



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD (INDOCAL)

**FECHA:**

08/09/2022

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

La aplicación del Modelo CAF está basada en el 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><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Contamos con una misión, visión y valores de la institución en el Manual General de Procesos del INDOCAL, que incluyen los objetivos de nuestras tres áreas técnicas fundamentales con lineamiento a las estrategias nacionales de calidad, la END, ODS y PNPSP.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b> Manual de la Calidad Carta Compromiso Carnet Murales Listas de Asistencia Correo electrónico de difusión Página Web</p> <p>Contamos con un marco de valores establecidos en el manual de calidad de la institución, el cual está alineado a los valores y las buenas prácticas metroológicas, de normalización y de evaluación de la conformidad, así como de las buenas costumbres de la gestión pública</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b> Manual de la Calidad Carta Compromiso Carnet Murales</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>Listas de Asistencia Correo eléctrico de difusión Página WEB</p> <p>Se verifica que los misión, visión y valores están alineados a la política nacional de la calidad, la ley 166-12, a la END, ODS y PNPSP</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b> Manual de la Calidad Carta Compromiso Carnet Murales Listas de Asistencia Correo eléctrico de difusión Página WEB</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>Todos nuestros empleados se le realiza difusión de la misión, visión y valores a través de correo electrónico, murales, nuestra página web y tenemos establecido un valor por cada mes el cual es compartido vía correo electrónico.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b> Inducción general al INDOCAL Páginas WEB Carnet Murales Listas de Asistencia Correo eléctrico de difusión</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos</p>	<p><b>EVIDENCIAS:</b> La misión, visión y valores son revisadas anualmente identificar cambios y adaptarla a través de la revisión por la dirección. Informe de Revisión por la Dirección.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>Contamos con un Código de Ética y una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) para garantizar la imparcialidad, además aplicamos en el proceso de compras las reglamentaciones de la dirección de compras y contrataciones. Tenemos implementado las Normas de Control Interno NOBACI.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b>  Código de ética  Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)  Reporte de cumplimiento remitidos a la DIGEIG sobre el Plan de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).  Matriz de Resumen NOBACI</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>		

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Se realizan charlas de sensibilización para el personal con relación a prevención de la corrupción. Se identifican casos y se toman decisiones respaldadas en los resultados de Auditorías internas.</p> <p>Se realizan difusiones de valores relacionados a la confianza, lealtad y respeto a través de las actividades de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), se efectúan distribución y publicaciones en las redes sociales, murales y pantallas de los computadores de todo el personal.</p> <p>Se realizan charlas sobre régimen ético y disciplinario y se reitera a través de comunicaciones dirigidas a todo el personal. A través de las auditorias del Sistema de Gestión se evalúa el conocimiento y aplicación de la misión, visión y valores y se identifican las oportunidades de mejoras</p> <p>Se elaboran y ejecutan los planes de acciones para corregir los hallazgos identificados en cada auditoria.</p> <p>Se realizaron charlas y capacitaciones basa en sistemas de gestión antisoborno basado en ISO 37001.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b> Correo electrónico Lista de asistencia Captura de pantalla de zoom Publicaciones en redes sociales</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Se realiza actualizaciones de la estructura (DJU-RAD-006-2021) y los procesos internos son más dinámicos los cuales están en constantes cambios debido a mejoras implementadas para garantizar la agilidad de la organización, se tienen implementados sistema de gestión basados en ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012, ISO/IEC 17021-1:2015, ISO/IEC 17025:2017 e ISO/IEC 17065:2012</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b>  Estructura organizacional  Acreditación en ISO/IEC 17020:2012 (ODAC)  Acreditación en ISO/IEC 17021-1:2015 e ISO/IEC 17065:2012 (EMA)  ISO/IEC 17025:2017 (ECA)  Norma ISO/TS 17582:2014 (OEA)  Sistema de Normas de Control Interno (NOBACI)  8 manuales de la Calidad  41 procedimientos técnicos  Procedimientos del sistema de gestión de la calidad y los procedimientos administrativos  Procedimientos de compras  Manual y procedimientos de las normas de control interno</p> <p>Se le realiza un acuerdo de desempeño cada colaborador de la institución y una evaluación de desempeño que se monitorea cada 3 meses, además las áreas técnicas hacen evaluaciones técnicas a fin de garantizar la competencia de los colaboradores en su desempeño.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y</p>	<p><b>EVIDENCIAS:</b>  Evaluaciones de desempeño  Minuta de Reunión y Desempeño del Empleado  Evaluación de personal en formación  Registro de seguimiento del personal  Evaluación para calificación de auditor de productos  Evaluación de expertos técnicos  Evaluación de los técnicos de inspección.</p> <p>Los sistemas de gestión cuentan con política de imparcialidad para la prestación de los servicios, así como la política del sistema de evaluación de la conformidad de no discriminación.  Se introducen requisitos correspondientes a los entes acreditadores, el ILAC y BIPM.</p>	
<p>las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p><b>EVIDENCIAS:</b>  Política de Imparcialidad  Política de no discriminación  Documentación de los Sistemas de Gestión</p> <p>Realizamos seguimientos para el control interno, se monitorea y se da seguimiento trimestral para los objetivos estratégicos y operativos</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b>  Informes trimestrales,  Informes Semanales  Memoria Anual  Carta Compromiso</p> <p>Contamos con un Procedimiento de Gestión de Riesgo y se han elaborado varias matrices para monitorear el logro de los objetivos como son:  Matrices de Riesgos  Matriz de seguimiento NOBACI.  Matriz general de seguimiento a objetivos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Contamos con sistemas de gestión basado en:  Acreditación en ISO/IEC 17020:2012 (acreditado con ODAC)  Acreditación en ISO/IEC 17021-1:2015 e ISO/IEC 17065:2012 (acreditado con EMA)  ISO/IEC 17025:2017 (acreditado con ECA)  Norma ISO/TS 17582:2014 (acreditado con OEA)  Sistema de Normas de Control Interno (NOBACI)</p> <p>Realizamos comunicaciones vía redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook, YOUTUBE y nuestro portal web.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b>  Se generan condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y trabajo en equipo:  Se han conformado diferentes equipos de trabajo como son: equipos de Auditores Internos, Comités Técnicos de Normalización, Comité de Imparcialidad, Comisión de Análisis de Estructura, Comité de Calidad, Comité de Monitoreo y Seguimiento a los SMMGP, Comité de Compras y Contracciones, Comité de Simplificación de Trámites RD + Simple, Equipo de Auditores Internos, Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).  Se ha establecido un Procedimiento de Comunicación Interna donde se ha definido la conformación de equipos de trabajo para mejora de los procesos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se ha establecido un plan anual de mantenimiento de la infraestructura física y mantenimiento preventivo de vehículos y de infraestructura tecnológicas.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b>            Contamos con un Plan de Comunicación, un Procedimiento de Comunicación Interna donde se han establecido la importancia de la comunicación y la forma en que hemos de comunicarnos para garantizar el éxito de la gestión.            Contamos con una reunión anual de Comunicación con la MAE y todos los encargados de áreas.            Contamos con un Procedimiento de cobertura de actividades y monitoreo a los medios de comunicación.            Contamos con un correo institucional para la difusión de las comunicaciones internas, así como la distribución física por las áreas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p><b>EVIDENCIAS:</b>            La alta dirección ha demostrado su compromiso con la mejora continua y la innovación por lo que ha declarado la Política de Calidad y ha impulsado grandes logros en materia de calidad como son:            La Acreditación Internacional bajo las siguientes normas:            ISO/IEC 17065 y ISO/IEC 17021-1 con la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA)            La Acreditación de la OEA para la Certificación de Organismos Electorales.</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.

A acreditación del Departamento de Inspección bajo la norma ISO/IEC 17020.  
La Acreditación Internacional bajo la norma INTE-ISO/IEC 17025:2017 con el Ente Costarricense de Acreditación (ECA)  
La Acreditación Nacional bajo la norma NORDOM ISO IEC 17025:2017 con el Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC)  
Ampliación de Alcance bajo ISO/IEC 17025:2017 con ECA  
Carta Compromiso del INDOCAL  
Declaración jurada de no injerencia adversa en SGC.  
Implementación de las Normas de Control Interno NOBACI

**EVIDENCIAS:**

En el INDOCAL se realiza la reunión de comunicación de objetivo anual coordinada por Planificación y Desarrollo donde se comunican los objetivos a seguir y los cambios a implementarse en la institución. Dicha reunión se lleva a cabo con la presencia de la MAE y todos los Directores y/o Encargados de las áreas.

Evidencias:

- Lista de Participantes de Reunión de Comunicación Anual de Alta Gerencia.
- Minutas de Reunión de Comunicación de Objetivos Anual.
- Minutas de Reunión de Seguimiento de Objetivos Trimestral.

Identificación de oportunidades a través de la gestión de riesgos.

- En la revisión por la dirección existe un plan para la ampliación de la acreditación a calibración de patrones volumétricos y de calibración de balanzas

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las</p>	<p><b>EVIDENCIAS:</b> La Alta Dirección del INDOCAL modela con el ejemplo. Esto se observa en los resultados de las evaluaciones anual realizadas por la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), la cual es realizada a través de la evaluación del código de pautas éticas establecido por la DIGEIG. Los resultados de las evaluaciones han sido satisfactorios y se han mejorado puntos débiles identificado en estas evaluaciones. Se evidencia las cartas compromisos de la dirección y de los directores de las áreas fomentando el desarrollo y el mantenimiento del sistema de gestión, así como la declaración jurada de los altos directivos.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b> En INDOCAL tenemos la firme convicción de no discriminación, la cual se evidencia en: Política de imparcialidad e independencia Contratación de colaboradores con deficiencia motora Sistema de accesibilidad a través de la página web para personas con deficiencia visual Política de Evaluación de la conformidad de No discriminación</p>	<p>No se cuenta baños para discapacitados</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>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>Elaboramos una norma de accesibilidad para que sea la guía para la construcción de espacios accesibles (NORDOM 779) Contamos con acuerdos con el CONADIS</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b> En el INDOCAL la opinión del personal es valiosa y se recogen a través de: Reuniones de Revisión por la Dirección. Reuniones ASPI. Reuniones con la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN). Reuniones departamentales mensuales y trimestrales. Buzones de sugerencia. Política de puertas abiertas en la Dirección General o RRHH donde se reciben quejas y sugerencias, las cuales son tomadas en cuenta Procedimiento de Reporte de Situaciones Impropias</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b> En el INDOCAL apoyamos el desarrollo del personal para que puedan cumplir con los objetivos de la institución y para ello se establecen: Planes de Capacitación Planes de Inducción Seguimiento trimestral al cumplimiento de metas del acuerdo de desempeño de cada empleado. Planes de mejora de la evaluación del desempeño En el INDOCAL retroalimentamos al personal con el objetivo de mejorar su desempeño.</p>	<p>No se cuenta con una matriz de distribución de carga laboral para los colaboradores</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Minutas cumplimiento y como parte de esta se realizan los Planes de mejora de desempeño</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> En el INDOCAL fomentamos y potenciamos a los empleados mediante la delegación de autoridad y se ha documentado a través de: Matrices de delegación de autoridad, también se incluye en el Manual de Organización y Funciones. Matriz de Sustitutos y Suplencias de las Unidades Se le realiza seguimiento al personal en formación para garantizar la operación coherente y las competencias técnicas</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> En el INDOCAL el fortalecimiento de las competencias de personal es muy importante por ello cada año se elabora un plan de Capacitación e inducción al personal de nuevo ingreso. Se ofrece apoyo económico para estudios. Se otorgan Permisos para estudios. Se envía a los responsables de áreas el formulario Detección de Necesidades para detectar brechas en el colaborador. Se fomenta el estudio y la investigación del personal técnico lo que se evidencia en la publicación en nuestro portal web en la pestaña publicaciones tres estudios técnicos (paper) de nuestro personal Colaboramos permitiendo pasantía en nuestra organización, así como la realización de tesis innovadoras por parte de nuestros colaboradores</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>en validación de métodos de calibración (primera tesis en la Republica Dominicana en este tema) Se forma el personal para su desempeño en área técnicas futuras con son: calibración de piranómetros, calibración de equipos de presión, neumáticos y Medición de contenido neto</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> Bono por desempeño Bono por rendimiento individual Salario 14 Día de cumpleaños</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><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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><b>EVIDENCIA:</b> En el INDOCAL, se ha desarrollado un análisis de las necesidades de los grupos de interés y se han definido sus necesidades las cuales han sido plasmadas en el PEI. Estas necesidades y expectativas también se recogen a través de los Comités técnicos de Normalización, las Reuniones con Comisión Técnico de Expertos (CODOCA), los Comités de Imparcialidad y de Certificación, así como de los encuentros de la Mesa Sectorial. Revisión de los</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>borradores de los criterios y procedimiento del ODAC. Vista pública de las normas y los reglamentos técnicos</p> <p>El INDOCAL trabaja con la definición de políticas públicas a través de su participación en la Mesa Sectorial, la Comisión Técnico de Expertos del CODOCA, la adopción, elaboración y desarrollo de Normas de Calidad y de Reglamentos Técnicos. Informes de Mesas sectoriales y minutas</p> <p>El INDOCAL identifica políticas públicas relevantes a través de la realización de un análisis de las partes interesadas y la incorporación y aplicación de leyes, reglamentos, normas, procedimientos externos que apliquen a la institución, para ello ha elaborado una Lista Maestra de Documentos de Origen Externos, una Matriz de Leyes, Reglamentos, Resoluciones y Decretos aplicables, las cuales son verificadas periódicamente por el Dpto. Jurídico.</p> <p>También identificamos las políticas públicas de interés y aplicables a la Institución a través del cumplimiento de los indicadores del sistema de monitoreo del estado (SMMGP) y a través de las capacitaciones y seminarios organizados por el MAP en las mesas sectoriales con intercambio de experiencias de entidades homologas en la región. Promovemos y fomentamos la política nacional de la calidad y elaboramos la política normalización.</p>	

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><b>EVIDENCIA:</b>            En el INDOCAL contamos con un Plan Estratégico (PEI) alineada a la Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan de Gobierno, Metas presidenciales y Objetivos del Gobierno.            Para dar seguimiento al cumplimiento a se ha establecido una Matriz General de Seguimiento a Objetivos, Matriz de Objetivos del SGC, Matriz de objetivos de las áreas técnicas, la cuales trimestralmente remitimos a los órganos rectores el reporte de cumplimiento de las metas físicas-financieras anual.            Participamos en el seguimiento y monitoreo de la política nacional de calidad.</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><b>EVIDENCIA:</b>            En el INDOCAL involucramos a los grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la institución a través de la realización de los Comités Técnicos de Normalización, la participación en la Mesa Sectorial de la Gestión Pública, la Comisión Técnica de expertos del CODOCA, Reunión Revisión por la Dirección y el Comité de Imparcialidad y Certificación que se gestiona desde nuestra institución.            AENOR - INDOCAL (TSS)            CARICOM REGIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDS AND QUALITY (CROSQ)            CEI-RD            CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDAD (CONADIS)            CTL GROUP            DIGECCOOM, ODAC e INDOCAL            DIRECCION GENERAL DE COOPERACION MULTILATERAL (DIGECCOOM)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>EDEESTE  ENTE COSTARRICENSE DE ACREDITACION (ECA) y LABORATORIO DE MEDICIONES ELECTRICAS DEL INDOCAL  FUNDACION APEC DE CREDITO EDUCATIVO, INC (FUNDAPEC)  INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)  Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre Pro Consumidor, Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC) e INDOCAL.  PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA MADRE Y MAESTRA (PUCMM)  SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y PROCONSUMIDOR  ADESS, PROCONSUMIDOR E INDOCAL  Memorando de Entendimiento de Cooperación Interinstitucional entre Dirección General de Aduanas (DGA) e INDOCAL.  Acuerdo Marco entre la Tesorería Nacional (TSS) y el INDOCAL.  Acuerdo Marco de Colaboración Interinstitucional entre el INDOCAL-ODAC.  Acuerdo de Colaboración y Cooperación Interinstitucional entre la Dirección General de Cooperación Multilateral (DIGECOOM) e INDOCAL.  Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre la Asociación Dominicana de Exportadores (ADOEXPO) e INDOCAL.  Acuerdo Interinstitucional entre Fundación Apec de Crédito Educativo (FUNDAPEC) e INDOCAL.  Acuerdo de Colaboración entre el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y el INDOCAL.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) e INDOCAL.</p> <p>Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre La Tesorería Nacional-INDOCAL para ingresar en el sistema SIRITE.</p> <p>Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información (OPTIC) y el INDOCAL.</p> <p>"Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre el Laboratorio Central Veterinario (LAVECEN y el INDOCAL.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> En el INDOCAL Mantenemos alianzas con distintos grupos de interés importantes y contamos con las siguientes alianzas: Sistema de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) con los importadores y DGA, Membrecía Plena con el Organismo Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés), Membrecía Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT), Membrecía Bureau Internacional de Pesas y Medidas (BIPM), Membrecía Organización Internacional de la Metrología Legal (OIML), Membrecía Comisión Electrotécnica Internacional (IEC), Membrecía CODEX ALIMENTARIUS, adscritos al Sistema Interamericano de Metrología (SIM), Acuerdo firmado con IIBI, UASD, Tesorería Nacional, MITUR, INABIE, EDENORTE, UNIBE, ODAC, PROCONSUMIDOR, ADOEXPO, INTEC, PUCMM, FUNDAPEC, TSS, CONADIS, Super Intendencia de Electricidad, DIGECOOM, UTESA, Asociación de Empresario de Santiago, Lavasen, Etc.</p>	

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><b>EVIDENCIA:</b>            En el INDOCAL promovemos el conocimiento de la organización a través de nuestra Página web, redes sociales, charlas, cursos, estrategias de comercialización, presencia en los medios de comunicaciones (Radio y TV), prensa escrita (periódicos de circulación nacional, observatorio público)            Contamos con canales de comunicación en redes sociales, página Web Institucional, y además se realizan rutas comerciales.            El director general realiza acuerdos interinstitucionales y visitas a diferentes medios para promover los servicios del INDOCAL.</p>	

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el</p>	<p><b>EVIDENCIA:</b>            El INDOCAL ha definido todos sus grupos de interés en el PEI y las necesidades y expectativas de los grupos de interés se determinaron a través de un Análisis FODA y de un análisis de las partes interesadas (interna-externa).            Se ha realizado la distribución del PEI a los grupos de interés tanto en formato físico como digital y se difundió el PEI con el personal.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p><b>EVIDENCIA:</b> La información de los grupos de interés, así como las relevantes sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, han sido recopiladas en el PEI tomando en cuenta sus necesidades y expectativas. También se determinó la periodicidad de la revisión de las mismas acorde al vencimiento del PEI cada 3 años. El INDOCAL a través de encuesta de satisfacción, quejas y sugerencias recopilamos las expectativas, necesidades y el grado de satisfacción de sus grupos de interés, estos son analizados para poner en marcha acciones de mejora para garantizar la satisfacción de estos.</p> <p><b>Evidencia:</b> PEI Encuesta de satisfacción Grupos de interés</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> INDOCAL recopila información relevante sobre estas variables a través de: Mesa Sectorial de Reforma del Estado, Mesa Sectorial de Cooperación Multilateral, Comités Internacionales de Normalización, pasantías y talleres internacionales, Asambleas Generales ISO, Políticas ILAC, Directrices de la OIML, Criterios y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	procedimientos de los entres acreditadores COPANT y SIM.	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	EVIDENCIA: En el INDOCAL para analizar las debilidades y fuerzas internas, tomando en cuenta las oportunidades y amenazas se ha realizado un análisis FODA (PEI). Hemos elaborado un procedimiento de gestión de riesgo y una Matriz de Riesgo INDOCAL.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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.	EVIDENCIA: En el INDOCAL la misión y visión han sido alineadas en el PEI (largo y mediano plazo) y en el POA (concretos y a corto plazo). También han sido traducidos y plasmados en una Matriz General de Objetivos, Matriz de Objetivos de las Áreas Técnicas, Matriz de Objetivos específicos de las áreas y una Matriz de Riesgo INDOCAL.	No contamos un sistema de monitoreo automatizado eficaz que permita dar seguimiento oportuno al PEI y al POA.
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	EVIDENCIA: En el INDOCAL para la elaboración del PEI se involucraron los grupos de interés identificados en el análisis FODA (PEI) realizado dando prioridad a las necesidades y expectativas de los grupos de interés. De igual forma son involucrados en las reuniones de los Comités Técnicos Normalización, Mesa Sectorial de la gestión pública, Mesa Sectorial de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <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>Cooperación y en la Comisión Técnica de Expertos del CODOCA, retroalimentación de los clientes a través de la encuesta de satisfacción y retroalimentación de la vista públicas de normas y reglamentos técnicos, comité de certificación de evaluación de la conformidad.</p> <p>Contamos con acuerdos con CONADIS, contratamos colaboradores con dificultad física motora, impulsamos la equidad de género, contamos con el servicio de certificación de equidad de género, garantizamos la accesibilidad a nuestro portal web que ha sido diseñado para personas con dificultad visual.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> En el INDOCAL contamos con un Presupuesto aprobado por el Gobierno Central y un Presupuesto por Captaciones Directas para desarrollar, adecuar la planificación estratégica de la institución y queda plasmado en los Reportes de Meta Física y Financiera entregados a la Dirección General de Presupuesto.</p> <p><b>Evidencia:</b> Presupuesto aprobado Partidas presupuestarias Partida por productos</p>	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Implants 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 al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p><b>EVIDENCIA:</b> En el INDOCAL contamos con el PEI como guía de alineación institucional, de ella se desprenden las matrices de objetivos estratégicos, definiendo las prioridades, forma de medición y marco temporal, contamos con diagramas de flujos de procesos en todas las áreas medibles, y procedimientos de análisis y evaluación de la estructura organizativa y a través de nuestras auditorías internas y externas evaluamos periódicamente la eficiencia y eficacia de los mismos.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> En el INDOCAL contamos con la Matriz General de Objetivos la cual establece para cada área de la institución los objetivos, metas, indicadores, formas de medición y a través del reporte se obtienen los resultados esperados trimestrales de cada uno y los planes de acción cuando aplique de cada área cuando no se ha logrado la meta establecida en el periodo establecido.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> En el INDOCAL realizamos la difusión de comunicación del PEI y en ella se abordan objetivos anuales la cual establece y comunica los objetivos estratégicos, objetivos específicos y los Planes Operativos. Se comunicó a los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b> Correo de difusión Afiches publicitarios Registro de participantes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p><b>EVIDENCIA:</b> En el INDOCAL contamos con una matriz general de objetivos que establece indicadores puntuales para resultados y metas puntuales. A través de los informes de metas físicas financieras se reportan la relación de productos, servicios, resultados y costos de los mismos</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de metas físicas Informes trimestrales</p>	

**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><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p><b>EVIDENCIA:</b> El director de Tecnología de la información esta llevando a cabo un Plan de digitalización de los servicios institucional sobre necesidades y un programa para calidad 4.0 con el sistema interamericano de metrología (SIM) digitalización de los laboratorios de metrología. Se han identificado necesidades de dispositivos de adquisición de datos para impulsar el proceso automatización en la adquisición de las mediciones. Estamos participando del proyecto CABUREK a través del SIM que como misión lleva a la digitalización de los servicios y la automatización de los procesos.</p>	

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>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Las normas ya se pueden adquirir desde nuestra página web, así como los servicios de los laboratorios.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> En el INDOCAL contamos con un Plan de capacitación Anual que busca desarrollar el conocimiento en los empleados, contamos con membrecías internacionales que nos permiten la pasantía de nuestro personal para la innovación, el benchlearning y el desarrollo del conocimiento. Garantizamos que se cuente con más de un colaborador con conocimientos específicos de una tarea. Nuestros laboratorios de metrología realizan interceptaciones tanto nacionales como internacionales, lo cual se evidencia en los informes de Intercomparación con desempeño satisfactorios Se ha desarrollado un programa de formación para los colaboradores de los laboratorios de metrología, el cual cuenta con ocho ciclos, lo que evidencia plan capacitación en innovación, y que convierte dicha área en un laboratorio de conocimiento ya que dichas formaciones son impartidas por nuestro personal el cual se ha formado alrededor del mundo en temas científicos de metrología.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> En el INDOCAL damos seguimiento periódicamente a todos los indicadores internos para el cambio establecidos en las áreas, lo validamos y vemos el estatus en la reunión anual</p>	<p>No se cuenta con un sistema informático para el monitoreo de los mismos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>de objetivos se establece la planificación de los cambios, la demanda externa y las innovaciones que la institución defina como meta, aprobado por la MAE</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> En INDOCAL se promueven las ideas innovadoras a través de programa de capacitación de los colaboradores de los laboratorios, los equipos de medición desarrollados por los colaboradores para diferentes pruebas, así como los procesos de automatización que reducen el tiempo que con los recursos escasos que tenemos hemos desarrollado, sumando los artículos científicos en nuestro portal web y el desarrollo de nuevos servicios brindar más y mejores servicios cada día. Sistema de ticket para asistencia del área de TI.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> INDOCAL a través del PEI, POA y Plan de Compras Anuales segura la disponibilidad de los recursos para la implementación de los cambios que la institución establezca y planifique</p>	<p>No se reportan en los informes las innovaciones y desarrollo en los informes para que sea considerada una partida presupuestaria para el año 2024</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
<b>La Organización:</b>		
<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>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales,</p>	<p><b>EVIDENCIA:</b> En el INDOCAL se analizan periódicamente las necesidades actuales de los recursos humanos y para esto se ha aplicado la encuesta de clima en coordinación con el MAP y se aplican encuesta de satisfacción al cliente –ciudadano. De igual modo se realizan análisis de quejas y sugerencias gestionadas a través del Dpto. de Servicio al Cliente.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> Contamos con políticas de Gestión Humana sobre permisos para estudio, permiso solidario (partida de familiares), maternidad, paternidad, también se ha elaborado un plan en coordinación con CONADIS sobre inclusión laboral de personas con discapacidad. Contamos con matrices de delegación de funciones, autoridades y suplencia. Se toma en cuentas las capacidades y habilidades futuras</p> <p>El INDOCAL cuenta con una escala salarial aprobada por el MAP, la cual fue aplica en este mes de noviembre de 2021 Hay un programa de compensaciones a aplicarse en 2022.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> En el INDOCAL seleccionamos al personal de acuerdo a la competencia, habilidades y conocimiento. <b>Evidencia:</b> Procedimiento de selección del personal</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.	Procedimiento de compensación y bienestar del talento humano.	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y</p>	<p><b>EVIDENCIA:</b> En el INDOCAL seleccionamos al personal de acuerdo a la competencia, habilidades y conocimiento. No discriminamos de ninguna forma al personal, y gestionamos su desarrollo mediante la detención de necesidades de capacitaciones, se otorgan permisos de estudios. <b>Evidencia:</b> Personal graduado con honores Personal con las más altas calificaciones a nivel internacional .</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> En el INCOCAL se realizan anualmente evaluaciones y acuerdos de desempeño al todo el personal. Trimestralmente cada responsable de área realiza un seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas en los acuerdos de desempeño. A todo el personal que haya cumplido con el rendimiento individual se le otorga un bono anual basado en los resultados de su desempeño.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> En INDOCAL aplicamos política de equidad de género, además certificamos en equidad de género y tenemos normas de igualdad de género, tenemos política no discriminatoria. Contamos con datos desagregado donde se evidencia la cantidad de empleados por género, equidad salarial de los que ocupan el mismo puesto, ect. <b>Evidencia:</b> Política no discriminatoria</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	Proporción de empleado por genero Nómina de los empleados	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>I) 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><b>EVIDENCIA:</b></p> <p>Se cuenta con el plan de capacitación para suplir necesidades actuales y futura, así como el programa de formación de los laboratorios y los técnicos que garantiza las necesidades actuales y futuras. Además, que se cuenta con un procedimiento para la detección de necesidades formación.</p> <p>Se fomenta la excelencia donde empleados gracias al apoyo que le brindamos pueden obtener su título universitario, algunos con honores, además de evidencia del más alto rendimiento y calificaciones de nuestros colaboradores en cursos avanzados de metrología, que internamente era considerada como metrología básica, lo cual</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>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>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y</p>	<p>evidencia el alto nivel metrológico de nuestros colaboradores.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> Se fomenta la excelencia donde empleados gracias al apoyo que le brindamos pueden obtener su título universitario, algunos con honores, además de evidencia del más alto rendimiento y calificaciones de nuestros colaboradores en cursos avanzados de metrología, que internamente era considerada como metrología básica, lo cual evidencia el alto nivel metrológico de nuestros colaboradores. Además, que contamos muchos de nuestros empleados con maestrías y posgrado en diferentes disciplinas. Se fomenta la investigación, el desarrollo y la automatización, evidenciado en paper científicos, desarrollo de equipos de medición, y la automatización de los procesos.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> En INDOCAL permitimos nuevas ideas innovadoras, formas de aprendizaje para desarrollar las competencias, evidenciado en el sistema de ticket para servicios técnicos y de gestión informática, desarrollo de equipos de medición, desarrollo de investigaciones, diseño y análisis de experimentos estadísticos, basado en minería de datos y six sigma.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> Hemos desarrollado habilidades gerenciales y de liderazgo.</p>	<p>No se cuenta con asignación recursos investigación, desarrollo y la automatización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se han realizado, diplomado en alta gerencia, charlas, cursos sobre desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo con el fin de desarrollar estas habilidades en los puestos de dirección y supervisión de la institución.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> Se realiza inducción general al personal de nuevo ingreso y las áreas técnicas realizan una inducción al puesto del nuevos colaboradore, se establece una mentoría a través de la evaluación y seguimiento del personal en formación, además de que el personal del Departamento de Metrología Legal debe pasar una pasantía por las otras áreas de metrología.</p> <p>Evaluación de la Conformidad determina los criterios de competencias y métodos de evaluación de los Agentes de Evaluación de la Conformidad a los fines de asegurar que poseen el conocimiento y las habilidades pertinentes para la realización de las diferentes funciones de certificación en base a la inspección y a los esquemas de certificación operados, así como las brechas y/o mejoras identificadas durante el seguimiento a los involucrados en los procesos de evaluación</p> <p>Lo ante expuesto se puede evidenciar a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de Competencia del empleado</li> <li>- Lista de asistencia</li> <li>- Formulario de inducción la personal.</li> <li>- Matrices con el personal en formación.</li> <li>- Evaluación del personal en formación de los laboratorios.</li> <li>- Certificados de participación de la pasantía con cada actividad realizada.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p><b>EVIDENCIA:</b> Se realizan movimientos de personal y promociones basada en la calidad del mérito, las podemos validar a través de: Designaciones Entrevista por competencia No objeción del MAP Acción de personal Comunicación de cambio de designación</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>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</p>	<p>En el INDOCAL promovemos y desarrollamos formación vía plataforma como zoom, presenciales con el uso de recurso multimedia, además de publicitarla vía redes sociales.</p> <p><b>Evidencia:</b> Listas de asistencias Captura de pantallas Presentaciones Certificados</p> <p>Planificamos y desarrollamos actividades formativas en gestión de riesgos, conflictos de interés, ética para el personal</p> <p><b>Evidencia:</b> Listas de asistencias Captura de pantallas Presentaciones Certificados</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> Evaluamos el impacto de las capacitaciones y contamos con procedimientos de capacitación donde se establece la metodología utilizada para</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	evaluar al personal, esto se puede evidenciar a través Evaluaciones de Capacitación y Registro de Competencia del empleado	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en</p>	<p>En el INDOCAL se promueve la cultura de la comunicación.</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimiento de Comunicación Interna, Minutas: Reuniones Departamentales Reuniones Trimestrales Reunión Revisión por la Dirección Reuniones con la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) Promoción de Valores a través de correo Institucional, murales y redes sociales.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> En el INDOCAL se crea un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias a través de las diferentes reuniones que se realizan a todos los niveles, esto lo podemos evidenciar a través de las Minutas de Reuniones.</p> <p>En el INDOCAL se involucra a los empleados y a sus representantes para el desarrollo de los planes de acción y procedimientos existentes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p><b>Evidencia:</b>  Minutas de:  Reuniones Departamentales  Reuniones Trimestrales  Reunión Revisión por la Dirección  Reuniones con la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).  Reportes de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).</p> <p>En el INDOCAL se procura el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la forma de medirlo.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Acuerdos de desempeño donde firma el colaborador y el supervisor  Realizamos encuesta de clima laboral conjuntamente con el MAP</p> <p><b>EVIDENCIA:</b>  En el INDOCAL realizamos Encuesta de Clima Organizacional, de la cual se genera un Informe y se toman las acciones de mejoras necesarias para lograr la satisfacción de nuestros empleados</p> <p>Aseguramos las buenas condiciones en el ambiente de trabajo, a través del Comité de salud y seguridad del trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Charlas de Salud, Operativos de Salud, Evaluación e informe de Riesgo Laborales  Listado de participantes en Jornadas de Salud.  Jornadas de vacunación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Extintores en áreas comunes Ruta de evacuación</p> <p>En INDOCAL tenemos colaboradores en teletrabajo, y otorgamos la licencia de trabajo, permisos ante casos imprevistos, licencias médicas o de maternidad, permiso solidario (partida de un familiar), permiso de estudios.</p> <p><b>Evidencia:</b> Formulario de permisos Acciones de personal</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>El INDOCAL es una entidad que cree en la inclusión, por eso contratamos personas con discapacidades y propiciamos que su área de trabajo esté ubicada en el primer, teniendo en cuenta sus limitaciones y que cuente con los insumos necesarios para su óptimo desempeño.</p> <p><b>Evidencia:</b> Rampa Parqueos especiales para discapacitados y embarazadas. Nómina de asistencia social Pago de capacitaciones</p> <p>En el INDOCAL proporcionamos planes y métodos adaptados para beneficiar al personal de forma no monetaria.</p> <p><b>Evidencia:</b> Operativos médicos Realización de charlas y actividades enfocadas en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades Día de cumpleaños</p> <p><b>De forma monetaria:</b></p>	<p>No se cuenta con acceso para discapacitado al segundo nivel</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Bono por desempeño a Bono por rendimiento individual Sueldo 14	

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

**Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>El INDOCAL ha identificado sus socios claves de todos los sectores. <b>Evidencia:</b> Plan Estratégico Institucional. Análisis de las partes interesadas Reuniones de Comités Técnicos Simposios y Charlas al ciudadano Acuerdos y Convenios de Colaboración</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</p>	<p>El INDOCAL ha identificado sus socios claves de todos los sectores. <b>Evidencia:</b> Plan Estratégico Institucional. Análisis de las partes interesadas Reuniones de Comités Técnicos Simposios y Charlas al ciudadano Acuerdos y Convenios de Colaboración</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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><b>EVIDENCIA:</b>  En INDOCAL los roles y responsabilidades se encuentran descritos en los Acuerdos y Convenios de Colaboración.  AENOR - INDOCAL (TSS)  CARICOM REGIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDS AND QUALITY (CROSQ)  CEI-RD  CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDAD (CONADIS)  CTL GROUP  DIGECOOM, ODAC e INDOCAL  DIRECCION GENERAL DE COOPERACION MULTILATERAL (DIGECOOM)  EDEESTE  ENTE COSTARRICENSE DE ACREDITACION (ECA) y LABORATORIO DE MEDICIONES ELECTRICAS DEL INDOCAL  FUNDACION APEC DE CREDITO EDUCATIVO, INC (FUNDAPEC)  INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)  Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre Pro Consumidor, Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC) e INDOCAL.  PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA MADRE Y MAESTRA (PUCMM)  SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y PROCONSUMIDOR  ADESS, PROCONSUMIDOR E INDOCAL  Memorando de Entendimiento de Cooperación Interinstitucional entre Dirección General de Aduanas (DGA) e INDOCAL.</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>Acuerdo Marco entre la Tesorería Nacional (TSS) y el INDOCAL.  Acuerdo Marco de Colaboración Interinstitucional entre el INDOCAL-ODAC.  Acuerdo de Colaboración y Cooperación Interinstitucional entre la Dirección General de Cooperación Multilateral (DIGECOOM) e INDOCAL.  Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre la Asociación Dominicana de Exportadores (ADOEXPO) e INDOCAL.  Acuerdo Interinstitucional entre Fundación Apec de Crédito Educativo (FUNDAPEC) e INDOCAL.  Acuerdo de Colaboración entre el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y el INDOCAL.  Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) e INDOCAL.  Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre La Tesorería Nacional-INDOCAL para ingresar en el sistema SIRITE.  Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información (OPTIC) y el INDOCAL.  "Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre el Laboratorio Central Veterinario (LAVECEN y el INDOCAL.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b>  Nos interesa hacer alianza público-privada por eso se observan en el punto anterior las empresas privadas, adicional a eso hay otros acuerdos que están en proceso con el sector</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>El INDOCAL cuenta con un departamento de compras y contrataciones que se asegura que los proveedores sean socialmente responsables y cumplan con los requisitos para la contratación pública y las normativas vigentes.  <b>Evidencia:</b>  Expediente de compras  Procedimiento de compras  Comité de Compras para seleccionar al proveedor</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p><b>EVIDENCIA:</b>  INDOCAL cuenta con distintas herramientas para asegurar estos requerimientos como son:  Misión-Visión-Valores INDOCAL  Política de la Calidad INDOCAL  Procedimiento de Análisis y Diseño de Estructura Organizativa PR-DDI-001  Procedimiento Control de la Información Documentada</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Contamos con el portal web y de transparencia donde se hacen públicas donde cualquiera puede acceder  Ficha Técnica de Proceso Sistema de gestión de calidad y de todas las áreas existe una ficha de proceso, además de tener datos abiertos a través de la OAI.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b>  INDOCAL a través de los Comités Técnicos se mantiene en contacto constante con los ciudadanos animando y apoyando las necesidades de los mismos, creando un plan de normalización anual en base a esas necesidades y ampliando y mejorando los servicios ofrecidos para apoyarlos. Contamos con Sistema de vista pública para buscar su opinión en la normalización y reglamentación. Se cuenta con el 311 donde puede tener información o requerirla a INDOCAL  Tenemos buzones de sugerencias y un espacio en la para comunicarse con nosotros.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b>  En INDOCAL comprometidos con garantizan la retroalimentación de nuestros cliente y ciudadanos realizamos encuesta de satisfacción al cliente, 311, buzones, redes sociales, etc  Contamos con procedimientos y documentos que nos permiten recoger información como son:  PR-SSC-002 Procedimiento Seguimiento a la Satisfacción del Cliente  PR-SSC-001 Procedimiento Manejo de los Requerimientos  Encuestas de satisfacción de Clientes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>FO-DSC-002 Formularios de Recepción de Quejas, Reclamaciones y Denuncias FO-DSC-003 Formularios de Recepción de Sugerencias Sugerencias de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).</p> <p>Contamos con un tarifario donde se tiene establecido los servicios que ofrecemos y una descripción de los mismos. Además, contamos con La Carta Compromiso.</p>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>En el INDOCAL se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p> <p><b>Evidencia:</b> Formulación del presupuesto por producto de acuerdo a los lineamientos de la Dirección General de Presupuesto. Informe de Gestión Presupuestaria POA PEII</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>En el INDOCAL se toman en cuenta las situaciones o eventos que atentan contra la sostenibilidad financiera. Se relacionan con el manejo de los recursos de la institución, la eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos, así como con la reducción de los flujos de ingresos y/o aumento de los flujos de gastos. Se labora un presupuesto en donde se toma en cuenta la integración de los objetivos con los recursos financieros y no financieros.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Procedimiento de Gestión de Riesgo, PR-DGC-009  Matriz de Riesgo  Informe de Gestión Presupuestaria.</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>En el INDOCAL, Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria a través la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) quien gestiona las informaciones relevantes para la actualización constante del Portal de Transparencia.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Publicación del presupuesto institucional  Informes financieros y ejecución presupuestaria en el portal de transparencia.  Actualización portal de transparencia del INDOCAL, PR-OAI-004.</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Se asegura la gestión rentable, eficaz y ahorrativa con la evaluación de las ofertas sobre las compras y contrataciones de bienes y servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Procedimientos de Evaluación de Proveedores, PR-DCC-001  Comité Compras y Contrataciones</p>	<p>No se realiza contabilidad de costos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Procedimiento de Compras Ley de compras y contrataciones Resoluciones de compras y contrataciones</p> <p>En el INDOCAL, se introducen sistemas de planificación y controles presupuestarios. <b>Evidencia:</b> Presupuesto por programas y control de ejecución presupuestaria. Anteproyecto de presupuesto Informe presupuestario Presupuesto Plurianual</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>		<p>No existe una delegación de responsabilidades financiera documentadas</p>

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></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>En INDOCAL, contamos con procedimientos para elaborar, revisar, aprobar, controlar, actualizar y disponer la información documentada (documentos y registros) <b>Evidencia:</b> Procedimiento control de los documentos Procedimiento control de los registros Procedimiento control de la información documentada</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	El INDOCAL garantiza que la información disponible externa sea recogida, procesada y usada eficazmente a través del Procedimiento Control de la Información PR-DGC-001, y el Procedimiento de Comunicación Interna PR-DGC-006. Además, se revisan las actualizaciones de las fuentes de origen externos para garantizar que se mantenga actualizada y disponible.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	El INDOCAL se realizan Capacitaciones por medios digitales, reuniones virtuales. Software ticket. Plan de digitalización de normas. / plan de capacitación de TI a los colaboradores. <b>Evidencia:</b> Plan de digitalización de los servicios Programa de capacitaciones Software de ticket para servicios de TI USO de software para reuniones virtuales Office 365 para trabajo en colaboración	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<b>EVIDENCIA:</b> Se realizan difusión de información, ética pública, movilidad y seguridad, capacitaciones, revisión documentos externos, además de que somos la red internacional de metrología donde se comparte informaciones, COPANT, etc .	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<b>EVIDENCIA:</b> Se cuenta con una memoria anual y de la oficina de Libre acceso de la Información y los procedimientos internos.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>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><b>EVIDENCIA:</b> Se tiene establecidos correos institucionales, página web, acceso al servidor, murales, WhatsApp</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> Redes sociales, página web, 311 y datos abiertos, redes sociales, retroalimentación de los comités de normalización, vista pública de las normas y reglamentos</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> Se tienen establecidos contratos de confidencialidad para todo el personal, el cual es vinculante hasta 5 años después.</p>	

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Se cuenta con objetivos institucionales de tecnología los cuales se encuentran en el PEI.</p> <p><b>Evidencia:</b> PEI POA</p> <p>En INDOCAL evaluamos la rentabilidad de uso de tecnología basado en costo beneficio y su impacto en las labores, los clientes y los usuarios.</p> <p><b>Evidencia:</b> Migración Correo Office 365 Comités de compras</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Uso de sistemas abiertos</p> <p>EVIDENCIA: En INDOCAL, identificamos y usamos nuevas tecnologías, así como el desarrollo del sistema de ticket, monitoreo de web y redes sociales, automatización, análisis de datos</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>EVIDENCIA: En los laboratorios de metrología hacemos uso de Lab View para automatización y participamos del programa CABUREK del sim con el objetivo de lograr la transformación digital de nuestros servicios. Contamos con el servicio de nube one drive para realización de backup de información relevante.</p>	
<p>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>EVIDENCIA: Contamos con un Sistema de ticket de TI, formularios de servicios al cliente, venta de normas en línea, servicios en línea (venta), SAIP, etc</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio</p>	<p>EVIDENCIA: En INDOCAL tenemos establecido el Procedimiento Restricciones de Acceso No Autorizado, para garantizar que la información, las áreas de procesamiento de información, las redes</p>	<p>No se cuenta con certificación Certificación NORTIC A7</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>de datos, los recursos de la plataforma tecnológica y los sistemas de información del INDOCAL estén debidamente protegidos contra accesos no autorizados a través de mecanismos de control de acceso lógico y físico, además utilizamos equipos Fortinet para de ataques cibernéticos</p> <p>EVIDENCIA: Contamos con capacitación y charla en eficiencia energética, gestión de los residuos electrónicos. Certificación de accesibilidad del portal, acuerdo con CODANIS, Plan de Protección y Cuidado al Medio Ambiente.</p>	<p>No se cuenta un programa de gestión de los residuos</p>

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></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>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas,</p>	<p>EVIDENCIA: Se realiza monitoreo de la factura de mantenimiento, solicitudes, control de mantenimientos de aire, vehículos e instalaciones, plantas eléctricas, fumigación periódica, planes de compras de mobiliarios y equipos de oficinas, registro almacenes y suministro. Plan de suministro de consumibles.</p> <p>EVIDENCIA:</p>	<p>No se cuenta un sistema de acceso a discapacitados al segundo nivel</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Contamos con rampas de Accesibilidad a personas discapacitada en el primer nivel, con parqueo para discapacitados</p> <p>EVIDENCIA: Realizamos la reutilización de equipos y componentes no solo en el área de TI, si no en los laboratorios para el desarrollo de nuevos equipos y reparación.</p> <p>No tenemos nuestras instalaciones disponibles</p>	<p>No se cuenta un programa para el reciclaje de papel y plástico.</p> <p>No se han puesto de la comunidad las instalaciones</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>EVIDENCIA: Charla de eficiencia energética.</p> <p>EVIDENCIA: Contamos con la certificación de accesibilidad de nuestro portal web para personas con dificultad visual, parqueos para embarazada y discapacitados, y rampas en el primer nivel</p>	<p>No se cuenta con transporte colectivo del personal.</p> <p>No se cuenta con rampas y/o ascensor para el segundo nivel</p>

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<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>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>EVIDENCIA: Nuestra institución cuenta con sistemas de gestión en las áreas misionales los cuales están documentados en manuales, procedimientos, instructivos etc. Además, contamos con la implementación de la Normas de Control Interno NOBACI</p> <p>EVIDENCIA: En el INDOCAL, se ha realizado la migración de todas las carpetas compartidas a la nube de sharepoint. Contamos con la digitalización de los documentos de los laboratorios, Evaluación de la Conformidad y Normalización, así como los formularios utilizados.</p>	<p>No se obtiene retroalimentación de la documentación de los grupos de interés</p> <p>No se cuenta con un plan de digitalización de los registros físicos</p>
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>EVIDENCIA: Se evidencia el Poa, Matrices de Riesgos. Procedimiento de Gestión de Riesgo PR-DGC-009 Procedimiento auditorías Internas al SGC PR-DGC-003 Procedimiento de Manejo de NC y Acciones Correctivas PR-DGC-004</p> <p>EVIDENCIA: Los propietarios de procesos son identificados a través de descripciones de puestos, las responsabilidades descritas en los procedimientos de las áreas, lista de actividades de los laboratorios y Matriz de carga laboral.</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>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>EVIDENCIA: Contamos con servicios en línea de los servicios en nuestro portal web y a través de VUCE.</p> <p>EVIDENCIA: Se impulsa a través de programa de cooperación de internacional, intercomparaciones y capacitaciones internacionales del personal. Comités técnicos, simposio, charlas y cursos con organismos internacionales.</p> <p>EVIDENCIA: Contamos con una carta compromiso, evaluación del desempeño, monitoreo y seguimiento al PEI y POA, MMGP, revisión por la dirección, Informe de satisfacción.</p> <p>EVIDENCIA: Realizamos Backup de las informaciones relevantes y contamos con un procedimiento de backup y sincronización con las nubes</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
<b>La Organización:</b>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>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>EVIDENCIA: Lo realizamos mediante encuesta de satisfacción (99%), Carta compromiso, servicios nuevos de las áreas técnicas como certificación, calibración de analizadores, inspección por lotes sector eléctricos, procedimiento de reclamaciones, quejas y sugerencias, 311.</p> <p>Contamos con la aprobación de modelos, ofrecemos servicios de venta de normas en línea, se realizan los servicios que ofrecemos centrándose en el principio de una sola vez</p> <p>EVIDENCIA: En INDOCAL, tenemos política de no discriminación de evaluación de la conformidad 17021-1 y 17065 la no discriminación. 17020, 17021-1, 17024, 17025 y 17065 imparcialidad. Compromiso de confidencialidad.</p> <p>EVIDENCIA: En INDOCAL, promovemos la accesibilidad practicando con el ejemplo a través de nuestra Pagina web con certificado de accesibilidad, folletos, YouTube y redes sociales</p>	<p>No contamos con anuncios en medios tradicionales, tarjeta de presentación en braille, anuncios en fraile, folletos.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	EVIDENCIA: En INDOCAL, Tenemos cuerdo INDOCAL-ODAC, realizamos y participamos en Intercomparaciones de laboratorios, coordinamos red de metrología química.	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	EVIDENCIA: En INDOCAL, Participamos de un proyecto llamado QSEC CROSQ-RD en el cual se creará una base de datos de refrigeradores de uso doméstico, del cual seremos usuario y podremos alimentarla con las informaciones de republicana dominicana agrupando la comunidad del CARICOM, Contamos con una Red de metrología química la cual coordinamos	No se cuenta con un sistema de información
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Tenemos una mesa de trabajo con el ODAC para los temas de acreditación <b>Evidencia:</b> Captura de pantallas de las reuniones y grabaciones	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	EVIDENCIA: INDOCAL, cuenta con un programa de incentivos a aplicarse durante el 2022	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos	EVIDENCIA: Lo realizamos a través de PNC, Guía inspección de medidores eléctricos, VUCE.	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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>EVIDENCIA: Lo realizamos a través de Convenios y acuerdos los cuales mencionamos:</p> <p>AENOR - INDOCAL (TSS)  CARICOM REGIONAL ORGANIZATION FOR STANDARS AND QUALITY (CROSQ)  CEI-RD  CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDAD (CONADIS)  CTL GROUP  DIGECOOM, ODAC e INDOCAL  DIRECCION GENERAL DE COOPERACION MULTILATERAL (DIGECOOM)  EDEESTE  ENTE COSTARRICENSE DE ACREDITACION (ECA) y LABORATORIO DE MEDICIONES ELECTRICAS DEL INDOCAL  FUNDACION APEC DE CREDITO EDUCATIVO, INC (FUNDAPEC)  INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)  Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre Pro Consumidor, Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC) e INDOCAL.  PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA MADRE Y MAESTRA (PUCMM)  SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y PROCONSUMIDOR  ADESS, PROCONSUMIDOR E INDOCAL  Memorando de Entendimiento de Cooperación Interinstitucional entre Dirección General de Aduanas (DGA) e INDOCAL.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Acuerdo Marco entre la Tesorería Nacional (TSS) y el INDOCAL.</p> <p>Acuerdo Marco de Colaboración Interinstitucional entre el INDOCAL-ODAC.</p> <p>Acuerdo de Colaboración y Cooperación Interinstitucional entre la Dirección General de Cooperación Multilateral (DIGECOOM) e INDOCAL.</p> <p>Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre la Asociación Dominicana de Exportadores (ADOEXPO) e INDOCAL.</p> <p>Acuerdo Interinstitucional entre Fundación Apec de Crédito Educativo (FUNDAPEC) e INDOCAL.</p> <p>Acuerdo de Colaboración entre el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y el INDOCAL.</p> <p>Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) e INDOCAL.</p> <p>Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre La Tesorería Nacional-INDOCAL para ingresar en el sistema SIRITE.</p> <p>Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información (OPTIC) y el INDOCAL.</p> <p>"Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre el Laboratorio Central Veterinario (LAVECEN y el INDOCAL."</p>	

## 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
<p><b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b></p>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Contamos con las a encuestas de satisfacción, acreditaciones y certificaciones, así como las valoraciones de organismos estatales, así como la retroalimentación de las redes sociales.</p> <p><b>Evidencia:</b>                      Informes de servicio al cliente                      Informes del departamento de comunicaciones                      Memoria institucional</p> <p>Para INDOCAL nuestros usuarios y clientes son importantes por eso buscamos retroalimentación de ellos a través de encuesta de satisfacción</p> <p><b>EVIDENCIA:</b>                      Le damos participación a todos los ciudadanos y clientes en los procesos de trabajo a través de la vista pública de las normas y de los reglamentos técnicos elaborados desde INDOCAL., además de participación de los comités técnicos, así como en las mesas de trabajo.</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad,</p>	<p><b>EVIDENCIA:</b> Contamos con un Portal transparencia de INDOCAL, adicional a eso</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>cualquier ciudadano puede tener acceso a las informaciones a través de la OAI</p> <p>EVIDENCIA: Medimos integridad de nuestra organización y la confianza que generamos a través de encuesta de Satisfacción</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del</p>	<p>EVIDENCIA: El nivel de confianza hacia la organización y nuestros productos lo medimos con Encuesta de satisfacción al cliente, además de la Carta compromiso</p> <p>EVIDENCIA: VUCE, Portal web, TRANSFERECIA, PAGO CON TARJETA, entrega por medios digitales para normas.</p> <p>En INDOCAL medimos la calidad del servicio para garantizar un estándar de calidad acorde a los que los ciudadanos y clientes necesitan.</p> <p><b>Evidencia:</b> Carta compromiso y la encuesta de satisfacción al cliente</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p> <p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>Tenemos servicios orientados a las necesidades específica como es el servicio de certificación de género que otorgamos</p> <p>En INDOCAL la innovación es partes de nuestras vidas y del accionar por eso se pueden destacar Paper de investigaciones los cuales compartimos con todos los usuarios a través de nuestro portal en la pestaña de artículos técnicos, además de equipos de medición desarrollados en los laboratorios de metrología que actúan como punta de lanza en temas de mediciones.</p> <p>EVIDENCIA: En INDOCAL creemos que cada vez debemos ser una institución más ágil y eficiente, lo cual lo evidenciamos en la Carta Compromiso.</p> <p>EVIDENCIA: Contamos con mucha documentación digital y la posibilidad de adquirir servicios desde nuestro portal web, además contamos con un plan de digitalización para ser más amigable con el medioambiente además de ahorrar recursos</p>	

## 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
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>En INDOCAL el tiempo en que prestamos servicios es importante debido a que representa para los ciudadanos y clientes pérdida de dinero y lo evidenciamos a través de:</p> <p><b>Evidencia:</b> Carta Compromiso</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>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Procedimientos de atención al cliente Encuesta de satisfacción</p> <p>En INDOCAL creemos que las quejas y opiniones es para mejorar y brindar un mejor servicio por eso lo evidenciamos con el procedimiento de quejas, informes de quejas, la retroalimentación del 311.</p> <p>En INDOCAL medimos los compromisos con la calidad. <b>Evidencia:</b> Carta compromiso Encuesta de Satisfacción al Cliente</p> <p>EVIDENCIA: Lo evidenciamos en la 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>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Contamos con diferentes canales de información como son Instagram, YouTube, Twitter, LinkedIn, Facebook, OAI, portal web. <b>Evidencia:</b> Informes mensuales del Departamento de Comunicación Informes de la OAI y TI.</p> <p>EVIDENCIA: Contamos con un portal de Transparencia para que todas las informaciones del INDOCAL esté disponible a la población en general, conozcan nuestros servicios y nuestros artículos científicos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	EVIDENCIA: Nuestros Objetivos están disponibles en nuestra página web, los objetivos son medidos trimestralmente y está en nuestra memoria, así como los Informes Mensuales de comunicación, además de los seguimientos del POA y el PEI	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	EVIDENCIA: Estamos disponible a cualquier persona física o Jurica que requiera información lo cual se realiza a través de la OAI	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	EVIDENCIA: Nuestro horario laboral es de 8:00 am a 4:00 pm, sin embargo, contamos con canales para la adquisición de nuestros servicios a través del portal web y VUCE.	
6) Tiempo de espera.	Creemos que el tiempo de importante por eso a través de nuestro departamento de servicio al cliente se hacen esta medición. <b>Evidencia:</b> Informes de servicio al cliente	
7) Tiempo para prestar el servicio.	EVIDENCIA: El tiempo espera para cada servicio está establecido en el tarifario de servicios y la Carta Compromiso	
8) Costo de los servicios.	EVIDENCIA: En INDOCAL contamos con tarifario (aprobado por CODOCA) y carta compromiso donde se evidencia el costo de los servicios	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	EVIDENCIA: Estas informaciones están disponibles en nuestra Carta Compromiso, también a través de nuestro portal web	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias</p>	<p>EVIDENCIA: Los grupos de interés participan y nos dan su opinión a través de los comités de normalización, reglamentación, en la elaboración procedimiento de inspección de lotes de medidores de energía eléctrica, así como en la reunión del PEI y las mesas de trabajo.</p> <p>EVIDENCIA: La evidencia de las quejas recibidas implementadas está disponible en: Los informes de servicios a los clientes, los cuales incluyen las quejas y sugerencias</p>	
<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de</p>	<p>EVIDENCIA: Nuestros servicios pueden ser adquiridos en con la utilización de métodos innovadores como web o VUCE, transferencia, uso de tarjeta en nuestras instalaciones</p> <p>No hay evidencia</p> <p>EVIDENCIA: Estas revisiones se realizan en las revisiones de los comités de normalización y de reglamentación técnica, así como de las encuestas de satisfacción, además de que se evidencia en las solicitudes de los servicios de los laboratorios</p>	<p>No se cuenta con servicio para consultar (Chat Bot por WhatsApp)</p> <p>No se cuenta con indicadores enfocados a la diversidad</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
interés identificados 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
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes. 2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	En INDOCAL realizamos esta medición a través de la OAI. <b>Evidencia:</b> Informes de la OAI  El seguimiento y resultados de los indicadores se realiza a través de la OAI. <b>Evidencia:</b> Informe OAI	

#### CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

##### Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>  1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<b>EVIDENCIA:</b> La imagen y el rendimiento general de nuestra organización es medida a través de: Informes de Servicio al cliente Informes de Servicios Técnicos	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>El involucramiento de las personas en la toma de decisiones y el conocimiento de la misión, visión y valores es importante para nosotros, ya que nuestros colaboradores son lo que nos pueden ayudar a mejorar cada día.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Inducción general a los colaboradores del INDOCAL  Delegación de autoridad  Matriz de suplencia  Listado de reuniones departamentales  Reuniones del PEI</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Nuestros colaborares son importantes, así como las actividades que nos pueden proporcionar mejoras</p> <p><b>Evidencia:</b>  Reuniones del PEI  Auditorías internas  Evaluaciones de los entes acreditadores  Procedimiento de Gestión de Riesgos PR-DGC-009  Matriz de Riesgos  Procedimiento de Mejora Continua PR-DGC-008  Procedimiento de Revisiones por la Dirección PR-DGC-005  Observaciones y sugerencias del personal</p>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>EVIDENCIA: Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), capsula de relaciones laborales, capacitación en ética e integridad, charlas, lista de asistencia</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>EVIDENCIA: Encuesta de clima organizacional, taller de relaciones laborales, Procedimiento Reporte Situaciones Impropias PR-OAI-002</p> <p>EVIDENCIA: Creemos en una mejor sociedad y equidad con aquellos grupos menos favorecidos, lo cual lo evidenciamos con:  Certificación de igualdad de genero  Norma de accesibilidad  Acuerdo con CONADIS  Normas de eficiencia energética  Charlas de eficiencia energética</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>EVIDENCIA: Somos una institución abierta a la innovación y lo evidenciamos el equipos multidisciplinarios y uso de las TIC para dar soporte a las reuniones virtuales, migración a office365 de los correos institucionales, el desarrollo de nuevos equipos de medición, investigaciones científicas</p> <p>EVIDENCIA: Contamos con manuales, procedimientos e instructivas, uso de firma electrónica, así como backup en la nube, trabajo colaborativo en línea, reuniones virtuales, tenemos planificado la mejora de nuestra infraestructura informática, también hemos reforzado nuestra seguridad, soporte asistido remoto a través de anydesk y sistema de ticket para la asignación de soporte técnico, programación de reuniones virtuales a través de zoom, y el uso de Microsoft teams a todo los colaboradores con correo office 365</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) La agilidad de la organización.	EVIDENCIA: Gestión de la información vía correo electrónico.	

**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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	EVIDENCIA: Nuestros directivos realizan de forma periódica evaluación y acuerdo de desempeño, los cuales se establecen los recursos, se evalúa el rendimiento y se los comunica los colaboradores, adicional a esto los laboratorios Y Evaluación de la Conformidad tienen unos requisitos específicos de acuerdo a la posición, los cuales son evaluados semestralmente, además se evidencia el rendimiento del personal en función a la cantidad de servicios brindado, así como de encuesta de satisfacción, adicional a ello se realiza una supervisión efectiva en la ejecución de cada servicio al personal de los laboratorios.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	EVIDENCIA: El diseño y la gestión de nuestros procesos están basados en norma internacionales como sistema de gestión basado en ISO 9001 y las áreas técnicas con SGC basados en ISO 17020, 17021-I, 17024, 17025 y 17065 y la implementación de la NOVACI para el control interno	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	EVIDENCIA: En INDOCAL creemos que la carga laboral es importante para garantizar el óptimo rendimiento por eso tenemos descripciones de puestos y acuerdo del desempeño y matriz de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) La gestión del conocimiento.	<p>autorización, responsabilidad y la matriz de delegación</p> <p>Se realizan entrenamiento cruzados para garantizar la correcta ejecución los procesos documentados, asegurando la disponibilidad de personal para la realización de las actividades.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Lista de asistencia  Certificados de participación  Procedimiento detección de necesidades de formación</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>EVIDENCIA: Para la comunicación interna utilizamos varios medios como son:  Correo interno (comunicaciones INDOCAL) murales  Grupos de WhatsApp  Comunicaciones internas.</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>EVIDENCIA: Se cuenta con un programa para ser implementado durante el 2022</p>	No se cuenta con un programa para reconocimiento de los esfuerzos individuales
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>Contamos con los recursos humanos con las competencias y sin miedo al cambio, los cuales se mantienen actualizados, y nos aseguramos en el proceso de selección de los colaborades:</p> <p><b>Evidencia:</b>  Procedimiento Reclutamiento y Selección del Personal PR-RH-002  Cursos  Charlas  Simposio  Desarrollo de nuestro personal</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Herramientas Innovadoras para la eficiencia de los servicios	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	EVIDENCIA: En INDOCAL nos aseguramos que se comuniquen los derechos y deberes de los empleados, las funciones y lo importante de su trabajo el logro de los objetivos.	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	EVIDENCIA: Contamos con personas bajo teletrabajo y tenemos establecida la figura de licencia solidaria para dar apoyo ante aquellas eventualidades que nos impactan por la partida de familiares, día de cumpleaños, campañas y operativos médicos visuales, cardíacos, vacunación.	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	EVIDENCIA: Creemos en la equidad en la distribución de puestos de trabajo, flexibilidad de cambio de unidades organizativas, gestión de promoción, equidad salarial con reajuste aprobado. <b>Evidencia:</b> Estadísticas de equidad de genero Flexibilidad de cambio de unidades organizativa Gestión de la promoción Equidad salarial	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	EVIDENCIA: Mantenemos las instalaciones y las áreas de trabajos adecuadas a los requerimientos del trabajo, tenemos planes de readecuación de los espacios para optimizar las áreas y permitir tener	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	estaciones de trabajo mejoradas. Además, contamos con un Plan de Seguridad Física y Tecnológica	

**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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	EVIDENCIA: Contamos con un plan de capacitación donde se desarrollan capacitaciones para fortalecer o mantener las competencias de los empleados, así como desarrollar otras actitudes y conocimientos.	
2) Motivación y empoderamiento.	EVIDENCIA: Creemos que un empleado motivado trabaja más y mejor y lo evidenciamos en: Reajuste salarial Bono por Rendimiento Individual Detalles a la secretaria Detalles a las madres y a los padres Detalles al personal en el día del amor y la amistad, salario 14.	No se cuenta con un programa de reconocimiento al personal
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	EVIDENCIA: En el último trimestre recopilamos las necesidades de formación, donde cada supervisor incluye las capacitaciones que el personal necesita para el desempeño óptimo de sus funciones. Se elaboramos un programa y plan de capacitación para garantizar la formación de nuestros colaboradores, asignando los recursos necesarios para la ejecución.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Motivamos la formación profesional universitaria y de maestría otorgándoles permisos para que puedan asistir clase y desarrollarse.	

### Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

#### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Contamos con indicadores de retención y lealtad los cuales son llevados desde RRHH</p> <p><b>Evidencia:</b>  Índice de absentismo o enfermedad  Índice de rotación del personal  Quejas del personal  Política de puertas abiertas para quejas y sugerencia de la dirección general y RRHH</p> <p>En INDOCAL las Acciones de Mejoras pueden ser originadas <b>por Cualquier Empleado</b> que identifique una situación que pueda ser una oportunidad de Mejora en el Sistema de Gestión o a los procesos bajo su responsabilidad.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Procedimiento Manejo de Acciones de Mejora PR-DGC-008  Procedimiento Auditorías Interna PR-DGC-003  Reporte de Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de</p>	<p>Procedimiento de Revisión por la Dirección PR-DGC-005  Informes de Auditorías Internas  Informes de Revisión por la Dirección</p> <p>INDOCAL, tiene identificado en las matrices de riesgos de las áreas sustantivas los posibles conflictos de intereses.  <b>Evidencia:</b>  Matriz de Gestión de Riesgo de las áreas Sustantivas  Informe de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)  Reporte de Situaciones Impropias, PR-OAI-002</p> <p><b>EVIDENCIA:</b>  En INDOCAL se realizan jornadas de reforestación y limpieza de costas como parte de la responsabilidad social. También tenemos establecido políticas de protección y cuidado del medio ambiente y un Plan de Protección y Cuidado del Medio Ambiente</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> Estos indicadores están consignados en los informes de servicio al cliente a través del Reporte de Quejas, Reclamaciones Denuncias y Sugerencias y el Reporte de Resultados de Encuestas y Copia de Planes de Acción.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).		

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>EVIDENCIA: Estos resultados están señalados en los resultados de la evaluación de desempeño anuales y los acuerdos de desempeño, así como las evaluaciones internas que realizan las áreas técnicas para el seguimiento del personal</p> <p>Nuestro personal hace uso de herramientas digitales.  <b>Evidencia:</b>            Servicios de ticket            Plataformas de video conferencias como zoom, meet, team, etc            Trabajo de colaboración            Uso de almacenamiento en la nube para compartir trabajos</p> <p>EVIDENCIA: Los indicadores relacionados con el desarrollo de las opciones formativas para desarrollo de las capacidades son llevados desde la dirección de RRHH  <b>Evidencia:</b>            Informe trimestral, memoria institucional</p>	<p>No se cuenta con indicadores sobre el uso de herramientas digitales de TI</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Tenemos un programa de reconocimiento a ejecutar a partir del 2023	No se cuenta con un programa de reconocimiento individual.

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

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

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo	EVIDENCIAS: En INDOCAL hemos realizado charlas de salud, odontología, oftalmología, jornada de medición de presión, jornadas cardiacas, Stand de salud.	.
financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	EVIDENCIA: Lo realizamos al través del portal de compras y contrataciones/ comité de compras, además realizamos inspecciones periódicas a balanzas de supermercado y estaciones de expendio de combustible, así como inspecciones en aduanas para garantizar el comercio justo.	No se cuenta con un plan de gestión de los residuos
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	EVIDENCIA: Nuestra página web está diseñada y certificada para personas con dificultad visual	No se cuenta con un plan para poner al servicio de la comunidad los salones de reuniones, actividades en el parqueo

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>EVIDENCIA: En el caso de la seguridad alimentaria contamos con varias normas, además que certificamos las cocinas utilizadas por las escuelas, garantizamos el comercio justo con las mediciones de las balanzas de supermercado, estaciones de combustibles y certificamos las barras de acero a utilizarse en construcción, el agua embotellada, las cocinas del sistema educativo, certificamos los medidores de electricidad, balanzas y de los termómetros clínicos que entran al país. Realizamos calibraciones de analizadores de redes que con su ayuda se evitan la ocurrencia de apagones por fallas y se incrementa la durabilidad de los equipos eléctricos y electrónicos.</p>	
<p>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>EVIDENCIA: Contamos con colaboradores con discapacidad motora, cumplimos con la ley de transparencia, equidad de empleos en la institución, contamos con la asociación de servidores público, la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), acceso a la información. En materia de democracia tenemos la acreditación de la OEA para certificar organismos electorales, además de un esquema para certificar sistemas antisoborno</p>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>EVIDENCIA: Tenemos el servicio de calibración de analizadores de redes Estamos desarrollando el servicio de calibración de piranómetros utilizados para medir la irradiancia solar en la instalación de paneles solares Estamos desarrollando el esquema de certificación de instaladores de paneles solares Se está desarrollando con la colaboración del PTB de Alemania un estudio de impacto de un sistema</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>de etiquetado de eficiente en refrigeradores de uso doméstico</p> <p>EVIDENCIA: La opinión es recopilada por el área de comunicaciones y la OAI los cuales rinden un informe y los resultados se pueden encontrar en la memoria</p>	

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>EVIDENCIA: Muchos de nuestros proveedores cuentan un perfil socialmente responsable de ellos podemos mencionar al grupo martí, claro, altice, etc</p> <p><b>Evidencia:</b> Cumplimos a través del Portal Transaccional (SISCOMPRA)</p> <p>En INDOCAL creemos que las relaciones con las autoridades y grupos representante de la comunicad es importantes, para lo cual realizamos encuentros con estos grupos de interés: Evidencia:</p>	<p>No se cuenta con un programa de gestión de residuos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>Minuta Mensuales se reportan</p> <p>En INDOCAL, damos seguimientos a las menciones que nos realizan, donde el último semestre obtuvimos 17 menciones en los medios de comunicación</p> <p><b>Evidencia:</b> Informes semestrales de comunicaciones</p> <p>EVIDENCIA: En INDOCAL contamos con personal con discapacidad motora que trabaja en nuestra institución</p>	
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>No existe evidencia</p> <p>En INDOCAL hemos participado durante el año en aproximadamente treinta y cinco (39) intercambios productivos de conocimientos e informaciones con otras entidades, tanto nacional, como internacional.</p> <p>Así mismo, hemos estado realizando dos (102) acercamientos con otras entidades públicas y privadas, con el objetivo de dar a conocer la infraestructura de la calidad existente y hacer uso de la misma, para el desarrollo de una cultura de calidad en el país.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe semanal de gestión de la Dirección General Informe Servicios Técnicos</p>	<p>No se cuenta con proyectos para el desarrollo de proyectos en actividades filantrópicas de los empleados</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>EVIDENCIA: En INDOCAL tenemos establecido el Programa Promoción y Prevención PYP, Hemos realizados charlas de salud, jornada de prevención y Stand de seguros médicos,</p> <p>EVIDENCIA: En INDOCAL Contamos con informes mensuales de uso energético de la planta y un Plan de Protección y Cuidado del Medio Ambiente</p>	

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>EVIDENCIA: En INDOCAL los resultados de cantidad y calidad de los servicios y productos se encuentran en la memoria y tenemos mediciones</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>de satisfacción a través de los informes de Servicio al Cliente, Reporte de Resultados de Encuestas y Carta Compromiso</p> <p>EVIDENCIA: En INDOCAL Resulta difícil medir el impacto porque muchos de nuestros servicios son de uso masivos, por ejemplo:  Certificación de las cocinas del MINERD que impacta a toda la población estudiantil (más de dos millones). Beneficio es higiene e inocuidad de los alimentos  Controles metrológicos a los medidores de electricidad que se extiende a toda la población del país el país: empresa, hogares y las industria que usen electricidad. Beneficio: medición de energía confiables  Verificación de surtidores de combustibles (GLP, Gasolina, Gasoil, querosén, Gas natural), este alcance es a toda la población. Cantidad justa de combustible comprado  Certificación de barras de aceros (todas las construcciones del país y las personas que hacen uso de ella). Beneficio: acero adecuado para las construcciones  Evaluación de Modelo de termómetros clínicos (toda la población del país). Beneficio: medición confiable que asegure la correcta medicación  Certificación de productos (a toda la población). Productos confiables y la higiene e inocuidad de estos. En el caso del cemento que impacto es a toda la población, cuyo beneficio es un centro con la calidad y la cantidad que se requiere para las construcciones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	<p>En INDOCAL , hemos realizados Intercomparaciones en calibración de medidores de energía eléctrica, termómetros, calibración de pesas, calibración de balanzas en el ámbito nacional e internacional</p> <p><b>Evidencia:</b> Informes de intercomparaciones</p>	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>El grado de cumplimiento y la eficacia de las alianzas de colaboración con otras organizaciones o entidades gubernamentales, empresas privadas, académicas u organismo internacionales:</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe mensual de seguimiento.</p> <p>Reporte de objetivos e indicadores de medición (resultados logrados).</p> <p>Reporte de acuerdos y convenios de colaboración interinstitucional (seguimiento al logro de los objetivos).</p>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>En INDOCAL, contamos con auditorías en todas las áreas, así como evaluaciones realizadas por ECA, EMA y ODAC para las normas ISO/IEC 17020, 17021, 17025 y 17065 es por la dirección</p> <p><b>Evidencia:</b> Informes de auditorías Informes de evaluaciones de los entes acreditadores</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Estos resultados se evidencian en las memorias y Reporte de Resultados de Encuestas de Satisfacción de Servicios al Cliente</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No hay evidencia

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	En INDOCAL, nos aseguramos que el personal cuente con la competencia a través de capacitaciones orientadas a fortalecer el desempeño y garantizar la continuidad de las actividades a través de la garantía de personal disponible con el conocimiento idóneo para sustituir en caso de ausencia del responsable. <b>Evidencia:</b> Lista de asistencia Certificados de participación	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	En INDOCAL, Las mejoras y las innovaciones a los procesos son realizadas a través de nuestro SGC <b>Evidencia:</b> Manual de la calidad Procedimientos de las áreas misionales Instructivos de las áreas misionales, etc	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>En INDOCAL, medimos la eficacia de las alianzas de colaboración con otras organizaciones o entidades gubernamentales, empresas privadas, académicas u organismo internacionales:</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe mensual de seguimiento. Reporte de objetivos e indicadores de medición (resultados logrados). Reporte de acuerdos y convenios de colaboración interinstitucional (seguimiento al logro de los objetivos).</p> <p>En INDOCAL, se lleva una política de imprimir los menos posibles y muchos documentos se manejan de manera digital. Además, contamos con un Plan de Protección y Cuidado al Medio Ambiente</p> <p>Nuestros sistemas de gestión se mantienen adecuados y eficaces para garantizarlo realizamos tres auditorías al año donde retroalimenta al personal sobre las no conformidades y se establecen los planes de acción para eliminar la causa raíces que dan origen a la no conformidad</p> <p><b>Evidencia:</b> Informes de auditoría</p>	<p>Plan de Mejora</p> <p>No se ha medido el impacto de la digitalización actual.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	En INDOCAL, contamos con las acreditaciones en ISO/IEC 17020:2012, ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17025 e ISO/IEC 17065, además de las certificaciones NORTIC A2, A3, A4 y Certificaciones de accesibilidad, acreditación de la OEA para organismo electorales	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.  9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	En INDOCAL, Trabajamos trimestralmente las metas físicas financiera donde se muestra el cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros <b>Evidencia:</b> Reporte de ejecución Reporte SIGEF	No hay evidencia

**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.