprobantes de la ejecución presupuestaria, el PEI 2021-2024, Plan Operativo Anual y Plan de Compras y Contrataciones.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Las prioridades del Organismo son definidas a través del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y Plan Operativo Anual. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y Plan Operativo Anual publicados en la página web https://odac.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/informes/category/1021-2022# .	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Los objetivos estratégicos se encuentran establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y debidamente detallado en el Plan Operativo Anual (POA), el cual entrelaza los productos y actividades con las áreas responsables. El Plan Operativo Anual, incluye objetivos con sus respectivos indicadores de medición los cuales son actualizados según los resultados obtenidos. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y Plan Operativo Anual publicados en la página web: https://odac.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/informes/category/1021-2022#	

	Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y Plan Operativo Anual publicado en la página web: https://odac.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/informes/category/1021-2022#	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	El Plan Operativo Anual es difundido al personal involucrado a través de socializaciones y de los correos electrónicos. Evidencias: Correos, lista de asistencia de participación en socializaciones y Plan Operativo Anual publicado en la página web: https://odac.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/informes/category/1021-2022# .	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	Trimestralmente los encargados de áreas presentan los informes que sirven de insumo para la elaboración de las Memorias Institucionales a través de las cuales se da seguimiento a los logros de la Organización. Para verificar la eficacia de los Planes Operativos Anuales se miden y analizan los resultados en base a la cantidad de actividades realizadas versus las no realizadas. Evidencias: Informes trimestrales, informes semestrales y memoria anual del ODAC. Las necesidades de reorganización y mejora de las estrategias son evaluadas y priorizadas en el Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024), Plan Anual de Compras y en el Plan Operativo Anual. Evidencias: Resultados de los seguimientos al cumplimiento del Plan Operativo Anual https://odac.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/informes/category/1021-2022# . Plan Operativo Anual y Plan Anual de Compras publicados en el portal transaccional de Compras Contrataciones Públicas, Resultado de Encuesta de	

	necesidades y expectativas de las partes interesadas, Plan Estratégico Institucional 2021-2024 https://odac.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico .	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.		No se han medido las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.		No se ha medido el desarrollado de una cultura enfocada a la innovación.
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se ha documentado una política de innovación y no se han medido los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		No se promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Para la implementación de los cambios planificados, la disponibilidad de recursos es asegurada a través del Presupuesto Institucional. Evidencias: Presupuesto Institucional aprobado y los comprobantes de la ejecución presupuestaria https://odac.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/presupuesto-aprobado-del-ano	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Las necesidades de recursos humanos (personal) se detectaron en base a la Estructura Organizativa del ODAC y las necesidades que se detectan en las áreas son incluidas en la Planificación de Recursos Humanos. Evidencias: Planificación de Recursos Humanos.	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	Nuestra política está fundamentada en el cumplimiento de la Ley 41-08 de Función Pública y sus Reglamentos de Aplicación, así como la Ley 105-13 de Regulación Salarial del Estado. Para la contratación de los recursos humanos se busca cumplir con las competencias necesarias establecidas en los perfiles de puestos del Manual de Cargos Comunes y Típicos Clasificados y los perfiles elaborados para el área Técnica. Evidencias: Registros de cumplimiento en las carpetas del personal y Resoluciones emitidas por MAP.	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	Se da la oportunidad a todos los servidores en igualdad de condiciones y de género para el cumplimiento de sus funciones y beneficios, contamos con el MCI-RH-P-12 Procedimiento de Reconocimiento Laboral, la institución crea las condiciones para que pueda existir un equilibrio entre el trabajo y la vida laboral. Evidencias: Brecha Digital en el resultado de evaluación del ITICGE , MCI-RH-P-12 Procedimiento de	

	Reconocimiento Laboral e informe encuesta de clima laboral.	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Para la Gestión del desarrollo para la carrera profesional se realizan las actividades necesarias en cumplimiento al indicador Gestión del Sistema de Carrera. Evidencias: Informe diagnóstico de la Gestión del Sistema de Carrera.	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	En cumplimiento al decreto 525-09 reglamento de evaluación del desempeño y promoción de los servidores en la Administración Pública, se documenta el Procedimiento MCI-RH-P06 de Promoción basada en Desempeño Evidencias: Registros de Evaluaciones del Desempeño, MCI-RH-P06 Procedimiento de Promoción basada en Desempeño.	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		No se aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización.

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

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

<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Se documenta y se implementa el Plan de Capacitación anual basado en las competencias actuales y futuras identificadas. Evidencia: Formulario de Detección de Necesidades y Plan de Capacitación.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>El ODAC realiza las acciones que sean necesarias para captar y desarrollar los talentos que sean requeridos para el logro de la misión, visión y objetivos propuestos. Evidencias: Registros de entrevistas, solicitud de empleos y recepción de curriculum vitae.</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>El ODAC implementa nuevas formas para incentivar el aprendizaje y el desarrollo de las competencias de sus servidores a través de la utilización de las plataformas: Zoom, Google meet, Google Classroom. Evidencias: Imágenes que demuestran la participación del personal y grabaciones de las capacitaciones impartidas.</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Disponemos de un Plan de Capacitación anual que incluye las necesidades de formación de todo el personal. No tenemos trabajadores a tiempo parcial El formulario de Acuerdo de Desempeño incluye una sección donde registra el acuerdo del empleado con los resultados o sus comentarios, en caso de que así lo fuere. Este acuerdo incluye las actividades a fortalecer. Evidencias: Listados de Asistencia a capacitaciones, Plan Operativo Anual https://odac.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/informes/category/1021-2022#.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Para apoyar al personal de nuevo ingreso, se realiza una inducción que abarca la Misión, Visión, Valores,</p>	

	Organigrama, Ley No. 166-12, Ley No. 41-08, Sistema de Gestión de Calidad, Código de Ética Institucional, se le da acceso a la carpeta compartida del SGA y MCI del ODAC, y el encargado del área les completa dicha inducción respecto a las tareas inherentes a su puesto y da seguimiento a su desempeño en las mismas. Evidencias: Listado de Asistencia, presentación, registro de inducción.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Se promueve en el Organismo que si un empleado desea desarrollarse en otra área (Técnica) puede solicitarlo, se cuenta con un procedimiento de Reasignación y-o Traslado de Personal MCI-RH-P10. Evidencia: Acción de personal o nombramiento temporal	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Se desarrollan capacitaciones utilizando los medios electrónicos y herramientas de enfoque multimedia para estas, a través de las plataformas: Zoom, Google meet, Google Classroom. Evidencias: Certificados de Participación a Cursos virtuales por las diferentes plataformas.	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Se imparten cursos de Manejo del Cambio, Manejo y Resolución de Conflictos, Resolución de Conflictos y Liderazgo, Régimen Ético y Disciplinario, gestión de la diversidad y enfoque de género y Curso de Oratoria. Evidencias: Lista de Asistencia de capacitaciones y certificados de participación, Programación de capacitaciones.	

<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Trimestralmente se reporta el informe de avance del programa de información y desarrollo donde se incluye la cantidad de personal capacitado y el costo/beneficio que representó para la institución. Se ha documentado el procedimiento MCI-RH-P-Gestión y Seguimiento del Plan de Capacitación, donde se establecen los lineamientos para el traspaso del contenido a los compañeros. Evidencias: Informe de avance del programa de información y desarrollo.</p>	<p>No se ha medido la evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Se cuenta con una Política de comunicaciones, se socializa con el personal asuntos relevantes del organismo como son: Los logros de los Acuerdos Interinstitucionales, los resultados de las gestiones de la participación en actividades relacionadas con el organismo, el boletín, las actividades a celebrarse el Día Mundial de la Acreditación, entre otras. Evidencias: Boletines informativos, Lista de Asistencias a socializaciones, Publicaciones en las Redes Sociales, Twitter, Instagram, Youtube, Facebook y linked In.</p>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se conforman equipos de trabajo para el desarrollo de las actividades del organismo, ejemplo: Elaboración y revisión de documentos, coordinación y organización de actividades, grupos de trabajo en los Comités y Sub-Comités de la Cooperación Inter-Americana de Acreditación (IAAC) y Cooperación Internacional de</p>	

	Laboratorios Acreditados (ILAC), participación en los benchlearning del MAP. Evidencias: Lista de Asistencias de socializaciones, sesiones de trabajo y de actividades varias.	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	Se involucra a los empleados en el desarrollo de elaboración y revisión de los documentos, en la identificación e implantación de acciones correctivas, gestión de riesgos y de oportunidades de mejora. Evidencias: Lista de Asistencia a sesiones de trabajo de elaboración y revisión de documentos y de Planes de Acciones Correctivas, Gestión de riesgos y oportunidades de mejora.	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Al momento de definir los objetivos de calidad fueron consensuados con el personal involucrado y se acordó la forma de medir su consecución, así como se elaboran los acuerdos de desempeño con todo el personal, en el cual se establecen las metas y objetivos a lograr. Evidencias: Acuerdo de Desempeño, Lista de Asistencia.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	Hasta el momento se realizan encuestas sobre las capacitaciones impartidas al personal y se publican los resultados, así como encuestas de expectativas y necesidades y encuesta clima organizacional. En la Revisión por la Dirección se presentan los resultados de las encuestas de expectativas y necesidades para la toma de decisión y la de clima organizacional se da a conocer a todo el personal mediante reuniones formales. Evidencias: Resultados de encuestas de evaluación de capacitaciones, encuestas de expectativas y necesidades, encuesta de clima organizacional.	

<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se da la oportunidad a los empleados de opinar sobre la gestión de los recursos humanos a través de la aplicación de la encuesta de clima laboral que se realiza anualmente y la Dirección Ejecutiva mantiene las puertas abiertas para la retroalimentación acerca de la misma. También se tiene implementado la Política de Puertas Abiertas. Evidencias: Encuesta de Clima Laboral, Resultados de la encuesta de clima laboral. Política de Puertas Abiertas, Comité de Seguridad y Salud Laboral, Política de Salud y Seguridad Laboral.</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Contamos con un Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo que incluye la realización de acciones para afrontar el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. Se cuenta con el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, que tiene como responsabilidad implementar y fomentar una cultura de salud y seguridad en el trabajo. La misma programa actividades concernientes a sensibilizar al personal sobre temas de seguridad y salud ocupacional. Existe la flexibilidad para otorgar permisos según las necesidades del personal presentadas a sus superiores (permisos de estudios, seguimiento de tratamiento fisioterapéutico), se han otorgado licencias por maternidad y paternidad y la facilidad para el teletrabajo en los casos que aplique. Evidencias: Listados de asistencias, evidencias cargadas en el portal del SISMAP. Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo, Formularios de permisos, condición de Teletrabajo, correos de recursos humanos.</p>	

8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	No se ha presentado la situación de tener empleados desfavorecidos o con discapacidad. Las instalaciones del ODAC se encuentran acondicionadas para personas con discapacidad (Baños para personas discapacitadas, con barandas y espacio suficiente, Ascensor, rampa para personal discapacitado). Evidencias: Instalación del ODAC.	
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		No se ha desarrollado planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.I. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	Los compradores son los clientes que demandan nuestros servicios de acreditación. Los proveedores son todos los registrados en la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas. Los co-productores son los Organismos de Acreditación homólogos al ODAC. El Gobierno central es el propietario y los fundadores son los servidores que forman parte del ODAC desde sus inicios.	

	Evidencias: Registros que demuestran la relación con los socios claves.	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Se desarrollan y gestionan diversos acuerdos de colaboración con organismos homólogos al ODAC y con instituciones afines con el objetivo de apoyarse mutuamente intercambiando el conocimiento y la experiencia para el fortalecimiento institucional. Evidencias: Acuerdos de Cooperación Interinstitucional.	No se ha desarrollado ni gestionado acuerdos de colaboración incluyendo aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	Las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza están definidas en los acuerdos de colaboración interinstitucional que se han firmado. Evidencias: Acuerdos de colaboración interinstitucional	No se ha evaluado de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas.
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Se han identificado las necesidades de alianzas y se han firmado acuerdos de colaboración en base a las necesidades detectadas, por ejemplo, el Acuerdo firmado con AENOR 2021, e IDAC 2021 para realizar trabajos en conjunto en beneficio de fortalecer la infraestructura de calidad. Evidencias: Acuerdos de colaboración interinstitucional.	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	En ODAC, los proveedores son seleccionados considerando los requisitos establecidos en la Ley de Compra y Contratación Pública, así como lo estipulado en el Código de Ética Institucional. Evidencia: Expedientes de compra y contrataciones, proceso de compras publicadas en el portal transaccional de Compras y Contrataciones https://comunidad.comprasdominicana.gob.do/Publi	

	c/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-ES&Country=DO&Theme=DGCP&Page=Login.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Se cuenta con un Manual de Comunicaciones y a través del Plan de Difusión damos a conocer a todos los interesados las informaciones relevantes del Organismo. Evidencias: Listados de asistencia a diversas actividades, brochures, boletines, presencia en página web y redes sociales.	
2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	Para la elaboración del borrador del Reglamento Técnico Operativo se involucró a los ciudadanos mediante la publicación en la página web de dicho documento para recibir los comentarios y considerarlos. Se implementa la parte de consulta con nuestras partes interesadas, en la cual se les envían documentaciones (procedimientos, criterios, instructivos) que impactan a nuestros clientes/ciudadanos, de manera que se le garantice la oportunidad de participar en el proceso; en el mismo el cliente/ciudadano puede emitir sus comentarios para fines de tomar en consideración. Evidencias: Registros disponibles sobre la publicación del Reglamento Técnico para consulta pública, Oficios de remisión de procedimientos, criterios e instructivos a nuestras partes interesadas.	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Para recoger reclamaciones o quejas, hemos establecido el procedimiento ODAC-DT-P-12 Tratamiento de Quejas. Para las reclamaciones y sondeos de opinión disponemos de buzones con su correspondiente formulario, también se encuentra habilitado en el portal web la Línea 311, el chat interactivo, así como un correo en donde el cliente/ciudadano puede expresar sus opiniones. También se realizan encuestas de expectativas y necesidades de nuestros clientes, en la cual pueden expresar sus ideas. Evidencias: Procedimiento disponible en la página web y en las carpetas del personal involucrado, volantes de sondeos de opinión en los buzones de sugerencias y denuncias, reportes del SAIP, Resultados de encuestas de necesidades y expectativas.</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La Alta Dirección ha establecido una Política de Calidad que demuestra el compromiso del Organismo de implantar un Sistema de Gestión de Acreditación orientado a cumplir con los requisitos de la norma ISO/IEC 17011:2017 a cumplir con las expectativas del cliente y a la mejora continua. Adicional a esto, el director ejecutivo ha firmado el Código de Pautas Ética, donde se compromete con la prestación de los servicios de una manera ética Evidencias: Registros de cumplimiento de los objetivos de calidad, Informe de Seguimiento del Plan Operativo Anual, https://odac.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/informes</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La gestión financiera está alineada con los objetivos estratégicos y se gestiona a través del Sistema SIGEF, presupuesto y ejecución. La institución realiza el presupuesto basado en la planificación de los planes operativos, alineados al plan estratégico institucional. Evidencias: Registros que evidencian la implementación y el mantenimiento del SIGEF, Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), Planificación Presupuestaria Anual, informes financieros publicados en el portal de transparencia de nuestra página web www.odac.gob.do.</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Disponemos de un procedimiento de Valoración y Administración de Riesgos ODAC-PD-P-01 y sus formularios, donde periódicamente se actualiza los riesgos identificados con sus planes de mitigación de riesgos y riesgo residual. Evidencias: Procedimiento Valoración y Administración de Riesgo ODAC-PD-P-01 y registros de sus formularios ODAC-PD-P01-F01, ODAC-PD-P01-F02 y ODAC-PD-P01-F03 colgados en la carpeta compartida drive con todos los colaboradores del ODAC.</p>	

<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>El registro de las transacciones y digitación de los documentos soporte se realiza cumpliendo los requisitos establecidos en el SIGEF. Mensualmente son publicados los informes financieros y de ejecución presupuestaria disponibles en el Portal de Transparencia, acorde a los lineamientos establecidos por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Evidencias: Reportes publicados en el Portal de Transparencia periodo 2022, https://odac.gob.do/transparencia/ , Reportes y registros del SIGEF.</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Para asegurar la eficacia de la gestión financiera disponemos de un sistema de compras y contrataciones, además la gestión financiera está orientada hacia una utilización eficiente de nuestros recursos, contamos con el Plan de Compras y Contrataciones 2022 alineadas al Plan Operativo Anual (POA) 2022, Planes Estratégico Institucional (PEI 2021-2024). También la institución cuenta con sistemas financieros estandarizados por el estado dominicano, como son el Sistema de Información de Gestión Financiera (SIGEF), el SAS, sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP). Evidencias: Registros que evidencian la gestión de Compras y Contrataciones, Procesos de Compras en el portal transaccional de Compras y Contrataciones, Plan de Compras, Inventario.</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Nuestra ejecución presupuestaria está basada en la planeación anual presupuestaria, elaborada en el anteproyecto de presupuesto donde se contemplan los programas y proyectos institucionales, separando los gastos por cada concepto. Se elabora el plan de compras, plan plurianual, presupuesto por</p>	

	programas. Evidencias: Plan Operativo Anual, Plan de Compras y Contrataciones 2022 publicado en el portal de Compras y Contrataciones, Planificación Presupuestaria.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Las responsabilidades financieras se delegan al personal contratado para el manejo de los recursos, compras y contrataciones, presupuesto y contabilidad. Evidencias: Nombramientos, perfiles de puestos recibidos por el personal de nuevo ingreso donde se les asignan las funciones, Estructura Organizacional.	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	El organismo ha implementado un Sistema de Gestión de Acreditación el cual gestiona, almacena, mantiene y evalúa las informaciones para la prestación del servicio de acreditación según la norma NORDOM ISO/IEC 17011. La información oficial se gestiona a través de la elaboración de documentos de prensa (Notas de Prensa y material audiovisual), destinados a los medios de comunicación. Esta información se almacena y se mantiene en archivos físicos y digitales. Evidencias: Registros de calidad, notas de prensa, reseñas y otras publicaciones.	

<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Cada área recoge, procesa y utiliza las informaciones externas que necesita para el desempeño de sus funciones. Evidencias: Informaciones de la Inter American Accreditation Cooperation (IAAC), International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC), International Accreditation Forum (IAF), entre otros.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>La institución aprovecha la transformación digital para la realización de actividades formativas aprovechando las competencias del personal calificado tanto nacional como internacional para el fortalecimiento de las competencias y habilidades de nuestros servidores. Evidencias: Utilización de las plataformas Google Meet, Google Classroom, Zoom, Webex.</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>En cumplimiento al artículo 91 de la Ley 166-12 ODAC ha promovido la formación de la red de OEC acreditados la cual busca fortalecer la infraestructura de la Calidad y la competitividad entre ellos. Evidencias: Registros para la conformación de esta red.</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>El organismo ha implementado un Sistema de Gestión de Acreditación el cual permite que las informaciones que correspondan sean modificadas y desarrolla los controles disponibles para asegurar su confiabilidad y seguridad. Evidencias: Registros de Control de Cambios en los documentos, informes de auditoría interna y backups de seguridad de la información.</p>	

<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Se cuenta con un Manual de Comunicaciones, en el cual se plasma los canales internos utilizados para difundir las informaciones a la organización: comunicaciones formales, correos electrónicos, boletín informativo y mural. Evidencias: Manual de Comunicaciones, correos electrónicos, boletín informativo y mural.</p>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Se realizan capacitaciones, talleres, socializaciones, charlas de sensibilización, entrega de boletines y publicaciones, entre otros. Se distribuyen Manuales conteniendo los procedimientos del SGA, Manual de Comunicación, Manual de Tecnología de la Información y Comunicación, Manual de Cargos, Comunes y Típicos Clasificados, Manual de Organización y Funciones (MOF). La documentación del SGA se distribuye utilizando una carpeta compartida en Google Drive y está disponible en la página web para el público interesado Evidencias: Listas de asistencia, presentaciones, lista de acuse de distribución de documento, materiales de apoyo y Manuales, Carpeta compartida Google Drive y pagina web ODAC.</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Para garantizar las informaciones claves el Departamento de Tecnología realiza backup a las computadoras. Evidencias: Las copias de seguridad disponibles en el Área de Tecnología.</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Las actividades de la gestión de la Tecnología están identificadas en el Plan Operativo Anual y son implementadas conforme a los recursos disponibles. Actualmente se dispone de software para monitoreo y gestión de los usuarios y equipos. Evidencias: Plan Operativo Anual, Informe de software de monitoreo y gestión.</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Se monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad a través del software de monitoreo y gestión que emite los datos que a su vez son tabulados, analizados y ponderados para la toma de decisión. Evidencias: Informe generados por el software, Reporte de costo/beneficio.</p>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>La identificación de las nuevas tecnologías se realiza a través de un levantamiento de los recursos disponibles y en base a esto se detectan las necesidades y el acceso a nuevas tecnologías. Con respecto a las aplicaciones de código abierto se detectan las necesidades de corregir debilidades tecnológicas y se gestionan sus soluciones. Evidencias: documento en Excel donde se registran todos los equipos tecnológicos de la institución, Archivo ejecutables de aplicaciones de código abierto conforme a lo que se requiera.</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Entre las tecnologías utilizadas para apoyar la creatividad se implementa la herramienta del Microsoft Office 365 para fomentar el trabajo en equipo, almacenamiento en la nube, salvaguardar automáticamente las informaciones, entre otras. Evidencias: Adquisición de Microsoft Office 365.</p>	

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Hemos desarrollado un portal informativo donde suministramos a los clientes las informaciones necesarias para la prestación de nuestros servicios. Se ha adquirido un software para la gestión de la acreditación y todos los procesos administrativos financieros que se encuentran en su fase de desarrollo e implementación. Evidencias: Página web del ODAC www.odac.gob.do y orden de compra del software.</p>	<p>No se ha desarrollado un portal o intranet (clientes internos) donde se proporcionen todos los servicios en línea de cara a cada uno de los colaboradores.</p>
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Trabajamos bajo el marco normativo que rige la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicaciones (OGTIC) y el personal asiste y se capacita a través de charlas de proveedores de nuevas tecnologías y cursos acorde con ciberseguridad y protección de data. Evidencias: Certificado de Participación de integrantes del equipo de TI e invitaciones formales de diferentes proveedores y el órgano regulados OGTIC.</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>		<p>No se ha medido el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC.</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Se asegura el mantenimiento de los equipos utilizados, se dispone de un personal especializado para velar y asegurar que se gestione por el mantenimiento preventivo de los equipos generales de la institución. Se garantiza el mantenimiento y la seguridad de los medios de transportes, mediante el control del kilometraje de cada vehículo realizado por la empresa subcontratada para estos fines. Se cuenta con una política de ahorro de energía con el objetivo de contribuir con el medio ambiente y el ahorro de los recursos de la institución.</p> <p>Evidencias: Registro de mantenimiento, nombramiento de personal.</p> <p>Registro de requisiciones de compra para el mantenimiento de los vehículos, sensibilización del plan de ahorro energético, Política de Ahorro de Energía.</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Garantizamos el acceso viable de las instalaciones para nuestros colaboradores y demás ciudadanos</p> <p>Evidencias: Planos de parqueos de sótanos y de los parqueos alquilados, listados de asignación de parqueos alquilados.</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Se cuenta con procedimiento y política integral para el manejo de los activos fijos. Evidencias: Procedimiento de Activos Fijos, y sus registros de cumplimiento.</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>		<p>No se asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>

<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se garantiza la adecuada utilización de los medios de transporte a través de la planificación considerando las prioridades, la eficiente gestión de las actividades y los recursos disponibles. Además, se dispone de una política de ahorro de energía y se implementa un plan de gestión ambiental que incluye actividades tendentes a la preservación de los recursos energéticos Evidencias: Correos electrónicos de solicitud de transporte, plan de gestión ambiental, Política de Ahorro de Energía.</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Garantizamos el acceso viable de las instalaciones para nuestros colaboradores y demás ciudadanos Evidencias: Planos de parqueos de sótanos y de los parqueos alquilados, listados de asignación de parqueos alquilados.</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Se dispone de un Mapa de Procesos que describe y documenta los procesos claves conforme a las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Evidencia: Mapa de procesos.</p>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>El ODAC ha documentado e implementado un Sistema de Gestión que incluye procedimientos para dar cumplimiento a los procesos, y aprovecha la tecnología para resguardar la información a través de Google Drive. Evidencias: Carpeta Compartida en la plataforma Google Drive.</p>	

<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Disponemos de un Procedimiento de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) y sus matrices, en cumplimiento a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Evidencia: Procedimiento de Valoración y Administración de Riesgo (VAR) ODAC-PD-P-01 y sus matrices.</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Las responsabilidades se han establecido en los Perfiles de Puesto y en los procedimientos del Sistema de Gestión de Acreditación. Evidencia: Acuses de recibo de los perfiles de puestos por parte del personal involucrado, Acciones de personal firmada.</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Para establecer el cómo se desarrollarán los procesos, se han documentado procedimientos que son revisados, modificados y simplificados según las necesidades. Evidencias: Los controles de cambio de los documentos del Sistema de Gestión de Acreditación, las nuevas versiones de los documentos.</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>La documentación del Sistema de Gestión de Acreditación del ODAC ha sido elaborada con la asesoría del Ente Costarricense de Acreditación y mediante la firma de Acuerdos de Cooperación Interinstitucional con la Entidad Mexicana de Acreditación, A. C. y con el Órgano Nacional de la República de Cuba se busca fortalecer nuestros procesos aprovechando el conocimiento y la experiencia de estas instituciones homólogas. A nivel nacional, se ha realizado benchlearning con el</p>	

	<p>Ministerio de Administración Pública para compartir buenas prácticas de evaluación del desempeño. Evidencias: Firma de acuerdos interinstitucionales y Lista de Asistencias de Actividades gestionadas en conjunto con organismos homólogos y certificaciones de capacitaciones. Presentación, correo de invitación para compartir buenas prácticas de evaluación del desempeño.</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Para el diseño y mejora de los procesos, hemos involucrado a todo el personal, cliente y organismos relacionados, recibiendo de estos sus oportunidades de mejora a través de encuesta de satisfacción del cliente y consulta pública. En base a la misión del organismo, cada área ha definido y mantiene Objetivos de Calidad, Actividades y Productos, los cuales cuentan con indicadores que miden su resultado en base a la eficacia, rendimiento y nivel de cumplimiento.</p> <p>Evidencias: Calendarios de Elaboración y Revisión de los Documentos del Sistema de Gestión de Acreditación y Listado de Asistencia a Sesiones de Trabajo, Encuesta de satisfacción del Cliente, Consulta Pública</p> <p>Resultados del seguimiento del Plan Operativo Anual publicado en el portal de transparencia institucional.</p> <p>https://odac.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/informes/category/1021-2022#.</p>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Actualmente la División de Tecnología de la Información y Comunicación del organismo, se encuentra implementando una plataforma de control y monitoreo de los equipos informáticos, a</p>	

	través de la cual puede verificar si existe una vulnerabilidad en cualquier equipo y la información que maneja cada colaborador. Evidencia: Reporte de resultados generado por el sistema.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Hemos aplicado encuesta sobre las necesidades y expectativas de nuestros clientes, así como la evaluación de la calidad del servicio, en busca de robustecer nuestro sistema de gestión en miras de brindar un mejor servicio a nuestros clientes internos y externos. Se ha involucrado a los empleados del ODAC en la implantación del Sistema de Gestión de Acreditación basado según la norma ISO/IEC 17011: 2017 Evaluación de la conformidad — Requisitos generales para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad y se ha desarrollado el Modelo Marco Común de Evaluación. Para involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio se realizan capacitaciones para dar a conocer los requisitos deben ser cumplidos según la normativa que les aplique. Evidencias: Encuestas sobre necesidades y expectativas de nuestros clientes, Encuesta de Clima Laboral 2022.</p> <p>Documentación del SGA aprobada y registros que evidencian la implementación. Guía CAF completada y remitida al MAP.</p> <p>Listado de Asistencia a las Capacitaciones donde han participado los Organismos Evaluadores de la Conformidad en el periodo.</p>	

2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.		No se han aplicado métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	Las necesidades y expectativas son identificadas a través de encuestas que son aplicadas a los ciudadanos clientes y el servicio es ofrecido con las mismas características y condiciones indistintamente del género. Además, se implementa el procedimiento de Tratamiento de Quejas que documenta la protección de la identidad de la persona por medio a la asignación de un código para conocer el expediente. Evidencias: Encuestas donde se identifican las necesidades y expectativas aplicadas a los ciudadanos/clientes y solicitudes de acreditación recibidas, Procedimiento ODAC-DT-P-12 Tratamiento de Quejas.	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	Los documentos destinados para el uso de los ciudadanos/clientes están disponibles en formato digital en la página web y físico. Evidencia: Carpeta Informativa en CD, Brochures, boletines y revistas, página web www.odac.gob.do .	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	Se han establecido acuerdos de colaboración interinstitucional con organismos homólogos e instituciones públicas nacionales para llevar a cabo actividades que contribuyan al desarrollo mutuo. Evidencia: Acuerdos interinstitucionales firmados.	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se ha desarrollado un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	El ODAC a través de las capacitaciones, conferencias magistrales fomenta la comunicación y la difusión de los temas relacionados a la competencia técnica, la evaluación de la conformidad y los beneficios del desarrollo de una cultura de calidad. Evidencias: Listado de Asistencia a las capacitaciones, conferencias y a las actividades varias.	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se han creado las condiciones para la realización de procesos inter-organizacionales.
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	El ODAC ha implementado su Sistema de Gestión que involucra a toda la organización para la prestación del servicio de acreditación como proceso clave y cada área aporta la información y los datos necesarios para su procesamiento, análisis, mejora y toma de decisión. Como parte importante del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL) es el ente encargado de otorgar la acreditación interactuando con el Consejo Dominicano para La Calidad CODOCA, INDOCAL,	

	PROCONSUMIDOR y los Organismos Evaluadores de la Conformidad en pos del fortalecimiento del SIDOCAL y la competitividad de los bienes y servicios. Evidencias: Registros de implementación del Sistema de Gestión de Acreditación.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		No utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	Se realiza encuesta de Satisfacción de Clientes, sus resultados son analizados y se toma la decisión para la implementación de acciones de mejora, así como también se toman la retroalimentación de las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Los resultados son los siguientes: en relación con el nivel de satisfacción general con la prestación del servicio de acreditación, en una escala del uno al cinco, para el año 2021 el resultado fue de 3. Para el año 2020 respecto a los servicios de acreditación brindados es de 4, siendo la escala hasta 5.	

	<p>Para el año 2019 fue aplicada una encuesta a los 4 OEC acreditados, basada en los servicios de acreditación que brinda el ODAC, para conocer su grado de satisfacción, con el siguiente resultado, ponderado en la escala de 1 (mínimo) 4 (mayor). Dicha encuesta también incluyó la identificación de necesidades y expectativas que nuestros clientes requieren sean cumplidas al momento de solicitar un servicio en el ODAC. Obteniendo el siguiente resultado, ponderado en una escala de 1 (mínimo) 5 (mayor).</p> <p>Accesibilidad a la información del servicio por los diferentes medios (presencial, internet, vía telefónica) 3.50</p> <p>Grado de confianza y calidad de la información suministrada (completa y libre de errores) 3.75</p> <p>Calidad del servicio 4.00</p> <p>Confidencialidad en las informaciones suministradas para el proceso de acreditación 4.00</p> <p>Imparcialidad demostrada por el personal involucrado en el proceso de acreditación 4.00</p> <p>Objetividad en los resultados obtenidos del proceso de acreditación 3.75. Nota: Para ese año teníamos el ítem que mide el nivel general.</p> <p>Evidencias: Informe de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción de Clientes y resultado de encuesta de necesidades y expectativas para elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p>	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Anualmente se realiza una encuesta de satisfacción dirigida a los clientes para conocer su percepción en relación con la prestación del servicio y la información recibida, En cuanto a la variable sobre el tiempo de respuesta, los resultados son los siguientes: Para el año 2021: 3.3, para el año 2020:</p>	

	2.7 y para el 2019: 4.25. Lo anterior, en una escala del 1 al 5. Evidencias: Resultados de la encuesta de satisfacción.	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Los ciudadanos clientes son invitados de forma generalizada a participar en jornadas de capacitación de manera que puedan conocer los criterios técnicos aplicables al servicio de evaluación y acreditación. Además, se comparten los borradores de los documentos aplicables para que los ciudadanos clientes puedan conocer los cambios en los requisitos de acreditación, para dar oportunidad a que puedan emitir sus comentarios al respecto. Para el año 2021 se recibieron 16 comentarios, el 2020: 07 y el 2019: 28 Evidencias: listado de Asistencia a las Capacitaciones, tabulaciones de las encuestas de evaluación de las capacitaciones, Correos donde se remiten los borradores de los documentos.	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Contamos con un portal de transparencia actualizado disponible en la página web de la institución. Para el año 2021 el nivel promedio de transparencia alcanzado fue de: 97.87%, para el 2020: 98.62% y para el 2019: 94.31%. Evidencias: Portal de Transparencia https://odac.gob.do/transparencia/ y Ley 166-12	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.		No se han medido resultados sobre la percepción en cuanto al nivel de integridad y confianza hacia la organización y sus productos/servicios.

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

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

La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		No se han medido resultados sobre la percepción en cuanto al nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Contamos con horarios de apertura y cierre y costos de los servicios publicados en la página web de la institución, se tiene fácil acceso a la instalación por medio de transporte público, también se cuenta con ascensores y rampas para personas con discapacidad. Los resultados en cuanto a la accesibilidad de los servicios son para el año 2021: 3.3, para el 2020: 3.8 y para el 2019: 3.50. Evidencias: Resultados Encuesta de Satisfacción de Clientes.	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	El ODAC ha sido reconocido por la Cooperación Interamericana de acreditación (IAAC), cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios (ILAC), para los esquemas de laboratorio de ensayo y calibración y organismos de inspección. Lo anterior por haber cumplido con los requisitos establecidos en la norma ISO/IEC 17011 y las políticas y directrices de IAAC e ILAC. Anualmente se aplica la encuesta de satisfacción de los clientes donde se mide el tiempo de entrega de los servicios ofrecidos. Los resultados obtenidos en relación con el tiempo de entrega son los siguientes: Para el año 2021: 3.3, para el 2020: 2.7 y para el 2019: 4.25. Evidencias: acuerdos de reconocimiento y resultado de las encuestas de satisfacción de los clientes.	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se han medido resultados sobre la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades

		específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se han medido resultados sobre la percepción relacionada con la capacidad de la organización para la innovación.
6) Agilidad de la organización.		No se han medido resultados sobre la percepción relacionada con la agilidad de la organización.
7) Digitalización en la organización.		No se han medido resultados sobre la percepción relacionada con la digitalización en la organización.

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Los plazos para prestar el servicio están establecidos en los procedimientos del Sistema de Gestión de Acreditación de la organización. Los resultados obtenidos en relación con el tiempo de espera son los siguientes: Para el año 2021: 3.3, para el 2020: 2.7 y para el 2019: 4.25. Evidencias: Resultados Encuesta de Satisfacción de Clientes.	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Los resultados de las quejas recibidas son los siguientes: Para el año 2021: 1 queja, para el 2020: 1 queja y para el año 2019: No se reportaron quejas. Dichas quejas han generado 1 plan de acciones correctivas durante el año 2021 y 1 el 2020 respectivamente. Evidencias: Registros de quejas y Planes de Acciones Correctivas y de implementación de mejoras.	

<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Durante el año 2021 se realizó una auditoría interna dividida en dos partes y una evaluación Par de seguimiento generando en su totalidad 478 acciones de mejora, de las cuales 372 están cerradas y 106 están en proceso de implementación. Durante el año 2020 se realizó una auditoría interna generando 132 acciones correctivas de las cuales 130 están cerradas y 2 abiertas. En el año 2019 se realizó una auditoría interna generando 423 acciones correctivas, de las cuales 403 están cerradas y 20 están abiertas. Tanto las acciones generadas el 2020 y el 2019 se encuentran cerradas. Estas auditorías internas y sus respectivos planes de acciones tienen el objetivo de asegurar que el Sistema de Gestión de Acreditación es conforme con los requisitos de la norma ISO/IEC 17011:2017 y con las políticas de IAAC, ILAC e IAF. En relación con la evaluación Par de seguimiento, el equipo evaluador Par está en proceso de verificación de las evidencias de la implementación del Plan de Acciones Correctivas para obtener la confirmación de que se mantiene el Reconocimiento Internacional para los esquemas reconocidos. Evidencias: Informes de Auditoría Interna, Informe Evaluación Par, Planes de Acciones Correctivas y registros de implementación de las acciones correctivas.</p>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>La norma aplicable al Organismo Dominicano de Acreditación ODAC es la ISO/IEC 17011:2017 para su implementación hemos aplicado el Objetivo de Calidad: Implementar el sistema de gestión de calidad, según los requisitos establecidos en la Norma NORDOM ISO/IEC 17011:2017 (versión vigente) y mantener la mejora continua de los procesos. En ese orden, los resultados son los siguientes: Para el año 2021 88, para el 2020: 88% y</p>	

	para el 2019: 82%. Evidencias: Informes de Revisión por la Dirección.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Contamos con cinco (05) canales de información: página web, vía telefónica, correo electrónico institucional, redes sociales y de manera presencial en las oficinas de la organización. Evidencias: Canales de información disponibles.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Las informaciones para la prestación del servicio están disponibles en la página web de la organización. Los resultados en cuanto a la disponibilidad y exactitud de la información son los siguientes: Para el año 2021: 3.0, para el 2020: 4.0 y para el 2019: 3.75. Evidencias: Resultados Encuesta de Satisfacción de Clientes.	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	Se ha establecido como un objetivo el Evaluar y acreditar un OEC en el marco de los alcances de Laboratorios de Ensayo y Calibración (Norma ISO/IEC 17025) y uno de Organismo de Inspección (Norma ISO/IEC 17020) en su versión vigentes. Los resultados son los siguientes: Para el 2021: 0 % para el 2020: 50% y para el 2019: 100%. Evidencias: Informes de Revisión por la Dirección.	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	Mensualmente se publican los reportes requeridos en el portal de transparencia y se incluyen los documentos que aplican del SGA y las noticias e informaciones relevantes al organismo. Para el año 2021 el nivel promedio de transparencia alcanzado fue de: 97.87%, para el 2020: 98.62% y para el 2019:	

	94.31%. Evidencias: Informe Evaluación Sub-Portal de Transparencia.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Publicamos en la página web el horario de atención de la institución. Evidencias: publicación en la página web https://odac.gob.do/index.php/contacto .	No se ha medido resultados sobre el horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).
6) Tiempo de espera.	Los plazos para prestar el servicio están establecidos en los procedimientos del Sistema de Gestión de Acreditación de la organización. Para el año 2021: 3.3, para el 2020: 2.7 y para el 2019: 4.25. Evidencias: Resultados Encuesta de Satisfacción de Clientes.	
7) Tiempo para prestar el servicio.	Conforme los plazos documentados en los procedimientos de acreditación, el tiempo para la prestación del servicio de acreditación es de un (01) año estimado, todo dependerá del tiempo que tomen los organismos evaluadores de la conformidad (clientes) para cumplir con los requisitos para cada etapa del proceso. Evidencias: Registros del proceso de acreditación.	
8) Costo de los servicios.		No se ha medido resultados sobre el Costo de los servicios.
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Se ha aplicado la encuesta de satisfacción a los clientes en relación con la pregunta: accesibilidad a los servicios por los diferentes medios (presencial, internet, vía telefónica): el resultado es el siguiente: Para el 2021: 3.3, en una escala del 1 al 5 Para el 2020: 3.8, en una escala del 1 al 5. Para el 2019: 3.5, en una escala del 1 al 4. Evidencia: Informes de Revisión por la Dirección.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	Se han implicado a una parte de los grupos de interés (Integrantes de la Comisión de Acreditación y el personal del ODAC) en el diseño y la prestación de los servicios y en el diseño de los procesos de toma de decisiones. Evidencias: Listado de Asistencia a las sesiones de trabajo y a las socializaciones de los documentos del SGA.	No se han medido resultados sobre el 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.
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Se cuenta con buzón de sugerencia institucional y vía página web. Los resultados de las quejas recibidas son los siguientes: Para el año 2021: 1 queja, para el 2020: 1 queja y para el año 2019: No se reportaron quejas. Dichas quejas han generado 1 plan de acciones correctivas durante el año 2021 y 1 el 2020 con 19 acciones de mejora en total. Evidencias: Buzón de Sugerencias, reporte de la línea 311, registros de quejas, planes de acciones correctivas y evidencias de implementación de las acciones de mejora.	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se ha medido el resultado sobre el grado de implementación de nuevos métodos para atender a los ciudadanos/clientes.
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se han medido el resultado sobre indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la		No se ha medido el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para

convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.		No se han medido resultados sobre datos estadísticos sobre la participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Mensualmente se publican los reportes requeridos en el portal de transparencia y se incluyen los documentos que aplican del SGA y las noticias e informaciones relevantes al organismo. Para el año 2021 el nivel promedio de transparencia alcanzado fue de: 97.87%, para el 2020: 98.62% y para el 2019: 94.31%. Evidencias: Informe Evaluación Sub-Portal de Transparencia.	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	Se ha realizado la encuesta de Clima Organizacional para conocer los resultados en relación con la percepción de las personas sobre la imagen y el	

	<p>rendimiento global de la organización. Los resultados obtenidos son:</p> <p>Para el año 2021: Siento orgullo por formar parte de mi institución. 93.88 positivo y 6.12 negativo</p> <p>Para el año 2020: Para este año se implementó el Plan de Acciones del 2019 por lo que no se reportan datos.</p> <p>En relación con la pregunta realizada al personal sobre: Mi institución es el mejor lugar para trabajar. Para el año 2019: 87.87 %. Positivo.</p> <p>Evidencias: Resultados de la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional.</p>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>Se han realizado socializaciones para dar a conocer la Misión, Visión y Valores. Los resultados son los siguientes: Para los años 2019, 2020 y 2021 se han realizado 03 acciones de sensibilización para dar a conocer o recordar la misión, visión y valores dirigidas a todo el personal. Evidencias: presentaciones y los listados de asistencias.</p>	No se han medido resultados sobre el involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones.
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>El personal involucrado ha participado en actividades de mejora (Elaboración de Planes de Acciones Correctivas y Preventivas, Diagnostico del SGA por el personal de ONARC. También se realizan diversas sesiones de trabajo para la mejora de la documentación del Sistema de Gestión de Acreditación con la participación del personal involucrado. Los resultados son los siguientes, Para el 2021: 2, para el 2020:7 y para el 2019: 26. Además, se ha aplicado la Encuesta de Clima Laboral, en relación con la pregunta Participo en la elaboración y la implementación de los planes de mejora que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura de mi institución, obteniendo los siguientes</p>	

	resultados: Para el 2021: 75.51% positivo y 24.49% negativo, el 2020: No se generaron resultados y el 2019: 87.88% positivo. Evidencias: Listados de Asistencia e informe del diagnóstico del Sistema de Gestión, Auditorías del SGA y elaboración de Planes de Acciones Correctivas. Resultados Encuesta de Clima Laboral.	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	Se ha aplicado la Encuesta de Clima Laboral y en cuanto a la pregunta Mi institución cuenta con código de ética y de conducta actualizados, los resultados son los siguientes: Para el año 2021: Se refleja un 100.00% positivo, para el año 2020: Para este año se implementó el Plan de Mejora del 2019 por lo que no se generaron datos y para el año 2019: 100% positivo. Evidencias: Resultados Encuesta de Clima Laboral	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	Como mecanismo de consulta y diálogo se realizan diversas sesiones de trabajo. Los resultados son los siguientes, Para el 2021: 2, para el 2020:7 y para el 2019: 26. Evidencias: Lista de Asistencia a sesiones de trabajo, Resultados de encuesta de necesidades y expectativas de nuestros clientes, Remisión de Procedimientos a Partes Interesadas en el periodo.	
6) La responsabilidad social de la organización.		No se han medido resultados sobre la percepción de las personas sobre la responsabilidad social de la organización.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Se ha aplicado la Encuesta de Clima Laboral y en cuanto a la pregunta Impulso cambios innovadores	

	en mi área para mejorar la forma de trabajar, los resultados son los siguientes: Para el año 2021: Se refleja un 100.00% positivo y un 0.00% negativo , para el año 2020: Para este año se implementó el Plan de Mejora del 2019 por lo que no se generaron datos y para el año 2019: 96.96% positivo. Evidencias: Resultados Encuesta de Clima Laboral.	
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se han medido resultados sobre el impacto de la digitalización en la organización.
9) La agilidad de la organización.		No se han medido resultados sobre la agilidad de la organización.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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.	Se ha aplicado la Encuesta de Clima Laboral y en relación con la pregunta Mi supervisor me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas. los resultados son los siguientes: Para el año 2021: Se refleja un 89.79% positivo y un 10.20% negativo , para el año 2020: Para este año se implementó el Plan de Mejora del 2019 por lo que no se generaron datos y para el año 2019: 93.94% positivo. Evidencias: Resultados Encuesta de Clima Laboral.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Se ha aplicado la Encuesta de Clima Laboral y en relación con la pregunta Conozco la normativa aplicada en mi trabajo (procedimiento, procesos, entre otros). Los resultados son los siguientes: Para el año 2021:100% positivo, para el 2020: no se reportaron resultados y para el 2019: presenta una	

	valoración positiva de 96.97%. Evidencias: Resultados Encuesta de Clima Laboral.	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Se ha aplicado la Encuesta de Clima Laboral y en relación con la pregunta Mi supervisor distribuye el trabajo de acuerdo con capacidades o competencias, los resultados son los siguientes: Para el año 2021: Se refleja un 89.80% positivo y un 10.20% negativo , para el año 2020: Para este año se implementó el Plan de Mejora del 2019 por lo que no se generaron datos y para el año 2019: 87.88% positivo. Evidencias: Resultados Encuesta de Clima Laboral.	.
4) La gestión del conocimiento.	Se ha aplicado la Encuesta de Clima Laboral y en relación con la pregunta El área de recursos humanos desarrolla el potencial del personal de mi institución. Los resultados son los siguientes: Para el año 2021: Se refleja un 81.63% positivo y un 18.36% negativo , para el año 2020: Para este año se implementó el Plan de Mejora del 2019 por lo que no se generaron datos y para el año 2019: 90.91% positivo. Evidencias: Resultados Encuesta de Clima Laboral.	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Se ha aplicado la Encuesta de Clima Laboral y en relación con la pregunta En mi trabajo utilizamos de forma eficiente los medios de comunicación interna. Los resultados son los siguientes: 2021: 77.55% positivo y 22.45% en negativo, 2020: no se generaron resultados y para el 2019: presenta una valoración positiva de 84.84 %. Evidencias: Resultados Encuesta de Clima Laboral.	

6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.		No se han medido resultados en relación con la percepción de la dirección y el sistema de gestión sobre la extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Se ha aplicado la Encuesta de Clima Laboral y en cuanto a la pregunta Impulso cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajar, los resultados son los siguientes: Para el año 2021: Se refleja un 100.00% positivo y un 0.00% negativo, para el año 2020: Para este año se implementó el Plan de Mejora del 2019 por lo que no se generaron datos y para el año 2019: 96.96% positivo. Evidencias: Resultados Encuesta de Clima Laboral.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Se ha aplicado la encuesta de Clima Laboral, en relación con la pregunta Me siento feliz haciendo mi trabajo, los resultados son los siguientes: Para el año 2021: 91.83% positivo, para el 2020: no se reportaron datos y para el 2019: presenta una valoración positiva de 90.91 %. Evidencias: Resultados encuesta de Clima Laboral.	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Se ha aplicado la encuesta de Clima Laboral, en relación con la pregunta Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia, los resultados son los siguientes: Para el año 2021: 87.76% positivo, para el 2020: no se reportaron datos y para el 2019: presenta una valoración positiva de 81.81 %. Evidencias: Resultados encuesta de Clima Laboral.	

<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Se ha aplicado la encuesta de Clima Laboral, en relación con la pregunta En mi institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres, los resultados son los siguientes: Para el año 2021: 73.47% positivo, para el 2020: no se reportaron datos y para el 2019: presenta una valoración positiva de 87.88 %. Evidencias: Resultados encuesta de Clima Laboral.</p>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se ha aplicado la encuesta de Clima Laboral, en relación con la pregunta En mi institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo, los resultados son los siguientes: Para el año 2021: 95.92% positivo, para el 2020: no se reportaron datos y para el 2019: presenta una valoración positiva de 93.94 %. Evidencias: Resultados encuesta de Clima Laboral.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>Se ha aplicado la encuesta de Clima Laboral, en relación con la pregunta Mi institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera, los resultados son los siguientes: Para el año 2021: 63.26% positivo, para el 2020: no se reportaron datos y para el 2019: presenta una valoración positiva de 78.79 %. Evidencias: Resultados encuesta de Clima Laboral.</p>	

2) Motivación y empoderamiento.	Se ha aplicado la encuesta de Clima Laboral, en relación con la pregunta Me siento feliz haciendo mi trabajo, los resultados son los siguientes: Para el año 2021: 91.83% positivo, para el 2020: no se reportaron datos y para el 2019: presenta una valoración positiva de 90.91 %. Evidencia: Encuesta de Clima Laboral.	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Se ha aplicado la encuesta de Clima Laboral, en relación con la pregunta En mi institución se promueve la cultura de la profesionalización, los resultados son los siguientes: Para el año 2021: 87.75% positivo, para el 2020: no se reportaron datos y para el 2019: presenta una valoración positiva de 90.91 %.	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	Se ha aplicado la encuesta de Clima Laboral, en relación con la pregunta Me siento feliz haciendo mi trabajo, los resultados son los siguientes: Para el año 2021: 91.83% positivo, para el 2020: no se reportaron datos y para el 2019: presenta una valoración positiva de 90.91 %. Durante los años 2021, 2020 y 2019 se ha reportado 0 quejas del personal. Evidencia: Encuesta de Clima Laboral.	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Se ha aplicado la encuesta de Clima Laboral, en relación con la pregunta Participo en la elaboración y la implementación de los planes de mejora que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura de mi	

	institución, los resultados son los siguientes: Para el año 2021: 75.51% positivo, para el 2020: no se reportaron datos y para el 2019: presenta una valoración positiva de 87.88 %. Evidencia: Encuesta de Clima Laboral.	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	Tenemos (0) dilemas éticos reportados durante los años 2021, 2020 y 2019. Evidencias: Informe de Dilemas Éticos.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Para el año 2021 participamos en 1 jornada de Reforestación, 1 jornada de Limpieza de Playa y participación en 5 jornadas de Vacunación contra el Covid 19 con el involucramiento voluntario del personal ODAC impactando directamente de forma favorable en unos 3750 ciudadanos aproximadamente. Para el 2020 y 2019 no se realizaron actividades enfocadas con la responsabilidad social. Evidencias: Imágenes públicas en las redes sociales.	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	Se ha aplicado la encuesta de Clima Laboral, en relación con la pregunta En mi área se proporciona el servicio requerido de manera cordial y respetuosa, los resultados son los siguientes: Para el año 2021: 100% positivo, para el 2020: no se reportaron datos y para el 2019: presenta una valoración positiva de 100.00 %. Evidencias: Resultados Encuesta de Clima Laboral.	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

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

<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Se ha aplicado la encuesta de Clima Laboral, en relación con la pregunta Mi supervisor logra los objetivos institucionales sin incrementar el gasto, los resultados son los siguientes: Para el año 2021: 93.87% positivo, para el 2020: no se reportaron datos y para el 2019: presenta una valoración positiva de 84.84 %. Evidencias: Resultados Encuesta de Clima Laboral.</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Se ha aplicado la encuesta de Clima Laboral, en relación con la pregunta Utilizo eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios, los resultados son los siguientes: Para el año 2021: 97.96% positivo, para el 2020: no se reportaron datos y para el 2019: presenta una valoración positiva de 90.91 %. Evidencias: Resultados Encuesta de Clima Laboral</p>	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Se ha medido el Objetivo de Calidad Mantener un Programa Continuo de formación y capacitación con el objetivo de fortalecer la competencia del personal, obteniendo los siguientes resultados: Para el 2021: 94%, el 2020: 90% y el 2019: 100%. Evidencias: Informe de la Revisión por la Dirección.</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Anualmente se reconoce a nuestros servidores por su labor meritoria. Los resultados son los siguientes: Para el año 2022 se realizó el reconocimiento a la labor meritoria de los servidores destacados durante el año 2021 y para los años 2020 y 2019 se ha felicitado en público cuando el equipo logra un resultado satisfactorio. Evidencias: Imágenes de entrega de reconocimiento a servidores meritorios.</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	Para el año 2021 participamos en 5 jornadas de Vacunación contra el Covid 19 con el involucramiento voluntario del personal ODAC impactando directamente de forma favorable en unos 3750 ciudadanos aproximadamente. Para el 2020 y 2019 no se realizaron actividades enfocadas con la responsabilidad social. Evidencias: Imágenes públicas en las redes sociales.	No se han medido resultados sobre la conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se han medido resultados en relación a la reputación de la organización.
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades		No se han medido resultados sobre la percepción del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.

especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.		No se han medido resultados sobre la percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada.
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.		No se han medido resultados sobre la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se han medido resultados en relación con la percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales.
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		No se han medido resultados sobre la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).		No se han medido indicadores relacionados a las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.

2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se han medido indicadores relacionados a la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se ha medido el grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No se han medido resultados de actividades que generen información para la tabulación de datos sobre el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas,
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	En apoyo a las actividades de prevención del COVID 19, hubo un involucramiento voluntario del personal en 5 jornadas de Vacunación contra el Covid 19 impactando directamente de forma favorable en unos 3750 ciudadanos aproximadamente. Evidencias: Imágenes de la participación del personal.	
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	Durante los años 2021, 2020 y 2019, el organismo, ha participado en intercambio productivo de conocimiento en actividades tales como: 01 participación en el XVII Congreso Nacional de Profesionales de Laboratorio Clínico, organizado por el Colegio Dominicano de Bioanalistas (Codobio), donde nuestro Director Ejecutivo destaca la importancia de los laboratorios clínicos que aún no han acreditado sus ensayos y la incidencia de la Acreditación. 04 Talleres de capacitación sobre la norma GlobalGAP y Buenas Prácticas Agrícolas y de Manufactura, dirigido a productores agropecuarios de PRORURAL centro	

	y este. 01 Conferencia: La Conferencia: La Acreditación en el Entorno de la Construcción, dirigida a ingenieros del Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (CODIA), participación en las cinco ediciones del diplomado sobre el Sistema Dominicano para la Calidad dictando tanto conferencias magistrales como impartiendo módulos alusivos a la misión institucional, participación en la socialización de la Política Nacional de Calidad en diversas instituciones. Evidencias: Listados de Asistencia y presentaciones.	
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).		No se han medido resultados de los programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados.
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		No se han medido resultados sobre la percepción de la institución relacionada con su responsabilidad social.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	Con relación a la calidad del servicio que ofrecemos, en la encuesta de satisfacción aplicada	

	en el 2021 a los organismos evaluadores de la conformidad acreditados, obtuvimos un 4 en una escala del 1 al 5. Para el año 2020: obtuvimos un 4 en una escala de 1 a 5 y para el año 2019: obtuvimos un 4 en una escala de 1 a 4. Evidencias: Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Clientes y el Informe de la Revisión por la Dirección.	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se han medido resultados en términos de outcome.
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se han medido resultados documentados en relación al benchmarking.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se han medido resultados en relación al grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	Para el año 2021 evaluamos el Sistema de Gestión de Acreditación a través de la implementación de una auditoría interna que se dividió en una primera y segunda parte generando 36 No Conformidades y 34 Comentarios. Para el 2020 se realizó una evaluación Par generando 7 No Conformidades, 2 Preocupaciones y 4 Comentarios. También se realizó una auditoría interna, generando 8 No Conformidades y 13 Comentarios. Para el 2019 se realizó una auditoría interna generando 22 No Conformidades y 19 Comentarios. Evidencias: Informes de Auditoría Interna y Evaluación Par.	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se han medido resultados en relación con resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.

<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Por la administración podemos resaltar la extensión de los días de las licencias por maternidad, ampliación de permisos por nacimiento de hijos, la ejecución de los incentivos por cumplimiento de indicadores y rendimiento individual, la aplicación de la evaluación del desempeño por resultados, la implementación del sistema de administración de servidores públicos, entre otros. Los resultados son los siguientes: Permiso por nacimiento hijo: 2021:0, 2020:0, 2019:2. Licencia Maternidad: 2021:1, 2020:1, 2019:1. Evaluaciones del Desempeño: 2021:45, 2020:28, 2019:38. Evidencias: Registros de cumplimiento de acciones implementadas. (Licencias de maternidad, permisos por paternidad, libramientos, evaluaciones del desempeño, entre otros.</p>	
---	--	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	La ejecución del presupuesto para el 2021 fue de: 94.11% para el año 2020 fue de un 92 %, y para el año 2019: 84.84%. Evidencias: Informe de memoria Anual, publicación en el portal de transparencia, portal de presidencia SAMI.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se han medido resultados documentados mejoras e innovaciones de procesos.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se han medido resultados documentados de benchmarking.

<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>		<p>No se han medido resultados documentados sobre la eficacia de las alianzas.</p>
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>		<p>No se han medido datos estadísticos sobre el valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación.</p>
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Para el año 2021 evaluamos el Sistema de Gestión de Acreditación a través de la implementación de una auditoría interna que se dividió en una primera y segunda parte generando 36 No Conformidades y 34 Comentarios. Para el 2020 se realizó una evaluación Par generando 7 No Conformidades, 2 Preocupaciones y 4 Comentarios. También se realizó una auditoría interna, generando 8 No Conformidades y 13 Comentarios. Para el 2019 se realizó una auditoría interna generando 22 No Conformidades y 19 Comentarios. Estos resultados han generado la implementación más de 1000 acciones de mejora para los documentos del sistema de gestión de acreditación. Evidencias: Informes de Auditoría Interna y Evaluación Par, Planes de Acciones Correctivas y registros de implementación y mejora del SGA.</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Para el año 2020, el organismo obtuvo el Reconocimiento Internacional de la Cooperación Inter Americana de Acreditación, IAAC (por sus siglas en inglés) y de la Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios, ILAC (por sus siglas en inglés) para los esquemas de Laboratorios</p>	

	de Ensayos y Calibración y para Organismos de Inspección. Para los años 2021 y 2019 no se reportan datos. Evidencias: Certificados de Reconocimiento Internacional para los tres esquemas.	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Se ha medido el Objetivo de Calidad: Garantizar los recursos financieros y legales necesarios para la operación efectiva de los objetivos del organismo e incorporarlo en el Plan Operativo Anual (POA), mediante el desarrollo de métodos financieros innovadores. Obteniendo los siguientes resultados: Para el 2021: 90%, para el 2020: 89%, y para el 2019:100%. Evidencias: Informes de Revisión por la Dirección.	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se han medido estadísticas en relación con la eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible).

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