



**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**

Junio 2024



## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	2
AREAS DE MEJORA .....	3
ACCIONES IMPLEMENTADAS .....	5
AREAS DE MEJORA .....	5
EVIDENCIAS .....	9

## 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 seis (6) criterios de lo cual está compuesto el modelo CAF:

- Criterio 1 – Liderazgo
- Criterio 2 – Estrategia y Planificación
- Criterio 4 – Alianzas y Recursos.
- Criterio 6 – Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes.
- 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 58%.

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 1: LIDERAZGO.**

### **Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.**

Hallazgo del autodiagnóstico:

- La misión, la visión y los valores no están alineados a las estrategias nacionales teniendo en cuenta la digitalización.

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

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

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se dispone de evidencia relacionada con el desarrollo de una cultura enfocada a la innovación (benchmarking/benchlearning).

- **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se dispone de evidencia relacionada con los controles, evaluaciones y revisiones de la implementación y resultados de las alianzas.

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

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

#### **1. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:**

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se han medido resultados sobre la percepción en cuanto al nivel de integridad y confianza hacia la organización en los clientes.

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

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

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se han medido resultados sobre la percepción en cuanto al nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.

"Subcriterio 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se han medido resultados sobre el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.
- No se han medido el resultado sobre indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.
- No se ha medido el 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.

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

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

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se han medido resultados en relación a la reputación de la organización.

### **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 documentados en relación al benchmarking.

## ACCIONES IMPLEMENTADAS

### AREAS DE MEJORA

- **CRITERIO 1: LIDERAZGO.**

#### **Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.**

Hallazgo del autodiagnóstico:

- La misión, la visión y los valores no están alineados a las estrategias nacionales teniendo en cuenta la digitalización.

#### **Acciones correctivas:**

1. Modificar el procedimiento para documentar la sistemática.
2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas para su implementación.
3. Valorar la vinculación de la estrategia de digitalización al PEI 2025-2028.
4. Elaborar y remitir informes con los resultados."

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

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

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se dispone de evidencia relacionada con el desarrollo de una cultura enfocada a la innovación (benchmarking/benchlearning).

#### **Acciones correctivas:**

1. Modificar el procedimiento MCI-PP-P-01 Gestión del Plan de Innovación para documentar una sistemática que asegure el desarrollo una cultura enfocada a la innovación (benchmarking/benchlearning).
2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas.
3. Implementar la sistemática documentada.
4. Elaborar y remitir informe de resultados.

- **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se dispone de evidencia relacionada con los controles, evaluaciones y revisiones de la implementación y resultados de las alianzas.

**Acciones correctivas:**

1. Modificar el procedimiento MCI-DE-P-01 Procedimiento de Gestión Comercial, para documentar una sistemática que asegure el que se generen los controles, evaluaciones y revisiones de la implementación y resultados de las alianzas.
2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas.
3. Implementar la sistemática documentada.
4. Elaborar y remitir informe de resultados.

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

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

**1. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:**

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se han medido resultados sobre la percepción en cuanto al nivel de integridad y confianza hacia la organización en los clientes.

**Acciones correctivas:**

1. Modificar el formulario MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción para documentar la sistemática.
2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas.
3. Implementar la sistemática documentada.
4. Elaborar y remitir informe de resultados.

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

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

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se han medido resultados sobre la percepción en cuanto al nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.

**Acciones correctivas:**

1. Modificar el formulario MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción para documentar la sistemática.
2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas.
3. Implementar la sistemática documentada.
4. Elaborar y remitir informe de resultados. "

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

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

**3.1 Hallazgo del autodiagnóstico:**

- a) No se han medido resultados sobre el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.

**Acciones correctivas:**

1. Aplicar la encuesta ODAC-DE-P04-F01 Puntos de Vista de las Partes Interesadas.
2. Dar a conocer los resultados a las partes involucradas.
3. Elaborar informe enfocado al 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.
4. Remitir los resultados.

**3.2 Hallazgo del autodiagnóstico:**

- b) No se han medido el resultado sobre indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.

**Acciones correctivas:**

1. Remitir el formulario MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción.
2. Tabular y evaluar los resultados recibidos de los ciudadanos/clientes sobre la percepción en relación con el género, diversidad cultural y social de los ciudadanos / clientes.
3. Elaborar informe del MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción.
4. Remitir los resultados.

**3.3 Hallazgo del autodiagnóstico:**

- c) No se ha medido el 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.

**Acciones correctivas:**

1. Aplicar la encuesta ODAC-DE-P04-F01 Puntos de Vista de las Partes Interesadas.
2. Dar a conocer los resultados a las partes involucradas.
3. Elaborar informe enfocado a la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.
4. Remitir los resultados.

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

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

Hallazgo del autodiagnóstico:

- No se han medido resultados en relación a la reputación de la organización.

**Acciones correctivas:**

1. Modificar el formulario MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción, para incluir la variable relacionada con la reputación de la organización.
2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas.
3. Aplicar el MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción incluyendo la variable relacionada con la reputación de la organización.
4. Elaborar informe del MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción.
5. Remitir informe."

**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 documentados en relación al benchmarking.

**Acciones correctivas:**

1. Modificar el procedimiento MCI-PP-P-01 Gestión del Plan de Innovación para documentar una sistemática que asegure el que se generen resultados relacionados benchmarking.
2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas.

3. Implementar la sistemática documentada.
4. Elaborar y remitir informe de resultados.

**EVIDENCIAS**

**Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.**

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

**Nota:**

Pendiente Valorar la vinculación de la estrategia de digitalización al PEI 2025-2028. Elaborar y remitir informes con los resultados."

**a. MCI-PD-P-04 V02 Formulación Plan Estratégico**

 <b>ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACIÓN (ODAC)</b>		Código: MCI-PD-P-04 Versión: 02 Fecha de emisión: 12/04/2024 Fecha de estado en vigencia: 18/04/2024 Página: 1 de 4
<b>Procedimiento:</b> Formulación Plan Estratégico		
<b>Objetivo/Propósito:</b> Elaborar el Plan Estratégico Institucional de acuerdo con los lineamientos y directrices establecidas por la Dirección Ejecutiva con los fines de analizar los tipos, niveles, entre otros, y los recursos para diseñar los nuevos roles y demandas institucionales para incorporar en el nuevo Plan Estratégico Institucional (PEI) para surtir con la vida el mismo.		
<b>Alcance:</b> Este procedimiento aplica a la Dirección Ejecutiva, a los Encargados de las diferentes áreas operativas del ODAC, con fines de cumplir con los objetivos institucionales.		
<b>Responsables:</b> Director Ejecutivo Encargado de Planificación y Desarrollo Encargado de Proyectos Encargado de Asesoría Encargado Administrativo Encargado Financiero		
<b>Términos y Definiciones:</b> PEI: Plan Operativo Anual PEI: Plan Estratégico Institucional MEPTD: Ministerio Economía, Planificación y Desarrollo MAE: Ministerio Administración Pública DAC: Oficina de Línea Acceso a la Información RIA: Reglamento Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2020 Ley No. 4818 de Planificación e Inversión Pública Plan Estratégico Institucional vigente		
<b>Base Legal Referencias:</b> Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2020 Ley No. 4818 de Planificación e Inversión Pública Plan Estratégico Institucional vigente		
<b>Políticas de Operación:</b> 1. Es responsabilidad del Departamento de Planificación y Desarrollo que el Plan Estratégico Institucional sea este enmarcado en la Ley Orgánica del Desarrollo 2020. 2. El director operado dirige a Comité de Estrategia para la formulación del Plan Estratégico Institucional. 3. Para iniciar la elaboración del PEI se deben tener a cabo talleres para: • Diagnosticar necesidades de planificación y las conexiones empresariales. • Definir la Misión, Visión y Valores. • Desarrollar herramientas, como el análisis PEST, los SWOT y el análisis de riesgos. 4. Cada cuatro (04) años se debe elaborar el PEI. Una vez aprobado el plan se remitirá al MEPTD y MAE. 5. Antes de la aprobación de la planificación estratégica se consultará con los representantes de los distintos ámbitos.		

 <b>ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACIÓN (ODAC)</b>		Código: MCI-PD-P-04 Versión: 02 Fecha de emisión: 12/04/2024 Fecha de estado en vigencia: 18/04/2024 Página: 1 de 4				
<b>Encargado (a) Planificación y Desarrollo</b> Director Ejecutivo	17. Revisa y valida el PEI. 18. Remite a la Dirección Ejecutiva para su aprobación. 19. Aprueba y aplica su difusión.					
<b>Encargado (a) Planificación y Desarrollo</b> Analista de Proyecto	20. Envía el PEI a la Oficina de Línea Acceso en formato físico y digital para su publicación en el portal de transparencia de la institución. 21. Realiza un informe semestral con los avances y limitaciones del Plan Estratégico Institucional y remite a la Dirección Ejecutiva.					
<b>Director Ejecutivo</b>	22. Revisa los avances, cambios y modificaciones en la planificación estratégica. 23. Si aprueba modificaciones en el PEI, son enviadas a encargados de Planificación.					
<b>Encargado (a) Planificación y Desarrollo</b>	24. Realiza las modificaciones requeridas, y terminada envía a los encargados de las direcciones, departamentos y áreas las modificaciones y cambios en la planificación estratégica. Fin del procedimiento.					
<b>Productos/Salidas:</b> • Plan Estratégico.						
<b>Formuladores:</b> • Listado de participantes • Misión						
<b>Cambios a esta versión</b> <table border="1"> <tr> <th colspan="2">Descripción del cambio</th> </tr> <tr> <td></td> <td>En el apartado de políticas de operación se establece el lineamiento sobre la creación del Comité de Estrategia para la formulación del Plan Estratégico Institucional. Descripción del Procedimiento: Planificación Estratégico se modifica el paso a paso para asegurar que la elaboración del PEI se ajuste los requerimientos establecidos por el MEPTD.</td> </tr> </table>			Descripción del cambio			En el apartado de políticas de operación se establece el lineamiento sobre la creación del Comité de Estrategia para la formulación del Plan Estratégico Institucional. Descripción del Procedimiento: Planificación Estratégico se modifica el paso a paso para asegurar que la elaboración del PEI se ajuste los requerimientos establecidos por el MEPTD.
Descripción del cambio						
	En el apartado de políticas de operación se establece el lineamiento sobre la creación del Comité de Estrategia para la formulación del Plan Estratégico Institucional. Descripción del Procedimiento: Planificación Estratégico se modifica el paso a paso para asegurar que la elaboración del PEI se ajuste los requerimientos establecidos por el MEPTD.					

 <b>ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACIÓN (ODAC)</b>		Código: MCI-PD-P-04 Versión: 02 Fecha de emisión: 12/04/2024 Fecha de estado en vigencia: 18/04/2024 Página: 1 de 4
<b>Emisión</b> Firma: Nombre: Cargo: Fecha:	<b>Elaborado/Modificado</b> Firma: Nombre: Cargo: Fecha:	<b>Revisado</b> Firma: Nombre: Cargo: Fecha:
<b>Aprobado</b> Firma: Nombre: Cargo: Fecha:		

**b. Correo de notificación de modificación de documentos.**


 Henry Javier Capellan, Contacto: hcapellan@odac.gov.do

**NOTIFICACION DE CAMBIOS EN LOS DOCUMENTOS EN EL MANUAL DE CONTROL INTERNO (MCI) (DIRECCION EJECUTIVA, PLANIFICACION Y DESARROLLO, PROYECTOS Y CALIDAD DE LA GESTION) (IDENTIFICACION NO. 2024-004)**

El presente correo tiene como finalidad notificar a los señores/as encargados/as de las áreas operativas del ODAC, con fines de cumplir con los objetivos institucionales, sobre la modificación de los documentos del Manual de Control Interno (MCI), pertenecientes a las áreas de Dirección Ejecutiva, Planificación y Desarrollo, Proyectos y Calidad en la Gestión, tal como se indica en la tabla:

Tipo de Documento	Código del Documento	Versión	Nombre	Fecha de estado en vigencia
Procedimiento	MCI-PD-P-01	V02	Servicio Comercial	
Procedimiento	MCI-TO-P-04	V02	Formulación del Plan Estratégico	18/04/2024
Procedimiento	MCI-PP-FE-1	V02	Control del Plan de Ejecución	
Formulario	MCI-CG-FE-101	V04	Encuesta de Satisfacción	

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

1. Modificar el procedimiento MCI-PP-P-01 Gestión del Plan de Innovación para documentar una sistemática que asegure el desarrollo una cultura enfocada a la innovación (benchmarking/benchlearning).
2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas.

**Nota:**

Pendiente Implementar la sistemática documentada.  
Elaborar y remitir informe de resultados.

**a. MCI-PP-P-01 V02 Gestión del Plan de Innovación**

	<b>ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACIÓN (ODAC)</b>	Código: MCI-PP-P-01 Versión: 02 Fecha de Emisión: 12/01/2024 Fecha de Entrada en Vigencia: 15/04/2024 Página 1 de 3
<b>Procedimiento:</b> Gestión del Plan de Innovación		
<b>Objetivo/Propósito:</b>	Establecer las Innovaciones 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 Ejecutivo de la División de Formación, Monitoreo y Evaluación de la División de Formación, Monitoreo y Evaluación de la División de Formación y Proyectos Ejecutivo 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 valor las cosas y prácticas de manera proactiva.	
<b>Base Legal Referencial:</b>	No.	
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Gestión del Plan de Innovación busca generar las condiciones para que todo el personal del ODAC, utilice al igual que los clientes institucionales de manera eficiente las formas que dan en pro de la innovación y de sus partes interesadas.</li> <li>2. El desarrollo de la innovación se pretende lograr por medio de la implementación de acciones y el seguimiento de los objetivos acordados a la sustentabilidad del personal, la capacitación en procesos, aplicación de nuevas tecnologías, simplificación de procesos, desarrollo de una cultura enfocada al benchmarking/benchlearning, entre otros.</li> <li>3. La Dirección Ejecutiva asegura que sean disponibles las recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar el Plan de Innovación del ODAC, considerando los recursos humanos, habilidades especializadas, infraestructura, recursos financieros y tecnológicos.</li> <li>4. El plan de innovación del ODAC se elabora cada 4 años y se revisa anualmente, para su adecuación, seguimiento y control.</li> </ol>	
<b>Aplicaciones y/o Herramientas Informáticas:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Aplicaciones de Microsoft Office</li> <li>• Internet</li> </ul>	
<b>Descripción del Procedimiento:</b>	<b>Gestión del Plan de Innovación</b>	
<b>Intervenciones/Responsables:</b>	<b>Descripción de las Actividades:</b>	
Elaboración y Análisis de la Estrategia de Innovación, Monitoreo y Evaluación de la Estrategia de Innovación y Planificación y Desarrollo de la Estrategia de Innovación.	Elaboración de los planes de acción, análisis de los resultados de los planes de acción, seguimiento y control de los planes de acción, entre otros. Para más detalles ver el Manual de Control Interno (MCI), perteneciente a las áreas de Dirección Ejecutiva, Planificación y Desarrollo, Proyectos y Calidad en la Gestión, tal como se indica en la tabla:	

	<b>ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACIÓN (ODAC)</b>	Código: MCI-PP-P-01 Versión: 02 Fecha de Emisión: 12/01/2024 Fecha de Entrada en Vigencia: 15/04/2024 Página 3 de 3	
<b>Cambios a esta versión</b>			
<b>Descripción del cambio</b>	En el apartado de Políticas de Operación, se eliminó la política No 2 se agregó desarrollo de una cultura enfocada al benchmarking/benchlearning. No 4 El plan de innovación del ODAC se elabora cada 4 años y se revisa anualmente, para su adecuación, seguimiento y control. En la descripción de las intervenciones se agregó la sistemática para el desarrollo de una cultura basada en benchmarking/benchlearning y generación y generación de resultados.		
<b>Emisión:</b>	<b>Elaborada/Elaborado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>
<b>Firma:</b>			
<b>Nombre:</b>	Mario Torres	Wendy Benier y Capital Canahy	Alfonso Casanova
<b>Cargo:</b>	Analista de Planificación y Desarrollo	Coordinadora Ejecutiva División de Calidad en la Gestión	Director Ejecutivo
<b>Fecha:</b>	15/04/2024	15/04/2024	15/04/2024

**b. Correo de notificación de modificación de documentos.**

ODAC - Organismo Dominicano de Acreditación - NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN LOS DOCUMENTOS EN LA NORMAL E.E.C.

**NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN LOS DOCUMENTOS EN EL MANUAL DE CONTROL INTERNO (MCI) (DIRECCIÓN EJECUTIVA, PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO, PROYECTOS Y CALIDAD EN LA GESTIÓN) (NOTIFICACIÓN NO. 2024-005)**

Se informa que se han realizado los siguientes cambios en los documentos mencionados en la tabla:

Tipo de documento	Código del documento	Versión	Nombre	Fecha de entrada en vigencia
Procedimiento	ACI-DQ-F-01	V02	Gestión Comercial	
Procedimiento	ACI-PP-F-04	V02	Implementación de Planificación	15/04/2024
Procedimiento	ACI-PP-F-01	V03	Gestión del Plan de Innovación	
Formulario	ACI-DQ-F-01	V06	Instrumento de Seguimiento	

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

1. Modificar el procedimiento MCI-DE-P-01 Procedimiento de Gestión Comercial, para documentar una sistemática que asegure el que se generen los controles, evaluaciones y revisiones de la implementación y resultados de las alianzas.
2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas.
3. Implementar la sistemática documentada.
4. Elaborar y remitir informe de resultados.

**a. MCI-DE-P-01 V03 Gestión Comercial**

 <b>ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACION (ODAC)</b>		Código: MCI-DE-P-01 Versión: 03 Fecha de Emisión: 22/02/2020 Fecha de Entrada en Vigencia: 16/04/2024 Página: 1 de 8
<b>Procedimiento:</b> Gestión Comercial		
<b>Objetivo/Propósito:</b> Identificar las actividades e 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 autosostenencia de la institución en el BIDOCAL, así como afianzar el posicionamiento del ODAC en la implementación de calidad.		
<b>Alcance:</b> Aplica para la comercialización de los servicios ofrecidos por el ODAC, identificación de segmentos de sus oportunidades de negocio, estudio de mercado y matricación de plan de negocios.		
<b>Responsables:</b> Director Ejecutivo Director Técnico Encargado de los Departamentos de Acreditación Encargado de Dirección Administrativa y Financiera Encargado de Planificación y Desarrollo Comité de Asesoría Técnica Fideicomisario Departamento de Comunicaciones		
<b>Términos y Definiciones:</b> Comercialización: es el conjunto de acciones y procedimientos que involucra eficazmente los productos. Consiste en planear y organizar las actividades necesarias para acceder a un mercado logrando que los consumidores lo conozcan y lo consuman. Contrato comercial: 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. Contrato de confidencialidad: Es un contrato legal entre al menos dos entidades para compartir, mantener confidencial o conocimiento para ciertos propósitos, para restringirlo a sus partes. Gestión Comercial: Es la identificación y desarrollo de oportunidades de comercialización y gestión estable de los programas, proyectos y comercialización de contratos de servicios. Plan de negocios: Es un documento donde se recopila y analiza la información del negocio, tanto como objetivo incrementar la demanda de servicios. Este plan incluye análisis de mercado, estrategias de marketing, acciones de objetivos y sistema de control. BIDOCAL: Sistema Dominicano para la Calidad		

 <b>ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACION (ODAC)</b>		Código: MCI-DE-P-01 Versión: 03 Fecha de Emisión: 22/02/2020 Fecha de Entrada en Vigencia: 16/04/2024 Página: 8 de 8																				
<b>Formulador:</b> • MCI-DE-P-01-F01 Manó de Acuerdos Institucionales																						
<b>Cambios a esta versión</b>																						
<b>Descripción del cambio</b> En la descripción del Procedimiento: Alanzas y Convenios Institucionales se documenta la sistemática que asegure el que se generen los controles, evaluaciones y revisiones de la implementación y resultados de las alianzas.																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Emisión</th> <th>Elaborado/Modificado</th> <th>Revisado</th> <th>Aprobado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fecha:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nombre:</td> <td>Juan Mijanguez Manó de Acuerdos</td> <td>Manó de Acuerdos Cabezas Legales</td> <td>Manó de Acuerdos Cabezas Legales</td> </tr> <tr> <td>Cargo:</td> <td>Asesoría Ejecutiva y Financiera</td> <td>Encargado de Planificación y Desarrollo</td> <td>Encargado General de Calidad en la Gestión</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>04/04/2024</td> <td>04/04/2024</td> <td>09/04/2024</td> </tr> </tbody> </table>			Emisión	Elaborado/Modificado	Revisado	Aprobado	Fecha:				Nombre:	Juan Mijanguez Manó de Acuerdos	Manó de Acuerdos Cabezas Legales	Manó de Acuerdos Cabezas Legales	Cargo:	Asesoría Ejecutiva y Financiera	Encargado de Planificación y Desarrollo	Encargado General de Calidad en la Gestión	Fecha:	04/04/2024	04/04/2024	09/04/2024
Emisión	Elaborado/Modificado	Revisado	Aprobado																			
Fecha:																						
Nombre:	Juan Mijanguez Manó de Acuerdos	Manó de Acuerdos Cabezas Legales	Manó de Acuerdos Cabezas Legales																			
Cargo:	Asesoría Ejecutiva y Financiera	Encargado de Planificación y Desarrollo	Encargado General de Calidad en la Gestión																			
Fecha:	04/04/2024	04/04/2024	09/04/2024																			

**b. Correo de notificación de modificación de documentos.**

NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN LOS DOCUMENTOS EN EL MANUAL DE CONTROL INTERNO (MCI) (DIRECCIÓN EJECUTIVA, PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO, PROYECTOS Y CALIDAD EN LA GESTIÓN) NOTIFICACIÓN NO. 024-060

Fecha: 04/04/2024

Para: Todos los interesados

Asunto: Notificación de cambios en los documentos del Manual de Control Interno (MCI), perteneciente a los ámbitos Dirección Ejecutiva, Planificación y Desarrollo, Proyectos y Calidad en la Gestión, tal como se indica en la tabla:

Nombre del Documento	Código	Ant. Versión	Nueva Versión	Fecha de emisión del documento
Procedimiento	MCI-DE-P-01	V02	V03	04/04/2024
Procedimiento	MCI-DE-P-04	V02	V03	04/04/2024
Procedimiento	MCI-DE-P-05	V01	V02	04/04/2024
Procedimiento	MCI-DE-P-06	V01	V02	04/04/2024

Los cambios de los documentos se indican en la tabla. Para obtener más detalles consulte en la página correspondiente.

Nota de servicio:

Atentamente,  
 Juan Mijanguez  
 Encargado de Planificación y Desarrollo

**c. Informe de implementación y resultados de las alianzas.**

**Instituto Dominicano de Acreditación (IDAC)**

A través del acuerdo firmado con el Instituto Dominicano de Acreditación Civil (IDAC-C)

- El IDAC-C desarrolló el programa de Validación y Verificación de Casos de Hechos Inverosímiles 2020, en la norma NORMA ISO 14005:2013 Casos de Hechos Inverosímiles.
- <http://www.idac.gov.do/documentos/comunicado-de-acreditacion-de-organismo-de-validacion-y-verificacion-según-la-norma-normas-iso-140052013/>
- De luego la acreditación a la Fundación D - FOMEC para la actividad de validación en la norma NORMA ISO 14005:2013 Casos de Hechos Inverosímiles, de fecha marzo (3) de noviembre del 2021.
- <http://www.idac.gov.do/documentos/comunicado-de-acreditacion-y-verificacion/>

**Junta Agroempresarial Dominicana (JAD)**

A través de este acuerdo, el IDAC otorgó la acreditación al Laboratorio Agroempresarial Dominicana (JAD), en el esquema de Laboratorio de Ensayo, NORMA ISO/IEC 17025:2017, el treinta (30) de noviembre del 2020.

<http://www.idac.gov.do/documentos/comunicado-de-acreditacion-y-verificacion/>

**Nota:**

De este informe se saca como conclusión de la eficacia. La misma será determinada luego de que las partes involucradas definan el alcance, los metas e indicadores de los acuerdos.

María Victoria Delgado Méndez  
 Ejecutiva por

Francis Amory Chico  
 Representante por

Página 6 de 8

**MATRIZ DE ACUERDOS INTERINSTITUCIONALES**

No.	Nombre de la Institución	Ámbito de Interacción	Objetivo	ODAC	Institución	Fecha de Inicio	Fecha de Término	Contacto	Teléfono	Correo Electrónico	Estado
1	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	Nacional	Asesorar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Participar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	2019	2021	CPV	809 889 7000	comision@cpv.judic.gob.do	Activo
2	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	Nacional	Asesorar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Participar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	2019	2021	CPV	809 889 7000	comision@cpv.judic.gob.do	Activo
3	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	Nacional	Asesorar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Participar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	2019	2021	CPV	809 889 7000	comision@cpv.judic.gob.do	Activo
4	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	Nacional	Asesorar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Participar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	2019	2021	CPV	809 889 7000	comision@cpv.judic.gob.do	Activo
5	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	Nacional	Asesorar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Participar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	2019	2021	CPV	809 889 7000	comision@cpv.judic.gob.do	Activo
6	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	Nacional	Asesorar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Participar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	2019	2021	CPV	809 889 7000	comision@cpv.judic.gob.do	Activo
7	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	Nacional	Asesorar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Participar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	2019	2021	CPV	809 889 7000	comision@cpv.judic.gob.do	Activo
8	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	Nacional	Asesorar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Participar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	2019	2021	CPV	809 889 7000	comision@cpv.judic.gob.do	Activo
9	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	Nacional	Asesorar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Participar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	2019	2021	CPV	809 889 7000	comision@cpv.judic.gob.do	Activo
10	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	Nacional	Asesorar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Participar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	2019	2021	CPV	809 889 7000	comision@cpv.judic.gob.do	Activo
11	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	Nacional	Asesorar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Participar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	2019	2021	CPV	809 889 7000	comision@cpv.judic.gob.do	Activo
12	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	Nacional	Asesorar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Participar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	2019	2021	CPV	809 889 7000	comision@cpv.judic.gob.do	Activo
13	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	Nacional	Asesorar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Participar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	2019	2021	CPV	809 889 7000	comision@cpv.judic.gob.do	Activo
14	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	Nacional	Asesorar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Participar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	2019	2021	CPV	809 889 7000	comision@cpv.judic.gob.do	Activo
15	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	Nacional	Asesorar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Participar en el desarrollo de actividades de capacitación y asistencia técnica en materia de gestión de calidad.	Comisión de Vigilancia del Poder Judicial (CPV)	2019	2021	CPV	809 889 7000	comision@cpv.judic.gob.do	Activo

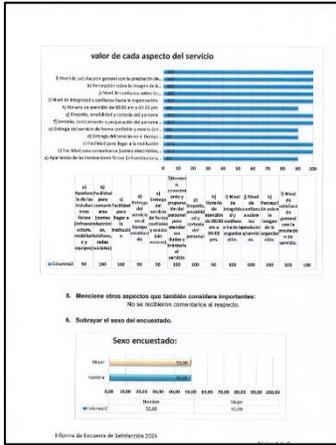
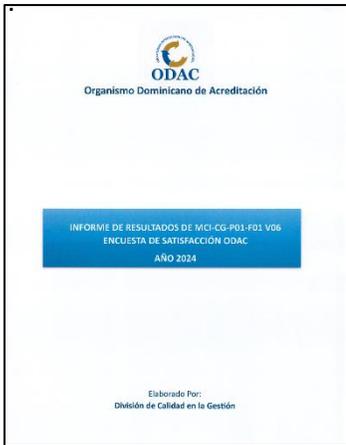
**Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.**

**1. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:**

1. Modificar el formulario MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción para documentar la sistemática.
2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas.
3. Implementar la sistemática documentada.
4. Elaborar y remitir informe de resultados.



**c. Correo de notificación e Informe Encuesta de Satisfacción 2024 Etapa 4 Toma de Decisión**







"Subcriterio 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

3.2 Hallazgo

- a. Remitir el formulario MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción.
- b. Tabular y evaluar los resultados recibidos de los ciudadanos/clientes sobre la percepción en relación con el género, diversidad cultural y social de los ciudadanos / clientes.
- c. Elaborar informe del MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción.
- d. Remitir los resultados.

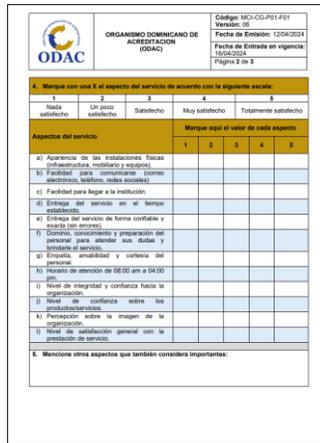
**Nota:**

Pendiente medir la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, el mismo será realizado con la encuesta ODAC-DE-P04-F01 Puntos de Vista de las Partes Interesadas.

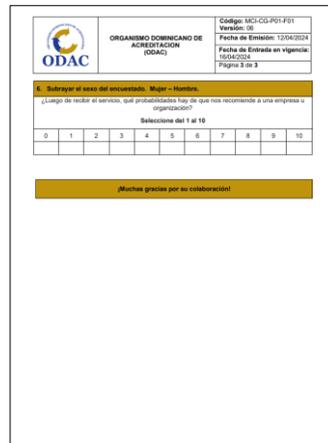
a. MCI-CG-P01-F01 V06 Encuesta de Satisfacción



Formulario de Encuesta de Satisfacción del ODAC. Incluye información de contacto, instrucciones para el usuario y una lista de servicios a evaluar.

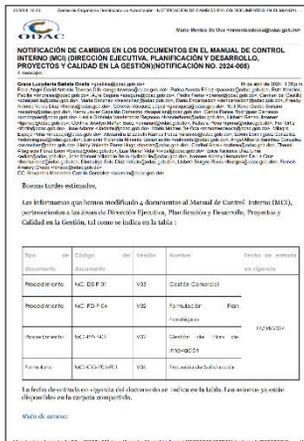


Marque con una X el aspecto del servicio de acuerdo con la siguiente escala:					
	1	2	3	4	5
	Nada satisfecho	Un poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
Marque aquí el valor de cada aspecto					
Aspectos del servicio	1	2	3	4	5
a) Apariencia de las instalaciones físicas (Infraestructura, mobiliario y equipos)					
b) Facilidad para comunicarse (Esquema de atención, horarios, canales de atención)					
c) Facilidad para llegar a la institución					
d) Entrega del servicio en el tiempo establecido					
e) Entrega del servicio de forma confiable y exacta (sin errores)					
f) Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindar el servicio					
g) Amabilidad y cordialidad del personal					
h) Horario de atención de 08:00 am a 04:00 pm					
i) Nivel de integridad y confianza hacia la organización					
j) Nivel de confianza sobre los procedimientos					
k) Percepción sobre la imagen de la organización					
l) Nivel de satisfacción general con la prestación de servicios					



Formulario para seleccionar la encuesta a realizar. Incluye una tabla de selección de 10 ítems y un mensaje de agradecimiento.

b. Correo de notificación de modificación de documentos.



Correo electrónico de notificación de cambios en los documentos del Manual de Control Interno. Incluye una tabla con los detalles de los cambios realizados.

Tipo de Documento	Código del Documento	Fecha de Emisión	Nombre	Fecha de emisión del siguiente
Procedimiento	MC-DE-F-3	V02	Control de Calidad	
Procedimiento	MC-FD-P-4	V02	Formulario de Atención al Cliente	15/04/2020
Procedimiento	MC-FD-P-4	V02	Control de Atención al Cliente	15/04/2020
Formulario	MC-CG-P01-F01	V06	Encuesta de Satisfacción	



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

1. Modificar el formulario MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción, para incluir la variable relacionada con la reputación de la organización.
2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas.
3. Aplicar el MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción incluyendo la variable relacionada con la reputación de la organización.
4. Elaborar informe del MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción.
5. Remitir informe."

**a. MCI-CG-P01-F01 V06 Encuesta de Satisfacción**

	<b>ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACION (ODAC)</b>	Código: MCI-CG-P01-F01 Versión: 06 Fecha de Emisión: 12/04/2024 Fecha de Entrada en vigencia: 16/04/2024 Página 1 de 3
---	--	--

**ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACION**  
**ENCUESTA DE SATISFACCION**

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

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

**1. Nombre del OEC:** \_\_\_\_\_

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

Solicitud Inicial  
 Solicitud Reevaluación  
 Definitivo Ampliación de Alcance  
 Nueva Prueba

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

Acreditación de Laboratorios de Ensayo  
 Acreditación de Laboratorios de Calibración  
 Acreditación de Laboratorios Clínicos  
 Acreditación de Organismo de Inspección  
 Acreditación de Organismo de Certificación de Productos  
 Acreditación de Organismo de Certificación de Personas  
 Acreditación de Organismo de Certificación de Sistemas de Gestión  
 Acreditación de Organismo de Validación y Verificación de GD

	<b>ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACION (ODAC)</b>	Código: MCI-CG-P01-F01 Versión: 06 Fecha de Emisión: 12/04/2024 Fecha de Entrada en vigencia: 16/04/2024 Página 2 de 3
---	--	--

**4. Marque con una X el aspecto del servicio de acuerdo con la siguiente escala:**

	1	2	3	4	5
	Nada satisfecho	Un poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho

**Aspectos del servicio**

	Marque aquí el valor de cada aspecto				
	1	2	3	4	5
a) Apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura, mobiliario y equipos)					
b) Facilidad para comunicarse (como distribución, horarios, horas atención)					
c) Facilidad para llegar a la institución					
d) Entrega del servicio en el tiempo establecido					
e) Entrega del servicio de forma confiable y exacta (sin errores)					
f) Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindar el servicio					
g) Ambiente, amabilidad y cordialidad del personal					
h) Horario de atención de 08:00 am a 04:00 pm					
i) Nivel de integridad y confianza hacia los clientes					
j) Nivel de confianza sobre los procedimientos					
k) Percepción sobre la imagen de la organización					
l) Nivel de satisfacción general con la prestación de servicio					

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

	<b>ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACION (ODAC)</b>	Código: MCI-CG-P01-F01 Versión: 06 Fecha de Emisión: 12/04/2024 Fecha de Entrada en vigencia: 16/04/2024 Página 3 de 3
--	--	--

**6. Subrayar el área del encuestado: Mujer - Hombre**

¿Largo de recibir el servicio, qué profesional(es) le dio que más le recomendaría a una empresa u organización?

**Selección del 1 al 10**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

**b. Correo de notificación de modificación de documentos.**

NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN LOS DOCUMENTOS EN EL MANUAL DE CONTROL INTERNO (MCI) (DIRECCIÓN EJECUTIVA, PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO, PROYECTOS Y CALIDAD EN LA GESTIÓN) (NOTIFICACIÓN NO. 2024-066)

**Descripción de los cambios:**

Se han modificado los documentos del Manual de Control Interno (MCI), pertenecientes a las áreas Dirección Ejecutiva, Planificación y Desarrollo, Proyectos y Calidad en la Gestión, tal como se indica en la tabla:

Tipo de Documento	Código del Documento	Nombre	Fecha de vigencia
Procedimiento	MCI-DE-F-01	Control de Calidad	sin vigencia
Procedimiento	MCI-DE-F-04	Formulador de Proyectos	Fin
Procedimiento	MCI-DE-F-01	Control de Materiales	15/04/2024
Formulario	MCI-DE-F-01	Formulario de Solicitud	

La fecha de vigencia de los documentos se indica en la tabla. Los mismos se están disponiendo en la carpeta correspondiente.

Nota de servicio:

**e. Correo de notificación e Informe Encuesta de Satisfacción 2024 Etapa 4 Toma de Decisión**



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

1. Modificar el procedimiento MCI-PP-P-01 Gestión del Plan de Innovación para documentar una sistemática que asegure el que se generen resultados relacionados benchmarking.
2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas.

**Nota:**

Pendiente Implementar la sistemática documentada.  
Elaborar y remitir informe de resultados.

**c. MCI-PP-P-01 V02 Gestión del Plan de Innovación**

	ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACIÓN (ODAC)	Código: MCI-PP-P-01 Versión: 02 Fecha de Emisión: 12/01/2024 Fecha de Emisión en vigencia: 10/04/2024 Página 3 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 todas las unidades del ODAC.					
<b>Responsables:</b>	Director Ejecutivo Encargado de la División de Planificación, Monitoreo y Evaluación de Resultados, Programas y Proyectos Analista de la División de Formación, Monitoreo y Evaluación de Resultados, Programas y Proyectos					
<b>Términos y Definiciones:</b>	Empresas de Alto Impacto: Se refiere a la capacidad de cada uno de los miembros del equipo de trabajo de las organizaciones, crear nuevas formas de hacer las cosas y replicables de manera pública.					
<b>Base Legal Referencial:</b>	N/A					
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Gestión del Plan de Innovación busca generar las condiciones para que todo el personal del ODAC, utilice al mejor de los objetivos institucionales de manera eficiente de forma que sea el pró de la institución y de sus partes interesadas.</li> <li>2. El desarrollo de la innovación se pretende lograr por medio de la implementación de acciones y el uso de los recursos humanos a la sustentabilidad de personal, la aplicación de procesos, aplicación de nuevos tecnologías, implementación de herramientas, desarrollo de una cultura pública, aplicación de nuevos tecnologías, implementación de herramientas, desarrollo de una cultura pública, aplicación de nuevos tecnologías, implementación de herramientas, desarrollo de una cultura pública.</li> <li>3. La Dirección Ejecutiva asegura que estén desarrolladas las recursos necesarios para establecer: "empresas" sostenibles y mejores el Plan de Innovación del ODAC, incluyendo los recursos humanos, habilidades especializadas, infraestructura, recursos financieros y tecnológicos.</li> <li>4. El plan de innovación del ODAC es elaborado cada 4 años, y se revisa anualmente, para su actualización, seguimiento y control.</li> </ol>					
<b>Aplicaciones y Herramientas Informáticas:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conectividad</li> <li>• Aplicaciones de Microsoft Office</li> <li>• Internet</li> </ul>					
<b>Descripción del Procedimiento:</b> Gestión del Plan de Innovación						
<b>Intervenciones/Responsables:</b>	<table border="1"> <tr> <td>Elaboración y Análisis de la División de Planificación, Monitoreo y Evaluación de Resultados, Programas y Proyectos</td> <td>Descripción de las actividades</td> </tr> <tr> <td></td> <td>En base a los resultados obtenidos del análisis PDDA, Octubre de 2023, del Plan de Innovación, se elabora el Plan de Innovación, el cual incluye los objetivos, políticas de gestión, acciones como resultado de benchmarking y planes, programas y proyectos de innovación, así como los recursos humanos, públicos, otros, Partes de interés se identificar.</td> </tr> </table>		Elaboración y Análisis de la División de Planificación, Monitoreo y Evaluación de Resultados, Programas y Proyectos	Descripción de las actividades		En base a los resultados obtenidos del análisis PDDA, Octubre de 2023, del Plan de Innovación, se elabora el Plan de Innovación, el cual incluye los objetivos, políticas de gestión, acciones como resultado de benchmarking y planes, programas y proyectos de innovación, así como los recursos humanos, públicos, otros, Partes de interés se identificar.
Elaboración y Análisis de la División de Planificación, Monitoreo y Evaluación de Resultados, Programas y Proyectos	Descripción de las actividades					
	En base a los resultados obtenidos del análisis PDDA, Octubre de 2023, del Plan de Innovación, se elabora el Plan de Innovación, el cual incluye los objetivos, políticas de gestión, acciones como resultado de benchmarking y planes, programas y proyectos de innovación, así como los recursos humanos, públicos, otros, Partes de interés se identificar.					

	ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACIÓN (ODAC)	Código: MCI-PP-P-01 Versión: 02 Fecha de Emisión: 12/01/2024 Fecha de Emisión en vigencia: 10/04/2024 Página 3 de 3	
<b>Descripción del cambio</b>			
En el apartado de Políticas de Operación, se establece la política No. 2 en el apartado "desarrollo de una cultura enfocada al benchmarking".			
No. 2. El plan de innovación del ODAC es elaborado cada 4 años, y se revisa anualmente, para su actualización, seguimiento y control.			
En la descripción de las actividades se agrega la siguiente para el desarrollo de una cultura basada en benchmarking, implementación y generación de resultados.			
<b>Emisión:</b>	<b>Elaborado/Modificado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>
<b>Fecha:</b> 10/04/2024	<b>Fecha:</b> 10/04/2024	<b>Fecha:</b> 10/04/2024	<b>Fecha:</b> 10/04/2024
<b>Nombre:</b> Mery Capellan Canache	<b>Nombre:</b> Mery Capellan Canache	<b>Nombre:</b> Mery Capellan Canache	<b>Nombre:</b> Mery Capellan Canache
<b>Cargo:</b> Analista de Planificación y Desarrollo	<b>Cargo:</b> Responsable de Calidad en la Dirección	<b>Cargo:</b> Encargado de Calidad en la División	<b>Cargo:</b> Director Ejecutivo

**d. Correo de notificación de modificación de documentos.**

2024.04.08 - Oficina de Operación y Desarrollo de Innovación - NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN LOS DOCUMENTOS DE CONTROL INTERNO DE ODAC

**NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN LOS DOCUMENTOS EN EL MANUAL DE CONTROL INTERNO (MCI) (DIRECCIÓN EJECUTIVA, PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO, PRODUCTOS Y CALIDAD EN LA GESTIÓN) (NOTIFICACIÓN NO. 2024-009)**

**Barbara también notificados,**

Los instrumentos que fueron modificados y documentos al Manual de Control Interno (MCI), pertenecientes a las áreas de Dirección Ejecutiva, Planificación y Desarrollo, Productos y Calidad en la Gestión, tal como se indica en la tabla:

Tipo de Documento	Código del Documento	Versión	Nombre	Fecha de emisión en vigencia
Procedimiento	MCI-PP-P-01	V02	Gestión Comercial	
Procedimiento	MCI-PP-P-04	V02	Formulación de Proyectos	10/04/2024
Procedimiento	MCI-PP-P-03	V02	Gestión del Plan de Innovación	
Formulario	MCI-PP-F-01	V06	Documento de Sustentación	

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2024

No.	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Indicador	Nivel de Cumplimiento (%)
			Inicio	Fin		
1	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>	22/2/2024	22/6/2024	<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
2	Documentar una sistema tica en el Manual de Control Interno que asegure una cultura enfocada a la innovación (benchmarkingbenchlearning).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modificar el procedimiento MCI-PP-P-01 Gestión del Plan de Innovación para documentar una sistemática que asegure el desarrollo una cultura enfocada a la innovación (benchmarkingbenchlearning).</li> <li>2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas.</li> <li>3. Implementar la sistemática documentada.</li> <li>4. Elaborar y remitir informe de resultados.</li> </ol>	22/2/2024	22/6/2024	<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
3	Documentar una sistemática en el Manual de Control Interno que asegure los controles, evaluaciones y revisiones de la implementación y resultados de las alianzas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modificar el procedimiento MCI-DE-P-01 Procedimiento de Gestión Comercial, para documentar una sistemática que asegure el que se generen los controles, evaluaciones y revisiones de la implementación y resultados de las alianzas.</li> <li>2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas.</li> <li>3. Implementar la sistemática documentada.</li> <li>4. Elaborar y remitir informe de resultados.</li> </ol>	22/2/2024	22/10/2024	<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
4	Documentar una sistemática en el MCI que asegure el que se mida la percepción de los clientes en cuanto al nivel de integridad y confianza hacia la organización.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Modificar el formulario MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción para documentar la sistemática.</li> <li>2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas.</li> <li>3. Implementar la sistemática documentada.</li> <li>4. Elaborar y remitir informe de resultados.</li> </ol>	22/2/2024	22/10/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Un formulario aprobado.</li> <li>- Cantidad de personal sensibilizado.</li> <li>-Registros de implementación</li> <li>-Informe de resultados.</li> </ul>	100

No.	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Nivel de Cumplimiento (%)	No.
			Inicio	Fin		
5	Documentar una sistemática en el MCI que asegure el que se mida la percepción de los clientes en cuanto al nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modificar el formulario MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción para documentar la sistemática.</li> <li>2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas.</li> <li>3. Implementar la sistemática documentada.</li> <li>4. Elaborar y remitir informe de resultados.</li> </ol>	22/2/2024	22/10/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Un formulario aprobado.</li> <li>- Cantidad de personal sensibilizado.</li> <li>-Registros de implementación</li> <li>-Informe de resultados.</li> </ul>	100
6	Con los datos que arroja la encuesta ODAC-DE-P04-F01 Puntos de Vista de las Partes Interesadas, elaborar un informe enfocado al 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.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplicar la encuesta ODAC-DE-P04-F01 Puntos de Vista de las Partes Interesadas.</li> <li>2. Dar a conocer los resultados a las partes involucradas.</li> <li>3. Elaborar informe enfocado al 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.</li> <li>4. Remitir los resultados.</li> </ol>	21/6/2024	22/10/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cantidad de personal sensibilizado.</li> <li>-Registros de implementación</li> <li>-Informe de resultados.</li> </ul>	33
7	Implementar la encuesta de satisfacción aplicable a los ciudadanos/clientes que permita obtener mas resultados sobre la percepción en relación con el género y la diversidad cultural y social de los ciudadanos / clientes.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Remitir el formulario MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción.</li> <li>2. Tabular y evaluar los resultados recibidos de los ciudadanos/clientes sobre la percepción en relación con el género, diversidad cultural y social de los ciudadanos / clientes.</li> <li>3. Elaborar informe del MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción.</li> <li>4. Remitir los resultados.</li> </ol>	21/6/2024	22/10/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad de clientes encuestados.</li> <li>-Registros de mejoras aplicadas.</li> <li>-Informe de Resultados.</li> </ul>	0

No.	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Nivel de Cumplimiento (%)	No.
			Inicio	Fin		
8	Con los datos que arroja la encuesta ODAC-DE-P04-F01 Puntos de Vista de las Partes Interesadas, elaborar un informe enfocado a la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuantos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplicar la encuesta ODAC-DE-P04-F01 Puntos de Vista de las Partes Interesadas.</li> <li>2. Dar a conocer los resultados a las partes involucradas.</li> <li>3. Elaborar informe enfocado a la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</li> <li>4. Remitir los resultados.</li> </ol>	21/6/2024	22/10/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cantidad de personal sensibilizado.</li> <li>-Registros de implementación</li> <li>-Informe de resultados.</li> </ul>	0
9	Documentar una sistemática en el MCI que asegure el que se midan los resultados relacionados con la reputación de la organización.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modificar el formulario MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción, para incluir la variable relacionada con la reputación de la organización.</li> <li>2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas.</li> <li>3. Aplicar el MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción incluyendo la variable relacionada con la reputación de la organización.</li> <li>4. Elaborar informe del MCI-CG-P01-F01 Encuesta de Satisfacción.</li> <li>5. Remitir informe.</li> </ol>	22/2/2024	22/10/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Un formulario aprobado.</li> <li>- Cantidad de personal sensibilizado.</li> <li>-Registros de implementación</li> <li>-Informe de resultados.</li> </ul>	100
10	Documentar una sistemática en el Manual de Control Interno que asegure el que se generen resultados relacionados benchmarking.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modificar el procedimiento MCI-PP-P-01 Gestión del Plan de Innovación para documentar una sistemática que asegure el que se generen resultados relacionados benchmarking.</li> <li>2. Dar a conocer el documento a las partes involucradas.</li> <li>3. Implementar la sistemática documentada.</li> <li>4. Elaborar y remitir informe de resultados.</li> </ol>	22/2/2024	22/10/2024	<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

## CONCLUSIÓN

El Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC) presenta los resultados del Primer (1er.) Informe de implementación del Plan de Mejora Institucional Modelo CAF para el 2024, presentado un avance significativo en la ejecución de las acciones planteadas. El accionar de dicho plan arroja los siguientes resultados: de cuarenta y uno (41) tareas comprometidas, se han realizado 25, **equivalentes al 58%** de lo ejecutado. Este resultado contribuye a la mejora de los servicios de la organización por lo cual se traduce en una mayor satisfacción de los clientes.

Con estos avances se demuestra el compromiso asumido por la Dirección Ejecutiva y su personal, de contribuir al fortalecimiento y desarrollo institucional.

Elaborado por:



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