



**ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACIÓN
(ODAC)**

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF 2020,
de Excelencia en la Gestión)
Período 2022-2023**

**Preparado por el Comité de Calidad ODAC
Santo Domingo, 28 de julio del 2022**

Tabla de contenido

RESUMEN EJECUTIVO	2
1. ASPECTOS GENERALES	3
1.1. MARCO INSTITUCIONAL	3
1.1.1 Misión y Visión de la institución.	3
1.1.2 Valores	4
1.1.3 Responsabilidades	5
1.1.4 Principios	6
1.1.5 Base legal institucional.	7
1.1.6 Estructura Organizativa.....	10
1.1.7 Servicios.....	10
1.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	12
1.2.1 Alineamiento Estratégico Superior del ODAC	12
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.	14
2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.	14
2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL	14
2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES	14
2.2.1.1. LIDERAZGO	14
2.2.1.2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.....	14
2.2.1.3. PERSONAS	15
2.2.1.4. ALIANZAS Y RECURSOS	15
2.2.1.5. PROCESOS	16
2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS	17
2.2.2.1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.	17
2.2.2.2. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	17
2.2.2.3. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	18
2.2.2.4. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO	19
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.	19
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES	20

RESUMEN EJECUTIVO

El Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC) tiene como función principal respaldar la competencia técnica y credibilidad de las entidades acreditadas, para garantizar la confianza en el SIDOCAL; además, asegurar que los servicios ofrecidos por los entes acreditados mantengan la calidad bajo la cual fue reconocida la competencia técnica, así como promover y estimular la cooperación entre ellos, como lo indica la Ley 166-12 el cual fue creado este organismo.

Estos lineamientos son aplicados por un equipo de colaboradores altamente capacitados, para entregar servicios de acreditación a los Organismos Evaluadores de la Conformidad (OEC) acorde a los alcances solicitados en los esquemas de las normas internacionales ISO/IEC 17025 para laboratorios de calibración/ ensayo, ISO/IEC 17020 organismos de inspección, ISO/IEC 17021 para los organismos de certificación de sistemas de gestión, ISO/IEC 17024 para organismos de certificación de personas, ISO/IEC 17065 para organismos de certificación de productos e ISO 15189 para laboratorios clínicos.

El ODAC cuenta con un sistema implementado ISO/IEC 17011:2017, norma que regula el sistema de gestión organismos de acreditación. En la actualidad el ODAC cuenta con tres (3) Acuerdos de Reconocimiento Multilaterales (MLA's/MRA's), ante la Cooperación Inter-Americana de Acreditación (IAAC) y la Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios (ILAC), posicionando nuestra marca país a nivel de los estándares internacionales exigidos y aportando valor agregado al Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), permitiéndole ser comparable (para los tipos de organismos a los que ampara: Laboratorios de ensayo, Laboratorios de calibración y Organismos de inspección) con cualquier otra infraestructura de calidad en el mundo, mediante la confianza que otorga este tipo de acuerdo para la aceptación de los resultados de evaluación de la conformidad acreditados.

Para sustentar lo descrito en la Guía de Autoevaluación CAF se distribuyó el trabajo entre nuestros profesionales de la calidad y se recopiló la información y evidencias necesarias. Entre los puntos fuertes identificados en el análisis de este organismo se presentan, un desarrollo estratégico de la misión, visión y valores, guiado por el liderazgo de la alta gerencia con enfoque estratégico.

Otra fortaleza es la gestión de planes y seguimiento a los indicadores de cumplimiento, **esto apoyado con el control de calidad y la estandarización de los procesos. Esto se trasfiere** de forma directa al rendimiento de los recursos humanos, creando un ambiente de cumplimiento para los planes organizacionales.

Entre las debilidades identificadas se pueden determinar tres (3) vertientes, la gestión de la tecnología, aspectos relacionados con la innovación y las mediciones de percepción. Durante el transcurso del presente año fueron canceladas una gran parte de las actividades relacionadas con la percepción de los ciudadanos clientes, la política de responsabilidad social y sobre el traspaso del conocimiento a los servidores.

En cuanto a las alianzas, se identifica una fuerte relación entre el ODAC y los Organismos Evaluadores de la Conformidad (OEC), pero cuando se toma en consideración las juntas de vecinos y otro tipo de grupos informales, no se coordinan actividades dirigidas a este tipo de entidades.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. MARCO INSTITUCIONAL

El ODAC es el único organismo de carácter estatal y/o gubernamental con competencia legal en materia de acreditación en la República Dominicana, creado en fecha 13 de julio de 2012 mediante la Ley No.166-12 del Congreso Nacional, Gaceta Oficial G.O. No. 10681, promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 12 de julio del 2012, adscrita al Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes (MICM); descentralizada; con personería jurídica; con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y operativa; de derecho público; con patrimonio y fondos propios. Mediante el Decreto 281-13, emitido el 25 de septiembre 2013, se realiza la designación del primer Director Ejecutivo del ODAC; el cual fue derogado por el Presidente de la República Dominicana, Lic. Luis Abinader Corona, mediante el Decreto 500-20 de fecha 23 de septiembre 2020, designando al nuevo Director Ejecutivo del ODAC, el Lic. Ángel David Taveras Difo.

1.1.1 Misión y Visión de la institución.

1.1.1.1 Misión

Respaldar la competencia técnica y credibilidad de las entidades acreditadas, para garantizar la confianza en el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL); además, asegurar que los servicios ofrecidos por los entes acreditados, mantengan la calidad bajo la cual fue reconocida la competencia técnica, así como promover y estimular la cooperación entre ellos.

1.1.1.2 Visión

Ser el organismo nacional de acreditación, con reconocimiento de la competencia técnica, a nivel nacional, regional e internacional.

1.1.2 Valores

- Ética

Actuamos apegados al bien común, situando la razón, la virtud y la prudencia por encima de las pasiones.

- Competitividad

Nuestros funcionarios y técnicos tienen los conocimientos requeridos para lograr un excelente desempeño de las funciones asignadas, en función de la misión y de los objetivos dentro de la estrategia organizacional para conseguir las metas.

- Eficiencia

Nuestro propósito es lograr los objetivos fijados con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso de los recursos, lo que garantiza una optimización.

- Compromiso

Nuestros empleados reflejan la implicación intelectual y emocional con el organismo, y con ello su contribución personal al éxito del mismo. Este compromiso se identifica como el vínculo de lealtad o membresía por el cual el trabajador, debido a su motivación implícita, desea permanecer en el organismo.

- Liderazgo

Nuestros servicios están orientados a una labor en equipo, donde el liderazgo (líder) es la función que ocupa el Director Ejecutivo, la que se distingue del resto (los subordinados) y es capaz de tomar decisiones acertadas para el equipo u organización, inspirando al resto de los participantes a alcanzar una meta común y a permitir que se desarrolle su posición de forma eficiente.

- Disciplina

Actuaremos con la observancia y estricto cumplimiento de las leyes, el reglamento interno y los procedimientos establecidos, con el propósito de lograr el correcto funcionamiento del organismo y en concordancia con nuestros principios, deberes, objetivos, necesidad y las normas de comportamiento social.

1.1.3 Responsabilidades

El ODAC apegado a la Ley 166-12, tendrá las siguientes responsabilidades:

- ✓ Evaluar la competencia técnica y acreditar a los organismos de evaluación de la conformidad que operen bajo las normas internacionales en las áreas de:
 - Laboratorios (Ensayo y Calibración), mediante la Norma ISO/IEC 17025;
 - Laboratorios (Clínicos), mediante la Norma ISO 15189;
 - Organismo de Inspección, mediante la Norma ISO/IEC 17020;
 - Organismo de Certificación de Sistemas, mediante la Norma ISO/IEC 17021;
 - Organismo de Certificación de Productos, mediante la Norma ISO/IEC 17065;
 - Organismo de Certificación de Personas, mediante la Norma ISO/IEC 17024;
- ✓ Facilitar el comercio internacional, estableciendo y promoviendo un sistema de evaluación de la conformidad, con eficiencia y con reconocimiento internacional;
- ✓ Promover la aceptación regional e internacional de las acreditaciones otorgadas, de los certificados de conformidad, de los informes de inspección y de resultados de calibraciones y ensayos emitidos por los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC);
- ✓ Participar en los sistemas regionales de acuerdos multilaterales, entre los organismos de acreditación; lograr y mantener afiliaciones en los organismos

regionales e internacionales de acreditación y representar al país en ellos, entre otras funciones.

En el artículo 74 de la ley 166-12, establece que el organismo debe estar conformados por las siguientes personas e institución:

- 1) Comisión Técnica de Expertos;
- 2) Un Director Ejecutivo;
- 3) La Comisión de Acreditación;
- 4) Los Comités Técnicos de Acreditación;
- 5) Las demás dependencias que se requieran y se establezcan mediante Reglamento.

1.1.4 Principios

1. **Confiabilidad:** Nuestro comportamiento y desempeño, están apegados al cumplimiento del deber y a los requerimientos de las directrices internacionales que nos rigen, lo que nos identifica y genera confianza ante los demás.
2. **Imparcialidad:** Nuestras decisiones son tomadas atendiendo a criterios objetivos, sin influencias de sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas.
3. **Confidencialidad:** Las informaciones y documentos recibidas de las organizaciones nacionales o extranjeras que solicite nuestros servicios, son utilizadas exclusivamente para los fines técnicos correspondientes, con la garantía de que solo tienen acceso a la misma el personal autorizado, con el fin de propiciar la confianza mutua entre las partes.
4. **Objetividad:** Nos corresponde como organismo, emitir juicios veraces y objetivos sobre asuntos inherentes al trabajo, evitando la influencia de criterios subjetivos, absteniéndonos de adoptar cualquier decisión cuando medie coacción moral que pueda afectar el deber de ser justos e imparciales en las decisiones.
5. **Transparencia:** Nuestros servicios estarán fundamentados en criterios estrictamente técnicos y la afirmación o negación de las acreditaciones se apoyarán en las evidencias y el sentido común, sin dar lugar a interpretaciones. Garantizamos

el suministro de todas las informaciones disponibles y requeridas por terceros, sujetas al procedimiento de confidencialidad, imparcialidad y objetividad de la institución.

6. **Integridad:** Guiamos nuestra conducta con rectitud y apego a los valores de honestidad, rectitud y respeto, orientado a la excelencia y evidenciado con el comportamiento integral de todos nuestros empleados.
7. **Autonomía:** Somos un organismo que actuamos bajo lineamientos independientes, evitando en todo momento que nuestras actuaciones y decisiones estén subordinadas.
8. **Participación:** Operamos bajo un sistema de gestión de calidad, donde la participación de todos los empleados, es decir el poder de decidir y aportar sugerencias, es uno de los principios básicos para obtener buenos resultados, desarrollar las mejoras continua de los procesos y por ende satisfacer los requerimientos de los clientes. La participación ayuda y mejora la toma de decisiones en todas sus fases y demuestra un compromiso con una gestión eficaz y transparente.
9. **Coherencia:** Actuamos de forma correcta y consistente en consonancia con nuestra forma de pensar, conforme a las leyes y normativas que nos rigen.
10. **Confianza:** Nuestro comportamiento está apegado al cumplimiento de los valores, las leyes, el reglamento interno y la normativa aplicable, que generan en nuestros clientes la credibilidad sobre la cual se sustenta al prestigio del organismo. La confianza es la credibilidad, esperanza y fe persistente que tiene nuestros clientes con relación al organismo, de que éste es idóneo para actuar de forma apropiada en una situación o circunstancia determinada.

1.1.5 Base legal institucional.

El ODAC ha sido creado bajo el amparo de la Ley 166-12, dentro de un sistema de la calidad.

Artículo 1.- Objetivos de la Ley. La presente Ley tiene como propósitos fundamentales:

- 1) Definir, establecer y regular el Sistema Dominicano para la Calidad, en lo adelante “SIDOCAL”, como la infraestructura nacional encargada de las actividades relacionadas directamente con el desarrollo y la demostración de la calidad, entre ellas la normalización, metrología, inspección y ensayo, certificación y acreditación, todas estructuradas de forma lógica y sujetas a una determinada jerarquía técnica y competencias institucionales.
- 2) La creación e integración del Consejo Dominicano para la Calidad, en lo adelante “CODOCA”, entidad que ejercerá la máxima representación y coordinación del SIDOCAL.
- 3) A los fines enumerados en el Acápito a) del presente artículo, crear y organizar, de conformidad con las normas y directrices internacionales, las funciones técnicas del SIDOCAL en el marco de las competencias de dos instituciones: el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) y el Organismo Dominicano para la Acreditación (ODAC).

Artículo 2.- Finalidad del SIDOCAL. La finalidad del SIDOCAL se resume en los siguientes objetivos:

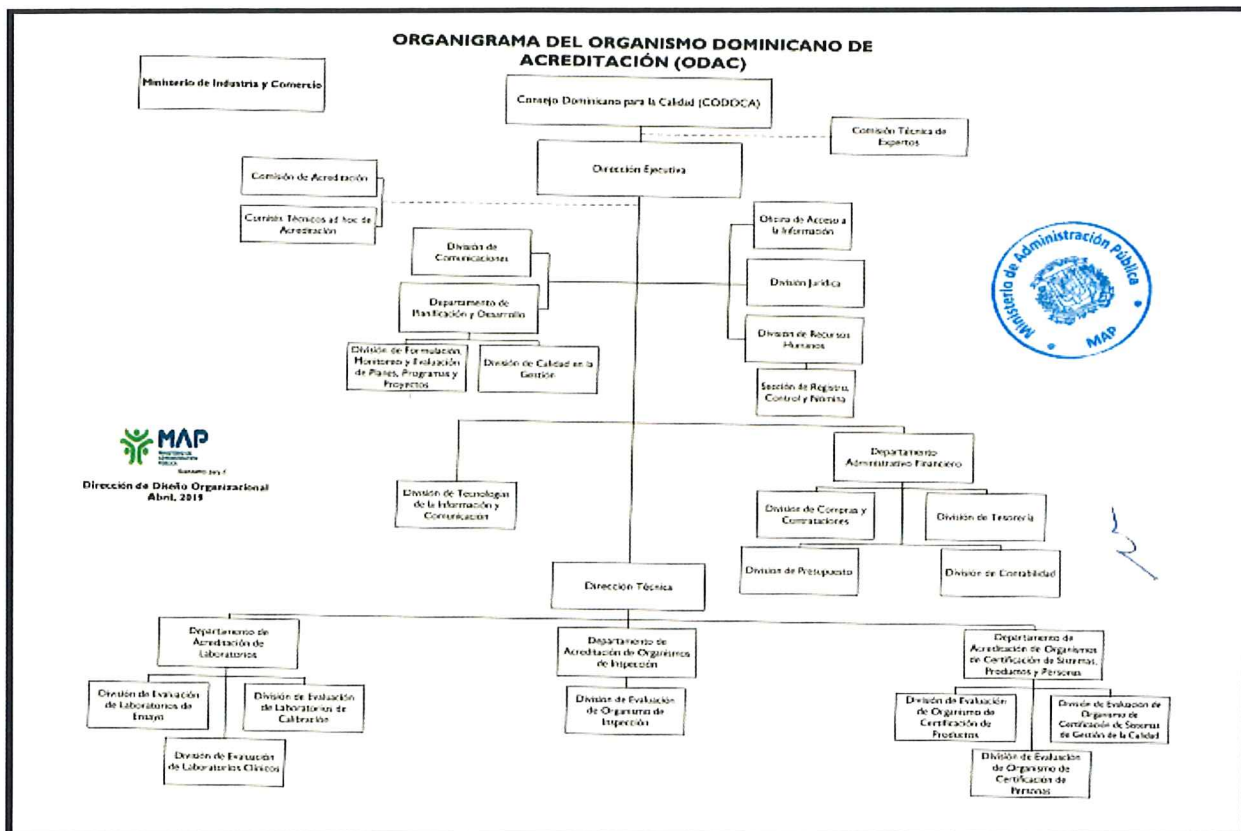
- 1) Proteger la salud de los seres vivos y el medio ambiente.
- 2) Proveer servicios técnicos especializados en materia de la calidad para evitar prácticas comerciales o de otra índole que induzcan o puedan inducir a error o engaño a los consumidores y usuarios.
- 3) Contribuir al fortalecimiento de la competitividad y productividad de las empresas y organizaciones nacionales.
- 4) Proporcionar confianza en la transacción de los bienes y servicios.
- 5) Facilitar el cumplimiento de los compromisos internacionales en materia de evaluación de la conformidad y de otros aspectos relacionados con una infraestructura de calidad.
- 6) Difundir y afianzar en la conciencia nacional una cultura de la calidad.
- 7) Brindar apoyo y asistencias técnicas a los reguladores del Estado en materia de Reglamentos Técnicos.

Artículo 3.- Objetivo General del SIDOCAL. Los componentes institucionales del SIDOCAL, actuando de manera coordinada y de acuerdo con los procedimientos, guías normas y reglamentos internacionales, que correspondan a cada uno, tienen como finalidad demostrar, de manera fehaciente y confiable, el cumplimiento de los requisitos voluntarios o reglamentarios aplicables a los bienes y servicios, a los servicios implicados para generarlos y comercializarlos y a los procesos, sistemas, instalaciones y cualquier otro componente conexo.

Artículo 9.- SIDOCAL. El SIDOCAL es el conjunto de entidades especializadas responsables de gestionar, administrar y coordinar todos los procesos y los procedimientos asociados, directa indirectamente, a la evaluación de la conformidad o a la demostración de que las normas se cumplen.

- 1) El Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA), máxima autoridad del SIDOCAL encargada de formular, coordinar, organizar y difundir las políticas y directrices relativas a las materias que trata la presente Ley. Entre sus objetivos se cuentan también contribuir con el desarrollo, fortalecimiento y reconocimiento internacional del SIDOCAL.
- 2) El Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), autoridad nacional responsable de la normalización técnica y la metrología.
- 3) El Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC), autoridad nacional encargada de reconocer formalmente las competencias técnicas de los organismos de evaluación de la conformidad (acreditar), respaldando así la integridad transparencia y coherencia de las actividades a las que se dedican.
- 4) Los organismos evaluadores de la conformidad: entidades de certificación, laboratorios de ensayos y calibración y organismos auditores, de verificación o inspección, independientemente de si operan en el sector público o privado. Estos organismos conforman la infraestructura acreditable para la calidad.
- 5) Los ministerios y otras instituciones u organismos del Estado dominicano que, en función de sus competencias legales tengan o en el futuro puedan tener la facultad legal de elaborar procedimiento de evaluación de la conformidad o emitir y asegurar el cumplimiento de reglamentos técnicos.

1.1.6 Estructura Organizativa



1.1.7 Servicios

SERVICIOS	DESCRIPCION	REQUISITOS
Acreditación de Laboratorios Clínicos bajo la norma ISO 15189: 2012	Es un servicio enfocado a los laboratorios clínicos los cuales son esenciales para el adecuado cuidado del paciente. La finalidad es brindarle al laboratorio un sello de calidad, competitiva comprobada y a la vez proporcionar confianza a los usuarios que utilizan los servicios de un laboratorio clínico acreditado que cumple con los estándares de calidad y competencia al demostrar su cumplimiento con los requisitos establecido en la norma ISO 15189:2012.	Servicio a ser realizado de manera Presencial. Para conocer los requisitos acceder a: 1. www.odac.com 2. Llamar al número 809-227-9100, ext. 352
Acreditación de Organismos de Certificación de Personas Bajo la Norma NORDOM ISO/IEC 17024: 2012	Es un servicio de acreditación a los organismos de certificación de personas bajo la norma NORDOM ISO/IEC 17024: 2012, norma internacional que establece requisitos para los organismos que certifican personas. La finalidad es proporcionar confianza a todas las partes interesadas en que los organismos que certifican personas tienen la competencia técnica.	Servicio a ser realizado de manera Presencial. Para conocer los requisitos acceder a: 1. www.odac.com 2. Llamar al número 809-227-9100, ext. 352
Constancia	Los servicios de emisión de constancia de	Servicio a ser realizado

<p>Acreditación Otorgada por Organismos de Acreditación Extranjeros</p>	<p>acreditación sobre organismos de evaluación de la conformidad, son aquellos que cuentan con una acreditación otorgada por un organismo de acreditación de otros países firmantes del Acuerdo de Reconocimiento Multilateral (MLA por sus siglas en inglés) del Foro Internacional de Acreditación (IAF por sus siglas en inglés), Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (MRA por sus siglas en inglés) de la Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios (ILAC por sus siglas en inglés) o Acuerdo de Reconocimiento Multilateral (MLA) de la Cooperación Interamericana de Acreditación (IAAC por sus siglas en inglés).</p>	<p>de manera Presencial.</p> <p>Para conocer los requisitos acceder a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. www.odac.com 2. Llamar al número 809-227-9100, ext. 352
<p>Vista Preliminar</p>	<p>Es un servicio de carácter general y su objetivo es identificar el nivel de avance en el sistema del OEC o su competencia. Por ningún motivo se puede durante este proceso dar indicaciones o soluciones específicas para atender las deficiencias que se encuentren.</p>	<p>Servicio a ser realizado de manera Presencial.</p> <p>Para conocer los requisitos acceder a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. www.odac.com 2. Llamar al número 809-227-9100, ext. 352
<p>Acreditación de Organismos de Certificación bajo la norma NORDOM-ISO/IEC 17021-1 y NORDOM-ISO/IEC 17021-2</p>	<p>Es un servicio de Acreditación a los Organismos de Certificación bajo la norma NORDOM-ISO/IEC 17021-1:2015 y NORDOM-ISO/IEC 17021-2:2016, normas Internacionales que establecen requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. La finalidad es proporcionar confianza a todas las partes interesadas en que un sistema de gestión cumple los requisitos especificados.</p>	<p>Servicio a ser realizado de manera Presencial.</p> <p>Para conocer los requisitos acceder a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. www.odac.com 2. Llamar al número 809-227-9100, ext. 352
<p>Acreditación de Organismos de Inspección bajo la Norma NORDOM ISO/IEC 17020:2012</p>	<p>Este servicio de Acreditación de Organismos de Inspección bajo la Norma NORDOM ISO / IEC 17020: 2012, norma que especifica los requisitos para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad.</p>	<p>Servicio a ser realizado de manera Presencial.</p> <p>Para conocer los requisitos acceder a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. www.odac.com 2. Llamar al número 809-227-9100, ext. 352
<p>Acreditación de Laboratorios de Ensayo y Calibración bajo la norma NORDOM ISO/IEC 17025:2017</p>	<p>Este servicio Acreditación de Laboratorios de Ensayo y Calibración bajo la norma NORDOM ISO / IEC 17025: 2017. Es la norma internacional para los laboratorios que llevan a cabo las actividades de calibración y pruebas repartidas alrededor del territorio nacional.</p>	<p>Servicio a ser realizado de manera Presencial.</p> <p>Para conocer los requisitos acceder a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. www.odac.com 2. Llamar al número 809-227-9100, ext. 352
<p>Acreditación de Organismo de Certificación bajo la norma NORDOM-</p>	<p>Este servicio de Acreditación del Organismo de Certificación bajo la norma NORDOM-ISO / IEC 17065: 2012, Norma Internacional establece los requisitos generales para la certificación de</p>	<p>Servicio a ser realizado de manera Presencial.</p> <p>Para conocer los</p>

ISO/IEC 17065: 2012	productos, procesos o servicios es proporcionar confianza a todas las partes interesadas en un producto, proceso o servicio cumple los requisitos especificados.	requisitos acceder a: 1. www.odac.com 2. Llamar al número 809-227-9100, ext. 352
----------------------------	--	--

Tabla No. 1.

1.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

1.2.1 Alineamiento Estratégico Superior del ODAC

En el marco de la Ley de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2012:2030) que establece los ejes estratégicos, líneas de acción y directrices que debe seguir las instituciones que conforman el estado dominicano de cara a obtener resultados que aporten al logro de la visión país al año 2030 declara *“República Dominicana es un país próspero, donde las personas viven dignamente, apegadas a valores éticos y en el marco de una democracia participativa que garantiza el Estado Social y democrático de derecho y promueve la equidad, la igualdad de oportunidades, la justicia social que gestiona y aprovecha sus recursos para desarrollarse de forma innovadora, sostenible y territorialmente equilibrada e integrada y se inserta competitivamente en la economía global.”*

Alineado con la visión estratégica país, el ODAC desempeña sus funciones dentro del Tercer (3^{er}) Eje Estratégico que postula: *“Una economía territorial y sectorialmente integrada, innovadora, diversificada, plural, orientada a la calidad y ambientalmente sostenible, que crea y desconcentra la riqueza, genera crecimiento alto y sostenido con equidad y empleo digno, y que aprovecha y potencia las oportunidades del mercado local y se inserta de forma competitiva en la economía global.”*

En la tabla No. 2 se muestra cómo se encuentra alineada la misión y visión del ODAC con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END: 2012-2030).



Matriz de Alineamiento Superior Estratégico Institucional

Visión END	Vinculación con la END (2012:2030)	Misión y Visión
“República Dominicana es un país próspero donde las personas viven	3^{er} Eje Transversal: “Una economía territorial y sectorialmente integrada, innovadora, diversificada, plural, orientada a la calidad y ambientalmente	Misión: “Respaldar la competencia técnica y

dignamente, apegadas a valores éticos y en el marco de una democracia participativa que garantiza el Estado Social y democrático de derecho y promueve la equidad y aprovecha sus recursos para desarrollarse de forma innovadora, sostenible y territorialmente equilibrada e integrada y se inserta competitivamente en la economía global.”

sostenible, que crea y desconcentra la riqueza, genera crecimiento alto y sostenido con equidad y empleo digno, y que aprovecha y potencia las oportunidades del mercado local y se inserta de forma competitiva en la economía global.”

Objetivo General 3.5

“Estructura productiva sectorial y territorialmente articulada, integrada competitivamente a la economía global y que aprovecha las oportunidades del mercado local.”

Objetivo Específico 3.5.2

“Crear una infraestructura (física e institucional) de normalización, metrología, reglamentación técnica y acreditación, que garantice el cumplimiento de los requisitos de los mercados globales y un compromiso con la excelencia”

Línea de Acción 3.5.2.1

“Definir en todo el territorio nacional la cultura de calidad.”

credibilidad de las entidades acreditadas, para garantizar la confianza en el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL); además asegurar que los servicios ofrecidos por los entes acreditados, mantengan la calidad bajo la cual fue reconocida la competencia técnica, así como promover y estimular la cooperación entre ellos.”

Línea de Acción 3.5.2.2

“Definir las prioridades nacionales en las áreas de metrología, normalización y reglamentación técnica, ensayos, acreditación y certificación, de acuerdo a las necesidades de desarrollo nacional y los lineamientos y prácticas internacionales”

Visión

“Ser el organismo nacional de acreditación con reconocimiento de la competencia técnica a nivel nacional, regional e internacional”

Línea de Acción 3.5.2.7

“Crear un organismo de acreditación nacional con reconocimiento global, que promueva y desarrolle la acreditación en el país”

Tabla No. 2.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.

2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

1. Amparo de la Ley 166-12 y personería jurídica;
2. Miembro signatarios ante la Cooperación Inter-Americana de Acreditación (IAAC) y Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios (ILAC);
3. Sistema de Gestión de Acreditación basado en la norma NORDOM ISO/IEC 17011:2017 implantado;
4. Personal de planta capacitado;
5. Estandarización de los procesos y servicios;
6. Estructura organizacional aprobada y definida;
7. Comisión de Acreditación aprobada, capacitada y con un desempeño satisfactorio en el cumplimiento de sus funciones.
8. Buen posicionamiento a nivel internacional ante los miembros de IAAC.
9. Reconocimiento ante los miembros del SIDOCAL;
10. Excelente Clima laboral;
11. Único organismo de carácter estatal y/o gubernamental en materia de acreditación.

2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

2.2.1.1. LIDERAZGO

- ✓ Asegurar que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).

2.2.1.2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- ✓ Identificar las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.
- ✓ Integrar aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.
- ✓ Identificar las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.

- ✓ Construir 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.
- ✓ Comunicar la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.
- ✓ Promover 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.

2.2.1.3. PERSONAS

- ✓ Aplicar 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.
- ✓ Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.
- ✓ Proporcionar 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).

2.2.1.4. ALIANZAS Y RECURSOS

- ✓ Desarrollar y gestionar 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.
- ✓ Definir el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.
- ✓ Aplicar 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.

- ✓ Tomar 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.
- ✓ Asegurar brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.

2.2.1.5. PROCESOS

- ✓ Utilizar métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.
- ✓ Desarrollar un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.
- ✓ Incorporar 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.
- ✓ Utilizar asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.

2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.2.1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Medir resultados relacionados con:

- ✓ Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.
- ✓ Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.
- ✓ Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).
- ✓ Capacidad de la organización para la innovación.
- ✓ Agilidad de la organización.
- ✓ Digitalización en la organización.
- ✓ Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).
- ✓ Costo de los servicios.
- ✓ 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.
- ✓ Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.
- ✓ 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).
- ✓ 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 actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.
- ✓ Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes).

2.2.2.2. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Medir resultados relacionados con:

- ✓ Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.
- ✓ La responsabilidad social de la organización.
- ✓ El impacto de la digitalización en la organización.
- ✓ La agilidad de la organización.
- ✓ El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.

2.2.2.3. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Medir resultados relacionados con:

- ✓ 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.
- ✓ 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.).
- ✓ Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
- ✓ Opinión pública 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.).
- ✓ 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).
- ✓ Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.
- ✓ Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).
- ✓ 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.).
- ✓ 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).
- ✓ 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).

2.2.2.4. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

Medir resultados relacionados con:

- ✓ Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).
- ✓ Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
- ✓ Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.
- ✓ Resultados de innovaciones en servicios/productos.
- ✓ Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).
- ✓ Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).
- ✓ 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.).
- ✓ Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

- ✓ El involucramiento de los encargados de los departamentos y divisiones contribuyen al logro del adecuado autodiagnóstico, planificación e implementación de lo programado como finalidad primordial de la guía de autoevaluación organizacional con el modelo CAF.
- ✓ Implementar un sistema de gestión tecnológico acorde con los tiempos y con las necesidades institucionales.
- ✓ La revisión de la totalidad de la organización siempre es un reto, en ocasiones se puede ser parte de una organización y no conocer la profundidad de las responsabilidades que recaen en ciertos servidores.
- ✓ El aprendizaje de todos los elementos que requieren ser medidos y que no siempre se realizan de forma continua, en ocasiones se realizan informes de ciertas actividades.
- ✓ La experiencia del trabajo en equipo siempre deja un aprendizaje, se conoce sobre responsabilidad y como se deben conducir ciertos compromisos.
- ✓ Los inconvenientes principales son para seleccionar las evidencias, muchas veces la institución conoce el proceso o la actividad que se lleva a cabo, pero si la misma no es documentada de cierta forma se hace complejo el proceso de

selección de evidencias, por ejemplo, informes mensuales, cuáles se presentan como evidencias, entre otras disyuntivas.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES

Institución: Organismo Dominicano de Acreditación ODAC		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	114	114
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	88	114
3: Personas (100 puntos)	85	95
4: Alianzas (100 puntos)	87	89
5: Procesos (120 puntos)	103	103
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	63	66
((100 puntos)		
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	40	52
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	28	34
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	50	56
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	658	723



 Alexandra Camilo González

Coordinadora Comité de Calidad