



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Instituto de Innovación en Biotecnología e industria (IIBI)

FECHA:

2022-07-30

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.

3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-------------------|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> | <p>[El Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria ha incorporado la revisión periódica de la misión y visión de la institución, y son vistas en la revisión del sistema por la Dirección según lo establecido en sus procedimientos.</p> <p>Se realizó una revisión de Misión, visión y valores recibiendo cambios significativos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Misión y visión contenidas en carteles ubicados en las oficinas y pasillos de la Institución, - PG 5.6 Revisión del sistema por la Dirección -PE 6.2.1 Reglamento Interno de Recursos Humanos. -PG 5.6/A3 Acta de Revisión por la Dirección.</p> <p>]</p> <p>[Los valores del IIBI están alineados al cumplimiento de la misión y visión de la institución, que es la base para satisfacer los requisitos de los clientes, así como las necesidades de diversos sectores que conforman las partes interesadas de la institución.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> | <p>]</p> <p>]</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p> | <p>-Valores divulgados en carteles ubicados en las oficinas y pasillos de la Institución. -Valores divulgados en los carnets de los empleados.</p> <p>Para la revisión y actualización de las misión, visión, valores y objetivos son alineados a la estrategia nacional y los planes sectorial.</p> <p>EVIDENCIAS: -Lista de distribución de los objetivos estratégicos de la institución. -Lista de asistencia para la discusión de los objetivos estratégicos.</p> | |
| <p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> | <p>-Acta de la revisión del sistema por la Dirección. -Divulgación de la misión, visión, objetivos estratégicos a través de página web. -Auditorías internas y externas. -Informe de auditoría interna. -Matrices PEI -Plan Estratégico 2020-2024</p> <p>Los objetivos estratégicos se comunican cada año, distribuyéndolo al personal de la institución, y se discuten en conjunto con la misión, visión y valores mediante reunión con el personal y son evaluados en la revisión del sistema por la dirección.</p> <p>EVIDENCIAS: -Lista de distribución de los objetivos estratégicos de la institución. -Lista de asistencia para la discusión de los objetivos estratégicos. -Acta de la revisión del sistema por la Dirección. -Divulgación de la misión, visión, objetivos estratégicos a través de página web. -Auditorías internas y externas. -Informe de auditoría interna.</p> | |
| <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos</p> | <p>En el IIBI se cumple con lo establecido en la misión visión y valores, ya que se pone en práctica en el accionar de la institución y los resultados</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| <p>desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p> | <p>obtenidos, en cuanto a los logros alcanzados, pues cada año participa y tiene a su cargo proyectos de investigación, realiza transferencia de los productos desarrollados, así como mejora de procesos a los clientes que lo solicitan y público en general, así como evaluar el ámbito geográfico en la prestación de los servicios.</p> <p>EVIDENCIAS: -Proyectos de investigación en curso -Notas de prensa -PG 5.6 Revisión del sistema por la Dirección -Acta de Revisión por la Dirección</p> <p>El Instituto, a través del Ministerio de la Administración Pública, MAP, gestiona la realización de talleres sobre inducción a la administración pública y la ley de Función Pública para concientizar al empleado, además se cuenta con el Comité de Ética conformado, que es la herramienta que se encarga de gestionar y tramitar cualquier denuncia.</p> | <p>No se evidencia un código de Ética actualizado</p> |
| <p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros</p> | <p>EVIDENCIAS: -Lista de asistencia a talleres de Inducción a la administración pública. -Lista de asistencia a talleres de ley de Función Pública. -Conformada la nueva Comisión de Integridad -SISCOMPRAS -Portal Transaccional Informe de Ejecución Presupuestaria</p> <p>En el instituto se trabaja en base al respecto a los empleados. En las descripciones de puestos están definidas las responsabilidades y</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| de la organización (líderes/directivos/empleados). | <p>autoridades y quien es el responsable de la supervisión de estas. Fruto de esto, hasta el momento no se han presentado quejas o denuncia de incumplimiento. Además, la misión, visión y valores son vistas en la revisión del sistema por la dirección.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Talleres de Inducción a la administración pública. -Taller de ley de Función Publica -Descripción de puesto. -Evaluación del desempeño -Lista de asistencia a reunión de revisión del sistema por la dirección. -Acta de revisión del sistema por la dirección. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|--|
| Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): | | |
| <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>El IIBI dispone de procedimientos para la gestión de los procesos, además del procedimiento de recursos humanos, que rige el desempeño de los empleados, se establecen las descripciones de puestos, matriz de responsabilidades, certificados de competencias, se define el organigrama funcional aprobado por la Dirección de Diagnóstico y Diseño Organizacional del Ministerio de la Administración Pública, MAP.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lista Maestra de Procedimientos de Calidad (Generales y Específicos) e instructivos de trabajo. -Descripciones de Puestos | <p>No se evidencia la actualización del Manual de Organización y Funciones</p> <p>No se evidencia la actualización del Manual de Cargos.</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| | -Matriz de responsabilidades y autoridad. -IT CAL 04 Descripción de los procesos -Manual de Organizaciones y Funciones. | |
| 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. | Cada año se establecen objetivos estratégicos y operacionales con indicadores medible y cuantificables que permiten evaluar y realizar comparativas con el año anterior sobre el desempeño institucional y el impacto de este en la organización. EVIDENCIA: -Matriz de monitoreo y seguimiento POA -Plan Estratégico Institucional PG 5.6 Revisión del Sistema por la Dirección -Objetivos estratégicos -Seguimiento a los objetivos | |
| 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.). | En el IIBI fruto de la mejora continua y de las normas que nos rigen, identifica los cambios necesarios para un mejor funcionamiento, para esto se realiza la revisión del sistema por la Dirección, en donde participan la Dirección Ejecutiva y los encargados de áreas, en la misma se revisa el funcionamiento del sistema y se toman las medidas correctivas si fuere necesario. EVIDENCIA: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Análisis FODA. -Grupos de interés | |
| 4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo | El IIBI dispone de un sistema de gestión de la información, desde su inicio la gestión de riesgos, a través de la identificación evaluación y | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> | <p>valorización de los riesgos, además monitorea continuamente el sistema de control interno, Plan operativo anual, objetivos estratégicos y operacionales.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reunión de revisión del sistema por la dirección, dos veces al año. -PE CAL 03 Gestión del riesgo. -Procedimiento de recursos humanos -Plan operativo anual. -Norma de control interno | |
| <p>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>El IIBI en el año 2007 obtuvo la certificación bajo la norma ISO 9001 para todas las áreas de servicio y áreas de apoyo, a la fecha dispone la versión ISO 9001:2015, Además en el año 2009 obtuvo la acreditación de ensayos de laboratorio bajo la norma ISO/IEC 17025:2005, con ampliaciones al alcance de los ensayos acreditados en los años 2011, 2012 y 2013 y en el segundo semestre del año 2020 se obtuvieron resultados satisfactorios en la evaluación a la nueva versión de la norma ISO/IEC 17025:2017</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificado ISO 9001:2015 -Notificación de resultados satisfactorios en la evaluación bajo la norma ISO/IEC 17025:2017 | |
| <p>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>En el IIBI se maneja de manera eficiente y eficaz toda la correspondencia (comunicación) ya sea interna o externa de modo que se pueda asegurar la rastreabilidad de todo documento o mercancía recibida o enviada por correspondencia desde o hacia el instituto, de igual forma se respetarán las vías y procedimientos establecidos al momento de emitir y divulgar informaciones dirigidas al público externo o al personal interno a los fines de que el mensaje sea entendido sin contratiempo e</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| | <p>inconvenientes. Existen dos tipos de correspondencia (comunicación) que es manejada por el departamento correspondiente, correspondencia (comunicación) interna y correspondencia (comunicación) externa. Así como también se utilizan las redes sociales y la página web oficial para divulgación de Información.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Redes Sociales -Página Web -PE ADM 01 Comunicaciones | |
| <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> | <p>El IIBI fruto del sistema de calidad implementado cuenta con procedimientos en donde se establecen los requisitos específicos de cada área en particular, acorde a las actividades que se desarrollan y los mismos son controlados.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimiento PG 9.0 Condiciones ambientales. PG 6.2 Recursos Humanos Procedimiento PG 6.3 Mantenimientos preventivos - Procedimiento PG 11.0 Control de Equipos. - Procedimiento PG 6.2 Recursos Humanos. -Reuniones informativas para todo el Personal, -Notas Internas; -Reunión de Revisión por la Dirección (Lista de asistencia). | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|--|
| <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> | <p>En el IIBI se respetan las vías y procedimientos establecidos al momento de emitir y divulgar informaciones dirigidas al público externo o al personal interno a los fines de que la información emitida sea comprendida sin contratiempo e inconvenientes. Además, se utilizan las redes sociales y la página web oficial para divulgación de Información.) EVIDENCIA: -Redes Sociales -Página Web -PE ADM 01 Comunicaciones </p> | <p>Se evidencia debilidad en la comunicación interna.</p> |
| <p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p> | <p>La misión, visión y la política de calidad del IIBI es promover la mejora continua y una cultura de innovación, siendo estas la razón de ser, las misma se evalúa su cumplimiento en la revisión del sistema por la dirección, así como por los organismos externo-encargados de verificar el cumplimiento con las normas de calidad que se rige la institución. EVIDENCIA: - Acta de la Reunión de Revisión por la Dirección -Lista de asistencia a la Reunión de Revisión por la Dirección. - Informe de mantenimiento del compromiso de acreditación y certificación de los organismos de evaluación de la conformidad. </p> <p>El IIBI mantiene un sistema de comunicación continua en los diferentes niveles de la organización y grupos e interés. La comunicación se realiza a través de reuniones con el personal, para comunicar los cambios. Se revisa el funcionamiento del sistema dos veces cada año, en el mismo se evalúan los logros alcanzados, se establecen las acciones pertinentes y se realiza reunión del consejo consultivo</p> | <p>Se evidencia debilidad en la comunicación interna y externa</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|---|-----------------|
| | EVIENCIAS: -Acta de la Reunión de Revisión por la Dirección -Lista de asistencia a la Reunión de Revisión por la Dirección. -Reuniones informativas. -Lista e asistencia a la reunión del consejo consultivo | |

Subcriterio 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): | | |
| <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> | <p>En el IIBI se contempla acciones para garantizar el cumplimiento de los objetivos y los valores institucionales, dentro de un marco de participación y los colaboradores.</p> <p>En este laborioso recorrido se han emigrado los procesos ya instalados, para que, acorde a los nuevos tiempos sean sintetizados con los del SIGEF, además se cuenta con la integración del registro de los contratos mediante el sistemas SIGOB, que permite mayor transparencia en dichos procesos, así como los procesos de compras mediante el portal transaccional de compras y contrataciones que nos permite cumplir con transparencia todos los procesos de adquisición y contratación, funcionando apegado a los principios que lo soportan, como son la transparencia y la integridad</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>-Acta de la Reunión de Revisión por la Dirección -de asistencia a la Reunión de Revisión por la Dirección. -Sistema SIGEF y SIGOB integrado y funcionando</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|--|
| <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> | <p>En el IIBI se promueve la cultura de mutuo respeto y trabajo en equipo, con la integración del personal en actividades de la Institución, sin importar la posición que ocupe. Se realizan Charlas de Concientización sobre deberes y derechos de los servidores públicos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de asistencias a charlas de Concientización. -Lista de entrega de beneficios e incentivos laborales -Presentación de proyectos de las diversas áreas de investigación. -Participación de los logros obtenido | |
| <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> | <p>En el IIBI se informa de forma periódica a los empleados, mediante reuniones y circulares y se consulta con el personal directivo de las áreas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reuniones informativas -Murales informativo -Notas internas -Circulares -Reuniones con el personal directivo. -Grupo WhatsApp de Recursos Humanos. -Correos Electrónicos | |
| <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>En el IIBI cada año para apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, se identifican las necesidades de capacitación y a partir de estas se elabora el plan anual de capacitaciones, las misma se ejecutan con facilitadores tanto nacionales como internacionales, dependiendo de la naturaleza, además se identifican necesidades de capacitación en el funcionamiento del sistema y se solicita de inmediato al Departamento de Recursos humanos para que proceda acorde a lo establecido en su procedimiento.</p> | <p>No se evidencia seguimiento oportuno a las compras.</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| | <p>Cada año las áreas identifican las necesidades de compras para realizar sus tareas que es la base para elaborar el plan anual de compra para suplir las necesidades de suministro oportuno de bienes y servicios.</p> <p>Se cuenta con los procedimientos de Mantenimiento preventivo y correctivo y control de equipos, en los mismos se definen las actividades necesarias a desarrollar para que los equipos, en la medida de lo posible, se encuentren en perfecto estado.</p> <p>EVIDENCIA -Plan de Capacitaciones Plan Anual de Compras y Contrataciones -Plan de Mantenimiento Correctivo y Preventivo.</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>En el IIBI cada año se realizan las evaluaciones del desempeño de los empleados y se retroalimenta el resultado, así como en las auditorías internas se remite un informe de los hallazgos.</p> <p>EVIDENCIAS: -Se distribuye el Acta de Revisión del Sistema por la Dirección. -Informes Periódicos de Actividades. -La Evaluación de Desempeño -Reporte de hallazgos de auditorías -POA</p> | |
| <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> | <p>En el IIBI las directrices relacionadas con las responsabilidades, autoridades y competencias se verifican a través del cumplimiento de los requisitos del procedimiento de recursos humanos. Las áreas recomiendan oportunidades de mejora en la reunión de revisión del sistema por la dirección, reuniones con los encargados, reuniones con la dirección ejecutiva.</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|---|
| | <p>Así mismo se establecen acuerdos de desempeño y los mismos se evalúan en cada trimestre y son firmados por ambas partes en común acuerdo.</p> <p>EVIDENCIAS: -Se distribuye el Acta de Revisión del Sistema por la Dirección. -Informes Periódicos de Actividades. -La Evaluación de Desempeño se retroalimenta el resultado.</p> | |
| <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p> | <p>En el IIBI se identifican las necesidades de capacitación a través de la evaluación del desempeño, auditorías internas y funcionamiento del sistema y se elabora el programa capacitación</p> <p>EVIDENCIAS: -Evaluación del desempeño. -Auditorías internas -Cumplimiento del programa capacitación.</p> | <p>No se evidencia una política de reconocimiento laboral</p> |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>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.</p> | <p>A través del Consejo Consultivo contemplado en el decreto 58-05, que crea al Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria (IIBI), se analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, sobre todo, de las instituciones gubernamentales que guardan relación con el IIBI y con las Instituciones de Educación Superior (IES), particularmente con las universidades. Estas informaciones sirven de</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------------|
| <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> | <p>insumo para la elaboración del marco estratégico institucional</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI 2021-2024 - Listado de asistencia - Minutas - Fotos <p>[La Dirección Ejecutiva del IIBI excelentes relaciones interinstitucionales con las diferentes autoridades estatales, así como con las autoridades legislativas.</p> <p>Dentro de los proyectos más relevantes que se han propuesto es el proyecto de ley que establece la creación del Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria (IIBI) como una entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, territorial, técnica, administrativa y financiera, con personalidad jurídica y patrimonio propios.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fotos -Redes Sociales -Página Web -Acta de las reuniones en las cuales participa -Carta de invitación al comité. -Acuerdos Interinstitucionales <p>[El IIBI ayuda a definir las políticas públicas al participar en diferentes comités en instituciones relacionadas con la razón de ser de la Institución, ejemplo Ministerio de Educación superior Ciencia y Tecnología, INDOCAL, Ministerio de Agricultura, Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, Ministerio de energía y mina, Instituto Dominicano de Investigaciones Agropecuarias y Forestales. (IDIAF), MICM, Pro-Dominicana, entre otros.</p> | <p>[]</p> <p>[]</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> | <p>EVIDENCIA: -Acta de las reuniones en las cuales participa -Carta de invitación al comité.</p> <p> El Plan Operativo anual está vinculado al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP 2016-2019) y Estrategia nacional de desarrollo END 2030, en el objetivo específico 3.3.4. "Fortalecer el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación para dar respuestas a las demandas económicas, sociales y culturales de la nación y propiciar la inserción en la sociedad y economía del conocimiento." Cada año se evalúan los avances en cuanto a los productos obtenidos y los resultados alcanzados.</p> <p>EVIDENCIAS: -Plan Operativo anual -Plan Nacional Plurianual del Sector Público -Presupuesto institucional -Ejecución presupuestaria.</p> | <p> </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 IIBI mantiene alianzas con grupos de interés, en el marco de apoyar el desarrollo de los diferentes sectores de la nación.</p> <p>EVIDENCIAS: -Firma de convenios con diferentes instituciones. -Fotos </p> | <p> </p> |
| <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> | <p> El IIBI participa en Ferias Agroalimentarias, Energía renovable, Seminarios, Congresos, Charlas, Talleres nacionales e internacionales y reuniones organizadas por organizaciones, como son: Red Dominicana de Laboratorio de Análisis de Alimento, REDLAA; Red Latinoamericana de</p> | <p> </p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|---|
| <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p> | <p>Laboratorios de Alimentos, RILAA de la cual es miembro, Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología entre otras.</p> <p>EVIDENCIAS: -Firma de convenios con diferentes instituciones. -Fotos</p> <p>El IIBI ha tenido un buen reconocimiento, valoración y percepción en los servicios y productos ofrecidos, mejorando la calidad e impactando positivamente a la sociedad, procurando satisfacer los requisitos del cliente y esforzándose por exceder sus expectativas, brindando capacitaciones adaptados a las necesidades individuales.</p> <p>EVIDENCIAS: -Registro de asistencia de las capacitaciones. -Fotos. -Entrevista -la capacitación individual adaptadas a las necesidades de la población</p> | <p>No se evidencia una estrategia orientada al reconocimiento de la organización.</p> |

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> | <p>El IIBI ha formulado el Plan Estratégico (PEI) 2020-2024, en el mismo se ha realizado un análisis del entorno, revisión de los cambios legales, políticos, variables socioculturales y a partir del mismo se han definido los objetivos estratégicos y los resultados esperados para su cumplimiento, se han establecido metas asociadas a los mismo dentro de los planes de acción que incluyen abordar el cambio climático. Además, la institución recopila información periódicamente a través de una encuesta, que se les distribuye al momento de recibir los resultados de los servicios ofrecidos y que recoge la opinión de los clientes, sobre diversos aspectos relacionados con la prestación de los servicios, permitiendo medir el grado de satisfacción de los mismos. Los resultados del análisis de la información recogida se remiten cada trimestre a la Dirección Ejecutiva para la toma de decisión.</p> <p>EVIDENCIAS: - PEI 2021-2024 -FODA -Plan Operativo Anual (POAs). -PE CAL 03/A6 Identificación de las partes interesadas -PG 5.6 Revisión del sistema por la dirección. -Informe trimestral de Evaluación de Satisfacción del Cliente. -PG 5.6/A2 Informe de revisión del sistema por la dirección.</p> <p>El IIBI tiene identificado todos los grupos de interés relevante para la institución, ha realizado un levantamiento de sus necesidades y expectativas y realiza levantamiento periódico, las mismas son vistas en la revisión del sistema por la dirección, con el fin de socializar la actualización de las mismas,</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> | <p>según lo establecido en los procedimientos creados para este fin.</p> <p>EVIDENCIAS: -PE CAL 03 Evaluación del riesgo. -PE CAL 03/A6 Identificación de las partes interesadas -PG 5.6 Revisión del sistema por la dirección -PG 5.6/A2 Informe de revisión del sistema por la dirección</p> <p>En Instituto cuenta con la división de Jurídica la misma se encarga de revisar el cumplimiento de las leyes en el IIBI. Se revisan las normas que emiten otras instituciones del Estado y si afectan a un área en particular se hacen los correctivos de lugar, mediante nota interna que se remiten a la dependencia correspondiente para su incorporación en los procedimientos internos. Así mismo cada encargado de área, es responsable del control, revisión y custodia de la llamada documentación externa que incide sobre la planificación y operación del sistema de gestión de calidad (se entiende como la legislación, reglamentos y normas aplicables), y anual, (y cuando surja algún cambio que lo amerite) se informará al Área de Gestión de Calidad de los cambios y modificaciones que han sido incorporados por el área en su documentación externa.</p> <p>EVIDENCIAS: -PG 4.2 Elaboración y control de documentos -PG 4.2/A8 Control de documentos externos (Anexo H). -PG 4.2/A7 Control de distribución y/o socialización de documentos.</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <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>El IIBI para formular el Plan Estratégico Institucional (PEI), realiza un análisis del entorno interno y externo e idéntica las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA). Además para la toma de decisión, dos veces al año se realiza la revisión del sistema por la dirección en donde se incluye un análisis de los siguientes aspectos: Retroalimentación de los clientes y del personal (Encuesta de clima laboral), quejas y reclamaciones de las partes interesadas pertinentes, y actividades de seguimiento y formación del personal, desempeño de los procesos y conformidad de los productos o servicios, resumen de cambios en la documentación del sistema de gestión de calidad, no Conformidades, Oportunidades de Mejoras, Acciones correctivas, Correcciones, Evaluación del Impacto y Eficacia, desempeño de los proveedores externos, cumplimiento de los objetivos estratégicos y operacionales, recomendaciones y oportunidades de mejora para la eficacia del Sistema, resumen de los cambios en el volumen y tipo de trabajo o en el alcance de actividades de las áreas, resumen de los cambios en el contexto (cuestiones internas y externas) y las partes interesadas de la organización, resumen de la eficacia de las acciones tomadas en la valoración de los riesgos en las áreas y el aseguramiento y validez de los resultados.</p> <p>EVIDENCIAS: -PG 5.6 Revisión del sistema por la dirección -PG 5.6/A2 Informe de revisión del sistema por la dirección. -Informe de encuesta de clima laboral. -Plan de mejora de la encuesta de clima laboral.</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|--|
| La Organización: | | |
| 1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales. | <p>El IIBI traduce su misión y visión en objetivos (estratégicos y operacionales) que se consignan en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y en los Planes Operativos Anuales (POAs) alineados con los resultados e indicadores vinculados con los objetivos de la Estrategia Nacional de Desarrollo que tienen incidencia en el accionar del Instituto.</p> <p>EVIDENCIAS: -PE CAL 03 Evaluación del riesgo. -PE CAL 03/A6 Identificación de las partes interesadas -PG 5.6 Revisión del sistema por la dirección PG PYD 01/A2 POA</p> | |
| 2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades. | <p>El IIBI consta de una cobertura de los grupos de interés para que las estrategias establecidas tomen en cuenta sus expectativas como entidad gubernamental ha mantenido relación con los grupos de interés y ha incorporado las necesidades de los mismos a su plan estratégico y planes operativos anuales.</p> <p>EVIDENCIA: -Plan Estratégico Institucional 2020-2024 -Retroalimentación de los clientes y del personal (Encuesta de clima laboral), quejas y reclamaciones de las partes interesadas pertinentes. -Plan de mejora de la encuesta de clima laboral</p> | |
| 3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización. | <p>El IIBI en las estrategias y planes de la organización se integran aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), se dispone de un procedimiento que regula el manejo y control de los desechos tóxicos peligrosos y materiales generados por el Instituto, fruto de las actividades que se desarrollan en las</p> | <p>No se evidencia dentro las estrategias y planes de la organización la responsabilidad social.</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p> | <p>instalaciones; los mismos son identificados por las áreas que lo generan, luego van a un lugar de almacenamiento en donde son clasificados según su naturaleza, hasta que el proveedor del servicio de tratamiento de los mismo lo recoja, para luego entregar un certificado del destino final de los desechos incluye diversidad y de género.</p> <p>En el Instituto se cumple el principio de igualdad de género, pues mujeres y hombres tienen la misma oportunidad para ser contratados, promovidos, participar en capacitaciones sin tomar en cuenta la preferencia sexual y la edad.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> -PG MAG 02 Manejo y control de desechos de sustancias químicas y materiales. -PG MAG 02/A4 Retiro de desechos tóxicos, sustancias químicas y materiales. -PG 6.2 Recursos humanos -Lista de personal contratado y fijo. -Expediente del empleado en Recursos humanos. <p>En el IIBI se asegura la disponibilidad de recursos para realizar las diferentes actividades que se desarrollan, a través del presupuesto nacional aportado por el Gobierno central. Además, se identifican las necesidades de compra cada año, la misma es la base para la elaboración del plan anual de compra y contrataciones.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Partida presupuestaria. -Ejecución presupuestaria -Identificación de necesidades anuales de compra. -Plan anual de compra | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|----------------------------------|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y</p> | <p>El IIBI ha trazado su ruta en mira de cumplir con sus objetivos estratégicos de acuerdo a las exigencias establecida por el gobierno central en sus políticas públicas, para lo cual se han fortalecido y desarrollado las áreas y procesos relacionadas a las mismas.</p> <p>EVIDENCIAS: -Informe mensual de la Evaluación de Satisfacción del Cliente. -PEI -POA</p> <p>En el mes de enero fue aprobado el plan operativo anual para los procesos misionales y el IIBI en el mes de junio completó la formulación del Plan Estratégico Institucional correspondiente al periodo 21-24, de acuerdo a las exigencias establecida por el gobierno central en sus políticas públicas, en donde están definido los objetivos estratégicos relacionado a cada eje estratégico y los indicadores para medir el desempeño de los mismos. Asociados con los indicadores de trazado su ruta en mira de cumplir con sus objetivos estratégicos para lo cual se han fortalecido y desarrollado las áreas y procesos relacionadas a las mismas.</p> <p>EVIDENCIAS: -Matrices de Seguimiento y Monitoreo -Plan operativo anual, POA</p> <p>El IIBI en el mes de junio completó la formulación del Plan Estratégico Institucional correspondiente al periodo 21-24, de acuerdo a las exigencias establecida por el gobierno central en sus políticas</p> | <p> </p> <p> </p> <p> </p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p> | <p>públicas, en donde están definido los objetivos estratégicos relacionado a cada eje estratégico y los resultados esperados con sus indicadores para medir el desempeño de los mismos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matrices de Seguimiento y Monitoreo -Plan operativo anual, POA <p>El IIBI, cuenta con diferentes procedimientos para realizar el 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) según lo establecido en el procedimiento</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de asistencia a Reuniones -PG 8.3.2 Monitoreo de los procesos -PG 8.2 Auditorías internas -PG 5.6 Revisión del sistema por la dirección - Matrices de Seguimiento y Monitoreo | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> | <p>El Instituto dentro de su accionar contempla el levantamiento de las necesidades de equipos tecnológicos acorde a las necesidades de innovación de manera anual por el área administrativa. Por ejemplo, el instituto ha adquirió licencias de Microsoft Office y sus aplicaciones respondiendo a las necesidades puntuales de las áreas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Necesidades Anuales de Compras -Plan Anual de Compras -Requisición de Almacén -Expediente de Compras | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> | <p>La innovación es parte de la razón de ser del Instituto, Se ha formulado el plan estratégico institucional en donde se han establecido los indicadores para medir el nivel de avance de los resultados esperados relacionados con la investigación, innovación y desarrollo. Se realizan investigación y desarrollo de producto y procesos que generan innovaciones y las mismas son transferidas a los sectores de interés. También el Instituto cuenta con el Centro de Investigación para la Industria Alimentaria, que es una unidad a escala menor de una planta industrial, donde se pueden desarrollar diferentes líneas de producción y diferentes tipos de procesos para elaboración de alimentos. En el mismo se imparten capacitaciones a empresas, asociaciones entre otros y las personas aprenden elaborando ellos mismo los productos, bajo supervisión permanente. Para mejorar la cultura de innovación la institución permite a los estudiantes de investigación realizar sus pasantías, tesis de grado, en los laboratorios. Se hacen visitas de capacitación y seguimiento a productores, se ofrecen conferencias, cursos y talleres sobre temas relacionados.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional de transferencia -Fotos -Contrato de pasantía -Contrato de tesis -Informe de tesis de grado -POAs -Plan de Capacitación especializada -PE Uso del Centro de investigación para la industria alimentaria (CIIA) | <p>No se evidencia benchmarking/benchlearning</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|--|
| <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> | <p>En el Instituto se realizan proyectos de investigación y desarrollo con fondos internos y externos, los resultados obtenidos generan informes que son presentados a los grupos de interés como informes de investigación, artículos, protocolos y tesis; los mismo se comunican mediante la participación en ferias congresos, publicaciones en revistas, entre otros. La institución ha iniciado en el 2018 el proceso para debatir con los grupos de interés sobre innovación y los resultados de la organización mediante foros en nuestra página web.</p> <p>EVIDENCIA: -Artículos publicados -Fotos -Informes de investigación -Informes de tesis -Lista de asistencia con las áreas que coordinaran el proceso).</p> | <p>No se evidencia un procedimiento que indique la política de innovación.</p> |
| <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> | <p>La institución cuenta con un sistema de gestión de calidad que monitorea la eficacia de los procesos para cumplir con los objetivos de los mismos, los cuales se revisan en la reunión de revisión por la dirección.</p> <p>EVIDENCIA: -Acta revisión por la dirección. -Informe de revisión por la Dirección</p> | |
| <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> | <p>En cada reunión de revisión por la dirección la MAE se compromete a disponer de los recursos necesarios para la implementación de los cambios requeridos.</p> <p>EVIDENCIA: -Acta revisión por la dirección</p> | |

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|---|
| <p>La Organización:</p> | | |
| <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> | <p>El IIBI a través de las evaluaciones de desempeño realizadas, mide el rendimiento del empleado en donde también se ponderan las necesidades y puntos fuertes de este, con relacionas labores desarrolladas y se toma en cuenta las expectativas de los usuarios de forma periódica en las necesidades identificadas para el desarrollo del sistema. En el transcurso de este año 2022 se han realizado reubicaciones de personal, en base a las capacidades del personal y las necesidades identificadas por la dirección y las áreas a fines. La institución efectúa, como parte de su planeación anual, acercamientos con las áreas institucionales para detectar necesidades actuales y futuras de recursos.</p> <p>EVIDENCIAS: -Plan Estratégico -Manual de Cargo Manual de Funciones -Evaluaciones de desempeño, - Revisión del Sistema por la Dirección, -Formulario de Acción del personal, etc</p> <p>El IIBI tiene un procedimiento Específico PE6.2.1 Reglamento Interno que define el estilo de trabajo de la organización, las funciones, responsabilidades y autoridades, en los mismos se describen las normas de trabajo (Período Probatorio, Jornada de trabajo, Apariencia personal, Sistema de pago, Asistencia y puntualidad, Permisos y licencias, entre otros) y los registros utilizados para los distintos permisos, licencias y acción del</p> | <p>No se evidencia una Política de Incentivos Laborales</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y</p> | <p>personal. Además, cada año se realiza la planificación de recursos Humanos donde se resumen el financiamiento del año en cuanto a sueldos fijos, sueldo a personal contratado, compensación por seguridad, salario de Navidad, indemnizaciones, bonos y otros beneficios destinados. Así como también la planificación de las capacitaciones necesarias para fortalecer las capacidades del personal en el desarrollo de sus funciones</p> <p>EVIDENCIAS: -Procedimiento específico PE 6.2.1 -Reglamento Interno y los registros generados del mismo. -Procedimiento General PG 6.2 Recursos Humanos -Los registros generados del mismo - Solicitud y aprobación de permiso acorde a la naturaleza de la necesidad que presenta el empleado</p> <p> El IIBI dispone de un documento PG 6.2 Descripción de Puesto, en el mismo se especifican las características y tareas de cada cargo llamado. Se está terminando de elaborar el Manual de Organización y Funciones para así definir cada uno de los perfiles de los cargos y las funciones correspondientes de los empleados de la institución para que de esa forma exista un equilibrio entre las tareas y las responsabilidades asignadas.</p> <p>EVIDENCIAS: -Procedimiento específico PE 6.2.1 -Reglamento Interno y los registros generados del mismo. -Procedimiento General PG 6.2 Recursos Humanos</p> <p> En el proceso de entrevista y selección del personal, el cual va acorde a los lineamientos del Ministerio de Administración Pública, está</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|--|
| <p>los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p> | <p>claramente establecido que primero se considera la búsqueda interna de personal cuando exista una vacante, para promocionar el personal interno, y se cuenta con instrumentos estructurados para la entrevista y selección del personal, en base a perfiles, funciones y responsabilidades definidos</p> <p>EVIDENCIAS: -Descripciones de Puestos -Currículum, Formularios de solicitud de empleo -Procedimiento General de RRHH (acápites 6.2 y 6.3 Reclutamiento Interno y Externo), etc. Planificación de recursos humanos y Programa de capacitación anual</p> | |
| <p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> | <p>El IIBI se priorizan el desarrollo de las capacidades o habilidades técnicas de los colaboradores acorde a sus puestos de trabajo, mediante la gestión de cursos formativos orientados a sus funciones.</p> <p>EVIDENCIAS: -Acuse de recibo</p> <p>El IIBI dispone de un documento en donde se especifican las características y tareas de cada cargo llamado Descripción de Puesto. Se dispone de un Manual de Organización y Funciones que define cada uno de los perfiles de los cargos y las funciones correspondientes de los empleados de la institución, para que de esa forma exista un equilibrio entre las tareas y las Responsabilidades asignadas. Por otra parte, el personal es desarrollado mediante un programa o plan de capacitación, relacionado a la profesionalización del personal de la Institución, según los resultados de las evaluaciones del desempeño.</p> <p>EVIDENCIAS: -Certificado de Competencia</p> | <p>No se evidencia un procedimiento para priorización de capacitaciones conforme a las necesidades del colaborador</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|---|
| <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p> | <p>-Plan de capacitación anual -Descripción de puesto de trabajo -Formulario de Evaluación de desempeño del personal -Ley 41-08 de Función Pública, etc</p> <p>Desde el IIBI, el departamento de recursos humanos considera los principios de equidad, igualdad de oportunidades y diversidad para todos los colaboradores.</p> <p>EVIDENCIAS: -Sistema SymaSots -Red de calidad interna o Encuestas de Satisfacción de los Usuarios Tecnológicos, entre otros.</p> | <p>No se evidencia una política de género</p> |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> | <p>A través del Plan de Capacitaciones se programan talleres, cursos y diplomados orientados a la elevar la cualificación de los colaboradores basados en los resultados de la evaluación de desempeño anual, en la cual, son identificadas las competencias con las cuentas los colaboradores.</p> <p>EVIDENCIAS: -Certificados de competencias -Evaluación de Desempeño. -Acción de Personal</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> | <p>Para el cumplimiento de los objetivos y el apego a la misión y visión desde la institución se realizan inducciones al personal tanto nuevo como al personal activo en dos vertientes: 1) inducción general en la cual se habla de filosofía institucional (misión, visión y valores) y 2) una inducción sobre el sistema de calidad y los objetivos relacionados a los mismo.</p> <p>EVIDENCIAS: - Procedimiento General de RRHH</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>A medida que se va realizando la capacitación del empleado, los cursos, seminarios y entrenamientos recibidos por éste, se registran en el PG 6.2/A11 Registro de Control de Capacitación y Adiestramiento del Personal, en el cual se lleva un control de la evolución de la capacitación del empleado durante su labor dentro de la Institución al igual que la aplicación de Evaluación del Desempeño, en cuanto al desarrollo de competencias con toda la documentación pertinente y su retroalimentación.</p> <p>EVIDENCIAS: -Plan anual de capacitación -Capacitación Inmediata -PE 6.2.1 Reglamento Interno -Solicitud de permisos -Acción de personal -Registro de Control de Capacitación y Adiestramiento del Personal, etc</p> | |
| <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo,</p> | <p>El IIBI cuenta con un personal de gestión y supervisión competente y capacitado con experiencia para proporcionar el desarrollo eficiente del sistema.</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> | <p>El programa de capacitación al personal sobre temas gerenciales y de liderazgo, Además del plan de capacitación adiestramiento al personal de nuevo ingreso en algunos puestos claves de la institución, está en proceso de implementación.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Matriz de responsabilidades -Descripciones de puesto -Evaluación de desempeño entre otros -Lista de asistencia -Imágenes de la actividad. <p>La institución cuenta con un procedimiento de RRHH y Reglamento Interno de inducción al personal de nuevo ingreso, donde se plantea el acompañamiento individualizado al empleado en su correspondiente área de trabajo en su proceso de formación. Luego del ingreso el nuevo empleado recibirá inducción por parte de la División de Recursos Humanos sobre la institución, su puesto de trabajo y sobre el cumplimiento de las Normas de Control Interno y el Código de Ética del Servidor Público; dicha inducción concluye con la firma de la carta compromiso y el Código de Pautas Éticas, luego pasa al Departamento correspondiente, donde cumplirá con un ciclo de tres (3) a seis (6) meses como período probatorio, al final del cual se evaluará en el desempeño de sus funciones. Dicha evaluación se remitirá a la División de Recursos Humanos, para fines de Nombramiento Definitivo.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -PG 6.2 Procedimiento de RRHH -PE 6.2.1 Reglamento Interno -Formulario de Seguimiento al Personal Técnico en Formación, entre otros | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|--|
| <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p> | <p>El IIBI ha realizado movimientos al personal interno en áreas donde según sus competencias y habilidades son necesarias para realizar un mayor aporte a la institución, en virtud de la demanda interna y habilidades detectadas en el trabajo. Con relación a los movimientos externos, se han realizado concursos para aplicar a puestos de carrera administrativa en coordinación con el Ministerio de Administración Pública y en caso de no existir un candidato idóneo, se procederá a realizar una convocatoria a concurso.</p> <p>EVIDENCIAS: -Acción de Personal</p> | |
| <p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> | <p>A través de comunicaciones dirigidas al personal, se promueve la formación continua de los colaboradores. Para ello, el IIBI hace contacto directo con instituciones de formación continua tales como el INAP e INFOTEP.</p> <p>EVIDENCIAS: - Certificados de participación -Lista de asistencia -Fotos, etc. externo, la cual se publicará en un medio de circulación nacional.</p> <p>El IIBI cuenta con la conformación de nuevo Comité de Integridad y existe un procedimiento específico PE CAL 03 Gestión de Riesgo para identificar de forma adecuada y precisa los riesgos para valorar su gravedad y tomar las medidas necesarias para reducir los efectos adversos.</p> | <p>No se evidencia de técnicas de comunicación y enfoque de género</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <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>EVIDENCIAS: -Lista de asistencia, fichas de proceso -PE CAL 03 Gestión de Riesgo -Pauta ética, etc</p> <p>El IIBI realiza anualmente evaluaciones de desempeño a los diferentes grupos ocupacionales de la institución. Se realizan talleres formativos para capacitar al personal técnico y así responder a las necesidades relacionadas con la satisfacción de los usuarios, los cuales son evaluados al final de la capacitación.</p> <p>EVIDENCIAS: -Cuestionario de satisfacción -Evaluación de desempeño -Formulario Evaluación de capacitaciones -Capacitación Recibida -Revisión del Sistema por la Dirección -Lista de asistencia, etc.</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>La Organización:</p> <p>l) 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>En el IIBI se fomenta la comunicación abierta, al dialogo y la integración de los empleados a través de reuniones con los encargados de área y algunas actividades de integración, mediante la socialización y retroalimentación de las reuniones de Revisión por la Dirección, Evaluación del desempeño y otros temas de importancia para lograr el cumplimiento de los objetivos de la Institución.</p> <p>EVIDENCIAS: -Reuniones informativas y socializaciones con los encargados de áreas</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|--|
| | -Reuniones de Revisión por la Dirección -Encuesta de Clima Laboral -Cuestionario de Satisfacción de los Clientes | |
| 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)). | En el IIBI se promueve la aportación de ideas y sugerencias a través de mecanismos como buzones de sugerencias y la encuesta de satisfacción de los clientes para así fomentar al cumplimiento y logro de los objetivos y la mejora continua en la institución. EVIDENCIA: -Encuesta de Satisfacción de los clientes. -Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, entre otro | |
| 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. | El personal de la Institución se ve involucrado en la identificación, desarrollo e implementación de acciones de mejora, mediante las reuniones de Revisión por la Dirección para así abordar las acciones correspondientes a tomar. EVIDENCIA: -Resolución MAP sobre ASP -Reuniones de la Revisión de la Dirección, entre otros. | No se evidencia la actualización de la Asociación de Servidores Públicos |
| 4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. | La Institución realiza reuniones periódicas para abordar los objetivos, su medición y ejecución a través de reuniones de Revisión por la Dirección, en donde se revisan los Objetivos Estratégicos Generales establecidos en el Manual de Calidad, los cuales son entregados a las áreas para que establezcan sus propios objetivos, con la finalidad de brindar aportes para el cumplimiento de los objetivos generales. La ejecución de estos objetivos por área es revisada cada seis meses a través de la Revisión del Sistema por la Dirección y son socializados. | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|---|
| | EVIDENCIA: -Acuerdos por desempeño -Lista de Asistencia -Revisión por la Dirección -Formulario de Seguimiento al Nivel de Cumplimiento de los objetivos, entre otros | |
| 5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas. | <p>La institución en mayo 2021 realizó la encuesta de clima laboral en donde se recogen la percepción del personal, en cumplimiento a lo establecido por la metodología del marco común de evaluación y lineamientos del Ministerio de Administración Pública, además se tiene las Encuestas de Satisfacción de los Clientes y el Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones como referente de clima laboral.</p> EVIDENCIA: -Informe de Encuesta de Clima Laboral. -Informe de Satisfacción del cliente -Formulario de Quejas y Sugerencias | |
| 6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. | <p>Las áreas de laboratorio están equipadas con los recursos necesarios para garantizar el desempeño según la naturaleza de las actividades a realizar. En caso de surgir alguna avería dentro del área de labores, se deberá notificar para su solución al Encargado o responsable del Área de Mantenimiento Generales, Tecnología de la Información y Mantenimiento de Equipos Analíticos.</p> EVIDENCIA: - PG 6.3/A2 Reporte de Averías/Orden de Trabajo | <p>No se evidencia la actualización del Comité de seguridad y trabajo</p> |
| 7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el | <p>Se conformó el Comité Mixto de Seguridad de la Institución, se estableció y se aprobó la política y los objetivos de Seguridad Laboral.</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 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). | EVIDENCIA: -Conformación de Comité de salud y seguridad -Minutas de Reunión -Diagnostico -Responsabilidades | |
| 8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. | | No se evidencia una política de empleados desfavorecidos o con discapacidad |
| 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). | En el IIBI se realizan Operativos médicos, oftalmológicos, además como una forma de reconocimiento al personal se realizan actividades en fechas especiales (Día de las Madre, padre, secretarías, día de la mujer etc.) EVIDENCIA: -Registros de Asistencias -Fotos -Redes Sociales | No se evidencia política de Incentivos laborales |

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| La Organización: | | |
| I. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, | El Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria sostiene alianzas estratégicas con las micro y medianas empresas, personas interesadas en los servicios ofrecidos, entidades gubernamentales (Proconsumidor, INABIE, Pro Industria, Promipymes, etc.) con el fin de mejorar el servicio en materia de colaboración y cooperación. En | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p> | <p>cuanto a los proveedores se tiene un listado elaborado por el Dpto. de Compras con los proveedores aprobados. El IIBI ha trabajado en la identificación de socios estratégicos a fin de expandir aún más sus servicios a los distintos sectores de producción nacional y a la vez contribuir con la mejora de la oferta nacional. En la actualidad ha efectuado convenios con diferentes instituciones públicas y empresas privadas.</p> <p>EVIDENCIA: -Acuerdos y Convenios Promipymes, -INABIE, -Ministerio de Agricultura, -Nestle - Fotos</p> | |
| <p>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.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> | <p>El IIBI gestiona acuerdos interinstitucionales con diferentes entidades tanto públicas como privadas, para contribuir con el desarrollo socio- económico y ambiental del país y la mejora de productos y procesos de producción nacional.</p> <p>EVIDENCIA: Los Acuerdos y Convenios con entidades</p> <p>La institución ha gestionado y firmado acuerdo con fines de colaboración, cooperación y fortalecimiento de carácter interinstitucional con organismos del sector público y privado. Ha firmado acuerdo con el MICM, PNUD, PUCMM y ONAPI para la creación del Centro de Prototipado y Transferencia de Tecnología.</p> <p>EVIDENCIA: -Acuerdos y Convenios con las diferentes entidades.</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p> | <p>-Fotos -Publicación en redes sociales</p> <p>[La Institución realiza convenios con diferentes entidades públicas y privadas, en los mismos se establecen la frecuencia de monitoreo y evaluación, acorde a las necesidades, tomando en cuenta los puntos acordados para compararlos con los resultados obtenidos. EVIDENCIA: -Convenios firmados -Registro de los Monitoreos y evaluación de los resultados. -Lista de asistencia para monitorear y evaluar los resultados.</p> <p>[Como institución estatal, el IIBI cada año identifica las necesidades de bienes y servicios y se confecciona el plan anual de compra y se ejecuta según los lineamientos establecidos en la ley de compra y contrataciones públicas vigente</p> <p>EVIDENCIAS -Portal transaccional -PG 7.4 Compras</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|--|
| <p>La Organización:</p> <p>l) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> | <p>A fin de orientar al público en general sobre la estructura, funcionamiento y competencia de esta institución, el IIBI, lleva a cabo una política de información veraz y oportuna, que se evidencia en la elaboración de su Carta Compromiso al Ciudadanos, memoria anual de la Institución y en los diferentes medios web que dispone.</p> <p>En proceso de actualización de la certificación de la NORTIC A3 sobre datos abiertos y transparencia y la NORTIC A2 sobre la Creación y Administración de Portales Web del Gobierno Dominicano, así como la NORTIC A1 sobre Redes Sociales.</p> <p>Estamos enlazados al portal de datos abiertos del gobierno de la Republica Dominicana.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Portada de la Carta Compromiso, aprobada por el Ministerio de la Administración Pública, Informaciones colgadas en el portal institucional www.iiibi.gob.do - Publicaciones colgadas en las diferentes redes sociales de la institución tales como Twitter, Instagram, Facebook -Letreros colocados en murales y paredes de la entidad. - Memorial Anual. - Portal de Datos Abiertos | <p>No se evidencian actualización de las certificaciones NORTIC A1, A2 y A3.</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|--|
| <p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> | <p>El IIBI se apoya de la utilización de un buzón interno de sugerencia para la mejora de los servicios y procesos de la institución. A través del área de Calidad en la Gestión, se evalúan dichas sugerencias y/o quejas y retroalimenta tanto al cliente como colaborador.</p> <p>EVIDENCIAS -Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, entre otro.</p> | |
| <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> | <p>El IIBI garantiza a sus clientes los medios de consultas y participación para hacerlos partícipes del proceso de toma de decisiones, para tales fines la institución cuenta con la Encuesta de Satisfacción al Cliente, valioso instrumento que permite medir la calidad del servicio ofrecido, así como también con un personal capacitado para dar seguimiento de manera particular a cada solicitud o queja.</p> <p>EVIDENCIAS -Encuesta Monitoreo de Satisfacción del cliente -Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de los servicios. Encuesta de Satisfacción de los clientes. -Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, entre otro</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>Con el fin de empoderar a los ciudadanos de sus derechos y deberes como clientes, el IIBI con su Carta Compromiso, debidamente</p> <p>El IIBI cuenta con la Carta Compromiso en brochure físico para ser facilitado a cualquier cliente</p> | <p>No se evidencia el catálogo descriptivo de los servicios en la página web ni impresos de manera física.</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|--|-----------------|
| | <p>que así lo solicite, así como en la página web disponible para toda persona que esté interesada. Además, en la página web se encuentra una descripción de los servicios que ofrecen las distintas áreas.</p> <p>Por otra parte, en el área de Servicios de Apoyo a la Producción se da respuesta a todos los correos y llamadas que solicitan información. Y hay una pantalla donde se proyectan imágenes de las actividades de las áreas de servicio.</p> <p>EVIDENCIA Correo PG 7.2/A17 Comunicación con el cliente PÁGINA WEB Brochures</p> | |

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|--|
| <p>La Organización:</p> <p>I) 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 se alinea con los objetivos estratégicos a través del POA y el seguimiento a las acciones. La elaboración del presupuesto general se realiza tomando en cuenta los objetivos estratégicos. Estos objetivos se segregan en programas definidos en el Plan Estratégico Institucional y alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Programa de Gobierno. La ejecución presupuestaria se realiza siguiendo los lineamientos legales establecidos por la DIGEPRES.</p> <p>EVIDENCIA:</p> | <p>No se ha realizado la comunicación de las partidas no presupuestadas, previo al compromiso.</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|--|
| <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> | <p>- POA Administrativo & Financiero -Presupuesto General del IIBI. -Ejecución Presupuestaria -Plan Estratégico. </p> <p> Se evalúa mensualmente las ejecuciones presupuestarias y las proyecciones de los flujos de fondos para asegurar la gestión eficaz de los recursos financieros y mitigar los riesgos. Se identificaron los riesgos en el POA Administrativo & Financiero</p> <p>EVIDENCIA -POA </p> | <p> No se ha realizado la gestión de riesgos institucional, evaluando la naturaleza financiera y no financiera, de estos riesgos. </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 presupuesto General aprobado y sus modificaciones se publica a inicio de cada año y las ejecuciones presupuestarias se publica mensualmente en la sección de transparencia de nuestra página web. De igual forma los estados financieros mensuales, el plan anual de compras, licitaciones y demás actos, con fines de cumplir con la calidad de la gestión financiera y la transparencia institucional.</p> <p>EVIDENCIA: -Presupuesto General del IIBI. -Ejecución Presupuestaria -Plan Estratégico. - POA Administrativo & Financiero - Reportes de Symasoft </p> | <p> No se ha realizado el sistema de costeo de producción y servicios, así como la integración completa de las operaciones del CEBIVE </p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|--|
| <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>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>Se realiza la revisión mensual de los gastos versus el presupuesto y se analizan las desviaciones para la toma de decisiones. Se generan reportes mensuales de ventas y se comparte con la Dirección y área de Servicios. Se generarán los gastos por centro de costos</p> <p>EVIDENCIA: -Ejecución Presupuestaria -Reportes de ventas por productos y laboratorios.</p> <p>El presupuesto se segmenta por programas y actividades y se monitorea de forma recurrente las ejecuciones por cada uno de estos programas.</p> <p>EVIDENCIAS: -Ejecución Presupuestaria -Proyección Presupuestaria</p> | <p>No se ha realizado la implementación de un sistema de costeo de productos y servicios.</p> <p>No se ha realizado la alineación de los gastos financieros con los programas y/o actividades correspondientes para monitorear de manera efectiva el costo por cada uno de los mismos.</p> |
| <p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p> | <p>Las responsabilidades financieras están segmentadas en diferentes áreas (contabilidad general, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, inventario, activos fijos, tesorería, presupuesto, compras) con una apropiada segregación de controles internos. Se realiza autoevaluación para detectar las áreas de mejoras e implementar las acciones correctivas y preventivas</p> <p>EVIDENCIAS: -organigrama General del IIBI Autoevaluaciones</p> | <p>No se ha realizado la actualización de las descripciones de puestos para alinearlas con los cambios en la estructura.</p> |

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|--|
| <p>La Organización:</p> <p>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.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> | <p>El IIBI se encuentra con una primera etapa de sus servicios automatizados y publicados en el Portal de Servicios Públicos, portal desde el cual puede también realizar los pagos correspondientes por los mismos. Los ciudadanos puedan solicitar los servicios que brindamos desde el internet.</p> <p>El IIBI cuenta con un servidor de archivos, el cual cuenta con carpetas compartidas donde se gestiona y almacena toda la información de la institución. Cada mes se envía al Departamento Administrativo y Financiero los discos duros donde se realizan los respaldos de la información (Backup), estos son guardados en caja fuerte.</p> <p>EVIDENCIAS: -Visitar el portal www.serviciosrd.gob.do -Foto que evidencia la existencia de servidor. -Cartas de remisión al área Administrativa y Financiera del respaldo de la información en los discos duros. -Foto</p> <p>El IIBI cuenta con un departamento de archivo y correspondencia donde se almacena toda la información impresa recibida externamente y es distribuida al área pertinente, quedando copia de esta en el área de archivo y correspondencia</p> <p>Se utilizan referencia de métodos normalizados, para el desarrollo de las actividades propia de cada área, siendo el área de la biblioteca quien lleva el control del usuario de las mismas, además cada área</p> | <p>No se ha realizado la creación de la nube del IIBI, para eficientizar el sistema de Backup.</p> <p>No se ha realizado la implementación un sistema archivístico para normalizar la documentación.</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|---|
| <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> | <p>lleva un control de estos mediante el registro de control de documentos externos.</p> <p>EVIDENCIAS: -Copia de la información que descansa en el área de Archivo y correspondencia en formato impreso y digital. -Control de documentos externos propio de cada área. - Control de Documentos externos]</p> <p>[Registro con la información requerida por el área de archivo y correspondencia. El IIBI cuenta con sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento mediante reportes a través del sistema informático y contable SymaSoft 50, tales como: Estados de Situación, Ingresos, Gasto Mensual y Acumulado, así como también de Ejecución Presupuestaria, Disponibilidad, Reporte de Proyectos y Conciliación; todos asegurados mediante lineamientos del Procedimiento Especifico de Informática. Además, dispone de la red virtual de calidad donde descansa toda la información documentada del sistema</p> <p>EVIDENCIAS: -Procedimiento informático PE-TIC 01. -Sistema Contable SYMASOFT 50. -Red de calidad.</p> | <p>[No se ha realizado en movimiento de la FTP a NAS con los derechos apropiados implementados</p> |
| <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> | <p>[El IIBI cuenta con la Red de Calidad y Sistema Contable SymaSoft 50, en las mismas se encuentra toda la información del sistema de calidad y contable respectivamente y está disponible para el alcance de cada usuario.</p> | <p>[No se ha realizado un Boletín Informático con la plataforma]</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|--|
| <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> | <p>El IIBI ha iniciado los pasos para la implementación de boletines informativos con la plataforma newsletter (Mailclim) para enviar las informaciones a través de correo electrónico.</p> <p>EVIDENCIAS: -Procedimiento informático PE TIC 01. -Sistema Contable SymaSoft 50, que guarda y es recuperable. -Red de calidad. -Propuesta</p> <p>El IIBI cuenta con procedimientos e instructivos que rigen el manejo del conocimiento para los usuarios de los servicios informáticos y para las distintas áreas del Instituto, en los mismos están las directrices a seguir. Cada año se identifican las necesidades de capacitación por la evaluación del desempeño y se elabora el programa anual de capacitación y por necesidades que surjan propia del funcionamiento del sistema.</p> <p>EVIDENCIA: -PE TIC 01 Control informático -Procedimiento de recursos humanos -Plan anual de capacitación -Identificación de capacitación inmediata por el desempeño diario.</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>El IIBI dispone de una red de intercambio en donde se encuentran disponible los procedimientos generales, los procedimientos específicos e instructivos de relacionadas con el funcionamiento cada área del sistema, la misma es de acceso a todo el personal de la institución, así como para los clientes que lo requieran bajo el cumplimiento con las normas internas establecidas.</p> | <p>No se ha realizado la creación de la nube del IIBI, para eficientizar el sistema de Backup.</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|--|
| <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>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>EVIDENCIAS: -Procedimientos generales -Procedimientos específicos -Instructivos -Registros. </p> <p> En el IIBI estamos comprometido con el cumplimiento de las disposiciones de datos abiertos y tenemos disponibles la nómina de empleados fijos y contratados en formato Excel, CSV Y ODS. Estadísticas de la Oficina De Acceso a la Información (ODI) Estadística de Producción de Servicios.</p> <p>EVIDENCIA -Nómina de empleados fijos y contratados -Estadísticas de la Oficina De Acceso a la Información (ODI) -Estadística de Producción de Servicios. </p> <p> Los procedimientos claves están documentados y disponible en forma física y digital, además, la información se queda almacenada en el servidor principal y se suspenden los accesos del personal desvinculado.</p> <p>EVIDENCIA: -Red de Calidad Oficial -Archivo físico </p> | <p> </p> <p> No se ha realizado un programa para asegurar el conocimiento y la experiencia de los empleados que dejan de laborar en la Institución. </p> |

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|--|
| <p>La Organización:</p> | | |
| <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> | <p> La gestión tecnológica se diseña acorde a las actividades relacionada con los objetivos estratégicos y operativo, mediante la plataforma disponible. Los mismos se evalúan en la revisión del sistema por la dirección.</p> | <p> </p> |
| <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> | <p>EVIDENCIAS: -Objetivos estratégicos -Revisión del sistema por la dirección</p> <p> El IIBI dispone de equipos informáticos acorde a las necesidades de los usuarios (Computadoras, Teléfonos, Impresoras, Fotocopiadoras, Scanners, software de los equipos laboratorios de servicios y áreas de investigación, entre otros). El personal que maneja los equipos informáticos se capacita, acorde al alcance de la competencia necesaria para el manejo de sus funciones.</p> <p>EVIDENCIAS: -Solicitud de capacitación -Matriz de responsabilidades y autoridades.</p> | <p> No se ha realizado el monitoreo y evaluación de la rentabilidad (costo-efectividad). </p> |
| <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p> | <p> En el IIBI se realizan inventarios del pc a través de los programas Ocsinventory (Inventario de Hardware). Además, contamos con monitoreo de los servidores Zabbyx.</p> | <p> </p> |
| <p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o</p> | <p>EVIDENCIA: Foto de Capturas de pantallas de esos programas</p> <p> El IIBI aplica de forma eficiente las tecnologías usadas. En el IIBI se cuenta con el equipamiento</p> | <p> No se ha realizado la capacitación de los usuarios para agilizar el uso de las tecnologías. </p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</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>adecuado para la gestión de proyectos y tareas, relacionada con los servicios que ofrece.</p> <p>Cuando se adquiere un equipo se solicita que esté incluida la capacitación del personal para el uso de la tecnología aplicable al alcance de sus funciones. El personal participa en actividades formativas y de interacción con los grupos de interés utilizando la tecnología disponible. Se interactúa con los diferentes grupos de interés, tanto con los usuarios externos como internos.</p> <p>El IIBI realiza mantenimientos de equipos y redes, Actualización de servidores y control de las redes. No se ha realizado el mantenimiento de los equipos y de la red ha sido deficiente, se trabaja en corregir esta parte: nuevos cableados, segmentación de redes, UTM, etc.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Uso de computadoras en redes internas. -Participación en capacitaciones virtuales o presenciales con los grupos de interés. -Uso de escáneres, cámaras para videoconferencias, copiadoras proyectores y computadoras. -Plan de mantenimiento preventivo de los equipos informáticos. <p>El IIBI con el apoyo de la OGTIC está en proceso de desarrollo de un sistema en línea, para procesar la información relacionada con los servicios prestados. Esta herramienta permite administrar los diferentes soportes que requieren los usuarios para facilitar su labor diaria</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de asistencia a reuniones de coordinación y capacitación. | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|--|
| <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p> | <p>El Instituto como parte de la mejora continua de los servicios ofrecidos, inicio los pasos necesarios y fue aprobado para que, a través de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación se instale una plataforma tecnológica que los clientes puedan acceder y contratar los servicios ofrecidos online, simplificando así los trámites necesarios.</p> <p>Adema internamente se ofrecen servicios a través de la plataforma SPICEWORKS. (Sistema De Gestión de Servicios a Usuarios interno HelpDesk).</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Aprobación OPTIC -Minuta de reunión con la Empresa Deloitte. -Lista de asistencia a Reuniones. -Correos de intercambios de información | <p>No se ha realizado la implementación del Helpdesk,</p> <p>No se ha realizado un análisis socioeconómico y ambiental de las TIC.</p> |

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|---|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> | <p>El IIBI dispone de una infraestructura adecuada para los servicios ofrecidos y a la altura de las necesidades de los usuarios y público en general. Cuenta con área de servicio al cliente de fácil acceso, auditorio, salones de conferencia y capacitación, servicio de biblioteca, laboratorios de servicios analíticos, entre otros servicios. Las</p> | <p>No se ha realizado un Banco de tierra general en IIBI para mejorar la protección de la subestación y todo el equipamiento de la institución.</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> | <p>instalaciones cuentan con acceso inmediato a la conexión con el transporte público.</p> <p>EVIDENCIAS: -Planos de distribución de la institución. -Foto de la conexión con el transporte público. -Fotos de la distribución de los parqueos</p> <p>El IIBI dispone de una infraestructura física que cumple con los requisitos necesarios de las operaciones que se realizar para prestar los servicios que se ofrecen y acorde a las necesidades de los empleados. Las mismas han sido evaluadas por entes externos para cumplimiento con las normas de calidad que nos rigen.</p> <p>EVIDENCIAS: -Planos de distribución de la institución. -Informe de evaluación de los requisitos de las instalaciones por los entes externos.</p> <p>El IIBI cuenta con procedimientos para el control y manejo de las instalaciones y equipamiento: PG 6.3 Mantenimiento correctivo y preventivo para la infraestructura y equipamiento; PG 11.0 Control de los equipos, PG 9.0 Instalaciones y condiciones ambientales, IT 9.0.1 Control y limpieza de infraestructura en donde se establecen los lineamientos para la ejecución eficiente de limpieza en todos los departamentos de oficina, patio del edificio administrativo y en los laboratorios, así como el mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos</p> <p>EVIDENCIAS: -Mapa de procesos.</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|--|
| <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p> | <p>-Informes mensuales de las actividades. -Plan anual de mantenimiento preventivo de equipos. -Reporte de Averías / Orden de Trabajo. -Reporte de avería de servicios externos. -Control de órdenes de trabajo emitidas. -Registro de control de equipos. -Plan anual de verificación y calibración de equipos de medición.]</p> <p>[se realizan esfuerzos dirigido por parte de la dirección hacia toda la institución, para el ahorro de los recursos energéticos, como son apagar los aires acondicionados y luces de iluminación, en los momentos en que no se esté en el área de trabajo en el horario laborable, revisión de las instalaciones al concluir la jornada de trabajo, para asegurar que las luces, aires acondicionados y equipos electrónicos que lo ameriten estén apagados. Se está evaluando la sub-estación eléctrica del IIBI y una propuesta de un proveedor que nos permitirá ahorrar de un 25 a un 30 % del consumo actual.</p> <p>EVIDENCIAS: -Circulares -Informes del área de energía a la dirección ejecutiva.]</p> | <p>[]</p> |
| <p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> | <p>[se realizan esfuerzos dirigido por parte de la dirección hacia toda la institución, para el ahorro de los recursos energéticos, como son apagar los aires acondicionados y luces de iluminación, en los momentos en que no se esté en el área de trabajo en el horario laborable, revisión de las instalaciones al concluir la jornada de trabajo, para asegurar que las luces, aires acondicionados y equipos electrónicos que lo ameriten estén apagados.</p> | <p>[No se ha realizado el programa para concientizar a los empleados sobre el uso eficaz y sostenible de los recursos energéticos y medios de transporte de la institución.]</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p> | <p>Se está evaluando la sub-estación eléctrica del IIBI y una propuesta de un proveedor que nos permitirá ahorrar de un 25 a un 30 % del consumo actual.</p> <p>El IIBI cuenta con procedimientos para el control y manejo de las instalaciones y equipamiento: PG 6.3 Mantenimiento correctivo y preventivo para la infraestructura y equipamiento; PG 11.0 Control de los equipos, PG 9.0 Instalaciones y condiciones Ambientales, IT 9.0.1 Control y Limpieza de infraestructura en donde se establecen los lineamientos para la ejecución eficiente de limpieza en todos los departamentos y patio del edificio, así como el mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos.</p> <p>La institución cuenta con una política de gestión de activos regida por Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), la posibilidad de reciclado seguro de los viene inmuebles de la institución y para el retiro de los activos fijos, cuando están en condición de descartar está regida por la Dirección General Bienes Nacionales y mantiene además el monitoreo de los activos físicos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carta a la Dirección General de Bienes Naciones solicitando el retiro de los bienes en condición de descarte. -Informes mensuales de las actividades. -Plan anual de mantenimiento preventivo de equipos. -Reporte de Averías / Orden de Trabajo <p>El IIBI posee un amplio parqueo tanto para empleados como para clientes y visitantes y está ubicado en zona accesible a diferentes rutas de transporte público y privado, con acceso mediante</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|---|-----------------|
| | <p>caminata de no más 15 minutos desde una de las principales vías de comunicación terrestre.</p> <p>EVIDENCIAS: -Foto del parqueo -Notas Internas</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>En el IIBI se identifica, describe y documenta cada uno de los procesos claves dentro del alcance de sistema de Gestión de calidad, mostrando la relación entre ellos y sus relaciones con el exterior. Los mismos están ubicados en cada uno de los procedimientos de las distintas áreas que conforman el Sistema.</p> <p>EVIDENCIA: -Manual de procedimiento. -Mapa de los Procesos -Las fichas de descripción de los 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>En el IIBI estamos comprometido con el cumplimiento de las disposiciones de datos abiertos y tenemos disponibles la nómina de empleados fijos y contratados en formato Excel, CSV Y ODS.</p> <p>Estadísticas de la Oficina De Acceso a la Información (ODI) Estadística de Producción de Servicios.</p> <p>EVIDENCIA</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| | -Nómina de empleados fijos y contratados -Estadísticas de la Oficina De Acceso a la Información (ODI) -Estadística de Producción de Servicios. | |
| <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>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> | <p>El IIBI define los objetivos del sistema ya que al estar expuestos los objetivos a imprevistos y circunstancias internas y externas es necesario identificar y analizar de forma adecuada y precisa los riesgos para valorar su gravedad y tomar las medidas necesarias para mitigarlos o implementar las acciones adecuadas para controlarlo. Si este llega a ocurrir se debe considerar su impacto o efecto.</p> <p>EVIDENCIA: -NOBACI -Matriz de Riesgo -Objetivos -Identificación de Partes interesadas -Contexto de la Organización</p> <p>En cada área de trabajo, se establecen las autorizaciones y las responsabilidades específicas del personal a través del PG 6.2/A15 Matriz de Responsabilidades y Personal Autorizado, en el cual se indican las actividades, ensayos o servicios y equipos a los cuales el personal del área está autorizado a realizar y manejar; el cual será firmado por el Encargado del Área a la que pertenece el empleado y aprobado por el superior de mayor jerarquía del Área, y se remitirá a Recursos Humanos para su archivo.</p> <p>En el caso de que, entre un nuevo personal, surjan nuevos procedimientos, se implementen nuevas actividades y se adquieran nuevos equipos, se debe actualizar el PG 6.2/A15 Matriz de Responsabilidades y Personal Autorizado</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</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>descartándose la anterior. Es responsabilidad del Encargado del Área notificar a Recursos Humanos los cambios requeridos en la matriz para su actualización.</p> <p>En cada área, para el personal de los puestos claves se dispondrá de un personal sustituto que estará definido en el PG 6.2/A17 Formulario de Matriz de Sustituto. El cual será elaborado por el encargado de área, revisado por el Enc. de Recursos Humanos y aprobado por la Dirección Ejecutiva.</p> <p>EVIDENCIA: -Matriz de Responsabilidades y Personal Autorizados. -Matriz de Sustituto</p> <p>Los procesos se actualizan en función de las necesidades de la institución fruto de los cambios en las políticas y las directrices de los entes reguladores externos, así como referencias de soporte para la mejora de los procesos y servicios.</p> <p>EVIDENCIA: -Requisitos de los entes regulatorios Nacionales:(Instituto Dominicano de la Calidad (INDOCAL), Compra y Contrataciones Públicas del Ministerio de Hacienda, Ministerio de medio ambiente, Contraloría General de la Republica etc. -Ente costarricense de Acreditación (ECA) - Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). -Literaturas de referencias, verificables en el registro de control de Documentos Externos.</p> <p>En el IIBI se impulsa la innovación y la optimización de los procesos a través de la prestación de servicios certificados y acreditados bajo normas internacionales y las normas de control interno de la Contraloría General de la Republica.</p> <p>EVIDENCIAS</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------------|
| <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p> | <p>-Certificado de Acreditación -Certificado de Certificación -Plataforma NOBACI </p> <p> Los objetivos estratégicos del IIBI están orientados a satisfacer las necesidades de los grupos de interés, para el buen desarrollo y eficacia del sistema y para cumplir con estos.</p> <p>EVIDENCIA: -Encuesta de satisfacción del cliente. -Registro de los Requisitos del cliente. -Registro de Quejas o Reclamación. -Monitoreo de los procesos y servicios, tanto en las áreas de servicio como de apoyo. -Seguimiento al cumplimiento del Plan Operativo Anual. -Informe de Revisión del Sistema por la Dirección. </p> <p> El Área de Tecnología, realizará copias de seguridad o “Backups” para las aplicaciones que residen en el servidor.</p> <p>EVIDENCIA: -Copia de seguridad </p> | <p>)</p> <p>)</p> |

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 |
|--|---|-----------------|
| <p>La Organización:</p> | | |
| <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> | <p>Se retroalimenta a los clientes cada vez que tienen una reclamación, sugerencia o duda. Además, en las redes sociales se tiene un enlace para saber las necesidades del cliente. Por otra parte, se cuentan con encuestas de satisfacción junto a un buzón para que todos los clientes puedan retroalimentarnos sobre el servicio que le proporcionamos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> -PG 8.2.3 Encuesta de satisfacción del cliente -Buzón de encuestas -Buzón de quejas y sugerencias -IT 7.2.6 QUEJAS -Enlace en las redes sociales (Instagram y Facebook) <p>Como parte de la innovación de los servicios ofrecidos por el instituto se incorporaron las capacitaciones virtuales, así como también, se trabaja en la red de servicios integrales para desarrollar a las MiPymes en colaboración con otras instituciones con el objetivo de ofrecer una cartera de servicios especializados y herramientas tecnológicas gratuitas para la creación de nuevos productos o mejoras de productos existentes y un impulso al crecimiento económico a todas las mipymes dominicanas.</p> <p>Un punto único de servicios de prototipado y transferencias de tecnologías que impulsen la transformación e innovación empresarial.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Registro de participantes -Expediente de capacitación. -Certificados - Fotos | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|--|
| <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p> | <p>-Redes Sociales</p> <p>En la selección y contratación de personal no se toma en cuenta las preferencias de sexo, religión, etnias, raza, color.</p> <p>EVIDENCIA: PG 6.2 Recursos Humanos</p> <p>El IIBI cuenta con diferentes medios de divulgación de los servicios que ofrece y el horario de apertura. Una forma de accesibilidad presencial para discapacitados con rampas para fácil desplazamiento, baño amplio y ascensores para mejor desplazamiento. Parqueos identificados para discapacitados y embarazadas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>-Existen en el área de Servicio al cliente hojas divulgativas.</p> <p>-Comunicación telefónica con los clientes o correo electrónico.</p> <p>-Fotos de Entrega de Brouchures en actividades fuera de institución.</p> <p>-Divulgación en la página web y redes sociales.</p> | <p>No se ha realizado una política de diversidad</p> |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> | <p>El IIBI realiza convenios interinstitucionales con otros organismos estatales y educativos para compartir servicios y conocimientos para el desarrollo del país.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>-Convenios Plan Operativo Anual</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> | <p>Se basa en una cartera de servicios con más de 500 determinaciones. Existe un mapa de proceso detallado como se describe en el procedimiento 7.2 Relación con los clientes, anexo A, para los servicios tarifados, y un mapa de proceso para los servicios no tarifados como se describe en el PG 7.3 Diseño y desarrollo de productos, según el anexo A, ellos describen la cadena de pasos del proceso y existe un procedimiento donde se establecen los lineamientos para la descripción de los procesos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de servicios que ofrece el IIBI clasificado por área y disponible en la página web. -Existen en el área de Servicio al cliente hojas divulgativas. -Brouchures clasificado por área de servicio. -Fichas de descripción de los procesos. -Formulario donde se establecen los requisitos del cliente | |
| <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> | <p>Existen los medios para que los procesos se trabajen con alianzas multisectoriales en caso de que fuera necesario, así como subcontrataciones posibles o solicitando colaboración. Se establecen contacto a través de plataformas digitales con los proveedores de servicios para solucionar problema en las áreas que lo ameriten</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de Asistencias -Correos electrónicos -Reuniones Virtuales | |
| <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo</p> | <p>En el IIBI se realiza la socialización entre la Dirección y los empleados y siempre están informados de los acontecimientos de interés común como son las reuniones con los encargados de áreas, como son la revisión del sistema por la</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p> | <p>dirección, los procesos de capacitación a todos los niveles de la organización cuando lo amerita.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de asistencia y acta de Revisión del Sistema por la Dirección. -Reuniones para dar a conocer y discutir los objetivos estratégicos de la institución. -Reuniones de seguimiento a los POAs. <p>Dependiendo de la necesidad del cliente, se somete al área correspondiente; o puede ser una instrucción de la Dirección por solicitud de una comunidad, mediante cartas u otras instrucciones. Se establece la comunicación y los intercambios por diversas vías y se presta el servicio, el intercambio o la ayuda.</p> <p>El IIBI realiza convenios interinstitucionales con otros organismos estatales y educativos para compartir servicios y conocimientos para el desarrollo del país.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de servicios que ofrece el IIBI clasificado por área y disponible en la página web. -Existen en el área de Servicio al cliente hojas divulgativas. -Brouchures clasificado por área de servicio. <p>Convenios</p> <p>EL IIBI siempre mantiene relación con instituciones similares para aunar esfuerzos y colaboración al intercambiar ideas e informaciones para mejor desempeño.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Colaboración del Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEC), a través de PROINDUSTRIA en la capacitación. | |

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: | | |
| <p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> | <p>El IIBI da participación e involucramiento a los ciudadanos/clientes, a través de la encuesta de Satisfacción del Cliente, buzón de quejas, denuncias o sugerencias y él envió a clientes vía email el formulario de registro del requerimiento del servicio y formulario de evaluación de los servicios de capacitación externa.</p> <p>El resultado promedio correspondiente a los trimestres enero-marzo y abril- junio 2022 arrojan resultado promedio por encima de 98 % del nivel de satisfacción en cuanto a amabilidad y profesionalidad.</p> <p>EVIDENCIA: -Informe trimestral de Satisfacción al Cliente 2020, 2021 y 2022</p> | <p>No se ha medido la imagen global de la institución y su reputación pública</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|--|
| <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> | <p>-Formulario determinación de requisitos del cliente. -Evaluación del servicio de Capacitación.</p> | <p>No se ha medido la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización</p> |
| <p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p> | <p>El IIBI es considerado como una institución transparente, visualizándose un promedio general de los dos trimestres del año 2022 con resultados por encima 98 % manteniéndose el promedio por encima de la meta establecida de un porcentaje no menos de un 90 % de Fiabilidad.</p> <p>EVIDENCIA: Informe trimestral de Satisfacción al Cliente 2020, 2021 y 2022 -Informe de revisión del sistema por la dirección.</p> | <p>No se ha medido la percepción de la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos</p> |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>La opinión de los usuarios sobre:</p> | | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| 1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. | <p>La percepción de los clientes hacia el IIBI es de ser una institución confiable que ofrece productos y servicios innovadores y competitivos.</p> <p>El IIBI es considerado como una institución transparente, visualizándose un promedio general de los dos trimestres del año 2022 con resultados por encima 98 % manteniéndose el promedio por encima de la meta establecida de un porcentaje no menos de un 90. Fiabilidad (confianza y seguridad)</p> <p>EVIDENCIA: -Informe de Satisfacción al Cliente. -Cantidad de solicitudes de servicios -Informe de revisión del sistema por la dirección</p> | |
| 2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). | <p>El IIBI se encuentra localizado en un lugar de fácil acceso y ubicación con respecto a los transportes públicos. Tiene establecido un horario de 8:00 am a 4:00 pm. Se les brinda un trato preferencial a personas con discapacidad, embarazadas, personas acompañadas de menores de edad y envejecientes.</p> <p>En la evaluación de la Carta compromiso obtuvimos resultados de 97 % de cumplimiento.</p> <p>EVIDENCIA: -Carteles en las áreas de servicios al cliente. -Baños de uso común -Se cuenta con ascensores que funcionan de manera continua y con fácil acceso para mayor desplazamiento. Rampa para discapacitados Carta Compromiso</p> | |
| 3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, | <p>La Calidad de los productos y servicios que brinda el Instituto a sus clientes se visualiza un promedio general de un 96% los últimos tres años</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.)</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p> | <p>EVIDENCIA: -Resultados de la Encuesta de Satisfacción al Cliente. Informe trimestral de Satisfacción al Cliente 2020, 2021 y 2022</p> <p> El IIBI brinda un trato preferencial a personas con discapacidad, mujeres embarazadas, personas acompañadas de menores de edad y envejecientes que van a solicitar los servicios. La oficina de Atención al Cliente posee un confort adecuado para recibir al cliente que nos visita. A demás respetamos la igualdad de género.</p> | |
| <p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> | <p>EVIDENCIA: -Fotos del área de Servicio al Cliente -Carteles que llaman a la aplicación de la medida en el área de Servicio al Cliente -Baños de uso común -Salones de conferencias y auditorio.</p> <p> El Instituto tiene como misión el desarrollo de investigaciones científicas y procesos de innovación que permitan el desarrollo de nuevas tecnologías y productos que contribuyan al desarrollo de la industria y la producción nacional a través de la Dirección de investigaciones. Durante el año 2022, el IIBI ha continuado desarrollando proyectos de investigación, logrando avances significativos de avance de un 87 %</p> | |
| <p>6) Agilidad de la organización.</p> | <p>EVIDENCIA: -Informes trimestrales de avances </p> <p> La agilidad de los productos y servicios que brinda el instituto a sus clientes se mide a través de la</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---------------------------------------|---|---|
| 7) Digitalización en la organización. | <p>encuesta de satisfacción que se les realiza a los clientes donde ellos evalúan el tiempo de entrega un promedio general en el último semestre (enero-junio 2022) es de 98 % y en la Carta compromiso 97 %</p> <p>EVIDENCIA: -Resultados de la Encuesta de Satisfacción al Cliente. -Carta Compromiso - Informe trimestral de Satisfacción al Cliente 2020, 2021 y 2022</p> <p>El IIBI está en el proceso de automatización y digitalización de los servicios, a través del portal web, mediante una plataforma suministrada por la Oficina Presidencial. Mediante esta herramienta se podrá acceder y solicitar los servicios ofrecidos.</p> <p>EVIDENCIA: -Correos Electrónicos</p> | No se ha medido la medición de la percepción sobre la digitalización de 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). | <p>El tiempo de espera en el área de servicio al cliente del IIBI, depende de la cantidad de muestras traídas. Tiempo de espera en la recepción del cliente/usuario para ser atendido, oscila de (10 a 15) minutos durante los meses enero-junio del 2022.</p> <p>En igual periodo la asistencia telefónica en el horario establecido es inmediata y el tiempo estimado para dar el servicio, se estima entre (6 y 12) días</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> | <p>laborables. Si ocurre un problema se le notifica al cliente sobre la demora en la entrega. Las solicitudes de cotización y llenado de los requisitos del cliente se pueden hacer vía correo electrónico.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Registro de comunicación con el cliente -Cuadro que indica los días de entrega de resultados establecidos a cada área. -Requisitos del cliente -Carta compromiso <p>[Las sugerencias realizadas por los clientes son recibidas por el IIBI, a través del Buzón de quejas y sugerencias destinado para ese propósito, las mismas se recogen en el formulario de satisfacción del cliente y son procesadas y asentadas en el informe de satisfacción del cliente, que es remitido a la Dirección Ejecutiva y tomado en cuenta en la Revisión del Sistema por la Dirección. Otro mecanismo de retroalimentación que tenemos en la institución es el 311 Línea de atención ciudadana. En periodo enero-junio del 2022 se recibió una sugerencia y fue atendida.</p> <p>Además, se recibieron dos quejas de los clientes y se establecieron acciones para subsanar y evitar que vuelva y se repita.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Buzón de quejas, denuncias y sugerencias -Encuesta de Monitoreo de la Satisfacción del Cliente -Anexos al Informe Mensual de la Satisfacción del Cliente correspondiente al año 2022. -Carta compromiso -311 Línea de atención ciudadana -Trabajo no conforme | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> | <p>A nivel interno el IIBI cuenta con un instructivo técnico (IT) para el registro de los errores en los expedientes e informes. Durante el primer semestre, el número de expedientes devueltos por error que implicaron una corrección del informe, pero no el reproceso o repetición del ensayo, corresponden 26, es decir un total de dos expedientes devueltos y corregidos sin costo adicional para el cliente.</p> <p>EVIDENCIAS: -PG 8.3/A2 Solicitud de acción correctiva. -PG 14.0/A2 Informe de resultados.</p> | |
| <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p> | <p>El IIBI cumple con todos los requisitos en materia reglamentaria de acuerdo al marco legal en el que la institución desempeña sus labores. En la carta compromiso tenemos comprometidos cuatro (4) atributos de calidad que son evaluados trimestralmente con resultados por encima de 97, % de satisfacción.</p> <p>Evidencia: --Informes trimestrales de Satisfacción al Cliente enero-marzo y abril junio 2022 Informe de Carta Compromiso</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> | <p>El IIBI cuenta con diferentes medios para canalizar la información, como son la vía telefónica, email, presencial, redes sociales y pagina web. Los mismos son monitoreados por diferentes mecanismos y fruto de esto se emiten las certificaciones.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> -NORTIC A2 sobre medios web -Calificaciones en Facebook - NORTIC A3 sobre datos abiertos. - Portal web. | |
| <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> | <p>En los diferentes portales de información (Facebook, Pagina Web, Instagram) que posee la institución los clientes pueden encontrar toda la información que requieran sobre la institución y sus servicios. La información aportada es clara y verificable por cualquier medio solicitado. Adicionalmente contamos con el portal de transparencia institucional.</p> <p>EVIDENCIAS: Certificación de Nortic A2 Certificación de Nortic A3 -Páginas de Facebook, Instagram y Twitter institucional -Página Web oficial institucional -Carta compromiso al ciudadano - Portal de Transparencia</p> | |
| <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> | <p>La institución cuenta con sus objetivos estratégicos y el plan Operativo anual en los cuales se puede verificar los indicadores de logro, las metas propuestas y la fecha de cumplimiento de dichas metas.</p> <p>EVIDENCIAS: -Objetivos estratégicos del Instituto Plan Operativo Anual -Registro de seguimiento de objetivos -Informe de revisión por la dirección</p> | |
| <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> | <p>El IIBI realiza grandes esfuerzos con el objetivo de que la información que el ciudadano/cliente obtiene a través de nuestra oficina de libre acceso a la información y los portales de información sea oportuna, precisa, transparente y esté al alcance de</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| | <p>todos. La institución se ha encaminado para certificarse en las normas NORTIC con el objetivo de que nuestras páginas cumplan con los requisitos normativos. Ya se cuenta con la certificación en la NORTIC A2 ,A3 y E1,obteniendo resultados de 73.3 % en promedio.</p> <p>EVIDENCIAS: -Certificados de la NORTIC E1,A2 y A3</p> | |
| 5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). | <p>El IIBI está disponible al público de manera presencial y telefónica de lunes a viernes, en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. para la entrega de resultados y consulta de los servicios que se ofrecen.</p> <p>EVIDENCIA: - Portal web - Carta compromiso ciudadano.</p> | |
| 6) Tiempo de espera. | <p>El tiempo de espera en el área de servicio al cliente del IIBI, depende de la cantidad de muestras traídas. Tiempo de espera en la recepción del cliente/usuario para ser atendido, oscila de (10 a 15) minutos durante los meses enero-junio del 2022. En igual periodo la asistencia telefónica en el horario establecido es inmediata y el tiempo estimado para dar el servicio, se estima entre (6 y 12) días laborables.</p> <p>EVIDENCIA: -Registro de comunicación con el cliente -Cuadro que indica los días de entrega de resultados establecidos a cada área. -Requisitos del cliente</p> | |
| 7) Tiempo para prestar el servicio. | <p>El tiempo de espera en el área de servicio al cliente del IIBI, depende de la cantidad de muestras traídas. Tiempo de espera en la recepción del</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| | <p>cliente/usuario para ser atendido, oscila de (10 a 15) minutos durante los meses enero-junio del 2022. En igual periodo la asistencia telefónica en el horario establecido es inmediata y el tiempo estimado para dar el servicio, se estima entre (6 y 12) días laborables. Si ocurre un problema se le notifica al cliente sobre la demora en la entrega. Las solicitudes de cotización y llenado de los requisitos del cliente se pueden hacer vía correo electrónico.</p> <p>EVIDENCIA: -Registro de comunicación con el cliente -Cuadro que indica los días de entrega de resultados establecidos a cada área. -Requisitos del cliente</p> | |
| 8) Costo de los servicios. | <p>El costo de los servicios que se ofrecen está disponible mediante cotizaciones solicitadas por los clientes, las mismas se entregan por correo electrónico presencial y vía telefónica. Los servicios no tarifados requieren de la elaboración de un presupuesto y se entregan al cliente mediante una propuesta. Estas se registran en un formulario del PG7.2 Registro de Control de Propuestas.</p> <p>EVIDENCIAS: -Cartera de los análisis tarifados y los servicios de desarrollos de diversos productos</p> | |
| 9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios online, otros). | <p>La responsabilidad sobre las gestiones de los distintos servicios está claramente definida y disponible hacia a los usuarios a través del portal institucional. Asimismo, existe una cantidad de información a llenar en cada área que da muestra de la responsabilidad que se tiene para dar un servicio.</p> <p>EVIDENCIAS: - Carta compromiso</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|---|-----------------|
| | - Formulario de Solicitud de servicios -Formulario de requisitos del cliente -Página Web del IIBI - Procedimientos generales y específicos de cada área. | |

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. 2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas). | Las sugerencias realizadas por los clientes son recibidas por el IIBI, a través del Buzón de quejas y sugerencias destinado para ese propósito, las mismas se recogen en el formulario de satisfacción del cliente y son procesadas y asentadas en el informe de satisfacción del cliente, que es remitido a la Dirección Ejecutiva y el departamento de | No se ha medido 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. |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|--|
| | <p>Servicios de Apoyo a la Producción. Estos datos son tomados en cuenta en la Revisión del Sistema por la Dirección. En el 2022 se recibió una sugerencia y fue atendida. Además, contamos con el Sistema Nacional de atención Ciudadana 311. Recibimos 2 quejas a través del área de Servicio de Apoyo a la Producción y fueron atendidas oportunamente.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Buzón de quejas, denuncias y sugerencias -Encuesta de Monitoreo de la Satisfacción del Cliente -Anexos al Informe trimestral de la Satisfacción del Cliente correspondiente al trimestre enero –marzo 2022 | |
| <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados</p> | <p>[El IIBI está en el proceso de automatización de los servicios, a través del portal web, mediante una plataforma suministrada por la Oficina Presidencial Mediante esta herramienta se podrá acceder y solicitar los servicios ofrecidos.)</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Correos | <p>[]</p> <p>[No se evidencia indicadores de cumplimiento en relación al género]</p> <p>[No se evidencia mediciones sobre el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes ni el grado en que se cumplen]</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| participaron en la convocatoria para 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 |
|---|---|-----------------|
| <p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan</p> | <p>En la Carta Compromiso al Ciudadano del IIBI se encuentran las formas de comunicación y participación ciudadana. Además, evidenciamos los resultados de la participación ciudadana mediante las evaluaciones de iTICge, en la categoría Gobierno abierto y e-participación.</p> <p>En las evaluaciones de los años 2019, 2020 y 2021 hemos obtenido 18.81 puntos.</p> <p>EVIDENCIAS: - Resultados evaluación iTICge 2019, 2020 y 2021.</p> <p>En el IIBI de acuerdo a los requerimientos de la ley, se garantiza la transparencia de las informaciones y es evaluado por la DIGEIG,</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia. | obteniendo resultado general para el mes de junio de 2022 de 96 puntos. EVIDENCIAS: - Evaluaciones de la DIGEIG 2021 - Índice Portal 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). | [En el Instituto se utilizan diferentes mecanismos para medir la percepción de la sociedad, los clientes, ciudadanos, los empleados y demás partes interesadas, mediante encuestas de Satisfacción del cliente, encuesta de clima laboral, formularios de quejas y sugerencias y a través del portal el 311. Existe un ligero incremento en la positividad en cuanto a la percepción de la imagen y rendimiento, con un 71.00% en el año 2021, comparado a los resultados del año 2019 con un 70.00%. Otra forma de medir la imagen y el | [] |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> | <p>rendimiento es a través de los comentarios en redes sociales y página web, Portal de SAIP.</p> <p>EVIDENCIAS: - Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021 - Informes mensuales de Encuesta de Satisfacción de cliente -Buzón de sugerencias, denuncias y quejas -Sistema de Administración de la Información Pública (SAIP)</p> <p>Para involucrar a nuestro empleado con nuestra misión, visión y valores, al dorso de su Carnet de Identificación como empleado lleva impreso dichos enunciados, así como también en la realización de reuniones con el personal, Auditorías Internas e Inducción al personal en el Sistema de Gestión de Calidad. En cuanto a la encuesta de clima organizacional 2021, el 86% muestra conocimiento y se identifica con la misión, visión y valores del IIBI, mostrando un incremento considerable respecto al año 2019 equivalente al 21.85%</p> <p>EVIDENCIAS: -Inducción al sistema de calidad y reglamento interno. - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021</p> <p>Se realizan Auditorías Internas, Reunión de Revisión de Sistema de Calidad por la Dirección Ejecutiva, Análisis de Causas para cierre de no conformidades, reuniones de socialización de cambios en el sistema. Reunión de socialización de los objetivos estratégicos. La elaboración del POA se realiza con la participación de todos sus directivos los cuales socializan las metas con su equipo de trabajo. En cuanto a la encuesta de clima</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|---|
| <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> | <p>organizacional 2021, el 83% valora positivamente la dimensión de liderazgo y participación, mostrando una mejora equivalente al 15.36% en comparación al año 2019.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Listas de Asistencias socializaciones -Acta de revisión por la dirección - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021 -Informe de Auditorias -Informes de Monitoreos -Informes de Acciones Correctivas <p>El nivel de concienciación de los empleados del IIBI con el conflicto de intereses se ha tratado en diferentes reuniones del personal. En cuanto al encuesta de clima organizacional 2021, el 81% valora positivamente el comportamiento ético de la institución y de sus colaboradores, mostrando un incremento considerable respecto al año 2019 equivalente al 17.87%. Adicionalmente, se promueve de manera permanente a través de medios físicos y digitales el código de ética institucional.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de distribución del Código y Pautas de Ética. - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021 <p>El IIBI cuenta con la Aplicación de Encuesta de Clima Institucional, además de buzones de Sugerencias interno. En el IIBI realizamos Encuesta de Clima Organizacional. En la encuesta realizada en el 2021, la positividad general de la misma fue de un 70%. Además, se evidencia un resultado positivo en</p> | <p>No se evidencia el Código de Ética actualizado</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 6) La responsabilidad social de la organización. | <p>la relación entre empleados pasando de un 82% a un 85.46 % (2019 y 2021) evaluándose factores como la respuesta, información y cooperación.</p> <p>EVIDENCIA: -Buzón de Sugerencias - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021</p> | <p>[No se evidencia realización de actividades de responsabilidad social]</p> |
| 7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. | <p>[En relación a la aplicación de la encuesta de clima organizacional 2021, la dimensión “Mejora y cambio”, se aprecia que, el 78% valora positivamente los factores relacionados con esa dimensión, mostrando un incremento considerable respecto al año 2019 equivalente al 15.79 %. Adicionalmente, mejorar la cultura de innovación la institución permite a los estudiantes de investigación realizar sus pasantías, tesis de grado, en los laboratorios. Se hacen visitas de capacitación y seguimiento a productores, se ofrecen conferencias, cursos y talleres sobre temas relacionados.</p> <p>EVIDENCIAS: -Fotos -Programa de pasantía -Documentos de tesis/POAs -Plan de Capacitación especializada - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021</p> | <p>[]</p> |
| 8) El impacto de la digitalización en la organización. | <p>[En el IIBI se mide la percepción del personal sobre el impacto de la digitalización a través de la</p> | <p>[]</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>9) La agilidad de la organización.</p> | <p>dimensión del uso de la tecnología con un resultado de 71% de positividad en el año 2021, mostrando una mejora de 11.01 % en comparación con el 2019</p> <p>EVIDENCIAS: -Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021.</p> <p>El IIBI está orientado en buscar nuevas formas de dar los servicios al ciudadano cliente, así como el desarrollo de ideas innovadoras. En la encuesta de clima organizacional 2021 en comparación con el periodo 2019, se evidencia una valoración positiva equivalente al 17.8% en la dimensión de “Enfoque de resultados y productividad” para una valoración general de 80% en el 2021.</p> <p>EVIDENCIAS: - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021.</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>l) 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</p> | <p>En la institución se toma en cuenta la capacidad de los altos y medios directivos para el cumplimiento de nuestros objetivos. Así se evidencia en los resultados en la dimensión “Liderazgo y participación” en la Encuesta de Clima</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. | <p>Organizacional 2021, con un 83% de positividad, aumentando un 15.36% con relación al año 2019.</p> <p>EVIDENCIAS: - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021.</p> | |
| 2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. | <p>Los resultados de la dimensión “Normatividad y Proceso” de la encuesta de Clima Organizacional realizada en el 2021, evidencia la percepción que tiene el personal sobre el diseño y la gestión de distintos procesos de la organización. En la misma, se visualiza un resultado de esta dimensión de un 82% en el año 2021 y un 71.60 % en el 2019, mostrando un incremento de 10.4% para el 2021. Asimismo, desde Recursos Humanos y el área de Calidad en la Gestión del IIBI, se diseña y documenta las políticas, los procesos, procedimientos, manuales e instructivos establecidos para el funcionamiento efectivo de la organización. La estandarización de estos procesos ha sido certificada bajo la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>EVIDENCIA: -Ficha de procesos -Informe de evaluación ISO 9001:2015 - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021</p> | |
| 3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas. | <p>En el IIBI se evidencia que la medición de la percepción del reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de los colaboradores arrojó un 75.48% en la dimensión “Cantidad de Trabajo” en la Encuesta de Clima Organizacional del 2021. Este resultado aumentó en comparación al año 2019, en el cual se obtuvo un 69.10% de positividad. También en el IIBI cuenta con un</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|--|
| <p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> | <p>procedimiento que rige el reparto de las responsabilidades y el sistema de evaluación del desempeño laboral. En el primer trimestre se inició el proceso para la evaluación por competencia, para esto se establecieron acuerdos de desempeño con el personal, se evaluó el desempeño de los dos primeros trimestres del año.</p> <p>EVIDENCIAS: -Acuerdo por desempeño -Evaluaciones por competencia - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021</p> <p> De acuerdo a la encuesta de clima organizacional 2021, el 78 % del personal del IIBI presenta una tendencia positiva de que existe un buen mecanismo para reconocer al personal, aumentando un 14.66% con relación al año 2019.</p> <p>EVIDENCIA: - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021.</p> <p> De acuerdo a la encuesta de clima organizacional, el 81% del personal del IIBI presenta una tendencia positiva en el impulso a cambios innovadores para mejorar la forma de trabajo, buena receptividad y disponibilidad y esfuerzo para lograr objetivos. aumentando un 19.5% con relación al año 2019.</p> <p>EVIDENCIAS: - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021.</p> <p> En el IIBI se reconoce y recompensan los esfuerzos individuales o de grupos de</p> | <p> </p> <p> </p> <p> No se evidencia una política de compensación por desempeño individual ni colectivo.</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p> | <p>empleados cuando hacen esfuerzo fuera de lo ordinario, cartas de reconocimiento, estímulos verbales y de otras índoles son implementados por la Dirección Ejecutiva. En la Encuesta de Clima Organizacional realizada en el año 2021, se obtuvo un resultado de 61% en esta dimensión.</p> <p>EVIDENCIAS: - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021. </p> <p> Para mejorar la cultura de innovación la institución permite a los estudiantes de investigación realizar sus pasantías, tesis de grado, en los laboratorios. Se hacen visitas de capacitación y seguimiento a productores, se ofrecen conferencias, cursos y talleres sobre temas relacionados. Asimismo, se evidencia un enfoque de la organización para el cambio y la innovación, donde se presenta un porcentaje en la dimensión Mejora y Cambio, de un 78% Se puede evidenciar un crecimiento de un 15.79% en comparación a los resultados del año 2019, con un 62.21%.</p> <p>EVIDENCIAS: -Fotos -Programa de pasantía -Documentos de tesis/POAs Plan de Capacitación especializada - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021. </p> | |

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. | <p>En nuestra institución los colaboradores consideran que participan en la elaboración y la implementación de los planes de mejoras que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura organizacional de la institución, valorando este con un 58% de positividad, aumentando en comparación a los resultados del año 2019, en el cual se obtuvo un 52% de positividad. El personal encuestado, también valoró la percepción de las acciones realizadas por la institución para mejorar el clima y la cultura organizacional, con un 71.88% de positividad.</p> <p>El 87.74% de los empleados considera que se concilian con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajos.</p> <p>EVIDENCIAS: - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021</p> | |
| 2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). | <p>En en IIBI la percepción sobre el enfoque de los problemas sociales se mide a través de la Encuesta de Clima Organizacional. La dimensión Balance Trabajo y Familia, se valoró con un resultado de 66% y en la Dimensión Calidad de Vida Laboral, arrojando un 81% de positividad.</p> <p>EVIDENCIA: - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021</p> | |
| 3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. | <p>En el IIBI la percepción sobre el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización se mide a través de la Encuesta de Clima</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| | <p>Organizacional. Los resultados en la Encuesta de Clima Organizacional 2021, arroja un 61% en la dimensión de Equidad y Género. En cuanto a la dimensión Reconocimiento Laboral, el personal entrevistado valoró con un 61% la percepción sobre el comportamiento de la organización en la igualdad. En el Instituto no se percibe diferencia entre género, raza, religión, edad, nivel académico y socioeconómico.]</p> <p>EVIDENCIA: -Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021</p> | |
| <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p> | <p>De acuerdo a los resultados de la encuesta de satisfacción en el IIBI el 76.42 % considera viable las condiciones de seguridad e higienes existente para la realización de su trabajo, en comparación con el año 2019 que represento en 73.91.</p> <p>EVIDENCIA: - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021.</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| 1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. | <p>En el IIBI, la medición de la percepción sobre el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias, fueron valorados mediante la dimensión Servicio Profesional de Carrera, la cual obtuvo un 57% de valoración positiva, según la Encuesta de Clima Organizacional realizada en el año 2021. En comparación a los resultados del año 2019, existe un incremento, equivalente al 4.55 % en esta dimensión.</p> <p>EVIDENCIA: - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2021</p> | |
| 2) Motivación y empoderamiento. | <p>Desde el IIBI la motivación y el empoderamiento guarda una estrecha relación o afinidad entre Dirección Ejecutiva y personal mediante frecuentes interacciones con las reuniones informativas y la Revisión del Sistema por la Dirección. Respecto a la encuesta de clima organizacional 2021, el 61 % reconoció que existe un reconocimiento a sus tareas por parte de la institución y de su supervisor inmediato. los empleados se sienten empoderados por su supervisor y distinguido en el logro de las metas asignadas.</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p> | <p>En la revisión del sistema por la dirección, la máxima autoridad motiva al personal a cumplir con las metas establecidas y se compromete a gestionar los recursos necesarios para el cumplimiento de estas. Además, se inició el proceso de impartir charlas relacionadas con el liderazgo y el trabajo en equipo.</p> <p>EVIDENCIA: -Encuesta Clima laboral del año 2021. Lista de asistencia a charlas. -Acta de revisión del sistema por la dirección</p> <p>En el instituto la percepción del acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional, se mide a través de la dimensión “Capacitación Especializada y Desarrollo”. Según los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2021, esta dimensión fue valorada con un 78% de positividad en comparación al año 2019 que su resultado fue de 63.34.</p> <p>Los objetivos generales son de conocimiento de todos los servidores públicos del IIBI, el personal de nuevo ingreso se induce a la calidad y al reglamento interno que contiene los objetivos generales y también cuando están en las áreas e induce al cumplimiento de los objetivos específicos del área.</p> <p>EVIDENCIA: -Objetivos Estratégico de Calidad -Lista de Asistencia -Control de Distribución. -Informe de Revisión del Sistema por la Dirección -Encuesta Clima laboral del año 2019 y 2021.</p> | |

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> | <p>En el IIBI contamos con un sistema de control de asistencia que registra la puntualidad, asistencia, tardanzas, licencias y permisos. Además, se lleva control de vacantes, rotación de personal en trámite de pensión</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Registro de ponche -Solicitud de permisos -Control de vacantes -Lista Rotación de personal -Lista Personal en trámite de pensión | |
| <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> | <p>Se realiza encuesta de clima Laboral cada año con la asistencia del Ministerio de Administración Pública, donde los servidores tienen la oportunidad de plasmar sus opiniones confidencialmente y la Dirección Ejecutiva en conjunto con el área de Gestión de Calidad, Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo y Administrativo se reúnen para realizar un plan de mejoras a las tendencias negativas que se identifican en el informe.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|---|
| | -Certificación del MAP por la realización de la encuesta. -Informe de la encuesta de clima organizacional -Plan de Mejora de Clima Laboral. -Evidencias de cumplimiento del Plan de Mejora | |
| 3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados. | A través de la Comisión de Ética se identifica y registra la cantidad de dilemas éticos reportados en el IIBI. Hasta el momento, no se ha reportado ningún tipo de conflicto de intereses. EVIDENCIAS: | |
| 4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social. | | No se evidencia participación activa de la institución en actividades de responsabilidad social o voluntariados |
| 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). | El IIBI al momento del levantamiento del Plan de Capacitación, se toma en cuenta brindar capacitaciones a los colaboradores para responder las necesidades de los ciudadanos y clientes, por lo que, contamos con capacitaciones destinada el a la Atención al Ciudadano/Cliente. Se mide el trato recibido por el personal de nuestra institución a través Encuestas de Satisfacción. EVIDENCIAS: -Plan de Capacitaciones. - Reporte de Encuestas de Satisfacción | |

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 realizan evaluaciones de desempeño donde se evalúa el rendimiento individual de los servidores, a través de firmas de acuerdos de desempeños con cada servidor, así como también en el cumplimiento de objetivos, revisión del sistema por la dirección, auditorías.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Evaluación por desempeño -Acuerdos de desempeños -Informe de Auditoria -Informe de Revisión del sistema por la dirección. -Solicitud de capacitación -Listas de asistencia Certificados de competencia | |
| <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> | <p>Según la Encuesta de Clima realizada en el 2021, se obtuvo un 71% de positividad en la dimensión “Uso de la tecnología”, los empleados utilizan tecnologías y software especializados en las diferentes áreas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Solicitud de servicio de área de Tecnología. <ul style="list-style-type: none"> o Redes de recursos compartidos -Plan anual de mantenimiento preventivo de informático. -Encuesta Clima laboral del año 2021 | |
| <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 desarrollan capacitaciones que superan las programadas anualmente, ya que se reciben invitaciones de organismos Nacionales e Internacionales, para el fortalecimiento de la capacidades y competencias del personal.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de capacitación anual -Lista de Asistencia -Certificados | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|--|
| <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> | <p>-Evaluaciones de capacitación -Certificados de competencias</p> <p>En el año 2019 se implementó un programa de incentivos laborales, que contempla concursos entre los diferentes equipos de trabajo, celebración de fechas especiales, actividades, remiten cartas de felicitación a empleados con motivo celebración Día de su profesión; reconocimiento a Padres y Madres y secretarias del Instituto y entrega de Bonos de Ordenes de Compras, entrega de placas de reconocimientos, selección de personal para la medalla al Mérito; día libre por motivo de cumpleaños.</p> <p>EVIDENCIAS: -Fotos -Cartas -Formulario de selección del servidor que se reconoce cada año a la Medalla al mérito.</p> | <p>No se evidencia la Política de Incentivos Laborales</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.I. Mediciones de percepción, respecto a:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> | | |
| <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo:</p> | <p>El IIBI ha tenido un buen reconocimiento, valoración y percepción en los servicios y productos ofrecidos, mejorando la calidad e impactando positivamente a</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>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.</p> | <p>la sociedad, procurando satisfacer los requisitos del cliente y esforzándose por exceder sus expectativas, brindando capacitaciones a asociaciones a diferentes grupos de escasos recursos, pero con incidencia en la producción de alimentos y fomentando las buenas prácticas de manufactura.</p> <p>EVIDENCIA: -Registro de asistencia de las capacitaciones. -Fotos. -Entrevista </p> | |
| <p>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.).</p> | <p>El IIBI es considerado como una institución de gran prestigio por la sociedad, teniendo un impacto positivo en el país y en exterior debido a la confiabilidad de los productos y servicios suministrados. Además, se trabaja dando asistencia técnica a productores locales en relación a reutilización de los desechos contribuyendo así a la sostenibilidad del medio ambiente.</p> <p>EVIDENCIA: -Cuestionario de Satisfacción al cliente -Convenios de cooperación -Fotos -Solicitudes de empleo a través del Internet de diversas áreas del conocimiento, así como también nacionalidades, etc. </p> | |
| <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> | <p>La sociedad percibe que el IIBI tiene un impacto económico positivo, ya que a través del servicio de capacitación a instituciones se puede percibir un incremento económico en los recursos que retornan a la misma, después de ser capacitada, contribuyendo así al fortalecimiento de la mismas y</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| | <p>al desarrollo de nuevas empresas (transferencia de tecnologías).</p> <p>EVIDENCIA: -Visita a asociaciones que han intervenido. -Visita de seguimiento y acompañamiento.</p> | |
| <p>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.</p> | <p>Los usuarios perciben que el IIBI contribuye el desarrollo del país a nivel local, nacional e internacional a través de las capacitaciones, consultorías, participación en conferencias y aportes brindadas a las empresas con el fin de mejorar la calidad y competitividad de sus productos y servicios en el sector productivo. El IIBI es uno de los principales Institutos de Investigación reconocidos nacional e internacionalmente, con acuerdos y convenios.</p> <p>EVIDENCIA: -Cuestionario de Satisfacción al cliente -Registro de Asistencia de capacitaciones y conferencias.</p> | |
| <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> | <p>En el IIBI se cuenta con el Código de Ética siguiendo los lineamientos de la DIGEIG, siendo aplicado a todos los colaboradores de la institución. Recientemente fue presentado el nuevo reglamento interno de sanciones del régimen disciplinario.</p> <p>EVIDENCIA: -Código de ética -Política de régimen disciplinario.</p> | |
| <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> | <p>El IIBI cuenta con una participación activa en proyectos cuyo objetivo es la generación de energía alternativa, asimismo, se trabaja en el desarrollo y funcionamiento un nuevo modelo digestor</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|--|
| | anaeróbico productor de gas metano y bio-abono orgánico para los sectores porcinos y ganaderos de pequeña y mediana capacidad económica EVIDENCIA: -Propuesta de proyecto de energía renovable | |
| 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 ha medido la opinión pública 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). | Desde el instituto se preserva y se mantiene los recursos tomando medidas como el manejo de los desechos a través de un proveedor que cumple con las normativas medio ambientales, controlando los mantenimientos preventivos de los vehículos, los aires acondicionados, y los equipos relacionados con los servicios ofrecidos y la socialización del consumo de energía. EVIDENCIA: -Contrato con empresa que cumplen con los requerimientos ambientales. | |
| 2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. | Desde el departamento de capacitación, el IIBI, proporciona conocimiento a la ciudadanía para el aporte de la innovación a través de los diferentes | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p> cursos técnicos que se ofrecen. Además, los acuerdos interinstitucionales con instituciones como PROMESECAL, Embajada de Taiwán, entre otras.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Redes Sociales Oficiales del IIBI -Certificados -Convenios Fotos | |
| <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> | <p>A través de las diferentes plataformas digitales el IIBI, dar a conocer a los usuarios, información concerniente a los aportes y servicios ofrecidos. Todo eso incluye publicaciones en Facebook, Twitter, Instagram y medios digitales.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones en el portal • Publicaciones en las redes | |
| <p>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.)</p> | <p>El IIBI realiza de manera voluntaria junto a su personal, diversos aportes y asistencia técnica a entidades, tales como: Aportes en servicios ofrecidos al MIC (Ministerio de Industria y Comercio) y algunas asociaciones rurales, con el único fin de incentivar al desarrollo, inocuidad, Buenas prácticas de manufactura, análisis sensorial, transferencia tecnológica y mejora en sus productos, con un promedio alrededor de 1000 beneficiados impactados por las actividades realizadas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fotos de visita -Ficha de participante -copia de certificados, etc. | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| <p>4) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> | <p>En el IIBI cada efeméride patria se realiza una publicación en las redes sociales y en los murales informativos haciendo alusión a la festividad.</p> <p>EVIDENCIAS: -Redes sociales</p> | <p>No se evidencia la realización de actividades filantrópicas</p> |
| <p>5) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> | <p>Desde el instituto se ha participado en el intercambio de conocimientos, dando a conocer sobre la metodología de resultados de los servicios que ofrece el IBI. Parte de estas en la XVI congreso internacional de investigación científica, The Jesuit University of de New York, la facultad de Ciencias Agronómicas de la UASD.</p> <p>EVIDENCIAS: -Fotos de visita -Conferencias y presentaciones realizadas -Convenios</p> | |
| <p>6) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> | <p>En el año 2020, el Comité Mixto de Seguridad y Salud Ocupacional del IIBI, estuvo enfocado únicamente las medidas emanadas del Gobierno Central en lo concerniente al manejo institucional del COVID-19.</p> <p>EVIDENCIAS: -Informe reunión extraordinaria CMSST. -Carta al Dpto. RRHH Manejo personal vulnerable a COVID-19. -Carta a la Dirección Ejecutiva sobre recomendaciones de Salud y Seguridad. -Carta al Enc. Administrativo para la adquisición Termómetro infrarrojo para ser usado en toma</p> | <p>No se evidencia la actualización del comité de salud y seguridad</p> |

| | | |
|--|---|---|
| | temperatura personal al momento de ingresar al IIBI. -Listas de asistencia a reuniones antes mencionada | |
| 7) 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). | El IIBI como institución responsable para la deposición de los desechos del laboratorio evalúa la empresa encargada de la recolección del desecho para percatarse de que cuenta con el permiso ambiental y se le dé el tratamiento adecuado. EVIDENCIA: Contrato con empresa que cumplen con los requerimientos ambientales. | No de evidencia el informe de sostenibilidad de la responsabilidad social |

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

Subcriterio 9.I. 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. | En términos de calidad de los productos y servicios que brinda el IIBI a sus clientes se visualiza un promedio general 98.5 % en las encuestas de satisfacción del cliente de los meses enero a junio, realizada en el año 2022. Para cumplir con su objetivo de ofertar servicios de calidad, el IIBI ostenta desde el año 2007 la certificación ISO 9001 “Requisitos Generales para Sistema de Gestión de Calidad”, de parte de Det Norske Veritas- | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|---|-----------------|
| | <p>Germanischer Lloyd de México y desde el 2009 ostenta la acreditación de un alcance de 42 ensayos bajo la norma ISO/IEC 17025 por el Ente Costarricense de Acreditación (ECA). Ambas entidades realizan auditorías anuales de seguimiento al cumplimiento del alcance de las certificaciones y acreditaciones. Estas acreditaciones permiten que el Estado Dominicano apoye, a través del IIBI, a los productores y exportadores nacionales en las analíticas requeridas en los mercados internacionales para sus productos.</p> <p>Se destacó nuevamente el compromiso demostrado por la Alta Dirección y todo el personal para el mantenimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad y para con el cumplimiento de los requerimientos de los clientes, la capacidad técnica del personal en los ensayos evaluados.</p> <p>Con los diferentes análisis de los laboratorios, el IIBI contribuyó al conocimiento de la calidad de los productos y servicios de micros, mediana y grandes empresas dominicanas para fines de mejora de las mismas, asimismo, dio apoyo al ciudadano preocupado por las condiciones de los productos e insumos que utiliza.</p> <p>Con este servicio el IIBI contribuye con las empresas alimenticias para el cumplimiento con la normativa nacional sobre etiquetado. Otro servicio de impacto para la industria alimentaria nacional lo es la Inspección Higiénico Sanitaria con la cual se contribuye a detectar oportunidades de mejora en las plantas de producción con respecto a la inocuidad alimentaria.</p> <p>En el área de Biotecnología Farmacéutica por solicitud de nuestros laboratorios y por sus requerimientos especiales de pH de sustancias que</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|--|
| <p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> | <p>se utilizan para la limpieza se elaboran los detergentes que consume el Instituto.</p> <p>EVIDENCIA: -Informe de revisión del sistema por la dirección. -Resultados de la Encuesta de Satisfacción al Cliente año actual. -Informe final de evaluación Del Ente Costarricense de Acreditación ECA -Lista de asistencia reunión de apertura y cierre. -Fotos de los eventos. -Resultados del Plan operático Anual, POA. </p> <p> La cantidad de servicios prestados a las industrias micro, pequeñas y mediana; así como a las instituciones del estado y público en general sobrepasan los 2000 servicios por año. En los laboratorios del IIBI se han realizaron. Para el primer semestre se han realizado 1,118 solicitudes de servicios, 2,420 muestras y 8,614 determinaciones para un total de 7 laboratorios. Con estos análisis el IIBI contribuyó al conocimiento de la calidad de los productos y servicios micros, mediana y grandes empresas dominicanas para fines de mejora de las mismas, asimismo, dio apoyo al ciudadano preocupado por las condiciones de los productos e insumos que utiliza.</p> <p>EVIDENCIA: -Resultados del Plan operático Anual, POA. -Estadísticas de los servicios de ofrecidos -Informes y fotos socializando </p> | <p> </p> <p> </p> <p> No se evidencia una evaluación comparativa en términos de productos y resultados. </p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> | <p>El IIBI realiza acuerdos y contratos con diversas entidades públicas y privadas en los cuales se cumplen con las especificaciones indicadas en el mismo.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Firma de acuerdos y contratos publicados en revistas y periódicos que indican satisfacción y confianza para asegurar la calidad. -Redes sociales | |
| <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> | <p>El IIBI cada año realiza evaluaciones internas y externas y recibe evaluaciones externas para verificar el funcionamiento del sistema. En el año 2020 el desempeño se muestra a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Auditora interna en el mes de noviembre del año, en la misma se levantaron diecisiete (17) no conformidades y cincuenta y siete (57) oportunidades de mejora. 2. Auditoría externa ISO IEC 17025:2017 con el Ente Costarricense de Acreditación, ECA. En la misma se levantaron dos (2) no conformidades, de las cuales todas fueron cerradas. 3. Auditoría externa ISO 9001:2015. Se recibió la auditoria del sistema por la empresa certificadora DNV-GL, filiar de México. Los resultados fueron el otorgamiento del certificado a la norma ISO 900:2015 en la misma no se levantaron no conformidades y solo dos Oportunidades de Mejoras. <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de auditorías. | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|---|
| 6) Resultados de innovaciones en servicios/productos. | -Resolución que mantiene la acreditación con - ECA. ISO IEC 17025:2017 -Certificado ISO 9001:2015 El IIBI recibe la auditorías internas y 2 externas cada año para verificar que los procesos acordados en los Procedimientos Generales y Específicos se llevan a cabo. EVIDENCIAS: -Visitas de auditorias -Lista de asistencia | |
| 7) Resultados de la implementación de reformas del sector público. | | No se evidencia resultados de implementación de reformas del sector público |

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 institución trabaja con el fin de ordenar y focalizar las prioridades de la institución, identificando y dándole seguimiento frecuente a los procesos de más relevancia, en la parte de recursos humanos se identifica la eficiencia del personal anualmente a través de evaluaciones por desempeño, se identifican necesidades de formación y se realiza un programa de capacitación anual. En el 2021, los resultados de desempeño en la gestión de recursos humanos fueron satisfactorios, obteniendo 100% en la ejecución de la encuesta de clima y un 80% en el subsistema de Capacitación. | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|--|
| | EVIDENCIAS: -Programa anual de Capacitación -Evaluación de desempeño | |
| 2) Mejoras e innovaciones de procesos. | El IIBI mide el desempeño en sus servicios a través de la cantidad de producto transferido y las mejoras realizadas en sus productos y procesos. EVIDENCIAS: -Formulario de requisitos del cliente -Visita de prospección -Elaboración de propuesta -Informe de resultados | |
| 3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo). | | No se evidencia análisis comparativo con otras organizaciones. |
| 4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas). | El IIBI ha firmado Acuerdos con Convenio marco de colaboración el Consejo Nacional de Promoción y Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (PROMIPYME), Acuerdo de colaboración con la Universidad Nacional Evangélica (UNEV), Convenio marco de colaboración el Consejo Nacional de Promoción y Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (PROMIPYME) y Acuerdo de colaboración con la Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD). EVIDENCIAS: -Contratos y convenios con las empresas -Acuerdos con universidades | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|---|
| <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>La institución ha iniciado un proceso de digitalización de la información a través de la adquisición del paquete office. El IIBI en conjunto con la OGTIC están gestionando un software para la automatización del servicio y la implementación de la firma digital como una herramienta para automatizar los servicios y eficientizar los recursos.</p> <p>EVIDENCIAS: -Reuniones con la OGTIC -Solicitud de firma digital -Licencias de Microsoft Office</p> | <p>No se evidencia el Software de Automatización de los servicios</p> |
| <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> | <p>El IIBI está certificado bajo la norma ISO 9001 otorgada por la DNV-GL. que establece Requisitos Generales para para un alcance de todo es sistema de Gestión de la calidad y acreditada bajo la ISO/IEC 17025 otorgada por el ECA que establece los Requisitos para la Acreditación de un alcance de 29 ensayos de Laboratorios. La medición y seguimiento de los procesos de la institución se realizan a través de auditorías internas que es realizada una vez por año y que van dirigidas a las evaluaciones de los procesos implementados en la Institución, de las Revisiones del Sistema por la Dirección que evalúa , el funcionamiento del sistema y por ende la totalidad de los servicios y de la medición de los servicios como procesos independientes realizadas periódicamente a través del procedimiento de monitoreo de los procesos. Los resultados de las auditorías serán debidamente evidenciados a través de los registros pertinentes para su llenado. Reporte de hallazgos y plan de oportunidades de mejora, informe final de auditoría y monitores de los procesos</p> <p>EVIDENCIA:</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| | -Certificado DNV-GL -Certificado ECA -Informes de Auditorías Internas -Informes de Auditorías Externas Informe de Revisión del Sistema por la Dirección | |
| 7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros. | El IIBI ha obtenido diferentes reconocimientos y certificaciones, honor a la excelencia de la asociación para el desarrollo de la provincia Esparillat, Certificado del premio a la calidad, Certificado ISO 9001 y certificado de acreditación bajo la norma 17025. EVIDENCIAS: -Certificados -Alcance | |
| 8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros. | El Sistema de Información de la Gestión Financiera del Estado (SIGEF), constituye una herramienta de control de las ejecuciones presupuestarias para garantizar el cumplimiento de las metas, reduciendo las desviaciones del presupuesto. En adición, todas las compras se validan previamente para confirmar que exista la apropiación en las cuentas correspondientes. Los objetivos financieros se establecen en el POA y se da seguimiento al mismo EVIDENCIA: -Ejecución Presupuestaria POA | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p> | <p>La institución evidencia el cumplimiento presupuestario mediante la ejecución físico financiera siendo evaluados por el índice de Gestión Presupuestaria, con el cual se obtuvo una media de 96% de cumplimiento.</p> <p>EVIDENCIA -Presupuesto -Ejecución presupuestaria -Informe de DIGEPRES</p> | |

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