

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD (INDOCAL)

FECHA:

11/07/2023

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> | | |
| <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> | <p>En INDOCAL, 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. EVIDENCIAS: Manual de la Calidad Carta Compromiso Carnet Murales Listas de Asistencia Correo electrónico de difusión Página Web</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>En INDOCAL, contamos con un marco de valores establecidos en nuestro PEI y en los manuales de la calidad de la institución, los cuales están alineado a los valores y las buenas prácticas metrológicas, de normalización y de evaluación de la conformidad, así como de las buenas costumbres de la gestión pública. EVIDENCIAS: Manual de la Calidad Carta Compromiso</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Carnet Murales Listas de Asistencia Correo electrónico de difusión Página WEB</p> | |
| <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> | <p>En INDOCAL, contamos con un marco de valores establecidos en nuestro PEI y en los manuales de la calidad de la institución, los cuales están alineado a los valores y las buenas prácticas metrológicas, de normalización y de evaluación de la conformidad, así como de las buenas costumbres de la gestión pública.</p> <p>EVIDENCIAS: Manual de la Calidad Carta Compromiso Carnet Murales Listas de Asistencia Correo electrónico de difusión Página WEB</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>A 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>EVIDENCIAS: Inducción general al INDOCAL Páginas WEB Carnet Murales Listas de Asistencia Correo electrónico 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 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>En INDOCAL, la misión, visión y valores son revisadas anualmente identificar cambios y adaptarla a través de la revisión por la dirección.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de Revisión por la Dirección Manual de Calidad PEI Institucional</p> | |
| <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> | <p>En INDOCAL, 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.</p> <p>Tenemos implementado las Normas de Control Interno NOBACI.</p> <p>EVIDENCIAS: Código de ética Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) Reporte de cumplimiento remitido a la DIGEIG sobre el Plan de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN). Procedimiento Reporte de Situaciones Impropias, PR-OAI-002</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p> | <p>En INDOCAL, se realizan charlas de sensibilización para el personal con relación a prevención de la corrupción.</p> <p>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.</p> <p>A través de las auditorias del Sistema de Gestión y a las Normas de Control Interno NOBACI 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>EVIDENCIAS: Informes de auditorias 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>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> | <p>En INDOCAL, 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>EVIDENCIAS:</p> <p>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) implementado en un 100% 01 Manual de Organización y Funciones 01 Manual General Constitución, Organización y Funcionamiento de los Comités Técnicos de Normalización 01 Plan de Cuidado del Medio Ambiente 01 Plan de Seguridad Física y Tecnológica de los activos de TLC 01 Política de Imparcialidad 07 Directrices y Lineamientos 06 Manuales de Sistemas de Gestión 03 Manuales de Procedimientos</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>36 Procedimientos de las Áreas Consultivas Administrativas o apoyo</p> <p>42 Procedimientos de las Áreas Sustantivas o Técnicas</p> <p>44 Instructivos de las Áreas Sustantivas o Técnicas</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>En INDOCAL, se le realiza un acuerdo de desempeño a 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> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>Evaluaciones de desempeño</p> <p>Minuta de Reunión y Desempeño del Empleado</p> <p>Evaluación de personal en formación</p> <p>Registro de seguimiento del personal</p> <p>Evaluación para calificación de auditor de productos y sistemas de gestión</p> <p>Evaluación de expertos técnicos</p> <p>Evaluación de los técnicos de inspección.</p> | |
| <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> | <p>En INDOCAL, 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>EVIDENCIAS:</p> <p>Política de Imparcialidad</p> <p>Política de no discriminación</p> <p>Documentación de los Sistemas de Gestión</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>Realizamos seguimientos para el control interno, se monitorea y se da seguimiento trimestral para los objetivos estratégicos y operativos. Actualmente nuestra institución se encuentra en un 100% de cumplimiento de las Normas de Control Interno NOBACI. EVIDENCIAS: Informes trimestrales, Informes Semanales Memoria Anual Carta Compromiso 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> | |
| <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>En INDOCAL, contamos con sistemas de gestión basado en: Evidencias: 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>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> | <p>En INDOCAL, realizamos comunicaciones vía redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook, LinkedIn, YOUTUBE y nuestro portal web). EVIDENCIAS: Portal Web Redes Sociales</p> | |

| | Medios televisivos | |
|---|--|--|
| <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> | <p>INDOCAL, asegura condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y trabajo en equipo:</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>En INDOCAL, se han conformado diferentes equipos de trabajo como son: Comités Técnicos de Normalización, Comité de Imparcialidad, Comisión de Análisis de Estructura, Comité de Calidad, 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).</p> <p>Se ha establecido un Procedimiento de Comunicación Interna</p> <p>Se ha establecido un plan anual de mantenimiento de la infraestructura física y mantenimiento preventivo de vehículos</p> <p>Un Plan de Cuidado del Medio Ambiente y un Plan de Seguridad física y Tecnológica de los Activos de TIC.</p> | |
| <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> | <p>En INDOCAL, aseguramos 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>EVIDENCIAS:</p> <p>Contamos con un Plan de Comunicación Externa e Interna.</p> <p>Un Manual de Identidad Corporativa del INDOCAL</p> <p>Una Política de Comunicación Interna</p> <p>Un Procedimiento de Comunicación Interna donde se han establecido la importancia de la</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>comunicación y la forma en que hemos de comunicarnos para garantizar el éxito de la gestión. Realizamos una reunión anual de Comunicación con la MAE y todos los encargados de áreas.</p> <p>Contamos con un Procedimiento de cobertura de actividades y monitoreo a los medios de comunicación.</p> <p>Contamos con un correo institucional para la difusión de las comunicaciones internas, así como la distribución física por las áreas.</p> | |
| <p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> | <p>La alta dirección ha demostrado su compromiso con la mejora continua y la innovación impulsando grandes logros en materia de calidad como son:</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>ISO/IEC 17065 y ISO/IEC 17021-I con la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA)</p> <p>La Acreditación de la OEA para la Certificación de Organismos Electorales.</p> <p>A Acreditación del Departamento de Inspección bajo la norma ISO/IEC 17020.</p> <p>La Acreditación Internacional bajo la norma INTE-ISO/IEC 17025:2017 con el Ente Costarricense de Acreditación (ECA)</p> <p>La Acreditación Nacional bajo la norma NORDOM ISO IEC 17025:2017 con el Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC)</p> <p>Ampliación de Alcance bajo ISO/IEC 17025:2017 con ECA</p> <p>Carta Compromiso del INDOCAL</p> <p>Declaración jurada de no injerencia adversa en SGC.</p> <p>Implementación de las Normas de Control Interno NOBACI</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p> | <p>En el INDOCAL, se realiza la reunión de comunicación de objetivo anual coordinada por la Dirección de 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</p> <p>EVIDENCIAS: Lista de Participantes de Reunión de Comunicación Anual de Objetivos a la 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</p> | |
|--|--|--|

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>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</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>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.</p> <p>Los resultados de las evaluaciones han sido satisfactorios y se han mejorado puntos débiles identificado en estas evaluaciones.</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|---|---|
| | <p>EVIDENCIAS: Informe de Cumplimento emitido por la DIGEIG Informe Evaluación de la Carta Compromisos Implementación de la Normas de Control Interno NOBACI El fomento, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de gestión, así como la declaración jurada de los altos directivos.</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 circunstancias personales de los empleados.</p> | <p>En INDOCAL, tenemos la firme convicción de no discriminación, la cual se evidencia en: EVIDENCIAS: Política de imparcialidad e independencia Contratación de colaboradores con deficiencia motora Igualdad de oportunidades hombre/mujer Sistema de accesibilidad a través de la página web para personas con deficiencia visual Política de Evaluación de la conformidad de No discriminación 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>No se cuenta con baños ni escaleras para discapacitados,</p> |
| <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> | <p>En el INDOCAL, la opinión del personal es valiosa y se recogen a través de: EVIDENCIAS: Reuniones de Revisión por la Dirección. Reuniones ASPI. Reuniones con la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN). Reuniones departamentales mensuales y trimestrales.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>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>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> | <p>En el INDOCAL apoyamos el desarrollo del personal para que puedan cumplir con los objetivos de la institución y para ello se establecen: EVIDENCIAS: 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. Minutas cumplimiento y como parte de esta se realizan los Planes de mejora de desempeño</p> | |
| <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> | <p>En el INDOCAL fomentamos y potenciamos a los empleados mediante la delegación de autoridad y se ha documentado a través de: EVIDENCIA: 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>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva</p> | <p>En el INDOCAL, se promueve una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias. EVIDENCIA:</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> | <p>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 de estudios técnicos (paper) de nuestro personal Colaboramos permitiendo pasantía en nuestra organización. Se ofrecen capacitaciones continuas en las diferentes normas ISO al personal técnico y/o auditores de evaluación de la conformidad. Se forma el personal para su desempeño en área técnicas metrológica con son: calibración de piranómetros, calibración de equipos de presión, neumáticos, análisis de tendencia, Incertidumbre, Gestión de Laboratorio, Intervalo de Calibración, Tiempo y Frecuencia, Masa, Volumen, Temperatura, Validación de Método de Calibración y Medición de contenido neto</p> | |
| <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p> | <p>En el INDOCAL. se premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo mediante. EVIDENCIA: Bono por rendimiento individual Bono por cumplimiento de indicadores Salario 14 Vacaciones colectivas a final de año 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>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> | | |
| <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> | <p>En el INDOCAL, se ha desarrollado un análisis de las necesidades de los grupos de interés y se han definido sus necesidades y expectativas. EVIDENCIA: Estas necesidades han sido plasmadas en el PEI, 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 borradores de los criterios y procedimiento del ODAC. Vista pública de las normas y los reglamentos técnicos</p> | |
| <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</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. EVIDENCIA: Acta de la reunión de Expertos del CODOCA Normas aprobadas</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Resolución de normas aprobadas Informes de Mesas sectoriales y minutas y Acuerdos Interinstitucionales Acuerdos Interinstitucionales</p> | |
| <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</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: EVIDENCIAS: Lista Maestra de Documentos de Origen Externos, Matriz de Leyes, Reglamentos, Resoluciones y Decretos aplicables, las cuales son verificadas periódicamente por el Dpto. Jurídico. Manual General Constitución y Funcionamiento de los Comités Técnicos de Normalización Acreditación sobre la Norma Antisoborno 3700I y Gestión Cumplimiento 3730I</p> | |
| <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> | <p>En el INDOCAL, se alinea el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas. EVIDENCIA: 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.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>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>En el INDOCAL, involucramos a los grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la institución a través de:</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Las reuniones 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 las Certificaciones que se gestionan desde nuestra institución.</p> <p>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.</p> | |

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.
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. | |
| 6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. | <p>En el INDOCAL, Mantenemos alianzas con distintos grupos de interés importantes y contamos con las siguientes alianzas:</p> <p>EVIDENCIA: 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, DIGECCOM, UTESA, Asociación de Empresario de Santiago, Lavasen, Etc.</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>En el INDOCAL, promovemos el conocimiento de la organización a través de:</p> <p>EVIDENCIA: Nuestra Página web, redes sociales, charlas, cursos, estrategias de comercialización, presencia en los medios de comunicaciones (Radio y TV), prensa (periódicos de circulación nacional, observatorio público)</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Contamos con canales de comunicación en redes sociales, página Web Institucional, y además se realizan rutas comerciales.</p> <p>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 |
|---|--|-----------------|
| La Organización: | | |
| <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> | <p>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).</p> <p>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> <p>EVIDENCIA: PEI y POA institucional Correos de difusión</p> | |
| <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> | <p>La información de los grupos de interés, así como las 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</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>de las mismas acorde al vencimiento del PEI cada 3 años.</p> <p>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>EVIDENCIA: PEI Encuesta de satisfacción Grupos de interés</p> | |
| 3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación. | <p>El INDOCAL, recopila información relevante sobre estas variables a través de:</p> <p>EVIDENCIA: 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 procedimientos de los entes acreditadores COPANT y SIM y Acuerdos Interinstitucionales.</p> | |
| 4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc. | <p>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.</p> <p>EVIDENCIA: PEI Institucional Procedimiento de gestión de riesgo y una Matriz de Riesgo INDOCAL.</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> | <p>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. EVIDENCIA: PEI y POA Institucional Matriz General de Objetivos Matriz de Riesgo INDOCAL</p> | |
| <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> | <p>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 Cooperación y en la Comisión Técnica de Expertos del CODOCA, retroalimentación de los clientes a través de la encuesta de satisfacción a los clientes y retroalimentación de la vista públicas de normas y reglamentos técnicos. EVIDENCIAS:</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Lista de Asistencia a talleres para la formulación del PEI 2020-2024</p> <p>Análisis FODA PEI 2020-2024</p> <p>Lista de asistencia a las reuniones de los Comités Técnicos Normalización</p> <p>Informe sobre la reunión de la Comisión Técnica de Expertos del CODOCA.</p> <p>Informe encuesta de satisfacción de los clientes</p> <p>Retroalimentación de la vista públicas de normas y reglamentos técnicos.</p> | |
| <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> | <p>INDOCAL, en su PEI institucional ha definido una estrategia para la mitigación de los impactos ambientales negativos con la reducción de los residuos.</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>EVIDENCIAS:</p> <p>PEI 2020-2024</p> <p>Plan de Cuidado Medio Ambiental.</p> <p>POA 2023</p> <p>Acuerdo con CONADIS</p> <p>Servicios de Certificación de Equidad de Genero</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>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</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Meta Física y Financiera entregados a la Dirección General de Presupuesto.</p> <p>EVIDENCIA: 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 |
|---|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. | <p>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 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 estos.</p> <p>EVIDENCIA: Resolución DJU-RAD-006-2021 Estructura Organizativa INDOCAL Procedimiento Análisis y Diseño de Estructura Organizativas Informes de auditorías Internas y Externas Plan Operativo Anual POA</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>En el INDOCAL, se realizan reuniones para la elaboración del POA, involucrando a las diferentes unidades de la estructura organizativa donde se define la Matriz General de Objetivos en la cual se establecen 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</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>acción cuando aplique de cada área cuando no se ha logrado la meta establecida en el periodo establecido.</p> <p>EVIDENCIA: Matriz General de Objetivos 2023 Informe de monitoreo trimestral POA 2023 Matriz de seguimiento POA 2023</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>En el INDOCAL, realizamos la difusión y comunicación del PEI, los objetivos estratégicos y los Planes Operativos a los grupos de interés y a los diferentes niveles de la organización.</p> <p>EVIDENCIA: Reunión anual de objetivos Minuta anual de comunicación de objetivos Correo de difusión Afiches publicitarios Registro de participantes</p> | |
| <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p> | <p>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 estos</p> <p>EVIDENCIA: Informe de metas físicas Informes trimestrales SMMGP Informe Semanal de Gestión Reporte Trimestral NOBACI Informe Trimestral Departamentales Informe de monitoreo y Evaluación de PEI y POA Informe Cuatrimestral Carta Compromisos Memoria Semestral y Anual</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 |
|--|---|-----------------|
| La Organización: | | |
| 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías. | <p>En INDOOCAL, la dirección de Tecnología de la información ha llevado a cabo un Plan de digitalización de los servicios institucional sobre necesidades y un programa para calidad 4.0. Actualmente las normas se pueden adquirir desde nuestra página web, así como los servicios de los laboratorios y evaluación de la conformidad</p> <p>EVIDENCIA: Captura de pantalla de nuestra página web Plataforma de vetas de Normas indocalnormas.gob.do</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>En el INDOCAL, contamos con un Plan de capacitación Anual, contamos con membrecías internacionales que nos permiten la pasantía de nuestro personal para la innovación y el desarrollo del conocimiento.</p> <p>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, y evaluación de la conformidad.</p> <p>EVIDENCIA: Plan de Capacitación 2023 Informe de Intercomparación Invitación por parte de organismos internacionales Informe técnico del participante Certificados de participación Lista de participantes</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | | |
| <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> | <p>En el INDOCA, 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 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>EVIDENCIA: Informe trimestral POA 2023 Minuta reunión anual de objetivos Lista de participantes</p> | |
| <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> | <p>En INDOCAL, se promueven las ideas innovadoras a través de programa de capacitación para los colaboradores de los laboratorios, los equipos de medición desarrollados por los colaboradores para diferentes pruebas, así adquisición de normas desde nuestra página web y la solicitud de los servicios de metrología y evaluación de la conformidad,</p> <p>EVIDENCIA: Ejecución del programa de capacitación de los laboratorios de metrología Captura de pantalla de nuestra página web Plataforma de vetas de Normas indocalnormas.gob.do</p> | |
| <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> | <p>INDOCAL, asegura la disponibilidad de los recursos para la implementación de los cambios que la institución establezca y planifique</p> <p>EVIDENCIA: PEI/POA institucional Presupuesto anual Plan de compra Institucional el cual es actualizado por las áreas trimestralmente</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>La Organización:</p> | | |
| <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> | <p>En el INDOCAL. se analizan periódicamente las necesidades actuales de los recursos humanos a través de detección de necesidades, encuesta de clima laboral en coordinación con el MAP y se aplican encuesta de quejas, reclamaciones y sugerencias gestionadas a través de la división de Servicio al Cliente.</p> <p>EVIDENCIA: Formulario Detección de necesidades de capacitación Informe de encuesta de quejas, reclamaciones y sugerencias Informe encuesta de clima laboral</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>En INDOCAL, Tenemos establecido políticas de recursos humanos basado en los requisitos legales aplicables, procedimientos y manual de cargos. Contamos con procedimiento para el reclutamiento del personal el cual es tomado en cuenta al momento de contratar una persona. También se realizan promociones basadas en el Mérito. Contamos con matrices de delegación de funciones, autoridades o Matriz de suplencia. Se otorgan permisos para estudio, permiso solidario (partida de familiares), maternidad, paternidad.</p> <p>EVIDENCIA: Ley 41-08 de Función Pública</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Procedimiento Reclutamiento y Selección, PR-DRH-002</p> <p>Manual de Cargo</p> <p>Procedimiento Promoción Basado en la Calidad del Mérito, PR-DRH-012</p> <p>Procedimiento Suplencia por Faltas Temporales y Matriz de Sustitutos, PR-DRH-005</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>El INDOCAL, cuenta con una escala salarial aprobada por el MAP, la cual fue aplicada parcialmente en el 2021.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Escala salarial 2021 aprobada por el MAP</p> | <p>No se ha Aplicado la escala salarial a todos los empleados.</p> <p>Desarrollar un Programa de Compensación para los empleados</p> |
| <p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> | <p>En el INDOCAL, seleccionamos al personal de acuerdo con la competencia, habilidades y conocimiento. gestionamos su desarrollo mediante la detención de necesidades de capacitaciones, se otorgan permisos de estudios.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Plan de capacitación</p> <p>Certificados de las diferentes capacitaciones realizadas</p> <p>Lista asistencia</p> <p>Procedimiento Promoción Basado en la Calidad del Mérito, PR-DRH-012</p> | |
| <p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> | <p>En el INCOCAL, se realizan anualmente evaluaciones y acuerdos de desempeño al todo el personal.</p> <p>Trimestralmente cada responsable de área realiza un seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas en los acuerdos de desempeño.</p> <p>EVIDENCIA:</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|--|--|
| | Acuerdos y Evaluación de desempeño de forma sistemática Minuta de seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas en los acuerdos de desempeño | |
| 6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros. | 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, etc. EVIDENCIA: Política no discriminatoria Proporción de empleado por genero Nómina de los empleados | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas. | En INDOCAL, impulsa a través de su estrategia de recursos humanos, iniciativas de reforzar las competencias de los servidores a fin de cumplir con los requisitos de desempeño del cargo, por eso cuenta con el plan de capacitación para suplir necesidades actuales y futura, así como programas de formación para todo el personal técnico. EVIDENCIA: Plan de Capacitación Evaluaciones de desempeño Evaluaciones de competencias del personal | |
| 2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos. | En INDOCAL, se fomenta la excelencia de los empleados gracias al apoyo que le brindamos para | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>que puedan obtener su título universitario. Además, muchos de nuestros empleados cuentan con maestrías y posgrado en diferentes disciplinas.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Capacitaciones según los requiera el personal, Ver certificados de participación Expedientes de los empleados Concurso según el reglamento de aplicación 251-15 para el personal técnico</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>En INDOCAL, se desarrolla y promueve las innovaciones por medio de la implementación de nuevas capacitaciones internas y externas y a través de la mejora institucional. realizamos desarrollo de equipos de medición, desarrollo de investigaciones, diseño y análisis de experimentos estadísticos, basado en minería de datos y six sigma.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Convocatorias y registros de participante en capacitaciones Certificados de participación Fotos</p> | |
| <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> | <p>En INDOCAL, con el objetivo de fortalecer nuestro liderazgo institucional, hemos establecido planes de desarrollo de competencias desarrollado habilidades gerenciales y de liderazgo.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Diplomado en liderazgo de alto impacto Cursos sobre desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo</p> | |
| <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> | <p>En INDOCAL, se realiza inducción general al personal de nuevo ingreso y las áreas técnicas realizan una inducción al puesto de los nuevos</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>colaboradores, 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 que operan, 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> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Registro de Competencia del empleado Lista de asistencia Formulario de inducción la personal. Matrices con el personal en formación. Evaluación del personal en formación de los laboratorios.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Evaluaciones realizadas al Personal de Evaluación de la Conformidad Certificados de participación de la pasantía con cada actividad realizada.</p> | |
| <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p> | <p>Se realizan movimientos de personal y promociones basada en la calidad del mérito, las podemos validar a través de:</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Designaciones Entrevista por competencia</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>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>En el INDOCAL, promovemos y desarrollamos formación vía plataforma como zoom, presenciales con el uso de recurso multimedia, además de publicitarla vía redes sociales. EVIDENCIA: Listas de asistencias Captura de pantallas Presentaciones Certificados</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>En INDOCAL, planificamos y desarrollamos actividades formativas en gestión de riesgos, conflictos de interés, ética para el personal EVIDENCIA: Listas de asistencias Captura de pantallas Presentaciones Certificados</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 de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p> | <p>En INDOCAL, evaluamos el impacto de las capacitaciones y contamos con procedimientos de capacitación donde se establece la metodología utilizada para evaluar al personal. EVIDENCIA: Formulario evaluación de la eficacia de la capacitación FO-DRH-003 Formulario evaluación de evento de capacitación FO-DRH-014</p> | |

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

Documento Externo
SGC-MAP

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| La Organización: | | |
| 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>En el INDOCAL, se promueve la cultura de la comunicación.</p> <p>EVIDENCIA: Procedimiento de Comunicación Interna, Política de Comunicación Interna Plan de Comunicación Externa e 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> | |
| 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>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.</p> <p>EVIDENCIA: Minutas de Reuniones Lista de participante</p> | |
| 3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación. | <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> <p>EVIDENCIA: Minutas de: Reuniones Departamentales Reuniones Trimestrales Reunión Revisión por la Dirección</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Reuniones con la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).</p> <p>Reportes de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).</p> | |
| <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> | <p>En el INDOCAL, se procura el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la forma de medirlo.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Acuerdos de desempeño firmado por el colaborador y el supervisor</p> <p>Realizamos encuesta de clima laboral conjuntamente con el MAP</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>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. Así como también encuestas de satisfacción de los servicios internos</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Informe de encuesta de clima organizacional</p> <p>Informe de encuesta de servicios internos</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>En el INDOCAL, aseguramos las buenas condiciones en el ambiente de trabajo, a través del Comité de salud y seguridad del trabajo.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Charlas de Salud, Operativos de Salud, Evaluación e informe de Riesgo Laborales</p> <p>Listado de participantes en Jornadas de Salud.</p> <p>Jornadas de vacunación</p> <p>Extintores en áreas comunes</p> | |

| | | |
|--|---|---|
| | Ruta de evacuación | |
| 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). | En INDOCAL, otorgamos la licencia de trabajo, permisos ante casos imprevistos, licencias médicas, licencias por maternidad o paternidad, permiso solidario (partida de un familiar), permiso de estudios. EVIDENCIA: Formulario de permisos Acciones de personal | |
| 8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. | El INDOCAL, es una entidad que cree en la inclusión, por eso contratamos personas con discapacidades. EVIDENCIA: Rampa Parqueos especiales para discapacitados y embarazadas. Nómina de asistencia social Pago de capacitaciones | No se cuenta con acceso para discapacitado al segundo nivel |
| 9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas). | En el INDOCAL, proporcionamos planes y métodos adaptados para beneficiar al personal de forma no monetaria. EVIDENCIA: Operativos médicos Realización de charlas y actividades enfocadas en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades Día de cumpleaños De forma monetaria: Bono por cumplimiento de indicadores 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 |
|--|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.). | El INDOCAL, ha identificado sus socios claves de todos los sectores. EVIDENCIA: Plan Estratégico Institucional. Análisis de las partes interesadas Reuniones de Comités Técnicos Simposios y Charlas al ciudadano Acuerdos y Convenios de Colaboración Acuerdos Interinstitucionales | |
| 2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados. | El INDOCAL, ha identificado sus socios claves de todos los sectores. EVIDENCIA: 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 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.
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.

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|--|--|
| | <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>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>En INDOCAL los roles y responsabilidades se encuentran descritos en los Acuerdos y Convenios de Colaboración.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>CARICOM REGIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDS AND QUALITY (CROSQ)</p> <p>CEI-RD</p> <p>CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDAD (CONADIS)</p> <p>CTL GROUP</p> <p>DIGECOOM, ODAC e INDOCAL</p> <p>DIRECCION GENERAL DE COOPERACION MULTILATERAL (DIGECOOM)</p> <p>EDEESTE</p> <p>ENTE COSTARRICENSE DE ACREDITACION (ECA) y LABORATORIO DE MEDICIONES ELECTRICAS DEL INDOCAL</p> <p>FUNDACION APEC DE CREDITO EDUCATIVO, INC (FUNDAPEC)</p> <p>INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)</p> | |

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.
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.

| | | |
|---|--|--|
| | <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>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> | <p>INDOCAL, realiza alianza público-privada por eso se observan en el punto anterior las empresas privadas,</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>CARICOM REGIONAL ORGANIZATION FOR STANDARS AND QUALITY (CROSQ)</p> <p>CEI-RD</p> <p>CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDAD (CONADIS)</p> <p>CTL GROUP</p> <p>DIGECOOM, ODAC e INDOCAL</p> <p>DIRECCION GENERAL DE COOPERACION MULTILATERAL (DIGECOOM)</p> <p>EDEESTE</p> <p>ENTE COSTARRICENSE DE ACREDITACION (ECA) y LABORATORIO DE MEDICIONES ELECTRICAS DEL INDOCAL</p> <p>FUNDACION APEC DE CREDITO EDUCATIVO, INC (FUNDAPEC)</p> <p>INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)</p> <p>Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre Pro Consumidor, Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC) e INDOCAL.</p> <p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA MADRE Y MAESTRA (PUCMM)</p> <p>SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y PROCONSUMIDOR</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>ADESS, PROCONSUMIDOR E INDOCAL</p> <p>Memorando de Entendimiento de Cooperación Interinstitucional entre Dirección General de Aduanas (DGA) e INDOCAL.</p> <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> | |
| <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con</p> | <p>El INDOCAL, cuanta con un departamento de compras y contrataciones que se asegura que los</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|--|--|
| <p>un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p> | <p>proveedores sean socialmente responsables y cumplan con los requisitos para la contratación pública y las normativas vigentes. EVIDENCIA: 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.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> | <p>INDOCAL, cuenta con distintas herramientas para asegurar estos requerimientos como son: EVIDENCIA: Misión-Visión-Valores INDOCAL, publicado en nuestro portal Web y las áreas comunes Procedimiento de Análisis y Diseño de Estructura Organizativa PR-DDI-001 Procedimiento Control de la Información Documentada, PR-DGC-001 Informe sobre nuestro portal web y de transparencia donde se hacen públicas y cualquiera puede acceder, además de tener datos abiertos a través de la OAI.</p> | |
| <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</p> | <p>INDOCAL, a través de los Comités Técnicos se mantiene en contacto constante con los ciudadanos animando y apoyando las necesidades de estos. EVIDENCIA: Plan de normalización anual 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</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> | <p>Buzón de sugerencias.</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>En INDOCAL, estamos comprometidos con garantizar 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: EVIDENCIA: PR-SSC-002 Procedimiento Seguimiento a la Satisfacción del Cliente PR-SSC-001 Procedimiento Manejo de los Requerimientos Encuestas de satisfacción de Clientes 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>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>En INDOCAL, contamos con un tarifario donde se tiene establecido los servicios que ofrecemos y una descripción de estos. Además, contamos con La Carta Compromiso. EVIDENCIA: La Carta Compromiso Catálogo de Normas Tarifario de servicios</p> | |

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>La Organización:</p> | | |
| <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> | <p>En el INDOCAL, se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de forma eficaz, eficiente y ahorrativa. EVIDENCIA: Formulación del presupuesto por producto de acuerdo con los lineamientos de la Dirección General de Presupuesto. Informe de Gestión Presupuestaria POA PEII</p> | |
| <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. EVIDENCIAS: Procedimiento de Gestión de Riesgo, PR-DGC-009 Matriz de Riesgo Matriz de Objetivos 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. EVIDENCIA: 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>En INDOCAL, aseguramos la gestión rentable, eficaz y ahorrativa con la evaluación de las ofertas sobre las compras y contrataciones de bienes y servicios. EVIDENCIA: Procedimientos de Evaluación de Proveedores, PR-DCC-001 Comité Compras y Contrataciones Procedimientos de Compras Ley de compras y contrataciones Resoluciones de compras y contrataciones</p> | |
| <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p> | <p>En el INDOCAL, se introducen sistemas de planificación y controles presupuestarios. EVIDENCIA: 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 |
|--|---|-----------------|
| La Organización: | | |
| 1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización. | En INDOCAL, contamos con procedimientos para elaborar, revisar, aprobar, controlar, actualizar y disponer la información documentada (documentos y registros) EVIDENCIA: Procedimiento control de los registros PR-DGC-002 Procedimiento control de la información documentada PR-DGC-001 | |
| 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. Además, se revisan las actualizaciones de las fuentes de origen externos para garantizar que se mantenga actualizada y disponible. EVIDENCIA: Procedimiento Control de la Información PR-DGC-001 Procedimiento control de los registros PR-DGC-002 Procedimiento de Comunicación Interna PR-DGC-006 | |
| 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. | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>EVIDENCIA: 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</p> | |
| 4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos. | <p>El INDOCAL, es el Organismo Nacional de Normalización, Evaluación de la Conformidad y Metrología por lo que compartimos informaciones relevantes con organismos homólogos.</p> <p>EVIDENCIA: Acuerdos Interinstitucionales</p> | |
| 5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad. | <p>En INDOCAL, se garantiza el monitoreo de la información y el conocimiento a través de. además, contamos con carpetas digitales compartidas de las áreas con mecanismo de seguridad.</p> <p>EVIDENCIA: Oficina de Libre acceso de la Información Sistema Teams Captura de pantalla de las funcionalidades de Teams</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>En INDOCAL, se garantiza el acceso e intercambio de información relevante a través de los sistemas digitales</p> <p>EVIDENCIA: Correos institucionales, página web, foros, acceso al servidor, murales, boletines, WhatsApp</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>En INDOCAL, contamos con acceso e intercambio de información y datos, ya que contamos con Certificaciones de Norma de OPTIC, relacionada al manejo de datos abiertos</p> <p>Además, contamos con vista pública de las normas y reglamentos.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | EVIDENCIA: Certificación NORTIC A3 Publicación a través de periódico de circulación nacional y en la página web del INDOCAL | |
| 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. | En INDOCAL, asegura que el conocimiento clave a través de: EVIDENCIA: Carpetas digitales, manuales, procedimientos instructivos y acompañamientos | |

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| La Organización: | | |
| 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. | En INDOCAL, se cuenta con objetivos institucionales de tecnología los cuales se encuentran en el PEI. EVIDENCIA: Matriz de Objetivos PEI/POA | |
| 2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto. | En INDOCAL, evaluamos la rentabilidad de uso de tecnología basado en costo beneficio y su impacto en las labores, los clientes y los usuarios. EVIDENCIA: Migración Correo Office 365 Comités de compras Uso de sistemas abiertos | |
| 3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto | En INDOCAL, identificamos y usamos nuevas tecnologías para actualizar los procesos y sistemas de la institución | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p> | <p>EVIDENCIA: Sistema de ticket para la solicitud de servicios internos Monitoreo de web y redes sociales, Automatización de procesos Digitalización de los formularios de usos externo e interno</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>En INDOCAL, contamos con: EVIDENCIA: Servicio de nube Microsoft 365 para los trabajos ofimática Backup a través de Microsoft Teams</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>En INDOCAL, hemos aplicado mejoras en los servicios internos y eternos EVIDENCIA: Sistema de ticket de TI Formularios de Servicios al Cliente digitalizados, Venta de normas en línea, servicios en línea (venta), SAIP Sistema para el monitoreo del PEI/POA institucional.</p> | |
| <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> | <p>En INDOCAL, tenemos certificaciones con las normas de OPTIC, para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética EVIDENCIA: Certificaciones NORTIC EI, A2, A3 y A4 (ver captura de pantalla) Restricciones de Acceso No Autorizado Utilizamos equipos Fortinet para los ataques cibernéticos Acuerdos con el centro nacional de ciberseguridad en el cual no notifican sobre posibles ataques a</p> | |

| | | |
|--|---|---|
| | nuestros equipos a través de software Elastik Endpoint. | |
| 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. | En INDOCAL, tomamos en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC EVIDENCIA: charla en eficiencia energética Acuerdo con CODANIS Plan de Protección y Cuidado al Medio Ambiente, Informe de ejecución del Plan de Protección y cuidado al Medio Ambiente. | No se cuenta un programa de gestión de los residuos |

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|---|
| La Organización: | | |
| 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). | En INDOCAL, se garantiza el uso eficiente de las instalaciones basado en las necesidades de la organización. EVIDENCIA: Mantenimiento de las oficinas, aire, vehículos e instalaciones, plantas eléctricas, fumigación periódica. Planes de compras de mobiliarios y equipos de oficinas, registro almacenes y suministro. . | |
| 2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes. | En INDOCAL, contamos con rampas de Accesibilidad a personas discapacitada en el primer nivel, con parqueo para discapacitados. EVIDENCIA: Fotos de las rampas y del parqueo | No se cuenta un sistema de acceso a discapacitados al segundo nivel |

| | | |
|---|--|---|
| | Ver instalaciones físicas | |
| 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. | En INDOCAL, se gestionan los activos físicos a través de: EVIDENCIA: Procedimiento Control de Activo Fijos PR-DFI-001. | . |
| 4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad. | | No tenemos nuestras instalaciones disponibles |
| 5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. | En INDOACL, realizamos Charla de eficiencia energética a todo el personal. Además, a los auditores de Evaluación de la Calidad han recibido capacitación sobre la Norma Interpretación, Implementación y Auditoría de Sistemas de Gestión de la Energía ISO 50001:2018, ISO 50002:2014 e ISO 50003:2021 EVIDENCIA: Lista de Participantes Certificado de Participación | No se cuenta con transporte colectivo del personal. |
| 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). | En INDOCAL, 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. EVIDENCIA: Captura de pantalla de nuestro portal web Fotos del parqueo y las rampas | |

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 |
|-----------------|---|------------------------|
|-----------------|---|------------------------|

Documento Externo
SGC-MAP

| La Organización: | | |
|--|---|--|
| <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>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: Manuales Procedimientos Instructivos Formularios Políticas Directrices</p> | |
| <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p> | <p>En el INDOCAL, se ha diseñado e implementado un sistema para gestionar procesos.</p> <p>EVIDENCIA: Migración de todas las carpetas compartidas a la nube de SharePoint Digitalización de los documentos de los laboratorios Evaluación de la Conformidad y Normalización Solicitud de servicios en línea</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>En INDOCAL, se han establecido sistemas de gestión para evaluar los riesgos asociados a los procesos y se evalúan externamente por empresas auditoras</p> <p>EVIDENCIA: Matrices de Objetivos, en la cual se evalúan los riesgos asociados a los mismos. Matrices de Riesgos asociada a los procesos Informes de Auditorías Internas y Externas Procedimiento de Gestión de Riesgo PR-DGC-009</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Procedimiento auditorías Internas al SGC PR-DGC-003</p> <p>Procedimiento de Manejo de NC y Acciones Correctivas PR-DGC-004</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>En INDOCAL, se has identificado los responsables de procesos a través de:</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Descripciones de puestos y las Responsabilidades descritas en los procedimientos de las áreas.</p> <p>Lista de actividades de los laboratorios y Evaluación de la Conformidad</p> <p>Matriz de carga laboral</p> | |
| <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> | <p>En INDOCAL, contamos con:</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Servicios en línea a través de nuestro portal web y a través de VUCE.</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>INDOCAL, impulsa las buenas prácticas nacionales e internacionales involucrando a grupos de interés a través de programa de cooperación internacional de intercomparaciones y Capacitaciones con organismos internacionales al personal técnico</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Informe de participación</p> <p>Registros de participación</p> <p>Premio a la Excelencia de la Calidad</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>En INDOCAL, contamos con indicadores de resultados a la eficacia de los procesos</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Carta compromiso</p> <p>Acuerdos de desempeño</p> <p>Evaluación del desempeño,</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | Monitoreo y seguimiento al PEI y POA, SMMGP, revisión por la dirección Informe de Satisfacción al Cliente. | |
| 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). | En INDOCAL, se revisan y mejoran los procesos para garantizar la protección de datos. EVIDENCIA: Certificaciones OPTIC Backup y sincronización en la nube | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|------------------------|
| La Organización: | | |
| 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. | En INDOCAL, involucramos a los ciudadanos/clientes y grupos de interés. EVIDENCIA: Encuesta de satisfacción al cliente. Carta compromiso Servicios de certificación, calibración de analizadores, inspección por lotes sector eléctricos, procedimiento de reclamaciones, quejas y sugerencias | |
| 2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez. | En INDOCAL, 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. EVIDENCIA: Captura de pantalla portal Web Procedimiento seguimiento a la satisfacción del cliente y al servicio postventa, PR-DSC-002. | |
| 3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas. | En INDOCAL, aplicamos la diversidad y la gestión de género. EVIDENCIA: | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Política de no discriminación de evaluación de la conformidad 17021-1 y 17065. 17020, 17021-1, 17024, 17025 y 17065</p> <p>Política de imparcialidad.</p> <p>Compromiso de confidencialidad</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>En INDOCAL, promovemos la accesibilidad practicando con el ejemplo a través de nuestra Página web con certificado de accesibilidad, folletos, YouTube y redes sociales</p> <p>EVIDENCIA: Facebook Instagram Carta compromiso al ciudadano</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| La Organización: | | |
| <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> | <p>En INDOCAL, se ha definido a través de la Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico Institucional y Acreditaciones.</p> <p>EVIDENCIA: Certificaciones de Acreditaciones EMA, ODAC Plan Estratégico Institucional 2020-2024</p> | |
| <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> | <p>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.</p> <p>EVIDENCIA: Proyecto llamado QSEC CROSQ-RD</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | Red de metrología química | |
| 3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. | En INDOCAL tenemos una mesa de trabajo con el ODAC para los temas de acreditación EVIDENCIA: 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. | En INDOCAL, cuenta con servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades EVIDENCIA: Proyecto QSEC CROSQ-RD Red de metrología química Mesa de trabajo transparencia Mesa de trabajo INDOCAL-ITLA | |
| 5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG. | En INDOCAL, se evidencia a través de las certificaciones OPTIC sobre datos abierto y se facilita el intercambio de datos través de las informaciones disponibles en el portal de transparencia EVIDENCIA: Certificación Normas OPTIC Datos abiertos Portal Web de transparencia | |
| 6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados. | En INDOCAL, contamos con Convenios y acuerdos: EVIDENCIA: 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.
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.

| | | |
|--|---|--|
| | <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 |
|--|---|-----------------|
| La opinión de los ciudadanos/clientes sobre: | | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> | <p>En INDOCAL, contamos con las Encuestas de Atención al Cliente, donde se mide la imagen global de la institución. Además, contamos con Acreditaciones y certificaciones, así como las valoraciones de organismos estatales.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p><u>Reporte de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios</u> 2021 99% 2022 98.08%</p> <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente</u> 2021: Imagen de la Institución Enero/abril 100% Mayo/agosto 100% Septiembre/diciembre 100%</p> <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente</u> 2022 : Imagen de la Institución Enero/abril 100% Mayo/agosto 99% Septiembre/diciembre 100%</p> <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente</u> 2023 : Imagen de la Institución Enero/abril 100% Certificados de Acreditaciones</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>Para INDOCAL, nuestros usuarios y clientes son importantes por eso buscamos retroalimentación de ellos a través de encuesta externas.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p><u>Reporte de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos:</u> Empatía y Accesibilidad 2021 99% 2022 98.06%</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente</u> 2021: Cortesía y Atención al Cliente Enero/abril 100% Mayo/agosto 100% Septiembre/diciembre 100%</p> <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente</u> 2022: Cortesía y Atención al Cliente Enero/abril 100% Mayo/agosto 100% Septiembre/Diciembre 100%</p> <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente</u> 2023 : Cortesía y Atención al Cliente Enero/abril 100%</p> | |
| <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> | <p>En INDOCAL, 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>EVIDENCIA: Acta de los comités técnicos</p> <p><u>Reporte de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos</u> 2021 99% 2022 98.08%</p> <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente</u> 2021 Enero/abril 100% Mayo/agosto 100% Septiembre/Diciembre 96%</p> <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente</u> 2022 Enero/abril 96% Mayo/agosto 98%</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Septiembre/Diciembre <u>100%</u> <u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2023</u> Enero/abril <u>100%</u></p> | |
| <p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> | <p>En INDOCAL, contamos con el Portal transparencia de INDOCAL, adicional a eso cualquier ciudadano puede tener acceso a las informaciones a través de la OAI.</p> <p>EVIDENCIA: <u>Informe trimestral DIGEIG, Sistema Transparencia Gubernamental 2022</u> Enero/marzo <u>95.67%</u> Abril/junio <u>95.67%</u> Julio/septiembre <u>100%</u> Octubre/diciembre <u>100%</u> <u>Informe trimestral DIGEIG, Sistema Transparencia Gubernamental 2023</u> Enero/marzo2023 <u>100%</u> <u>Reporte de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos</u> 2021 <u>99%</u> 2022 <u>98.08%</u> <u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2021</u> Enero/abril <u>100%</u> Mayo/agosto <u>100%</u> Septiembre/diciembre <u>96%</u> <u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2022</u> Enero/abril <u>96%</u> Mayo/agosto <u>98%</u> Septiembre/diciembre <u>100%</u></p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2023</u> Enero/abril <u>100%</u></p> | |
| <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p> | <p>En INDOCAL, medimos la integridad de nuestra organización y la confianza que generamos a través de encuestas externas y a través de las evaluaciones emitidas por la DIGEIG</p> <p>EVIDENCIA: <u>Informe trimestral DIGEIG, Sistema Transparencia Gubernamental 2022</u> Enero/marzo <u>95.67%</u> Abril/junio <u>95.67%</u> Julio/septiembre <u>100%</u> Octubre/diciembre <u>100%</u></p> <p><u>Informe trimestral DIGEIG, Sistema Transparencia Gubernamental 2023</u> Enero/marzo2023 <u>100%</u></p> <p><u>Reporte de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos: Fiabilidad</u> 2021 <u>99%</u> 2022 <u>98.08%</u></p> <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2021</u> Enero/abril <u>100%</u> Mayo/agosto <u>100%</u> Septiembre/diciembre <u>96%</u></p> <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2022</u> Enero/abril <u>96%</u> Mayo/agosto <u>98%</u> Septiembre/diciembre <u>100%</u></p> <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2023</u> Enero/abril <u>100%</u></p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>La opinión de los usuarios sobre:</p> | | |
| <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> | <p>En INDOCAL, medimos el nivel de confianza hacia la organización y nuestros productos a través de aplicación de encuestas y la Carta Compromiso</p> <p>EVIDENCIA: Carta Compromiso al Ciudadano 2021 99% de cumplimiento 2022 93% de cumplimiento</p> <p>Reporte de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos: Fiabilidad 2021 99% 2022 98.05%</p> <p>Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2021 Enero/abril 100% Mayo/agosto 100% Septiembre/diciembre 96%</p> <p>Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2022 Enero/abril 96% Mayo/agosto 98% Septiembre/diciembre 100%</p> <p>Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2023 Enero/abril 100%</p> | |
| <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para</p> | <p>En INDOCAL, contamos con VUCE, Portal web, TRANSFERECIA, PAGO CON TARJETA, entrega</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> | <p>por medios digitales para normas. A través de las encuestas medimos la accesibilidad de los servicios públicos</p> <p>EVIDENCIA: <u>Reporte de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos</u> Empatía /accesibilidad 2021 98.06% 2022 98.06%</p> <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente</u> 2021: accesibilidad Enero/abril 100% Mayo/agosto 100% Septiembre/diciembre 100%</p> <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente</u> 2022: accesibilidad Enero/abril 99% Mayo/agosto 100% Septiembre/diciembre 100%</p> <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente</u> 2023: accesibilidad Enero/abril 100%</p> | |
| <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</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>EVIDENCIA: Carta compromiso al Ciudadano 2021 99% 2022 93%</p> <p><u>Reporte de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos:</u> 2021 99% 2022 98.08%</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|---|--|
| | <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente</u> 2021: Calidad del Servicio Enero/abril 100% Mayo/agosto 100% Septiembre/diciembre 100%</p> <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente</u> 2022: Calidad del Servicio Enero/abril 99% Mayo/agosto 99% Septiembre/diciembre 100%</p> <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente</u> 2023: Calidad del Servicio Enero/abril 100%</p> | |
| <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p> | <p>En INDOCAL, tenemos servicios orientados a las necesidades específica como es el servicio de certificación de género que otorgamos</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p><u>Reporte de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos</u> 2021 99% 2022 98.08%</p> <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente</u> 2021 Enero/abril 100% Mayo/agosto 100% Septiembre/diciembre 96%</p> <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente</u> 2022 Enero/abril 96% Mayo/agosto 98% Septiembre/diciembre 100%</p> <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente</u> 2023 Enero/abril 100%</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> | <p>En INDOCAL, la innovación es partes de nuestras vidas y del accionar por eso se pueden destacar en los equipos de medición desarrollados en los laboratorios de metrología que actúan como punta de lanza en temas de mediciones. EVIDENCIA:</p> | <p>No se mide la capacidad de la organización para la Innovación</p> |
| <p>6) Agilidad de la organización.</p> | <p>En INDOCAL, creemos que cada vez debemos ser una institución más ágil y eficiente, lo cual lo evidenciamos en la Carta Compromiso. EVIDENCIA: Carta Compromiso al Ciudadano 2021 99% 2022 93% <u>Reporte de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos:</u> Capacidad de Respuesta 2021 98% 2022 98% <u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2021</u> Enero/abril 100% Mayo/agosto 100% Septiembre/diciembre 96% <u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2022</u> Enero/abril 96% Mayo/agosto 98% Septiembre/diciembre 100% <u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2023</u> Enero/abril 100%</p> | |

| | | |
|---------------------------------------|---|--|
| 7) Digitalización en la organización. | <p>En INDOCAL, contamos con el servicio de nube Microsoft 365 para los trabajos ofimática y a su vez realizamos el backup a través de Microsoft Teams y se puede adquirir servicios desde nuestro portal web, además hemos implementado un plan de digitalización para ser más amigable con el medioambiente además de ahorrar recursos.</p> <p>EVIDENCIA: Encuesta de Clima Organizacional 2021 Uso de la Tecnología 80.85% Encuesta de Clima Organizacional 2022 Uso de la Tecnología 83.71% Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2021,2022,2023</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 |
|--|---|-----------------|
| l) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). | <p>En INDOCAL, el tiempo de respuesta de los servicios esta dado según el tipo de servicios y tiempo que demora cada uno.</p> <p>EVIDENCIA: Carta Compromiso al Ciudadano 2021 99% 2022 93%</p> <p><u>Reporte de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos:</u> Capacidad de respuesta 2021 98% 2022 98%</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2021</u> Tiempo de espera Enero/abril 100% Mayo/agosto 96% Septiembre/diciembre 97%</p> <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2022</u> Enero/abril 99% Mayo/agosto 99% Septiembre/diciembre 100%</p> <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2023</u> Enero/abril 100%</p> | |
| <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> | <p>En INDOCAL, creemos que las quejas y opiniones es para mejorar y brindar un mejor servicio por eso lo evidenciamos en el Reporte Estatus de Quejas Externas, Reclamaciones Denuncias y sugerencias y la retroalimentación del 311. Además, tenemos establecido el Procedimiento Manejo de Requerimientos del Cliente, Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias PR-SSC-001 y el Buzón de Surgencias para las quejas internas.</p> <p>EVIDENCIA: <u>Reporte Estatus de Quejas Externas, Reclamaciones Denuncias y sugerencias 2021</u> Enero/Abril se recibió 01 denuncia y se canalizó vía el área correspondiente en el tiempo establecido en el PR-SSC-001 Mayo/Agosto se recibieron 5 denuncia y se canalizo vía el área correspondiente en el tiempo establecido en el PR-SSC-001 Septiembre/Diciembre se recibió 01 denuncia y se canalizo vía el área correspondiente en el tiempo establecido en el PR-SSC-001</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|---|--|
| | <p>2022 Enero/Abril se recibió 01 queja y se canalizo vía el área correspondiente en el tiempo establecido en el PR-SSC-001 Mayo/Agosto no se recibieron quejas, reclamaciones, denuncias o surgencias Septiembre/Diciembre no se recibieron quejas, reclamaciones, denuncias o surgencias 2023 Enero/Abril no se recibieron quejas, reclamaciones, denuncias o surgencias Mayo/junio se recibieron 4 denuncias de las cuales se han cerrado 3 y una está en proceso</p> | |
| 3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad. | <p>En INDOCAL, medimos el compromiso con la calidad a través auditorías internas y externas y del proceso de revisión por la dirección. Además, contamos con a la Carta Compromiso al Ciudadano. EVIDENCIA: Informes de auditorias Informe de revisión por la dirección</p> | |
| 4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso). | <p>En INDOCAL, contamos con la Carta Compromiso donde se presenta todos los servicios y se compromete con el cumplimiento de los plazos. Además, contamos con acreditaciones en diferentes Normas las cuales zona auditadas externamente por empresas acreditadoras, EVIDENCIA: Carta Compromiso al Ciudadano 2021 99% de Cumplimiento 2022 93% de Cumplimiento Acreditación en ISO/IEC 17020:2012 (acreditado con ODAC)</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Acreditación en ISO/IEC 17021-1:2015 e ISO/IEC 17065:2012 (acreditado con EMA)</p> <p>ISO/IEC 17025:2017 (acreditado con ECA)</p> <p>Norma ISO/TS 17582:2014 (acreditado con OEA)</p> <p>Sistema de Normas de Control Interno (NOBACI)</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>En INDOCAL, contamos con diferentes canales de información como son Instagram, YouTube, Twitter, LinkedIn, Facebook, OAI, portal web.</p> <p>EVIDENCIA: Informes mensuales del Departamento de Comunicación <u>Reporte de Resultado Encuesta al Cliente</u></p> | |
| <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> | <p>En INDOCAL, 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> <p>EVIDENCIA: <u>Informe trimestral DIGEIG, Sistema Transparencia Gubernamental 2022</u> Enero/marzo 95.67% Abril/junio 95.67% Julio/septiembre 100% Octubre/diciembre 100% <u>Informe trimestral DIGEIG, Sistema Transparencia Gubernamental 2023</u> Enero/marzo2023 100%</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| 3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. | <p>INDOCAL, cuenta con sus Objetivos institucionales los cuales están disponibles en nuestra página web, los objetivos son medidos trimestralmente y se realiza un informe trimestral.</p> <p>EVIDENCIA: Informe Trimestral POA 2021, 2022, 2023 Captura de pantalla de la Página Web</p> | |
| 4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI. | <p>En INDOCAL, los datos están disponible a cualquier persona física o Jurica que requiera información lo cual se realiza a través de la OAI. Además, contamos con certificaciones de las Normas OPTIC sobre datos abiertos</p> <p>EVIDENCIA: Captura de pantalla de pantalla Certificaciones OPTIC Informe de SAIP</p> | |
| 5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). | <p>En INDOCAL, 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.</p> <p>EVIDENCIA: Captura de pantalla portal Web</p> | |
| 6) Tiempo de espera. | <p>En INDOCAL, creemos que el tiempo es importante para nuestros clientes, por eso a través de nuestra división de servicio al cliente se realiza esta medición.</p> <p>EVIDENCIA: Carta Compromiso al Ciudadano 2021 99% de cumplimiento 2022 93% de cumplimiento</p> | |

| | | |
|-------------------------------------|---|--|
| | <p><u>Reporte de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos:</u> Capacidad de respuesta 2021 <u>98%</u> 2022 <u>98%</u></p> <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2021</u> Tiempo de espera Enero/abril <u>100%</u> Mayo/agosto <u>96%</u> Septiembre/diciembre <u>97%</u></p> <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2022</u> Enero/abril <u>99%</u> Mayo/agosto <u>99%</u> Septiembre/diciembre <u>100%</u></p> <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2023</u> Enero/abril <u>100%</u></p> | |
| 7) Tiempo para prestar el servicio. | <p>En INDOCAL, tenemos el tiempo espera para cada servicio. EVIDENCIA: Carta Compromiso al Ciudadano 2021 <u>99% de cumplimiento</u> 2022 <u>93% de cumplimiento</u></p> <p><u>Reporte de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos:</u> Capacidad de respuesta 2021 <u>98%</u> 2022 <u>98%</u></p> <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2021</u> tiempo de respuesta Enero/abril <u>100%</u> Mayo/agosto <u>96%</u> Septiembre/diciembre <u>97%</u></p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2022</u> Enero/abril 99% Mayo/agosto 99% Septiembre/diciembre 100%</p> | |
| 8) Costo de los servicios. | <p>En INDOCAL, contamos con tarifario (aprobado por CODOCA) y Carta Compromiso. EVIDENCIA: Tarifa de Servicios del INDOCAL, Resolución DC-01-2022 adoptada por el CODOCA, 12/julio/2022 Carta Compromiso al Ciudadano 2021 99% de cumplimiento 2022 93% de cumplimiento Captura de pantalla portal Web</p> | |
| 9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros). | <p>Estas informaciones están disponibles en nuestra Carta Compromiso, también a través de nuestro portal web. EVIDENCIA: Carta Compromiso al Ciudadano 2021 99% de cumplimiento 2022 93% de cumplimiento Captura de pantalla portal Web donde se visualizan todos nuestros servicios</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. | <p>En INDOCAL, los grupos de interés participan y nos dan su opinión a través de los comités de normalización y reglamentación técnica EVIDENCIA: Acta de la reunión de comité técnico</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | Acta reuniones CODOCA | |
| 2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas). | <p>En INDOCAL, las evidencias de las quejas recibidas implementadas están disponible en: Los informes de servicios a los clientes, los cuales EVIDENCIA: <u>Reporte Estatus de Quejas Externas, Reclamaciones Denuncias y sugerencias 2021</u> Enero/Abril no se recibieron quejas, reclamaciones, denuncias o surgencias Mayo/Agosto no se recibieron quejas, reclamaciones, denuncias o surgencias Septiembre/Diciembre no se recibieron quejas ni sugerencias 2022 Enero/Abril se recibió 01 queja y se canalizo vía el área correspondiente en el tiempo establecido en el PR-SSC-001 Mayo/Agosto no se recibieron quejas, reclamaciones, denuncias o surgencias Septiembre/Diciembre no se recibieron quejas, reclamaciones, denuncias o surgencias 2023 Enero/Abril no se recibieron quejas, reclamaciones, denuncias o surgencias Mayo/junio. no se recibieron quejas, reclamaciones, denuncias o surgencias</p> | |
| 3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. | <p>Nuestros servicios pueden ser adquiridos en con la utilización de métodos innovadores como web o VUCE, transferencia, uso de tarjeta en nuestras instalaciones. EVIDENCIA:</p> | No se cuenta con servicio para consultar (Chat Bot por WhatsApp) |

| | | |
|---|---|---|
| | Captura de nuestro Portal Web | |
| 4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad). | | No se cuenta con indicadores enfocados a la diversidad. |
| 5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas. | En INDOCAL, estas revisiones se realizan en las revisiones de los comités de normalización y de reglamentación técnica, EVIDENCIA: Acta de reuniones de los comités Técnicos Acta reuniones del CODOCA | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| I) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes. | En INDOCAL, realizamos esta medición a través de la OAI. EVIDENCIA: <u>Informe trimestral DIGEIG, Sistema Transparencia Gubernamental 2022</u> Enero/marzo 95.67% Abril/junio 95.67% Julio/septiembre 100% Octubre/diciembre 100% <u>Informe trimestral DIGEIG, Sistema Transparencia Gubernamental 2023</u> Enero/marzo | |

| | | |
|---|---|--|
| 2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia. | <p>En INDOCAL, el seguimiento y resultados de los indicadores se realiza a través de la OAI.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Informe trimestral DIGEIG, Sistema Transparencia Gubernamental 2022</p> <p>Enero/marzo 2022 95.67%</p> <p>Abril/junio 2022 95.67%</p> <p>Julio/septiembre 100%</p> <p>Octubre/diciembre 100%</p> <p>Informe trimestral DIGEIG, Sistema Transparencia Gubernamental 2023</p> <p>Enero/marzo2023 100%</p> | |
|---|---|--|

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés). | <p>En INDOCAL, la imagen y el rendimiento general de nuestra organización es medida a través de:</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Encuesta de Clima Organización 2021</p> <p><u>Reporte de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios</u></p> <p>2021 99%</p> <p>2022 98.08%</p> <p><u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2021: Imagen de la Institución</u></p> <p>Enero/abril 100%</p> <p>Mayo/agosto 100%</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Septiembre/diciembre 100% Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2022: Imagen de la Institución Enero/abril 100% Mayo/agosto 99% Septiembre/diciembre 100% Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2023: Imagen de la Institución Enero/abril 100% Certificados de Acreditaciones</p> | |
| 2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. | <p>En INDOCAL, 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>EVIDENCIA: Inducción general a los colaboradores del INDOCAL Delegación de autoridad Matriz de suplencia Encuesta de Clima Laboral 2021 Identidad con la Institución y Valores 95.98 Encuesta de Clima Laboral 2023 Identidad con la Institución y Valores 94.85</p> | |
| 3) Participación de las personas en las actividades de mejora. | <p>Para INDOCAL, nuestros colaborares son importantes, así como las actividades que nos pueden proporcionar mejoras.</p> <p>EVIDENCIA: Encuesta de Clima Laboral 2021 Mejora y Cambio 83.91 Encuesta de Clima Laboral 2023 Mejora y cambio 86.36</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Informes Auditorías internas y Externas 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</p> | |
| <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> | <p>En INDOCAL, realizamos encuestas de clima laboral. Además, contamos con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), capsula de relaciones laborales, capacitación en ética e integridad, charlas, lista de asistencia EVIDENCIA: <u>Encuesta de Clima Laboral 2021</u> Austeridad y Combate a la Corrupción <u>93.21</u> Identidad con la Institución y Valores <u>95.98</u> <u>Encuesta de Clima Laboral 2023</u> Austeridad y Combate a la Corrupción <u>92.99</u> Identidad con la Institución y Valores <u>94.85</u> Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), Capsula de relaciones laborales Capacitación en ética e integridad, Charlas, lista de asistencia.</p> | |
| <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> | <p>En INDOCAL, realizamos encuesta de clima organizacional, taller de relaciones laborales. EVIDENCIA: <u>Encuesta de Clima Laboral 2021</u> Comunicación <u>93.30</u> Impacto de la Encuesta en mi Institución <u>75.54</u> <u>Encuesta de Clima Laboral 2023</u> Comunicación <u>93.94</u> Impacto de la Encuesta en mi Institución <u>81.82</u></p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p> | <p>En INDOCAL, creemos en una mejor sociedad y equidad con aquellos grupos menos favorecidos. Además, hemos desarrollado acciones de responsabilidad social</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Certificación de igualdad de género Acuerdo con CONADIS Normas de eficiencia energética Charlas de eficiencia energética Jornada de Limpieza de Costas</p> | |
| <p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> | <p>En INDOCAL, 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, implementación de carpetas compartidas en la nube</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Captura de pantalla de los correos institucionales Office365 Teams <u>Encuesta de Clima Laboral 2021</u> Uso de la Tecnología 80.85 <u>Encuesta de Clima Laboral 2023</u> Uso de la Tecnología 83.71</p> | |
| <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> | <p>En INDOCAL, contamos con manuales, procedimientos e instructivas, uso de firma digitales, así como backup en la nube, trabajo colaborativo en línea, reuniones virtuales, 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</p> | |

| | | |
|------------------------------------|---|--|
| | <p>teams a todos los colaboradores con correo office 365.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p><u>Encuesta Clima Laboral 2021</u> Uso de la Tecnología 80.85%</p> <p><u>Encuesta Clima Laboral 2023</u> Uso de la Tecnología 83.71%</p> | |
| 9) La agilidad de la organización. | <p>En INDOCAL, se realiza la agilidad de la Gestión de la información vía correo electrónico.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p><u>Encuesta Clima Laboral 2021</u> Normativas y Procesos 94.84%</p> <p><u>Encuesta Clima Laboral 2023</u> Normativas y Procesos 95.64%</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| <p>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.</p> | <p>INDOCAL, cuenta con objetivos establecidos por área, además nuestros directivos realizan de forma periódica evaluación y acuerdo de desempeño, donde se evalúa el rendimiento y se los comunica a los colaboradores, adicional a esto los laboratorios y Evaluación de la Conformidad tienen unos requisitos específicos de acuerdo a la posición del empleado, los cuales son evaluados semestralmente, además se evidencia el rendimiento del personal en función a la cantidad de servicios brindado.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p><u>Encuesta Clima Laboral 2021</u> Liderazgo y Participación 94.67% Disponibilidad de los Recursos 82.79</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Comunicación 93.30 Impacto de la Encuesta en mi Institución 75.54 Encuesta Clima Laboral 2023 Liderazgo y Participación 93.64% Disponibilidad de los Recursos 80.81 Comunicación 93.94 Impacto de la Encuesta en mi Institución 81.82</p> | |
| 2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. | <p>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 las NOVACI para el control interno EVIDENCIA: Encuesta Clima Laboral 2021 86% Encuesta Clima Laboral 2023 86%</p> | |
| 3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas. | <p>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 autorización, responsabilidad y la matriz de delegación EVIDENCIA: Encuesta Clima Laboral 2021 Cantidad de Trabajo 77.17 Encuesta Clima Laboral 2023 Cantidad de Trabajo 58.64</p> | |
| 4) La gestión del conocimiento. | <p>En INDOCAL, se realiza la gestión del conocimiento. EVIDENCIA: Encuesta Clima Laboral 2021 Reconocimiento Laboral 84.02 Encuesta Clima Laboral 2023</p> | |

| | | |
|---|---|---|
| | Reconocimiento Laboral <u>87.42</u> | |
| 5) La comunicación interna y los métodos de información. | <p>Para la comunicación interna utilizamos varios medios como son:</p> <p>EVIDENCIA: <u>Encuesta Clima Laboral 2021</u> Comunicación <u>93.30</u> <u>Encuesta Clima Laboral 2023</u> Comunicación <u>93.94</u> Una Política de Comunicación Interna Un Procedimiento de Comunicación Interna. Realizamos una reunión anual de Comunicación con la MAE y todos los encargados de áreas Correo interno (comunicaciones INDOCAL) murales Grupos de WhatsApp</p> | |
| 6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. | <p>INDOCAL, reconoce los esfuerzos individuales y de equipo a través del pago de un bono por cumplimiento de indicadores.</p> <p>EVIDENCIA: <u>Encuesta Clima Laboral 2021</u> Reconocimiento Laboral <u>84.02</u> <u>Encuesta Clima Laboral 2023</u> Reconocimiento Laboral <u>87.42</u></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>En INDOCAL, nuestro personal cuenta con las competencias y sin miedo al cambio, los cuales se mantienen actualizados, y nos aseguramos en el proceso de selección de los colaboradores:</p> <p>EVIDENCIA: <u>Encuesta Clima Laboral 2021</u> Reconocimiento Laboral <u>84.02</u> <u>Encuesta Clima Laboral 2023</u> Reconocimiento Laboral <u>87.42</u></p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | Procedimiento Reclutamiento y Selección del Personal PR-DRH-002 Cursos Charlas Simposio | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. | <p>En INDOCAL, nos aseguramos de que se comuniquen los derechos y deberes de los empleados, las funciones y lo importante de su trabajo el logro de los objetivos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p><u>Encuesta Clima Laboral 2021</u> Calidad de Vida Laboral <u>93.84</u> Colaboración y Trabajo en Equipo <u>94.97</u> Liderazgo y Participación <u>94.67</u></p> <p><u>Encuesta Clima Laboral 2023</u> Calidad de Vida Laboral <u>92.93</u> Colaboración y Trabajo en Equipo <u>94.89</u> Liderazgo y Participación <u>93.64</u></p> | |
| 2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). | <p>En INDOCAL, contamos con licencia solidaria para dar apoyo ante aquellas eventualidades que nos impactan por la partida de familiares, día de cumpleaños.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p><u>Encuesta Clima Laboral 2021</u> Calidad de Vida Laboral <u>93.84</u></p> <p><u>Encuesta Clima Laboral 2023</u> Calidad de Vida Laboral <u>92.93</u></p> | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> | <p>En INDOCAL, 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. EVIDENCIA: <u>Encuesta Clima Laboral 2021</u> Equidad de Género 73.23 <u>Encuesta Clima Laboral 2023</u> Equidad de Género 68.69</p> | |
| <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p> | <p>En INDOCAL, 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 estaciones de trabajo mejoradas. EVIDENCIA: <u>Encuesta Clima Laboral 2021</u> Calidad de Vida Laboral 93.84 <u>Encuesta Clima Laboral 2023</u> Calidad de Vida Laboral 92.93</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| <p>Opinión del personal respecto a:</p> | | |
| <p>l) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> | <p>En INDOCAL, contamos con un plan de capacitación donde se desarrollan capacitaciones para fortalecer las competencias de los empleados. EVIDENCIA: <u>Encuesta de Clima Laboral 2021</u> Servicio Profesional de Carrera 78.26 <u>Encuesta de Clima Laboral 2023</u> Servicio Profesional de Carrera 80.3</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>2) Motivación y empoderamiento.</p> | <p>En INDOCAL, creemos que un empleado motivado trabaja más y mejor y lo evidenciamos en la Encuesta de Clima Laboral: EVIDENCIA: <u>Encuesta Clima Laboral 2021</u> Reconocimiento Laboral 84.02 <u>Encuesta Clima Laboral 2023</u> Reconocimiento Laboral 87.42</p> | |
| <p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p> | <p>En INDOCAL, cada supervisor incluye las capacitaciones que el personal necesita para el desempeño óptimo de sus funciones en el formulario detección de necesidades, con el cual elaboramos el programa y plan de capacitación para garantizar la formación de nuestros colaboradores, asignando los recursos necesarios para la ejecución. Motivamos la formación profesional universitaria y de maestría otorgándoles permisos para que puedan asistir clase y desarrollarse. EVIDENCIA: <u>Encuesta Clima Laboral 2021</u> Capacitación Especializada y Desarrollo 93.04 <u>Encuesta Clima Laboral 2023</u> Capacitación Especializada y Desarrollo 91.67</p> | |

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| <p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> | <p>En INDOCAL, contamos con indicadores de retención y lealtad los cuales son llevados desde RRHH EVIDENCIA: Informe Anual RRHH Índice de absentismo o enfermedad</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>2021 9% 2022 8.33% Índice de rotación del personal 2022 17 renunciaciones y cancelaciones 2023 5 renunciaciones Un fallecimiento</p> | |
| 2) Nivel de participación en actividades de mejora. | <p>En INDOCAL, trabajamos en la mejora continua. EVIDENCIA: <u>Encuesta Clima Laboral 2021</u> Mejora y Cambio 83.91 <u>Encuesta Clima Laboral 2023</u> Mejora y Cambio 86.36 Procedimiento Manejo de Acciones de Mejora PR-DGC-008 Procedimiento Auditorías Interna PR-DGC-003 Reporte de Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias Procedimiento de Revisión por la Dirección PR-DGC-005 Informes de Auditorías Internas Auditorías Externas llevada a cabo por los entes acreditadoras Auditoría Externa realizada por la Contraloría General de la Republica a la implementación de las NOBACI Informes de Revisión por la Dirección</p> | |
| 3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados. | <p>INDOCAL, tiene identificado en las matrices de riesgos de las áreas sustantivas los posibles conflictos de intereses. EVIDENCIA: Matriz de Gestión de Riesgo de las áreas Sustantivas</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | Informe de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) Reporte de Situaciones Impropias, PR-OAI-002. | |
| 4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social. | En INDOCAL, tenemos establecido un Plan de Protección y Cuidado del Medio Ambiente. EVIDENCIA: Una jornada de limpieza de Costa Una jornada de reforestación Fotos | |
| 5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes). | En INDOCAL, estos indicadores están consignados en los informes de servicio al cliente a través del Reporte de Quejas, Reclamaciones Denuncias y Sugerencias. EVIDENCIA: <u>Reporte Estatus de Quejas Externas, Reclamaciones Denuncias y sugerencias 2021</u> Enero/Abril no se recibieron quejas, reclamaciones, denuncias o surgencias Mayo/Agosto no se recibieron quejas, reclamaciones, denuncias o surgencias Septiembre/Diciembre no se recibieron quejas ni sugerencias <u>2022</u> Enero/Abril se recibió 01 queja y se canalizo vía el área correspondiente en el tiempo establecido en el PR-SSC-001 Mayo/Agosto no se recibieron quejas, reclamaciones, denuncias o surgencias Septiembre/Diciembre no se recibieron quejas, reclamaciones, denuncias o surgencias <u>2023</u> | |

| | | |
|--|--|--|
| | Enero/Abril no se recibieron quejas, reclamaciones, denuncias o surgencias Mayo/junio. no se recibieron quejas, reclamaciones, denuncias o surgencias | |
|--|--|--|

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones. | En INDOCAL; 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. EVIDENCIA: Relación de Evaluación de Desempeño 2021 y 2022 | |
| 2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación. | Nuestro personal hace uso de herramientas digitales con el uso del Servicios de ticket, Plataformas de video conferencias como zoom, meet, team, y el uso de almacenamiento en la nube para compartir trabajos EVIDENCIA: <u>Encuesta Clima Laboral 2021</u> Uso de la Tecnología 80.85 <u>Encuesta Clima Laboral 2023</u> Uso de la Tecnología 83.71 | No se cuenta con indicadores sobre el uso de herramientas digitales de TI |
| 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. | En INDOCAL, los indicadores relacionados con el desarrollo de las opciones formativas para desarrollo de las capacidades son llevados desde la dirección de RRHH EVIDENCIA: <u>Encuesta Clima Laboral 2021</u> Capacitación Especializada y Desarrollo 93.04 <u>Encuesta Clima Laboral 2023</u> | |

| | | |
|---|--|--|
| | Capacitación Especializada y Desarrollo 91.67 | |
| 4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos. | <p>INDOCAL, realizó reconocimiento a aquellos empleados que tuvieron un buen desempeño durante el año 2022 para dar cumplimiento al Plan de mejora encuesta clima laboral 2021</p> <p>EVIDENCIA: Fotos del evento</p> | |

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|--|
| Opinión de la sociedad respecto a: | | |
| 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias. | <p>En INDOCAL, hemos realizado charlas, ferias, acercamientos comerciales, Limpieza de costas.</p> <p>EVIDENCIA: 2022 11 charlas 2 ferias</p> | No tenemos medición con respecto a la responsabilidad social |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>148 acercamientos comerciales 2023 95 acercamientos comerciales 13 charlas 2 ferias Ver Convocatoria, Fotos y Registros de participantes</p> | |
| <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> | <p>En INDOCAL, se realizan las compras a 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. EVIDENCIA: Fotos de entrega de balanzas digitales</p> | |
| <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> | <p>Nuestra página web está diseñada y certificada para personas con dificultad visual. EVIDENCIA: Captura de pantalla de nuestra página web</p> | <p>No se cuenta con un plan para poner al servicio de la comunidad los salones de reuniones, actividades en el parqueo.</p> |
| <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> | <p>En INDOCAL, en el caso de la seguridad alimentaria contamos con varias normas, además 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, 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>EVIDENCIA: Catálogo de Normas Captura de pantalla página web donde se puede visualizar las certificaciones que otorgamos</p> | |
| <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> | <p>En INDOCAL, 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. EVIDENCIA: Informe trimestral DIGEIG, Sistema Transparencia Gubernamental 2022 Enero/marzo 2022 95.67% Abril/junio 2022 95.67% Julio/septiembre 100% Octubre/diciembre 100% Informe trimestral DIGEIG, Sistema Transparencia Gubernamental 2023 Enero/marzo2023 100</p> | |
| <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> | <p>En INDOCA, tenemos el servicio de calibración de analizadores de redes, ofrecemos 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. Llevamos a cabo un plan de cuidado del medio ambiente Institucional. EVIDENCIA:</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | Informe de cumplimiento del plan de medio ambiente Fotos | |
| 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.). | En INDOACL, la opinión es recopilada por la dirección de comunicaciones y la OAI EVIDENCIA: Informe trimestral DIGEIG, Sistema Transparencia Gubernamental 2022 Enero/marzo 2022 95.67% Abril/junio 2022 95.67% Julio/septiembre 100% Octubre/diciembre 100% Informe trimestral DIGEIG, Sistema Transparencia Gubernamental 2023 Enero/marzo2023 100% | |

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|--|
| 1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas). | Muchos de nuestros proveedores cuentan un perfil socialmente responsable EVIDENCIA: Cumplimos a través del Portal Transaccional (SISCOMPRA) con un 98.09% | |
| 2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. | | No se cuenta con evidencia de relaciones con representantes de la comunidad. |
| 3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de | En INDOCAL, damos seguimientos a las menciones que nos realizan, donde el último | |

| | | |
|--|--|---|
| comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). | semestre obtuvimos 39 menciones en los medios de comunicación EVIDENCIA: Informes semestrales de comunicaciones Minutas mensuales de Comunicaciones | |
| 4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.). | En INDOCAL contamos con personal con discapacidad motora que trabaja en nuestra institución. EVIDENCIA: Expediente de empleado Nomina Institucional | |
| 5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. | | No se cuenta con proyectos para el desarrollo de proyectos en actividades filantrópicas de los empleados. |
| 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). | En INDOCAL, hemos participado durante el año en aproximadamente 35 intercambios productivos de conocimientos e informaciones con otras entidades, tanto nacional, como internacional. Así mismo, hemos estado realizando (193) acercamientos con otras entidades públicas y privadas, con el objetivo de dar a conocer la infraestructura de la calidad existente y hacer uso de esta, para el desarrollo de una cultura de calidad en el país. EVIDENCIA: Informe Semestral y Memoria Anual Servicios Técnicos | |
| 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). | En INDOCAL, tenemos establecido el Programa Promoción y Prevención PYP, EVIDENCIA: <u>2022</u> Charlas de salud, Operativo seguro SENASA | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Operativo cardiovascular. Un Stand AFP Banreservas. Donación de sangre con el Homocentro Nacional. Taller de Seguridad y Salud Examen de mama. Operativo Oftalmológico Operativo Odontológico. 2023 Charla AFP Banreservas. Charla Homocentro Nacional Charla Homocentro Nacional Donación de sangre con el Homocentro Nacional Operativo cardiovascular y diabetes Taller de evacuación e Incendio Operativo Odontológico.</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>En INDOCAL, contamos con informes mensuales de uso energético de la planta y un Plan de Protección y Cuidado del Medio Ambiente. Además, hemos recibido capacitación en las normas INTERPRETACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA ENERGÍA ISO 50001:2018, ISO 50002:2014 E ISO 50003:2021 EVIDENCIAS: Certificado de participación Informe cumplimiento Plan de medio ambiente</p> | |

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

Documento Externo
SGC-MAP

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| <p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> | <p>En INDOCAL, los resultados de cantidad y calidad de los servicios y productos se encuentran en las Memorias Semestrales y Anuales y tenemos mediciones de satisfacción a través de los informes de Servicio al Cliente, Reporte de Resultados de Encuestas y Carta Compromiso.</p> <p>EVIDENCIA: Carta Compromiso al Ciudadano 2021 99% de cumplimiento 2022 93% de cumplimiento <u>Reporte de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos:</u> 2021 100% 2022 100% 2023 100% <u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2021</u> Enero/abril 100% Mayo/agosto 100% Septiembre/Diciembre 96% <u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2022</u> Enero/abril 96% Mayo/agosto 98% Septiembre/diciembre 100% <u>Reporte Encuesta de Atención al Cliente 2023</u> Enero/abril 100%</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> | <p>En INDOCAL, Resulta difícil medir el impacto porque muchos de nuestros servicios son de uso masivos:</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>Verificación de surtidores de combustibles (GLP, Gasolina, Gasoil, querosén, Gas natural), este alcance es a toda la población. Cantidad justa de combustible comprado</p> <p>Certificación de barras de aceros (todas las construcciones del país y las personas que hacen uso de ella). Beneficio: acero adecuado para las construcciones</p> <p>Evaluación de Modelo de termómetros clínicos (toda la población del país). Beneficio: medición confiable que asegure la correcta medicación</p> <p>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> | |
| <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> | <p>En INDOCAL, hemos realizados Intercomparaciones en calibración de medidores de energía eléctrica, termómetros, calibración de</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|--|--|
| | <p>pesas, calibración de balanzas en el ámbito nacional e internacional.</p> <p>EVIDENCIA: Informes de intercomparaciones</p> | |
| 4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización. | <p>En INDOCAL, 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>EVIDENCIA: Informe mensual de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios. Reporte de objetivos e indicadores de medición (resultados logrados).</p> | |
| 5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño. | <p>En INDOCAL, contamos con auditorías en todas realizadas por ECA, EMA y ODAC para las normas ISO/IEC 17020, 17021, 17025 y 17065.</p> <p>Además, la Contraloría General de la República ha realizado su primera auditoría a la implementación de las Normas de Control Interno NOBACI.</p> <p>EVIDENCIA: Informes de auditorías internas y externas Certificado de Acreditaciones</p> | |
| 6) Resultados de innovaciones en servicios/productos. | <p>La digitalización del proceso de ventas de normas, solicitud de servicios.</p> <p>EVIDENCIA: Captura de pantalla de nuestra página web Plataforma de ventas de Normas indocalnormas.gob.do</p> | |
| 7) Resultados de la implementación de reformas del sector público. | | No existe evidencias de reformas al sector |

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|--|
| Eficiencia de la organización en términos de: | | |
| 1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. | <p>En INDOCAL, nos aseguramos de 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.</p> <p>EVIDENCIA: Lista de asistencia Certificados de participación</p> | |
| 2) Mejoras e innovaciones de procesos. | <p>En INDOCAL, Las mejoras y las innovaciones a los procesos son realizadas a través de nuestro SGC, Hemos realizado automatización de procesos y digitalización de los formularios de usos externo e interno.</p> <p>EVIDENCIA: Manual de la calidad Procedimientos de las áreas misionales Instructivos de las áreas misionales, etc. Procedimientos de las diferentes áreas</p> | |
| 3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo). | No tenemos evidencia | No tenemos evidencia de Análís comparativo |
| 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>En INDOCAL, mmedimos la eficacia de las alianzas de colaboración con otras organizaciones o entidades gubernamentales, empresas privadas, académicas u organismo internacionales:</p> <p>EVIDENCIA: Informe mensual de seguimiento. Reporte de objetivos e indicadores de medición (resultados logrados).</p> | |

| | | |
|---|---|---|
| | Reporte de acuerdos y convenios de colaboración interinstitucional (seguimiento al logro de los objetivos). | |
| 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>En INDOCAL, se lleva una política de imprimir los menos posibles y muchos documentos se manejan de manera digital. Por lo que hemos automatizado algunos procesos, además, hemos realizado la digitalización de los formularios de usos externo e interno.</p> <p>EVIDENCIA: Servicio de nube Microsoft 365 para los trabajos ofimática y a su vez realizamos el backup a través de Microsoft Teams. Plan de Protección y Cuidado al Medio Ambiente</p> | No se ha medido el impacto de la digitalización actual. |
| 6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas. | <p>En INDOCAL, 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>EVIDENCIA: Informes de auditoría interna y externa Certificación de Acreditaciones ISO/IEC 17020:2012, ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17025 e ISO/IEC 17065, certificaciones NORTIC A2, A3, A4 y Certificaciones de accesibilidad, acreditación de la OEA para organismo electorales y la Implementación de las Normas de Control Interno NOBACI.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p> | <p>En INDOCAL, contamos con el “PREMIO INDOCAL A LA CALIDAD” RECONOCIMIENTO A LAS ORGANIZACIONES POR EL USO RELEVANTE DE LAS NORMALIZACIÓN, LA METROLOGÍA Y LA EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDA.</p> <p>El premio INDOCAL a la Calidad es la máxima distinción que se otorga a las organizaciones que, en el camino a la sostenibilidad y competitividad, se han posicionado en el país con un uso relevante de la normalización, la metrología y la evaluación de la conformidad, convirtiéndose en referentes nacionales.</p> <p>Además, contamos con las acreditaciones en ISO/IEC 17020:2012, ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17025 e ISO/IEC 17065, certificaciones NORTIC A2, A3, A4 y Certificaciones de accesibilidad, acreditación de la OEA para organismo electorales y la Implementación de las Normas de Control Interno NOBACI.</p> <p>EVIDENCIA: PREMIO INDOCAL A LA CALIDAD Carta Compromiso acreditaciones en ISO/IEC 17020:2012, ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17025 e ISO/IEC 17065, certificaciones NORTIC A2, A3, A4 y Certificaciones de accesibilidad, acreditación de la OEA para organismo electorales y la Implementación de las Normas de Control Interno NOBACI.</p> | |
| <p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> | <p>En INDOCAL, Trabajamos trimestralmente las metas físicas financiera donde se muestra el</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros EVIDENCIA: Reporte de ejecución Presupuestaria Reporte SIGEF | |
| 9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible). | | No se evidencia medición de la eficiencia de costos efectividad |

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