



**Organismo Dominicano de Acreditación**  
**ODAC**

# **Primer (1er) Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora Institucional con Base en el Modelo CAF 2020**

Elaborado por:  
**Departamento de Planificación y Desarrollo**

Septiembre 2023

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
AREAS DE MEJORA.....	2
ACCIONES IMPLEMENTADAS.....	5
EVIDENCIAS.....	10
MATRIZ DE CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2023.....	23
CONCLUSION.....	26

## INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Primer (1er) informe de avances obtenido por el Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC) en la implementación del Modelo CAF, impulsado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

El plan de mejora institucional del ODAC, está basado en los hallazgos encontrados en el autodiagnóstico CAF arrojando áreas de mejoras en diversos criterios que permitirá a la institución desarrollar acciones que fortalezca su sistema de gestión, de cara a mejorar los servicios brindados a la ciudadanía y a su personal interno.

Este plan está enfocado en trabajar en siete (7) criterios de lo cual está compuesto el modelo CAF:

- Criterio 2 – Estrategia y Planificación
- Criterio 3 – Personas.
- Criterio 4 – Alianzas y Recursos.
- Criterio 6 – Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes.
- Criterio 7 – Resultados en las Personas.
- Criterio 8 – Resultados de Responsabilidad Social.
- Criterio 9 – Resultados Clave de Rendimiento.

A partir de los hallazgos encontrados se priorizaron las áreas de mejoras con sus correspondientes subcriterios.

En este informe se presentan las evidencias de las acciones llevadas a cabo para complementar las actividades programadas y priorizadas, obteniendo un avance en la ejecución del plan de un 55%.

A continuación, enlistamos las oportunidades de mejora planteadas a través de los hallazgos detectados, así como las actividades realizadas para su implementación.

## **AREAS DE MEJORA**

- **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se han medido aspectos de sostenibilidad en las estrategias y planes de la organización relacionados con responsabilidad social, diversidad y de género.

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

Hallazgos del autodiagnóstico:

- No se ha documentado una política de innovación y no se han medido los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.
- No se promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.

- **CRITERIO 3: PERSONAS**

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

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se ha medido la evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.

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

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se ha desarrollado planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas

- **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

**Sub-Criterio 4.1: Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se ha evaluado de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas.

**CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.**

**"Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.**

**6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:**

**I. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad."**

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se ha medido resultados sobre el horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).

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

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se han medido resultados sobre la percepción de las personas sobre la responsabilidad social de la organización.

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

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

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se han medido resultados de los programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados

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

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

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se han medido resultados en relación con el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.

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

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se han medido resultados documentados sobre la eficacia de las alianzas.

## ACCIONES IMPLEMENTADAS

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

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se han medido aspectos de sostenibilidad en las estrategias y planes de la organización relacionados con responsabilidad social, diversidad y género.

#### Acciones correctivas:

1. Elaborar o modificar un procedimiento para documentar la sistemática.
2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación.
3. Medir aspectos sobre sostenibilidad en las estrategias y planes de la organización relacionados con la responsabilidad social, diversidad y de género conforme a la sistemática documentada.
4. Elaborar y remitir informes con los resultados.

**NOTA:** El borrador del procedimiento está elaborado, pendiente de revisión, aprobación e implementación.

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

Hallazgos del autodiagnóstico:

- No se ha documentado una política de innovación y no se han medido los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.

#### Acciones correctivas:

1. Desarrollar las pautas para la creación de la política de innovación.
2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación.
3. Medir los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevante conforme a la política de innovación documentada.
4. Elaborar y remitir informe de resultados.

**NOTA:** La política fue aprobada, pendiente de implementación, medir resultados y elaborar informe.

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

Hallazgos del autodiagnóstico:

- No se promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.

#### **Acciones correctivas:**

1. Elaborar o modificar un procedimiento para documentar la sistemática.
2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación.
3. Promover los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado conforme a la sistemática documentada.
4. Elaborar y remitir informe de resultados. "Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación.

**NOTA:** El procedimiento fue aprobado, pendiente de implementación, medir resultados y elaborar informe.

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

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se ha medido la evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.

#### **Acciones correctivas:**

1. Modificar el procedimiento MCI-RH-P-01 Gestión y Seguimiento del Plan de Capacitación para documentar la sistemática.
2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación.
3. Evaluar el impacto de los programas de formación en relación con el costo/beneficio.
4. Realizar informe.

**NOTA:** Pendiente realizar informe.



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

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se ha desarrollado planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas

#### **Acciones correctivas:**

1. Modificar el procedimiento MCI-RH-P-08 Compensación y Beneficios para documentar la sistemática.
2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación.
3. Implementar planes y métodos desarrollados 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) conforme a la sistemática documentada.
4. Elaborar y remitir informe de resultados."

**NOTA:** Pendiente realizar informe.

### **Sub-Criterio 4.1: Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se ha evaluado de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas

#### **Acciones correctivas:**

1. Modificar el procedimiento MCI-DE-P-01 Gestión Comercial para documentar la sistemática.
2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación.
3. Realizar reunión con el área de Jurídica.
4. Diseñar matriz para seguimiento de los resultados de las alianzas.
5. Elaborar y remitir informes sobre resultados de las alianzas"

**NOTA:** El borrador del procedimiento está elaborado, pendiente de revisión, aprobación e implementación.

### **Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.**

#### **6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:**

##### **I. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad."**

- Hallazgo del autodiagnóstico: No se ha medido resultados sobre el horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).

**Acciones correctivas:**

1. Modificar el formulario MCI-CG-P01-F01.
2. Remitir el formulario MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción.
3. Tabular y evaluar los resultados recibidos de los ciudadanos/clientes en relación a la percepción sobre el horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).
4. Aplicar los correctivos que correspondan para la mejora del Sistema de Gestión de Acreditación en base a los resultados obtenidos.
5. Aplicar encuesta para medir la percepción sobre el horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).
6. Elaborar y remitir informe de resultados."

**NOTA:** Durante la revisión por la dirección que se realizara en el mes de noviembre y se acordaran los correctivos a aplicar.

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

**Hallazgo del autodiagnóstico:**

- No se han medido resultados sobre la percepción de las personas sobre la responsabilidad social de la organización.

**Acciones correctivas:**

1. Sensibilizar al personal involucrado sobre el Criterio 7 de la Guía CAF y su enfoque a lo interno.
2. Aplicar la encuesta de Clima Laboral.
3. Obtener el informe con los resultados, incluyendo la percepción de las personas sobre la responsabilidad social de la organización.
4. Dar a conocer los resultados."

**NOTA:** La fecha de realizar la sensibilización esta reprogramada para realizarse en el mes de septiembre del corriente.

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

**Hallazgo del autodiagnóstico:**

- No se han medido resultados de los programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados

**Acciones correctivas:**

1. Elaborar un procedimiento para documentar la sistemática.
2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación.

3. Medir los resultados de los programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados conforme a la sistemática documentada.
4. Elaborar y remitir informe.

**NOTA:** El borrador del procedimiento está elaborado, pendiente de revisión, aprobación e implementación.

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

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se han medido resultados en relación al grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.

#### **Acciones correctivas:**

1. Modificar el procedimiento MCI-DE-P-01 Gestión Comercial para documentar la sistemática.
2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación.
3. Realizar reunión con el área de Jurídica.
4. Diseñar matriz para seguimiento de los resultados de las alianzas.
5. Elaborar y remitir informes sobre resultados de las alianzas.

**NOTA:** El borrador del procedimiento está elaborado, pendiente de revisión, aprobación e implementación.

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

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se han medido resultados documentados sobre la eficacia de las alianzas.

#### **Acciones correctivas:**

1. Modificar el procedimiento MCI-DE-P-01 Gestión Comercial para documentar la sistemática.
2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación.
3. Realizar reunión con el área de Jurídica.
4. Diseñar matriz para seguimiento de la eficacia de las alianzas.
5. Elaborar y remitir informes sobre eficacia de las alianzas."

**NOTA:** El borrador del procedimiento está elaborado, pendiente de revisión, aprobación e implementación.

## EVIDENCIAS

### Subcriterio 2.2.

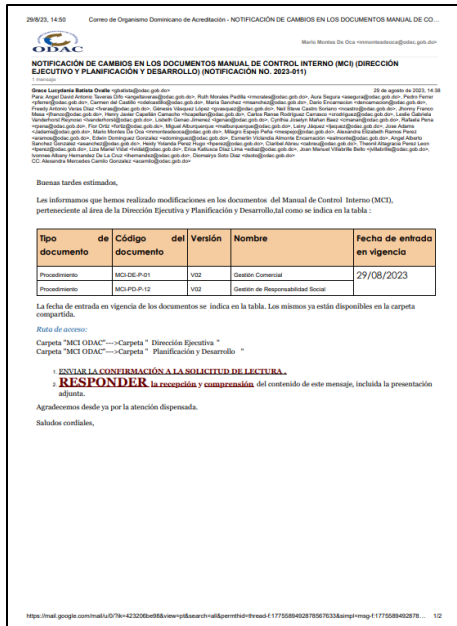
#### 1. MCI-PD-P-12 Gestión de Responsabilidad Social

		<b>ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACION (ODAC)</b> Código: MCI-PD-P-12 Versión: 02 Fecha de Emisión: 28/08/2023 Fecha de Entrada en vigencia: 29/08/2023 Página 1 de 5
<b>Procedimiento:</b> Gestión de Responsabilidad Social		
<b>Objetivo/Propósito:</b>	Establecer los lineamientos aplicables para la implementación de la política de Responsabilidad Social.	
<b>Alcance:</b>	Este procedimiento aplica a todos los colaboradores del ODAC.	
<b>Responsables:</b>	Director Ejecutivo Encargado de Planificación y Desarrollo Encargados de Área Comité de Gestión Ambiental Coordinador de Gestión Ambiental	
<b>Términos y Definiciones:</b>	<p><b>Aspecto Ambiental:</b> Elemento de las actividades, productos o servicios dentro de una institución, que puede interactuar con el medio ambiente.</p> <p><b>Comité de Gestión Ambiental:</b> grupo interdisciplinario interno, que garantiza la efectiva y armónica implementación y seguimiento del Plan de Gestión Ambiental, conformado por servidores pertenecientes a cada una de las áreas que conforman el organismo, y cuya coordinación debe estar a cargo del Gestor Ambiental designado, con el apoyo de la Dirección Ejecutiva y de Planificación y Desarrollo.</p> <p><b>Diversidad:</b> es el concepto de atraer a distintos empleados por sus habilidades, sin importar su género, edad, prácticas culturales o religiosas, discapacidades físicas que no afecten a su trabajo, etc.</p> <p><b>Género:</b> se refiere a los roles, las características y oportunidades definidos por la sociedad que se consideran apropiados para los hombres, las mujeres, los niños, las niñas y las personas con identidades no binarias.</p> <p><b>Impacto Ambiental:</b> Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, resultante en todo o en parte de las actividades, productos o servicios dentro de una institución.</p> <p><b>Medio ambiente:</b> Entorno en el cual una empresa opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.</p> <p><b>Responsabilidad Social:</b> hace referencia a la forma en la que un ser humano o empresa se relaciona con su entorno, cumpliendo estándares éticos en beneficio de la sociedad. Se ven involucradas temáticas como el cuidado del medio ambiente, la sostenibilidad, la sustentabilidad y la economía.</p>	

		<b>ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACION (ODAC)</b> Código: MCI-PD-P-12 Versión: 02 Fecha de Emisión: 28/08/2023 Fecha de Entrada en vigencia: 29/08/2023 Página 4 de 5				
<b>Involucrados/Responsables</b>	<b>Descripción de las Actividades</b>					
Enc. de Comunicaciones	1. El procedimiento para la implementación del Plan de Comunicaciones es el MCI-DO-P-01 Gestión y seguimiento del Plan de Comunicaciones.					
<b>Descripción del Procedimiento: Gestión Ambiental</b>						
<b>Involucrados/Responsables</b>	<b>Descripción de las Actividades</b>					
El Comité de Gestión Ambiental	1. Presenta propuesta del MCI-PD-P-12-F01 Plan de Gestión Ambiental a Planificación y Desarrollo para su revisión.					
Encargado de Planificación y Desarrollo	2. Hace los ajustes que considere necesarios y remite el Plan de Gestión al Director Ejecutivo para su aprobación.					
Director Ejecutivo	3. Aprueba y remite a Planificación y Desarrollo.					
Encargado de Planificación y Desarrollo	4. Entrega el Plan de Gestión Ambiental al Coordinador del Comité de Gestión Ambiental para su difusión.					
Coordinador de Gestión Ambiental	5. Socializa y distribuye de forma física y vía como electrónico el plan a todo el personal a los fines de su conocimiento e implementación.					
Encargados de Área	6. Ejecutan las acciones y medidas establecidas en el plan, asegurándose de mantener los registros que evidencien su cumplimiento (estado de asistencia, fotos, presentaciones, informes, entre otros).					
Comité de Gestión Ambiental	7. Presenta un informe semestral que incluya el estatus del plan (ejecutado, en proceso y pendiente). Fin del procedimiento.					
<b>Producto/Salida:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Gestión Ambiental implementado.</li> </ul>						
<b>Formularios:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>MCI-PD-P-12-F01 Plan de Gestión Ambiental.</li> </ul>						
<b>Cambios a esta versión</b>						
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Descripción del cambio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">           En el apartado Descripción del Procedimiento, Gestión Ambiental se elimina el punto 2, y se incluye en el apartado de Políticas de Operación como la política No. 10.         </td> </tr> </tbody> </table>			Descripción del cambio		En el apartado Descripción del Procedimiento, Gestión Ambiental se elimina el punto 2, y se incluye en el apartado de Políticas de Operación como la política No. 10.	
Descripción del cambio						
En el apartado Descripción del Procedimiento, Gestión Ambiental se elimina el punto 2, y se incluye en el apartado de Políticas de Operación como la política No. 10.						

		<b>ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACION (ODAC)</b> Código: MCI-PD-P-12 Versión: 02 Fecha de Emisión: 28/08/2023 Fecha de Entrada en vigencia: 29/08/2023 Página 5 de 5	
<b>Emisión</b>	<b>Elaborado/Modificado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>
<b>Firma:</b>			
<b>Nombre:</b>	Margo Montaña de Oca	Nancy Jasso	Angel David Taveras Difo
<b>Cargo:</b>	Analista de Planificación y Desarrollo	Encargada de Planificación y Desarrollo	Director Ejecutivo
<b>Fecha:</b>	17/08/2023	17/08/2023	28/08/2023

## 2. Correo de notificación de modificación de documentos.



### Subcriterio 2.4.

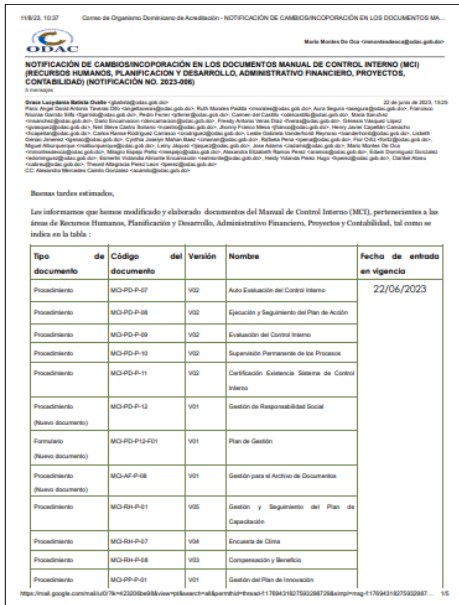
#### 1. MCI-PP-P-01 V01 Gestión del Plan de Innovación

	<b>ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACIÓN (ODAC)</b>	Código: MCI-PP-P-01 Versión: 01 Fecha de Emisión: 20/06/2023 Fecha de Entrada en vigencia: 22/06/2023 Página 1 de 3
<b>Procedimiento:</b> Gestión del Plan de Innovación		
<b>Objetivo/Propósito:</b>	Establecer los lineamientos aplicables para la implementación del Plan de Innovación.	
<b>Alcance:</b>	Este procedimiento aplica a todos los colaboradores del ODAC.	
<b>Responsables:</b>	Director Ejecutivo Encargado de la División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos Analista de la División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos Encargados de Área	
<b>Términos y Definiciones:</b>	Innovación: Se refiere a la capacidad de cada uno de los miembros de una organización adaptarse a las circunstancias, crear nuevas formas de hacer las cosas y ejecutarlas de manera práctica.	
<b>Base Legal/Referencias:</b>	N/A.	
<b>Políticas de Operación:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>La Gestión del Plan de Innovación busca generar las condiciones para que todo el personal del ODAC, visibilice el logro de los objetivos institucionales de manera eficiente de forma que sea en pro de la institución y a las partes interesadas.</li> <li>El desarrollo de la innovación se pretende lograr por medio de la implementación de acciones y el seguimiento de los objetivos tendientes a la sensibilización del personal, la optimización de procesos, aplicación de nuevas tecnologías, simplificación de trámites, entre otros.</li> <li>La Dirección Ejecutiva asegura que estén disponibles los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar el Plan de Innovación del ODAC, incluyendo los recursos humanos, habilidades especializadas, infraestructura y los recursos financieros y tecnológicos.</li> </ol>		
<b>Aplicaciones y/o Herramientas Informáticas:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Computadores</li> <li>Aplicaciones de Microsoft Office</li> <li>Impresora</li> </ul>		
<b>Descripción del Procedimiento:</b> Gestión del Plan de Innovación		
<b>Involucrados/Responsables</b>	<b>Descripción de las Actividades</b>	
Encargado y Analista de la División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos de Planificación y Desarrollo	<ol style="list-style-type: none"> <li>En base a los resultados obtenidos del análisis FODA, encuestas de satisfacción, del mercado, indicadores de gestión, solicitud de la dirección ejecutiva, políticas públicas, entre otros. Partiendo de estos se identifican oportunidades y el marco de acción para la elaboración del Plan de Innovación.</li> <li>Realiza convocatoria a todos los encargados para la</li> </ol>	

	<b>ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACIÓN (ODAC)</b>	Código: MCI-PP-P-01 Versión: 01 Fecha de Emisión: 20/06/2023 Fecha de Entrada en vigencia: 22/06/2023 Página 3 de 3	
<b>Emisión</b>	<b>Elaborado/Modificado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>
<b>Firma:</b>			
<b>Nombre:</b>	Mario Montes de Oca	Henry Javier Capellan Cambado	Alexandra Camilo Sotolongo
<b>Cargo:</b>	Analista de Planificación y Desarrollo	Encargado de Planificación y Desarrollo	Encargada División de Calidad en la Gestión
<b>Fecha:</b>	07/06/2023	07/06/2023	07/06/2023
			<b>Director Ejecutivo</b> Ange David Taveras Dilo



#### 4. Correo de notificación de incorporación de nuevos documentos.



### Subcriterio 3.2.

#### 1. MCI-RH-P-01 V05 Gestión y Seguimiento del Plan de Capacitación

<b>ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACIÓN (ODAC)</b>		Código: MCI-RH-P-01 Versión: 05 Fecha de Emisión: 23/06/2023 Fecha de Entrada en vigencia: 22/06/2023 Página: 1 de 8
<b>Procedimiento:</b> Gestión y Seguimiento del Plan de Capacitación		
<b>Objetivo/Propósito:</b>	Establecer los lineamientos para la solicitud de capacitaciones tanto para el personal interno, como para el externo del Organismo Dominicano de Acreditación ODAC.	
<b>Alcance:</b>	Este procedimiento abarca desde la elaboración del programa de capacitación hasta la entrega de los certificados de las capacitaciones recibidas.	
<b>Responsables:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director ejecutivo</li> <li>Enc. Depto. de Recursos Humanos</li> <li>Análisis de Recursos Humanos</li> <li>Enc. Departamento Administrativo Financiero</li> <li>Encargado de Área</li> <li>Personal ODAC</li> <li>Enc. Depto. de Planificación y Desarrollo</li> </ul>	
<b>Términos y Definiciones:</b>	<b>Plan de Capacitación:</b> Documento que permite programar las capacitaciones de los empleados. <b>Formulario:</b> Es una plantilla que debe ser rellenada con ciertos datos y que permite realizar algún tipo de trámite. <b>INAP:</b> Instituto Nacional de Administración Pública. El INAP es una institución pública, dependiente del Ministerio de Administración Pública, que se dedica a la formación, capacitación, perfeccionamiento y actualización de los empleados del Estado así como de los ciudadanos que aspiran a ingresar al servicio público; para cuyos efectos diseña los planes, programas y tipos de eventos de capacitación necesarios según las necesidades. <b>CAPGEFI:</b> Es el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal, área funcional del Ministerio de Hacienda que surge a partir de la promulgación de la Ley 494-06.	
<b>Base Legal/Referencias:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley 41-08 sobre la Función Pública</li> <li>Detección de Necesidades de Capacitación</li> </ul>	
<b>Política de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>El INAP es la institución educativa pública a la cual se le solicita su plan trimestral de capacitación.</li> <li>CAPGEFI es la institución que envía los cupos a capacitaciones puntuales y recomienda</li> </ol>	

<b>ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACIÓN (ODAC)</b>		Código: MCI-RH-P-01 Versión: 05 Fecha de Emisión: 23/06/2023 Fecha de Entrada en vigencia: 22/06/2023 Página 6 de 8				
7. Concluida la capacitación se realiza una evaluación por los medios pertinentes, alusiva al tema tratado para que los participantes lo completen con la finalidad de medir la eficacia de la capacitación impartida. Fin del procedimiento.						
<b>Producto/Salida:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal capacitado</li> </ul>					
<b>Formularios:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ODAC-RH-PH-F01 Lista de Asistencia a Capacitación</li> <li>Constancia de haber recibido capacitaciones y/o inducciones.</li> </ul>					
<b>Cambios a esta versión</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Descripción del cambio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">           En el apartado de política de operaciones, se incluyen las políticas del 6 al 14.            En el apartado descripción del procedimiento, se mejora el orden del proceso Gestión del Plan de Capacitación.            En el apartado de descripción del procedimiento, se incluyen los procesos: "Capacitación, actualización y evaluación de las NICRAI y Violación y Administración de Riesgos y su aplicación" y "Traspaso del Conocimiento y Evaluación del Impacto".         </td> </tr> </tbody> </table>		Descripción del cambio		En el apartado de política de operaciones, se incluyen las políticas del 6 al 14. En el apartado descripción del procedimiento, se mejora el orden del proceso Gestión del Plan de Capacitación. En el apartado de descripción del procedimiento, se incluyen los procesos: "Capacitación, actualización y evaluación de las NICRAI y Violación y Administración de Riesgos y su aplicación" y "Traspaso del Conocimiento y Evaluación del Impacto".	
Descripción del cambio						
En el apartado de política de operaciones, se incluyen las políticas del 6 al 14. En el apartado descripción del procedimiento, se mejora el orden del proceso Gestión del Plan de Capacitación. En el apartado de descripción del procedimiento, se incluyen los procesos: "Capacitación, actualización y evaluación de las NICRAI y Violación y Administración de Riesgos y su aplicación" y "Traspaso del Conocimiento y Evaluación del Impacto".						
<b>Emisión</b>	<b>Elaborado/Modificado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>			
<b>Firma:</b>						
<b>Nombre:</b>	Ely Ortiz	Rafaela Peña	María Camilo			
<b>Cargo:</b>	Analista de la División de Recursos Humanos	Encargada División de Recursos Humanos	Encargada División de Calidad en la Gestión			
<b>Fecha:</b>	12/06/2023	12/06/2023	12/06/2023			
			23/06/2023			







**Subcriterio 3.3.**

**1. MCI-RH-P-08 V03 Compensación y Beneficios**

	<p><b>ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACIÓN (ODAC)</b></p>	<p>Código: MCI-RH-P-08                  Versión: 03                  Fecha de Emisión: 20/06/2023                  Fecha de Entrada en vigencia: 22/06/2023                  Página 1 de 4</p>																				
	<p>Procedimiento: Procedimiento de Compensación y Beneficios</p>																					
	<p><b>Objetivo/Propósito:</b> Documentar los lineamientos para la compensación y beneficios que actualmante se administran en Organismo Dominicano de Acreditación.</p>																					
<p><b>Alcance:</b> Este procedimiento aplica a todos los colaboradores del Organismo Dominicano de Acreditación.</p>																						
<p><b>Responsables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encargada Depto de Recursos Humanos</li> <li>Analista Depto. de Recursos Humanos</li> <li>Personal ODAC</li> <li>Director Ejecutivo</li> <li>Enc. de Planificación y Desarrollo</li> <li>Técnico y Analista de Compra y Contrataciones</li> <li>Enc. Depto. Administrativo Financiero</li> </ul>			<p>Código: MCI-RH-P-08                  Versión: 03                  Fecha de Emisión: 20/06/2023                  Fecha de Entrada en vigencia: 22/06/2023                  Página 4 de 4</p>																			
<p><b>Términos y Definiciones:</b>                  INAVI: Instituto Nacional de Auxilios y Viviendas, es un organismo público descentralizado de carácter autónomo, creado mediante la Ley No. 5574, en el año 1961, con la finalidad de realizar obras y servicios de mejoramiento social en la República Dominicana. Provee a los servidores del sector público un seguro de vida, cesantía e invalidez.</p>																						
<p><b>Base Legal Referencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SISMAP: Sistema de Monitoreo de la Administración Pública</li> <li>Ley #138 sobre Función Pública</li> <li>Ley #7-01 de Seguridad Social</li> <li>Procedimiento de Inducción ODAC RH-P-01</li> <li>Circular 0025/18 del Ministerio de Administración Pública MAP.</li> </ul>		<p><b>Cambios a esta versión</b></p>																				
<p><b>Políticas de Operación:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El Bono Anual de Desempeño se establece a favor de los servidores incorporados al sistema de Carrera Administrativa que hayan obtenido resultados de muy bueno o más, en la evaluación de su desempeño.</li> <li>El bono por rendimiento individual se aplica en función del rendimiento obtenido por el servidor público en el desempeño de sus funciones puesto de trabajo y/o impactado en el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales del área de trabajo a la que pertenece, independiente de la categoría del cargo a la que corresponda, sujeta al cumplimiento de la evaluación del desempeño con resultado satisfactorio.</li> <li>Bono por cumplimiento de indicadores, se otorga en base a la evaluación del cumplimiento sistemático de los indicadores del SISMAP Gestión Pública.</li> <li>El día libre por motivo de cumpleaños será otorgado a todos los servidores de la institución tomando en cuenta los siguientes puntos:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>La fecha de disfrute a tomar en consideración es la que se encuentra documentada</li> </ul> </li> </ol>		<p><b>Descripción del cambio</b></p> <p>Se incluye en el apartado de políticas de operación, los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El ODAC dispone del procedimiento MCI-RH-P-12 Reconocimiento Laboral a fin de mantener motivados al personal.</li> <li>El ODAC ha desarrollado planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</li> </ol> <p>En la descripción del procedimiento se incluye el proceso para la implementación de Actividades Sociales y Jornadas de Salud Preventiva.</p>																				
<table border="1"> <tr> <th data-bbox="699 596 787 609">Emisión</th> <th data-bbox="787 596 875 609">Elaborado/Modificado</th> <th data-bbox="875 596 963 609">Revisado</th> <th data-bbox="963 596 1084 609">Aprobado</th> </tr> <tr> <td data-bbox="699 617 787 651">                       Floz Ortiz                 </td> <td data-bbox="787 617 875 651">                       Rafaela Peña                 </td> <td data-bbox="875 617 963 651">                       Alejandra Carro                 </td> <td data-bbox="963 617 1084 651">                       Angel David Taveres                 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="699 659 787 672"><b>Nombre:</b></td> <td data-bbox="787 659 875 672">Encargada</td> <td data-bbox="875 659 963 672">Departamento de Recursos Humanos</td> <td data-bbox="963 659 1084 672">División de Calidad en la Gestión</td> </tr> <tr> <td data-bbox="699 680 787 693"><b>Cargo:</b></td> <td data-bbox="787 680 875 693">Analista de la División de Recursos Humanos</td> <td data-bbox="875 680 963 693">Encargada</td> <td data-bbox="963 680 1084 693">Director Ejecutivo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="699 701 787 714"><b>Fecha:</b></td> <td data-bbox="787 701 875 714">01/06/2023</td> <td data-bbox="875 701 963 714">01/06/2023</td> <td data-bbox="963 701 1084 714">05/06/2023</td> </tr> </table>			Emisión	Elaborado/Modificado	Revisado	Aprobado	 Floz Ortiz	 Rafaela Peña	 Alejandra Carro	 Angel David Taveres	<b>Nombre:</b>	Encargada	Departamento de Recursos Humanos	División de Calidad en la Gestión	<b>Cargo:</b>	Analista de la División de Recursos Humanos	Encargada	Director Ejecutivo	<b>Fecha:</b>	01/06/2023	01/06/2023	05/06/2023
Emisión	Elaborado/Modificado	Revisado	Aprobado																			
 Floz Ortiz	 Rafaela Peña	 Alejandra Carro	 Angel David Taveres																			
<b>Nombre:</b>	Encargada	Departamento de Recursos Humanos	División de Calidad en la Gestión																			
<b>Cargo:</b>	Analista de la División de Recursos Humanos	Encargada	Director Ejecutivo																			
<b>Fecha:</b>	01/06/2023	01/06/2023	05/06/2023																			

**2. Correo de notificación de modificación de documentos.**

**19/02, 10:27** Correo de Organismo Dominicano de Acreditación - NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS/INCORPORACIÓN EN LOS DOCUMENTOS MA...  
 Mariela Mendez De Dios rosamadros@odac.gub.do

**NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS/INCORPORACIÓN EN LOS DOCUMENTOS MANUAL DE CONTROL INTERNO (MCI) (RECURSOS HUMANOS, PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO FINANCIERO, PROYECTOS, CONTABILIDAD) (NOTIFICACIÓN NO. 2023-046)**

Resmas: [List of names]

Resmas también estimados,

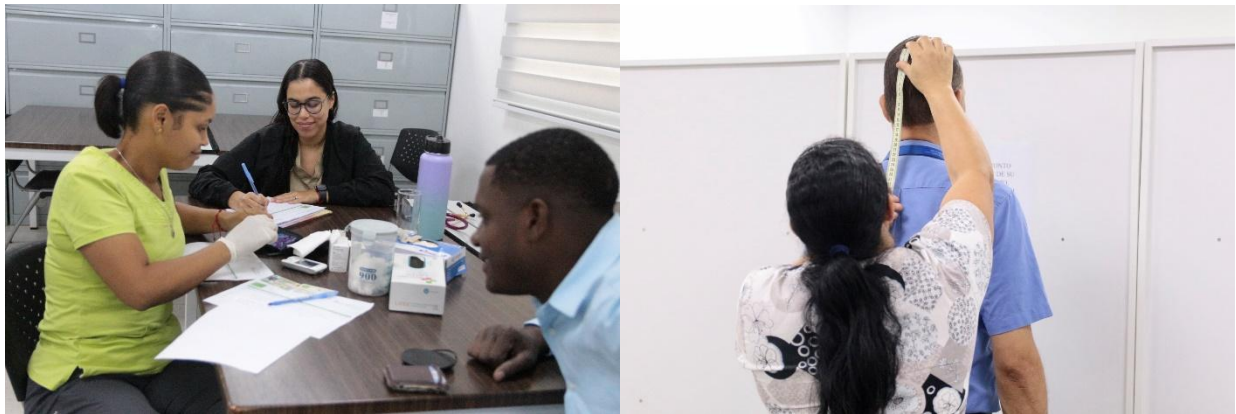
Les informamos que hemos modificado y elaborado documentos del Manual de Control Interno (MCI), pertenecientes a las áreas de Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo, Administrativo Financiero, Proyectos y Contabilidad, tal como se indica en la tabla:

Tipo documento	Código documento	Versión	Nombre	Fecha de entrada en vigencia
Procedimiento	MO-PD-P-07	V02	Auto Evaluación del Control Interno	22/06/2023
Procedimiento	MO-PD-P-08	V02	Ejecución y Seguimiento del Plan de Acción	
Procedimiento	MO-PD-P-09	V02	Evaluación del Control Interno	
Procedimiento	MO-PD-P-10	V02	Supervisión Permanente de los Procesos	
Procedimiento	MO-PD-P-11	V02	Certificación Existencia Sistema de Control Interno	
Procedimiento	MO-PD-P-12	V01	Gestión de Responsabilidad Social	
Formulario	MO-PD-P12-F01	V01	Plan de Gestión	
Procedimiento	MO-AF-P-08	V01	Gestión para el Archivo de Documentos	
Procedimiento	MCI-RH-P-01	V05	Gestión y Seguimiento del Plan de Capacitación	
Procedimiento	MCI-RH-P-07	V04	Encuesta de Clima	
Procedimiento	MCI-RH-P-08	V03	Compensación y Beneficios	
Procedimiento	MCI-PP-P-01	V01	Gestión del Plan de Innovación	

### 3. Actividad de integración del personal ODAC, Motívate.



### Jornadas de Salud Preventiva







### Informe Jornadas Medicas

**Objetivo:**  
Con el objetivo de prevenir y atender casos en especial situación de riesgo de nuestros colaboradores, realizamos jornadas de salud preventiva, atención médica de rutina que incluyó toma de muestra de glicemia, detección de hipertensión, chequeo oftalmológico y asesoramiento al paciente para prevenir enfermedades.

**Jornada de cardiovascular, se realizaron 43 consultas.**

Hombres	Mujeres	Total
20	23	43

**Toma de glicemia, se realizaron 17 tomas.**


Hombres	Mujeres	Total
10	7	17

**Jornada de oftalmología**

Hombres	Mujeres	Total
16	19	35

Raftaria Peña Peraza  
 Enc. Depto. Recursos Humanos  
 RPP/06..

**Sub-Criterio 4.1 MCI-DE-P-01 Gestión Comercial**




**ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACIÓN (ODAC)**

Código: MCI-DE-P-01  
Versión: 02  
Fecha de Emisión: 28/08/2023  
Fecha de Entrada en vigencia: 29/08/2023  
Página 1 de 8

**Procedimiento: Gestión Comercial**

<b>Objetivo/Propósito:</b>	Identificar las actividades o estrategias de negocios que permitan desarrollar una gestión comercial de forma efectiva para promover los servicios ofrecidos por el Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC), de manera que impacte en el incremento de la demanda de nuestros servicios para garantizar la autosuficiencia, la confianza en el SIDOCAL, así como alcanzar el posicionamiento del ODAC en la infraestructura de calidad.
<b>Alcance:</b>	Aplica para la comercialización de los servicios ofrecidos por el ODAC; identificación del diagnóstico de las oportunidades de negocios (estudio de mercado) y realización de plan de mercado.
<b>Responsables:</b>	Director Ejecutivo Director Técnico Encargado División Jurídica Encargados de los Departamentos de Acreditación Encargado Departamento Administrativo Financiero Encargado de Planificación y Desarrollo Comisión de Asistencia Técnica Encargada Departamento de Comunicaciones
<b>Términos y Definiciones:</b>	<b>Comercialización:</b> es el conjunto de acciones y procedimientos para introducir eficazmente los productos. Considera planear y organizar las actividades necesarias para posicionar un servicio logrando que los consumidores lo conozcan y lo consuman.  <b>Contrato comercial:</b> Un contrato comercial se refiere a un acuerdo legalmente vinculante entre las partes mediante el cual se obligan a realizar o a no realizar ciertas cosas.  <b>Contrato de confidencialidad:</b> Es un contrato legal entre al menos dos entidades para compartir material confidencial o conocimiento para ciertos propósitos, pero restringiendo su uso público.  <b>Gestión Comercial:</b> Es la identificación y desarrollo de oportunidades de comercialización y gestión rentable de los programas, proyectos y consecución de contratos de servicios.  <b>Plan de mercado:</b> Es un documento donde se recopila y analiza la situación del organismo, tiene como objetivo incrementar la demanda de servicios. Este plan incluye análisis de situación, estrategias de mercados, alcances de objetivos y sistema de control.  <b>SIDOCAL:</b> Sistema Dominicano para la Calidad.






**ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACIÓN (ODAC)**

Código: MCI-DE-P-01  
Versión: 02  
Fecha de Emisión: 28/08/2023  
Fecha de Entrada en vigencia: 29/08/2023  
Página 8 de 8

**Descripción del cambio**

Se adecua el formato del procedimiento en cumplimiento al MCI-CG-P-03 Elaboración y Control de Documentos.  
Se modifica el paso a paso de Gestión del Plan Comercial y se establece el paso a paso para la Oferta Comercial y Alianzas y Convenios Institucionales.  
Se elabora el formulario MCI-DE-P01-Matriz de Acuerdos Interinstitucionales

Emisión	Elaborado/Modificado	Revisado	Aprobado
<b>Firma:</b>			
<b>Nombre:</b>	Ruth Mayjourné Morales Padilla	Alejandra Camilo González	Angel David Tavárez Difo
<b>Cargo:</b>	Asistente Dirección Ejecutiva	Encargada División de Planificación y Desarrollo	Encargada División de Calidad en la Gestión
<b>Fecha:</b>	25/08/2023	25/08/2023	28/08/2023

**1. Correo de notificación de modificación de documentos.**

29/03, 14:50 Correo de Organismo Dominicano de Acreditación - NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN LOS DOCUMENTOS MANUAL DE CO...

Mario Morales De Oca <mmorales@odac.gub.do>

**NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN LOS DOCUMENTOS MANUAL DE CONTROL INTERNO (MCI) (DIRECCIÓN EJECUTIVA Y PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO) (NOTIFICACIÓN NO. 2023-011)**

29 de agosto de 2023, 14:58

Buenas tardes estimado,

Le informamos que hemos realizado modificaciones en los documentos del Manual de Control Interno (MCI), perteneciente al área de la Dirección Ejecutiva y Planificación y Desarrollo, tal como se indica en la tabla:

Tipo documento	Código de documento	Versión	Nombre	Fecha de entrada en vigencia
Procedimiento	MCI DE-P-01	02	Gestión Comercial	29/08/2023
Procedimiento	MCI-PO-P-12	02	Gestión de Responsabilidad Social	

La fecha de entrada en vigencia de los documentos se indica en la tabla. Los mismos ya están disponibles en la carpeta compartida.

**Ruta de acceso:**

Carpeta "MCI ODAC" --> Carpeta " Dirección Ejecutiva "

Carpeta "MCI ODAC" --> Carpeta " Planificación y Desarrollo "

**¡ ENVIAR LA CONFIRMACIÓN A LA SOLICITUD DE LECTURA.**

**¡ RESPONDER la recepción y comprensión del contenido de este mensaje, incluida la presentación adjunta.**

Agradecemos desde ya por la atención dispuesta.


Saludos cordiales,

Mario Morales De Oca <mmorales@odac.gub.do>

https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=232020689&view=s&search=ll&siml&simlthread=17735994026356333&simlmsg=17735994026356333&simlmsgid=17735994026356333


**Subcriterio 6.1.**

**1. MCI-CG-P01-F01 Formulario Encuesta de Satisfacción.**



**ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACIÓN (ODAC)**

Código: MCI-CG-P01-F01  
Versión: 05  
Fecha de Emisión: 06/06/2023  
Fecha de Entrada en vigencia: 07/06/2023  
Página 1 de 2



**ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACIÓN (ODAC)**

Código: MCI-CG-P01-F01  
Versión: 05  
Fecha de Emisión: 06/06/2023  
Fecha de Entrada en vigencia: 07/06/2023  
Página 2 de 2

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

Saludos,  
Con la finalidad de conocer su grado de satisfacción con el servicio recibido, les solicitamos completar la siguiente encuesta.

Agradecemos de antemano su valioso aporte a la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de Acreditación.

**1. Nombre del OEC:**

**2. Seleccione el tipo del servicio que solicita: (puede ser más de 1)**

Solicitud Inicial  
 Solicitud Reevaluación  
 Solicitud Ampliación de Alcance  
 Visita Preliminar  
 Constancia de Acreditación Tipo 1  
 Constancia de Acreditación Tipo 2

**3. Seleccione el área del servicio a calificar:**

Acreditación de Laboratorios de Ensayo  
 Acreditación de Laboratorios de Calibración  
 Acreditación de Laboratorios Clínicos  
 Acreditación de Organismos de Inspección  
 Acreditación de Organismos de Certificación de Productos  
 Acreditación de Organismos de Certificación de Personas  
 Acreditación de Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión  
 Acreditación de Organismos de Validación y Verificación de GEI

**4. Seleccione el valor que considere del 1 al 5, según la importancia, siendo el valor 5 para el más importante y el 1 para el menos importante.**


Aspectos del servicio	Coloque aquí el valor de cada aspecto
a) Apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura, mobiliario y equipos).	
b) Facilidad para comunicarse o llegar a la institución.	
c) Entrega del servicio en el tiempo establecido.	
d) Entrega del servicio de forma confiable y exacta (sin errores).	
e) Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	
f) Empatía, amabilidad y cortesía del personal.	
g) Horario de atención de 08:00 am a 04:00 pm.	
h) Nivel de satisfacción general con la prestación de servicio.	

**5. Mencione otros aspectos que también considere importantes:**

**6. Subrayar el sexo del encuestado. Mujer – Hombre.**


**¡Muchas gracias por su colaboración!**

**2. Correo de notificación de modificación de documentos y remisión de encuesta a clientes.**



**ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACIÓN (ODAC)**

Código: MCI-CG-P01-F01  
Versión: 05  
Fecha de Emisión: 06/06/2023  
Fecha de Entrada en vigencia: 07/06/2023  
Página 1 de 2



**ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACIÓN (ODAC)**

Código: MCI-CG-P01-F01  
Versión: 05  
Fecha de Emisión: 06/06/2023  
Fecha de Entrada en vigencia: 07/06/2023  
Página 2 de 2

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

Saludos,  
Con la finalidad de conocer su grado de satisfacción con el servicio recibido, les solicitamos completar la siguiente encuesta.

Agradecemos de antemano su valioso aporte a la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de Acreditación.

**1. Nombre del OEC:**

**4. Seleccione el valor que considere del 1 al 5, según la importancia, siendo el valor 5 para el más importante y el 1 para el menos importante.**

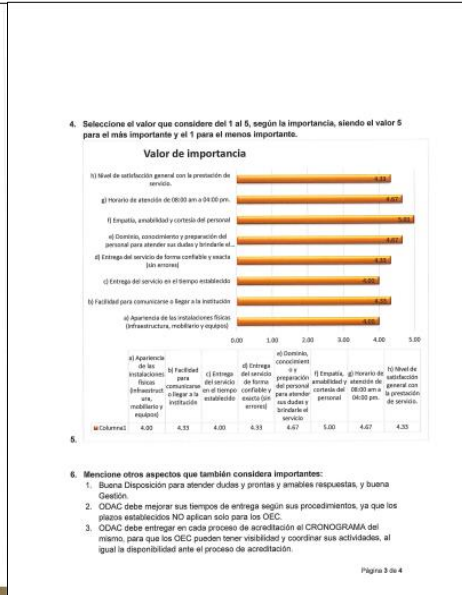
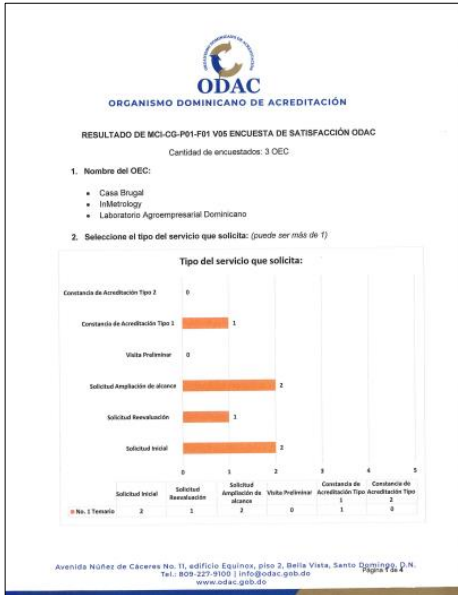
Aspectos del servicio	Coloque aquí el valor de cada aspecto
a) Apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura, mobiliario y equipos).	
b) Facilidad para comunicarse o llegar a la institución.	
c) Entrega del servicio en el tiempo establecido.	
d) Entrega del servicio de forma confiable y exacta (sin errores).	
e) Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.	
f) Empatía, amabilidad y cortesía del personal.	
g) Horario de atención de 08:00 am a 04:00 pm.	
h) Nivel de satisfacción general con la prestación de servicio.	

**5. Mencione otros aspectos que también considere importantes:**

**6. Subrayar el sexo del encuestado. Mujer – Hombre.**

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

### 3. Aplicación y Tabulación de los resultados MCI-CG-P01-F01 Formulario Encuesta de Satisfacción.



4. ODAC debe comunicar con anticipación las desviaciones respecto a la PLANIFICACIÓN del proceso de acreditación a los OEC, ya que estos durante el proceso también dependen del mismo cronograma.

5. ODAC debe asegurarse que TODOS los OEC Acreditados sean tratados de la misma forma desde ODAC y el MIC.

Elaborado por:  
 Grace Batista Ovalle  
 Analista de Div. De Calidad en la Gestión  
 Fecha: 2023/07/04

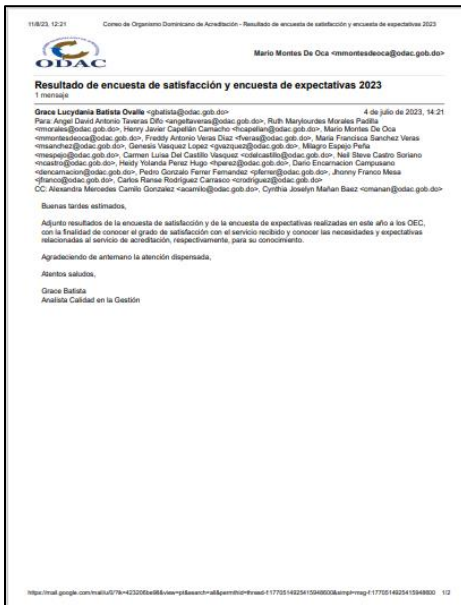
Revisado por:  
 Alexandra Carrillo  
 Encargada Calidad en la Gestión  
 Fecha: 2023/07/04

Página 4 de 4

### 4. Aplicación de correctivos



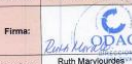



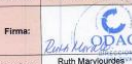



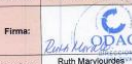



Nota: en la revisión por la dirección que será realizada en noviembre del 2023 se tomará la decisión sobre los correctivos a aplicar en base a los resultados de la encuesta.

### 5. Remisión de resultados





**Subcriterio 9.1. MCI-DE-P-01 Gestión Comercial**

		<b>ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACION (ODAC)</b>	Código: MCI-DE-P-01 Versión: 02 Fecha de Emisión: 28/08/2023 Fecha de Entrada en vigencia: 29/08/2023 Página 1 de 8																				
<b>Procedimiento: Gestión Comercial</b>																							
<b>Objetivo/Propósito:</b>	Identificar las actividades o estrategias de negocios que permitan desarrollar una gestión comercial de forma efectiva para promover los servicios ofrecidos por el Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC), de manera que impacte en el incremento de la demanda de nuestros servicios para garantizar la autosuficiencia, la confianza en el SIDOCAL, así como alcanzar el posicionamiento del ODAC en la infraestructura de calidad.																						
<b>Alcance:</b>	Aplica para la comercialización de los servicios ofrecidos por el ODAC, identificación del diagnóstico de las oportunidades de negocios (estudio de mercado) y realización de plan de mercado.																						
<b>Responsables:</b>	Director Ejecutivo Director Técnico Encargado División Jurídica Encargados de los Departamentos de Acreditación Encargado Departamento Administrativo Financiero Encargado de Planificación y Desarrollo Comisión de Asistencia Técnica Encargada Departamento de Comunicaciones																						
<b>Términos y Definiciones:</b>	<p><b>Comercialización:</b> es el conjunto de acciones y procedimientos para introducir eficazmente los productos. Considera planear y organizar las actividades necesarias para posicionar un servicio logrando que los consumidores lo conozcan y lo consuman.</p> <p><b>Contrato comercial:</b> Un contrato comercial se refiere a un acuerdo legalmente vinculante entre las partes mediante el cual se obligan a realizar o a no realizar ciertas cosas.</p> <p><b>Contrato de confidencialidad:</b> Es un contrato legal entre al menos dos entidades para compartir material confidencial o conocimiento para ciertos propósitos, pero restringiendo su uso público.</p> <p><b>Gestión Comercial:</b> Es la identificación y desarrollo de oportunidades de comercialización y gestión rentable de los programas, proyectos y consecución de contratos de servicios.</p> <p><b>Plan de mercado:</b> Es un documento donde se recopila y analiza la situación del organismo, tiene como objetivo incrementar la demanda de servicios. Este plan incluye análisis de situación, estrategias de mercados, alcances de objetivos y sistema de control.</p> <p><b>SIDOCAL:</b> Sistema Dominicano para la Calidad.</p>																						
		<b>ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACION (ODAC)</b>	Código: MCI-DE-P-01 Versión: 02 Fecha de Emisión: 28/08/2023 Fecha de Entrada en vigencia: 29/08/2023 Página 8 de 8																				
<b>Descripción del cambio</b>																							
Se adecua el formato del procedimiento en cumplimiento al MCI-CG-P-03 Elaboración y Control de Documentos. Se modifica el paso a paso de Gestión del Plan Comercial y se establece el paso a paso para la Oferta Comercial y Alianzas y Convenios Institucionales. Se elabora el formulario MCI-DE-P-01-Matriz de Acuerdos Interinstitucionales																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Emisión</th> <th>Elaborado/Modificado</th> <th>Revisado</th> <th>Aprobado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <b>Firma:</b>   </td> <td>  </td> <td>  </td> <td>  </td> </tr> <tr> <td> <b>Nombre:</b>            Ruth Mayjoudes Morales Padilla         </td> <td>           Alejandra Camilo González         </td> <td>           Alejandra Camilo González         </td> <td>           Angel David Tavárez Difo         </td> </tr> <tr> <td> <b>Cargo:</b>            Asistente Dirección Ejecutiva         </td> <td>           Encargada de Planificación y Desarrollo         </td> <td>           Encargada División de Calidad en la Gestión         </td> <td>           Director Ejecutivo         </td> </tr> <tr> <td> <b>Fecha:</b>            25/08/2023         </td> <td>           25/08/2023         </td> <td>           25/08/2023         </td> <td>           28/08/2023         </td> </tr> </tbody> </table>				Emisión	Elaborado/Modificado	Revisado	Aprobado	<b>Firma:</b> 				<b>Nombre:</b> Ruth Mayjoudes Morales Padilla	Alejandra Camilo González	Alejandra Camilo González	Angel David Tavárez Difo	<b>Cargo:</b> Asistente Dirección Ejecutiva	Encargada de Planificación y Desarrollo	Encargada División de Calidad en la Gestión	Director Ejecutivo	<b>Fecha:</b> 25/08/2023	25/08/2023	25/08/2023	28/08/2023
Emisión	Elaborado/Modificado	Revisado	Aprobado																				
<b>Firma:</b> 																							
<b>Nombre:</b> Ruth Mayjoudes Morales Padilla	Alejandra Camilo González	Alejandra Camilo González	Angel David Tavárez Difo																				
<b>Cargo:</b> Asistente Dirección Ejecutiva	Encargada de Planificación y Desarrollo	Encargada División de Calidad en la Gestión	Director Ejecutivo																				
<b>Fecha:</b> 25/08/2023	25/08/2023	25/08/2023	28/08/2023																				

**1. Correo de notificación de modificación de documentos.**

29/03, 14:50 Correo de Organismo Dominicano de Acreditación - NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN LOS DOCUMENTOS MANUAL DE CO...

Mario Morales De Oca <moralesm@odac.gov.do>

**NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN LOS DOCUMENTOS MANUAL DE CONTROL INTERNO (MCI) (DIRECCIÓN EJECUTIVA Y PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO) (NOTIFICACIÓN No. 2023-011)**

29 de agosto de 2023, 14:58

Buenas tardes estimado,

Les informamos que hemos realizado modificaciones en los documentos del Manual de Control Interno (MCI), perteneciente al área de la Dirección Ejecutiva y Planificación y Desarrollo, tal como se indica en la tabla:

Tipo documento	Código de documento	Versión	Nombre	Fecha de entrada en vigencia
Procedimiento	MCI-DE-P-01	V02	Gestión Comercial	29/08/2023
Procedimiento	MCI-PD-P-12	V02	Gestión de Responsabilidad Social	

La fecha de entrada en vigencia de los documentos se indica en la tabla. Los mismos ya están disponibles en la carpeta compartida.

**Ruta de acceso:**  
 Carpeta "MCI ODAC" --> Carpeta " Dirección Ejecutiva "   
 Carpeta "MCI ODAC" --> Carpeta " Planificación y Desarrollo "

**ENVIAR LA CONFIRMACIÓN A LA SOLICITUD DE LECTURA.**  
**RESPONDER** la recepción y comprensión del contenido de este mensaje, incluida la presentación adjunta.

Agradecemos desde ya por la atención dispensada.

Saludos cordiales,

Mario Morales De Oca <moralesm@odac.gov.do>

<https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=232036888&view=948&asrc=af&siml=thread-f1775589462857633&siml=msg-f1775589462878...>





**MATRIZ DE CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2023**

Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Indicador	Nivel de Cumplimiento (%)
		Inicio	Fin		
Modificar el procedimiento MCI-PD-P-04 Formulación del Plan Estratégico, para documentar una sistemática que asegure que para la elaboración del PEI se apliquen los requerimientos establecidos por el MEPyD.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modificar el procedimiento para documentar la sistemática.</li> <li>2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación.</li> <li>3. Valorar la vinculación de la estrategia de digitalización al PEI 2025-2028.</li> <li>4. Elaborar y remitir informes con los resultados.</li> </ol>	10-abr-23	10-jul-23	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Un procedimiento aprobado.</li> <li>- Cantidad de personal sensibilizado.</li> <li>-Registros de implementación</li> <li>-Informe de resultados.</li> </ul>	50%
Crear política de innovación.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar las pautas para la creación de la política de innovación.</li> <li>2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación.</li> <li>3. Medir los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevante conforme a la política de innovación documentada.</li> <li>4. Elaborar y remitir informe de resultados.</li> </ol>	10-abr-23	10-jul-23	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Una política aprobada.</li> <li>- Cantidad de personal sensibilizado.</li> <li>-Registros de implementación.</li> <li>-Informe de resultados.</li> </ul>	50%
Documentar una sistemática en el MCI que asegure el que se promuevan 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.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar o modificar un procedimiento para documentar la sistemática.</li> <li>2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación.</li> <li>3. Promover los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado conforme a la sistemática documentada.</li> <li>4. Elaborar y remitir informe de resultados.</li> </ol>	10-abr-23	10-jul-23	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Un procedimiento aprobado.</li> <li>- Cantidad de personal sensibilizado.</li> <li>-Registros de implementación</li> <li>-Informe de resultados.</li> </ul>	50%
Documentar una sistemática en el MCI que asegure el que se mida la evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modificar el procedimiento MCI-RH-P-01 Gestión y Seguimiento del Plan de Capacitación para documentar la sistemática.</li> <li>2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación.</li> <li>3. Evaluar el impacto de los programas de formación en relación con el costo/beneficio.</li> <li>4. Realizar informe.</li> </ol>	10-abr-23	10-jul-23	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Un procedimiento aprobado.</li> <li>- Cantidad de personal sensibilizado.</li> <li>- Registros de implementación.</li> <li>-Informe de resultados.</li> </ul>	100%

Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Indicador	Nivel de Cumplimiento (%)
		Inicio	Fin		
Documentar una sistemática en el MCI que asegure el que se desarrollen 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.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modificar el procedimiento MCI-RH-P-08 Compensación y Beneficios para documentar la sistemática.</li> <li>2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación.</li> <li>3. Implementar planes y métodos desarrollados 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) conforme a la sistemática documentada.</li> <li>4. Elaborar y remitir informe de resultados.</li> </ol>	10-abr-23	10-jul-23	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Un procedimiento aprobado.</li> <li>- Cantidad de personal sensibilizado.</li> <li>-Registros de implementación</li> <li>-Informe de resultados.</li> </ul>	100%
Documentar una sistemática en el MCI que asegure el que se evalúe la implementación y resultados de las alianzas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modificar el procedimiento MCI-DE-P-01 Gestión Comercial para documentar la sistemática.</li> <li>2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación.</li> <li>3. Realizar reunión con el área de Jurídica.</li> <li>4. Diseñar matriz para seguimiento de los resultados de las alianzas.</li> <li>5. Elaborar y remitir informes sobre resultados de las alianzas</li> </ol>	10-abr-23	10-jul-23	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Un procedimiento aprobado.</li> <li>- Cantidad de personal sensibilizado.</li> <li>-Registros de implementación</li> <li>-Informe de resultados.</li> </ul>	50%
Implementar la encuesta de satisfacción aplicable a los ciudadanos/clientes que permita medir la percepción sobre el horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modificar el formulario MCI-CG-P01-F01.</li> <li>- Remitir el formulario MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción.</li> <li>- Tabular y evaluar los resultados recibidos de los ciudadanos/clientes en relación a la percepción sobre el horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</li> <li>- Aplicar los correctivos que correspondan para la mejora del Sistema de Gestión de Acreditación en base a los resultados obtenidos.</li> <li>-Aplicar encuesta para medir la percepción sobre el horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</li> <li>-Elaborar y remitir informe de resultados.</li> </ul>	11-oct-23	12-dic-23	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Un formulario aprobado.</li> <li>- Cantidad de clientes encuestados.</li> <li>-Registros de mejoras aplicadas.-Informe de Resultados.</li> </ul>	100%

Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Indicador	Nivel de Cumplimiento (%)
		Inicio	Fin		
Obtener los resultados de la encuesta de clima laboral que permita medir la percepción de las personas sobre la responsabilidad social de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilizar al personal involucrado sobre el Criterio 7 de la Guía CAF y su enfoque a lo interno.</li> <li>- Aplicar la encuesta de Clima Laboral.</li> <li>- Obtener el informe con los resultados, incluyendo la percepción de las personas sobre la responsabilidad social de la organización.</li> <li>- Dar a conocer los resultados.</li> </ul>	1-sep-23	31-dic-23	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Presentación de sensibilización.</li> <li>- Informe de encuesta de clima laboral.</li> <li>-Evidencia de socialización realizada de la encuesta de clima laboral, presencial o virtual.</li> <li>-Informe de Resultados.</li> </ul>	0
Documentar una sistemática en el MCI que asegure el que se midan los resultados de los programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar un procedimiento para documentar la sistemática.</li> <li>2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación.</li> <li>3. Medir los resultados de los programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados conforme a la sistemática documentada.</li> <li>4. Elaborar y remitir informe.</li> </ol>	10-abr-23	10-jul-23	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Un procedimiento aprobado.</li> <li>- Cantidad de personal sensibilizado.</li> <li>-Registros de implementación</li> <li>Informe de Resultados.</li> </ul>	0
Documentar una sistemática en el MCI que asegure el que se midan los resultados en relación al grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modificar el procedimiento MCI-DE-P-01 Gestión Comercial para documentar la sistemática.</li> <li>2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación.</li> <li>3. Realizar reunión con el área de Jurídica.</li> <li>4. Diseñar matriz para seguimiento de los resultados de las alianzas.</li> <li>5. Elaborar y remitir informes sobre resultados de las alianzas.</li> </ol>	10-abr-23	10-jul-23	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Un procedimiento aprobado.</li> <li>- Cantidad de personal sensibilizado.</li> <li>- Registros de implementación-</li> <li>Informe de Resultados.</li> </ul>	50%
Documentar una sistemática en el MCI que asegure el que se midan los resultados documentados sobre la eficacia de las alianzas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modificar el procedimiento MCI-DE-P-01 Gestión Comercial para documentar la sistemática.</li> <li>2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación.</li> <li>3. Realizar reunión con el área de Jurídica.</li> <li>4. Diseñar matriz para seguimiento de la eficacia de las alianzas.</li> <li>5. Elaborar y remitir informes sobre eficacia de las alianzas.</li> </ol>	10-abr-23	10-jul-23	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Un procedimiento aprobado.</li> <li>- Cantidad de personal sensibilizado.</li> <li>-Registros de implementación</li> <li>-Informe de resultados.</li> </ul>	50%

## CONCLUSION

El Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC) presenta los resultados del Primer (1er) Informe de implementación del Plan de Mejora Institucional Modelo CAF para el 2023, presentado un avance significativo en la ejecución de las acciones planteadas. El accionar de dicho plan arroja los siguientes resultados: de cuarenta y ocho (48) tareas comprometidas, se han realizado 25, equivalentes al 55% de lo ejecutado. Este resultado contribuye a la mejora de la calidad del ambiente laboral, salud, beneficios y compensaciones y desarrollo del personal. Por lo cual se espera que se evidencia una mayor motivación del personal.

Con estos avances se demuestra el compromiso asumido por la Dirección Ejecutiva y su personal, de contribuir al fortalecimiento de las habilidades del personal para mejorar su desempeño.

Elaborado por:



**Henry Javier Capellán Camacho**  
Encargado de Planificación y Desarrollo