INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD, INDOCAL

Plan de Mejora Institucional 2025 (Basado en Autodiagnostico CAF)

No.	Criterio No.	Subcriterios	Áreas de Mejoras	Acción de Mejoras	Objetivo	Tareas	Tiempo de Retención		Recursos Necesarios	Indicador	Evidencia	Responsable del Seguimiento	Comentarios
							Fecha de Inicio	Fecha de Cierre					
1	**CRITERIO 1: LIDERAZGO**	Subcriterio 1.2 numeral 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	No se evidencia la revisión y/o actualización de las responsabilidades y tareas en los procedimientos de: Satisfacción al Cliente, el de Servicio Pos-Venta, Recepción de Quejas, Reclamaciones, Denuncias Técnicas y Sugerencias, de acuerdo a la estructura organizativa del Área de Servicio al Cliente vigente.	Revisar y/o actualizar los Procedimientos Manejo de Quejas, Reclamaciones, Denuncias Técnicas y Sugerencias y al Procedimiento Seguimiento a la Satisfaccion del Cliente y Servicio Pos-Venta.	Alinear los procedimientos de Servicio al Cliente de acuerdo a la estructura organizativa y los compromisos de calidad asumidos en la Carta Compromiso Institucional.	1. Realizar revisión al Procedimiento Manejo de quejas, reclamaciones, denuncias tecnicas y sugerencias (PR-DSC-001) y al procedimiento Seguimiento a la Satisfaccion del Cliente y Servicio Pos-Venta PR-DSC-002) y Carta Compromiso Institucional. 2. Actualizar procedimientos, según aplique. 3. Gestionar aprobación de nueva versión. 4. Colocar en Carpeta compartida del SGC. 5. Remitir a los involucrados a través de un link.	Febrero 2025	Diciembre 2025	PC, internet y Espacio para reniones	Procedimientos revisados y aprobados	1. Procedimientos Manejo de quejas, reclamaciones, denuncias tecnicas y sugerencias (PR-DSC-001) y el procedimiento Seguimiento a la Satisfaccion del Cliente y Servicio Pos-Venta (PR-DSC-002), revisado 2. Correo de distribución o notificación de documento compartido	División de Servicio al Ciente	N/A
2	**CRITERIO 1: LIDERAZGO**	Subcriterio 1.2 numeral 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	No se evidencia la revisión y/o actualización del procedimieno de suplencia de cargos por faltas temporales y matriz de sustitutos.	Revisar y/o actualizar Procedimiento (DRH-005) de suplencia de cargo por faltas temporales y matriz de sustitutos.	Garantizar el funcionamiento de las operaciones de la institución de forma agil y oportuna cuando los responsables de los procesos no estén disponibles temporalmente.	1. Realizar revisión al Procedimiento suplencia de cargos y matriz de sustitutos. (DRH-005) 2. Actualizar procedimientos, según aplique. 3. Gestionar aprobación de nueva versión. 4. Colocar en Carpeta compartida del SGC. 5. Remitir a los involucrados a través de un link.	Febrero 2025	Diciembre 2025	PC, internet y Espacio para reniones	Procedimiento revisado y aprobado	1. Procedimiento (DRH-005) Suplencia de Cargo y matriz de sustituto. 2. Correo de distribución o notificación de documento compartido	Dirección de Recursos Humanos	N/A

3	**CRITERIO 1: LIDERAZGO**	Subcriterio 1.2 numeral 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	No se evidencia que exista un instructivo para definir la estructura y la redacción de las normas NORDOM ni para otros documentos normativos del INDOCAL	Elaborar un instructivo o guia para la redacción de Normas NORDOM y otros documentos normativos emitidos por el INDOCAL	Garantizar estandarización de los procesos de redacción de normas	1. Revisiön del procedImiento de redacción de normas 2.Realizar reuniones de trabajo con los responsables de las áreas que conforman la Direcciön de Normalización (lluvia de ideas e identificación de elementos claves en el proceso de redacción de normas dominicanas. 3. Realizar concenso sobre los temas relevantes que serán priorizados e incoporados en el instructivo. 4. Eleaborar borrador del instrictuvo 5. Gestionar aprobación 6.Colocar en la carpeta compartida del SGC 7. Remitir a los involucrado a través de un link.	Febrero 2025	Diciembre 2025	PC, internet y Espacio para reniones	Instructivo elaborado y aprobado	1. Instructivo para la redacción de Normas Dominicanas y Otros Documentos Normativos. 2. Correo de distribución o notificación de documento compartido/ registro de participantes de socialización, según aplique.	Dirección de Normalización	
4	**CRITERIO 1: LIDERAZGO**	Subcriterio 1.2 numeral 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	No se evidencia la revisión periódica del Formulario de Encuesta de Satisfacción al Cliente del Departamento de Metrología Legal (FO-DSC-006)	Revisar el Formulario de Encuesta de Satisfaccion al Cliente del Departamento de Metrología Legal (FO-DSC-006)	Adecuar formulario con preguntas que correspondan a las funciones del área de Metrología Legal y los atributos de calidad identificados en la Carta Compromiso al Ciudadano Insttucional.	1. Realizar revisión al Fromulario de Encuesta de Satisfaccion al Cliente del Departamento de Metrologia Legal (FO-DSC-006) y Carta Compromiso Institucional. 2. Actualizar formulario, según aplique. 3. Gestionar aprobación de nueva versión. 4. Colocar en Carpeta compartida del SGC. 5. Remitir a los involucrados a través de un link.	Febrero 2025	Diciembre 2025	PC, internet y Espacio para reniones	Formulario revisado y aprobado	1- Fromulario de Encuesta de Satisfaccion al Cliente del Departamento de Metrologia Legal (FO-DSC-006, revisado. 2- Correo de distribución o notificación de documento compartido.	División de Servicio al Ciente	N/A
5	**CRITERIO 5: PROCESO**	Subcriterio 5.1 numeral 4: Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencia	No se evidencia que la descripción de puesto de analista de inspección esté alineada con los requerimientos del perfil profesional de acuerdo al grupo ocupacional IV, especificamente en nivel de educación.	Revisar las descripciones de puestos del Departamento de Inspección	Identificar los aspectos de las descripciones de puestos que no son coherentes con la naturaleza y perfil del cargo	1. Revisar Manual de Cargos Comunes del Estado. 2. Revisar las descripcones de puestos y solicitar la actualización y aprobación, según aplique. 3. Realizar distribución a los involucrados vía carpeta compartida SGC Online.	Febrero 2025	Diciembre 2025	PC/Material gastable (si aplica)/Espacio para reniones (Virtual/presencial)	Descripciones de puestos actualizadas	1. Descripciones de puestos actualizadas. 2. Correo de distribución y /o notificación de documento compartido.	Dirección de Evaluación de la Conformidad/Gestión Técnica/Departamento de Inspección/ Recursos Humanos	N/A

6	**CRITERIO 5: PROCESOS**	Subcriterio 5.1. Numeral 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.	No se evidencia una revisión oportuna de la Matriz de Riesgo de la Dirección de Evaluación de la Conformidad que considere los posibles cambios que pudieran afectar el sistema de gestión para el cumplimiento de los objetivos 2025.	Revisar y/o actualizar Matriz de Riesgos DEC	Identificar los riesgos que pudieran afectar las operaciones y la imparcialidad de la DEC, para tratarlos.	1. Realizar revisión a la Matriz de Riesgo FO-DEC-010 e identificar los riesgos. 2. Establecer controles para el tratamiento de los riesgos identificados. 3. Realizar un informe técnico sobre el proceso de revisión con las conclusiones, si aplica. 4. Actualizar matriz con los cambios, si aplica. 5. Aprobar matriz 6. Realizar distrución a los involucrados vía carpeta compartida SGC Online.	Febrero 2025	Diciembre 2025	PC, Espacio para reniones (Virtual/presencial)	Matriz de riesgo revisada y aprobada	1. Matriz de riesgo revisada y aprobada. 2. Correo de distribución y/o notificación de docuemnto compartido. 3. informe técnico sobre el proceso de revisión con las conclusiones, si aplica.	Dirección de Evaluación de la Conformidad	N/A
7	**CRITERIO 5: PROCESOS**	Subcriterio 5.1. Numeral 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.	No se evidencia la existencia de una herramienta digital para organizar las informaciones y datos de los establecimientos comerciales sujetos a control metrológico	Crear una Base de Datos para organizar y consultar las informaciones de los Establecimiento Comerciales Sujetos a Control Metrológico	Fortalecer el seguimiento y control de las verificaciones legales a los establecimientos comerciales	1. Revisar registros de establecimientos comerciales vigentes. 2. Organizar registros por tipo de comercios. 3.Cración de la base de datos que identifique la dirección, ciudad, región, códificación de las estaciones y establecimientos comerciales	Febrero 2025	Diciembre 2025	PC, internet y Teléfono	Base de datos de Establecimiento Comerciales sujetos a verificación metrológica	Base de datos de Establecimiento Comerciales sujetos a verificación metrológica compartida y socializada con los involucrados	Dirección de Metrología/Departamento de Gestión Técnica Metrológica/Departamento Metrología Legal	N/A