

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

INSTITUTO DE INNOVACION EN BIOTECNOLOGIA E INDUSTRIA

FECHA:

13-06-2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria cuenta con marco institucional definido, resultado de un proceso de análisis conjunto entre todos los colaboradores de la intuición, los grupos de interés, así como de los factores que pudieran beneficiar o no a la institución en relación a la Cadena de Valor del Sector Público. Además, se ha incorporado la revisión periódica de la misión y visión de la institución, y son vistas en la revisión del sistema por la dirección según lo establecido en sus procedimientos. Para este año se están evaluando la filosofía institucional de cara al próximo PIE 2025-2028.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Misión y visión contenidas en carteles ubicados en las oficinas y pasillos de la Institución, - PG 5.6 Revisión del sistema por la Dirección -PG 5.6/A3 Acta de Revisión por la Dirección 	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión</p>	<p>La institución cuenta con un marco de valores institucionales establecidos y aprobados, los cuales fueron identificados mediante un</p>	

<p>de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>consenso entre todos los colaboradores de la institución, tomando en cuenta la parte misional con la cual estamos comprometidos. Estos valores son: respeto, sentido de pertenencia, integridad, sentido de urgencia y vocación de servicio. resaltando el respeto, el trabajo en equipo.</p> <p>EVIDENCIAS: -Marcos ubicados en las oficinas y pasillos de la Institución con los valores que identifican a la Institución</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Cada año mediante la reunión de revisión por la dirección se evalúa la filosofía institucional (misión, visión y valores) verificando que los mismos estén acorde con la cadena de valor del sector público hacia la sociedad resaltando nuestra función misional. Además, para la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) se tomaron en cuenta los Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).</p> <p>EVIDENCIAS: -Lista de asistencia para la discusión de los objetivos estratégicos. -Acta de la revisión del sistema por la Dirección. -Divulgación de la misión, visión, objetivos estratégicos a través de página web. -Matrices PEI -Plan Estratégico 2020-2024</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Para desarrollar los objetivos estratégicos y operacionales de la institución se convoca a una reunión con los colaboradores de las distintas áreas</p>	

	<p>con miras de evaluar y socializar las metas, planes y programas para el cumplimiento del PEI. Luego de este proceso se procede con la con el área de comunicaciones fines de difusión y el conocimiento de todos. Estos objetivos estratégicos se comunican cada año con el objetivo de mantener una cultura organizacional.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de distribución de los objetivos estratégicos de la institución. -Lista de asistencia para la discusión de los objetivos estratégicos. -Acta de la revisión del sistema por la Dirección. -Auditorías internas y externas. -Informe de auditoría interna 	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>En el IIBI se lleva a cabo cada principio de año una revisión general del sistema tanto a niveles de planificación como de calidad con la intención de ver el progreso de la misma en base a las metas y objetivos propuestos. De esta manera, antes los incumplimientos respecto a lo planificado se toma acciones concretas (planes de mejora) a los fines de corregir y garantizar los cumplimientos en base a los ejes estratégicos y sus respectivos objetivos operacionales. De cara a garantizar la adaptación antes los cambios en el entorno relacionado con los factores externos (amenazas y oportunidades) se consulta sobre las necesidades de capacitaciones específicas y de nuevas tecnologías que eficienten los procesos, y que sean factible de cara al presupuesto institucional.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -PG 5.6 Revisión del sistema por la Dirección -Acta de Revisión por la Dirección 	

<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La institución ha creado la política de prevención de fraude, la cual tiene como objetivo principal garantizar que los recursos de la institución se utilicen de conformidad con las normas, en los que se refiere, prevención, detección y corrección del fraude. Además, a través del Ministerio de la Administración Pública, MAP, se gestiona la realización de talleres sobre inducción a la administración pública y la Ley de Función Pública para concientizar al empleado.</p> <p>Adicionalmente, se cuenta con el Comité de Ética conformado, quien vela por el cumplimiento de los valores que garantizan que orden ético de entidad y que, además, se encarga de gestionar y tramitar cualquier denuncia.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de prevención de antifraude -Lista de asistencia a talleres de Inducción a la administración pública. -Lista de asistencia a talleres de ley de Función Pública. -Conformada la nueva Comisión de Integridad -SISCOMPRAS -Portal Transaccional 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>En el IIBI nos empeñamos cada día porque se cultive la confianza, el respeto y la lealtad, para que se mantengan fortalecidos nuestros valores dentro de la institución, mediante comunicación afectiva, el trabajo en equipo y el reconocimiento del trabajo y logros de los empleados.</p> <p>En aras de cultivar los valores dentro de la institución, se puso en marcha la campaña interna y externa de promoción de valores. De esta manera se han promocionado los valores como:</p>	

	<p>respecto (marzo), unidad (abril) y semana de la ética (Integridad, justicia y equidad) en mayo, reforzando de esta manera la cultura de valores entre los colaboradores.</p> <p>EVIDENCIAS: -Redes sociales de la institución. -Mural institucional</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>En el IIBI se mantiene una comunicación clara y transparente con los empleados informándoles sobre cambios y nuevos procesos, objetivos de los mismos y lo que se quiere lograr, Esto permite que los empleados expresen inquietudes y sugerencias.</p> <p>El IIBI dispone de procedimientos para la gestión de los procesos. Además del procedimiento de recursos humanos que rige el desempeño de los empleados, se establecen las descripciones de puestos, matriz de responsabilidades, certificados de competencias, se define el organigrama funcional aprobado por la Dirección de Diagnóstico y Diseño Organizacional del Ministerio de la Administración Pública, MAP.</p> <p>EVIDENCIAS: - Lista Maestra de Procedimientos de Calidad (Generales y Específicos) e instructivos de</p>	

	<p>trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Descripciones de Puestos Matriz de responsabilidades y autoridad. -IT CAL 04 Descripción de los procesos -Manual de Organizaciones y Funciones. 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>En el IIBI anualmente se establecen sistemas de evaluación y monitoreo para analizar el clima y el ambiente laboral en miras de conocer las necesidades y la mejora continua que puedan surgir en la institución. Este se lleva a cabo mediante la encuesta de clima organizacional y la evaluación de desempeño. En el IIBI se establecen los objetivos de calidad vinculados a los objetivos estratégicos y estos a productos con indicadores medible y cuantificables que permiten evaluar y realizar comparativas con el año anterior sobre el desempeño institucional y el impacto de este en la organización.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Matriz de monitoreo y seguimiento POA -Informe trimestrales POA -PG 5.6 Revisión del Sistema por la Dirección 	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>En el IIBI fruto de la mejora continua y de las normas que nos rigen, identifica los cambios necesarios para un mejor funcionamiento. Para esto se realiza la revisión del sistema por la Dirección, en donde participan la Dirección Ejecutiva y los encargados de áreas, en la misma se revisa el funcionamiento del sistema y se toman las medidas correctivas si fuere necesario.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Análisis FODA. 	

	-Grupos de interés	
4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.	<p>El IIBI posee sistema de control y monitoreo con el objetivo de obtener información para la toma de decisiones y la mejora continua de la institución y el clima laboral. También contamos con el POA, Plan operativo Anual, NOBACI, PLAN DE MEJORA CAF, mediante los cuales podemos dar seguimiento a los proyectos y velar porque se cumplan de acuerdo al tiempo y los objetivos propuestos.</p> <p>EVIDENCIAS: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Análisis FODA. -Grupos de interés</p>	
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	<p>El IIBI en el año 2007 obtuvo la certificación bajo la norma ISO 9001 para todas las áreas de servicio y áreas de apoyo, a la fecha dispone la versión ISO 9001:2015, Además en el año 2009 obtuvo la acreditación de ensayos de laboratorio bajo la norma ISO/IEC 17025:2005, con ampliaciones al alcance de los ensayos acreditados en los años 2011, 2012 y 2013 y en el segundo semestre del año 2020 se obtuvieron resultados satisfactorios en la evaluación a la nueva versión de la norma ISO/IEC 17025:2017.</p> <p>En fecha 24 de marzo 2024 recibimos la acreditación conforme a la norma NORDOM ISO/IEC 17025:2017 para la actividad de ensayos de</p>	

	<p>acuerdo con el alcance técnico de acreditación para seis (6) ensayos de los siguientes laboratorios: Microbiología, Ensayos Químicas, Mineralogía y Aguas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificado ISO 9001:2015 de fecha 14 de marzo 2024 -Certificado ISO/IEC 17025:2017 de fecha 25 de marzo 2024 	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>En IIBI contamos con las área de comunicación y la OAI las cuales se mantiene al pendiente de las publicaciones en las redes sociales y prensa de los acontecimientos de relevancia y que involucra a nuestra institución así como la publicación de ofertas y servicios que ofrecemos incluyendo las capacitaciones impartidas a los interesados y al estudiantado, al igual que se encargan de las informaciones recibida o enviada por correspondencia desde o hacia el instituto, de igual forma se respetan las vías y procedimientos establecidos al momento de emitir y divulgar informaciones dirigidas al público externo o al personal interno a los fines de que el mensaje sea entendido sin contratiempo e inconvenientes. Así como también se utilizan las redes sociales y la página web oficial para divulgación de Información.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Redes Sociales -Página Web -PE ADM 01 Comunicaciones 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>En el IIBI fruto del sistema de calidad implementado cuenta con procedimientos en donde se establecen los requisitos específicos de cada área en particular, mediante los procesos de monitoreos a las áreas</p>	

	<p>para garantizar y asegurar que estén cumpliendo con los lineamientos de lugar.</p> <p>En cuanto a los proyectos y trabajo en equipo, se imparten capacitaciones de trabajo en equipo impartidas por el INFOTEP, al igual que se incentiva a los colaboradores a trabajar unidos y a mantener un buen clima laboral.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimiento PG 9.0 Condiciones ambientales. -Procedimiento PG 6.3 Mantenimientos preventivos -Procedimiento PG 11.0 Control de Equipos. -Procedimiento PG 6.2 Recursos Humanos. -Reuniones informativas para todo el Personal 	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>En el IIBI procuramos tener una buena comunicación dentro y fuera de la institución con las demás entidades, empresas, clientes y población en general, en miras de mantener una dinámica afectiva y transparente.</p> <p>se respetan las vías y procedimientos establecidos al momento de emitir y divulgar informaciones dirigidas al público externo o al personal interno a los fines de que la información emitida sea comprendida sin contratiempo e inconvenientes. Además, se utilizan las redes sociales y la página web oficial para divulgación de Información.)</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Redes Sociales -Página Web -PE ADM 01 Comunicaciones 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La misión, visión y la política de calidad del IIBI es promover la mejora continua y una cultura de innovación, siendo estas la razón de ser, las misma se evalúa su cumplimiento en la revisión del sistema</p>	

	<p>por la dirección, así como por los organismos externo-encargados de monitorear el cumplimiento con las normas de calidad que se rige la institución.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acta de la Reunión de Revisión por la Dirección - Lista de asistencia a la Reunión de Revisión por la Dirección. - Informe de mantenimiento del compromiso de acreditación y certificación de los organismos de evaluación de la conformidad 	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Cuando surgen cambios en el sistema o en procedimiento, informando a sus colaboradores sobre cambios efectuados y como estos pueden influir en su trabajo, se convoca a reuniones para poner al tanto de los mismos, también se comunica vía correos y otros medios usados para informar. Se revisa el funcionamiento del sistema dos veces cada año, en el mismo se evalúan los logros alcanzados, se establecen las acciones pertinentes y se realiza reunión del consejo consultivo</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acta de la Reunión de Revisión por la Dirección -Reuniones informativas. -Lista e asistencia a la reunión del consejo consultivo 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la</p>	<p>En el IIBI se garantiza el cumplimiento de los objetivos y los valores institucionales. Tanto la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) como los</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>encargados de áreas implementan una estrategia de liderazgo participativo, el cual nos permite fomentar la creatividad, el trabajo en equipo, el compromiso y el respeto. Como un mecanismo de lograr la generación de sinergia, las buenas prácticas y reafirmar los valores de la institución.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -El Programa de capacitación implementado -Fotos -Lista de asistencia 	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>En el IIBI se promueve la cultura de mutuo respeto. La discriminación y el trato desigual hacia una persona ya sea por motivos raciales, religiosos, discapacidad física u orientación sexual son conductas que no toleramos en nuestra institución. La igualdad de oportunidades nos permite como institución estar alineados con nuestros valores y mediante a este podemos ofrecer a nuestros colaboradores un ambiente digno que actúa pegados a una justicia social y equitativa.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de asistencias a charlas de Concientización. -Lista de entrega de beneficios e incentivos laborales -Presentación de proyectos de las diversas áreas de investigación. -Participación de los logros obtenido 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>En el IIBI mantenemos al personal al tanto de los cambios o procesos que puedan surgir, ya que esto les permite conocer los nuevos productos, al igual que en los casos que amerita mediante reuniones y circulares y se consulta con el personal directivo de las áreas. Asimismo, se utilizan las herramientas</p>	

	<p>tecnológicas como el uso del Outlook, notificación electrónicas y reuniones Teams.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reuniones informativas -Murales informativo -Notas internas -Circulares -Reuniones con el personal directivo. -Grupo WhatsApp de Recursos Humanos. Correos Electrónicos 	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>A los fines de ayudar a los colaboradores con el desempeño de sus tareas, planes y objetivos, los responsables de las áreas realizan un monitoreo de estas mediante de la utilización de la evaluación de desempeño de los puntos a mejorar a la vez que le acompañan en el proceso. Asimismo, en el desarrollo de sus tareas, se identifican las necesidades de capacitación no solo en habilidades técnicas sino también en capacitaciones relacionadas en el funcionamiento del sistema de calidad.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de Capacitaciones -Evaluación de desempeño 	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>En el IIBI las directrices relacionadas con las responsabilidades, autoridades y competencias se verifican a través del cumplimiento de los requisitos del procedimiento de recursos humanos. Las áreas recomiendan oportunidades de mejora en la reunión de revisión del sistema por la dirección, reuniones con los encargados, reuniones con la dirección ejecutiva. Así mismo se establecen acuerdos de desempeño y los mismos se evalúan en</p>	

	<p>cada trimestre y son firmados por ambas partes en común acuerdo.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informes Periódicos de Actividades. -La Evaluación de Desempeño -Reporte de hallazgos de auditorías -POA 	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	<p>En el IIBI se identifican las necesidades de capacitación a través de la evaluación del desempeño, auditorías internas y funcionamiento del sistema y se elabora el programa capacitación.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se distribuye el Acta de Revisión del Sistema por la Dirección. -Informes Periódicos de Actividades. -La Evaluación de Desempeño se retroalimenta el resultado 	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>En el IIBI cada año se realizan las evaluaciones del desempeño de los empleados y se retroalimenta el resultado, así como en las auditorías internas se remite un informe de los hallazgos. Durante el año 2023 se implementó una política de reconocimiento laboral</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Evaluación del desempeño. -Auditorías internas -Política de reconocimiento laboral -Cumplimiento del programa capacitación 	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>A través del Consejo Consultivo contemplado en el decreto 58-05, que crea al Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria (IIBI), se analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, sobre todo, de las instituciones gubernamentales que guardan relación con el IIBI y con las Instituciones de Educación Superior (IES), particularmente con las universidades. Estas informaciones sirven de insumo para la elaboración del marco estratégico institucional.</p> <p>EVIDENCIAS:s:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI 2021-2024 - Listado de asistencia - Minutas - Fotos 	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La Dirección Ejecutiva del IIBI excelentes relaciones interinstitucionales con las diferentes autoridades estatales, así como con las autoridades legislativas.</p> <p>Dentro de los proyectos más relevantes que se han propuesto es el proyecto de ley que establece la creación del Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria (IIBI) como una entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional,</p>	

	<p>territorial, técnica, administrativa y financiera, con personalidad jurídica y patrimonio propios.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Fotos -Redes Sociales -Página Web ■ Acta de las reuniones en las cuales participa -Carta de invitación al comité. -Acuerdos Interinstitucionales 	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>El IIBI ayuda a definir las políticas públicas al participar en diferentes comités en instituciones relacionadas con la razón de ser de la Institución, ejemplo Ministerio de Educación superior Ciencia y Tecnología, INDOCAL, Ministerio de Agricultura, Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, Ministerio de energía y mina, Instituto Dominicano de Investigaciones Agropecuarias y Forestales. (IDIAF), MICM, Pro-dominicana, entre otros.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acta de las reuniones -Carta de invitación al comité 	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>El Plan Estratégico Institucional (PEI) está vinculado al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP 2016-2019) y la Estrategia nacional de desarrollo END 2030, en el objetivo específico 3.3.4. "Fortalecer el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación para dar respuestas a las demandas económicas, sociales y culturales de la nación y propiciar la inserción en las sociedad y economía del conocimiento." Cada año se evalúan los avances en cuanto a los productos obtenidos y los resultados alcanzados.</p>	

	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional - Plan Operativo anual -Plan Nacional Plurianual del Sector Público -Presupuesto institucional -Ejecución presupuestaria 	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<p>El IIBI mantiene alianzas con grupos de interés, en el marco de apoyar el desarrollo de los diferentes sectores de la nación.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Firma de convenios con diferentes instituciones. -Fotos 	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>El IIBI participa en Ferias Agroalimentarias, Energía renovable, Seminarios, Congresos, Charlas, Talleres nacionales e internacionales y reuniones organizadas por organizaciones, como son: Red Dominicana de Laboratorio de Análisis de Alimento, REDLAA; Red Latinoamericana de Laboratorios de Alimentos, RILAA de la cual es miembro, Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología entre otras.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Firma de convenios con diferentes instituciones. -Fotos 	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	<p>El IIBI ha tenido un buen reconocimiento, valoración y percepción en los servicios y productos ofrecidos, mejorando la calidad e impactando positivamente a la sociedad, procurando satisfacer los requisitos del cliente y esforzándose por</p>	

	<p>exceder sus expectativas, brindando capacitaciones adaptados a las necesidades individuales.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Registro de asistencia de las capacitaciones. -Fotos. -Entrevista -la capacitación individual adaptadas a las necesidades de la población 	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>El IIBI ha formulado el Plan Estratégico (PEI) 2020-2024, en el mismo se ha realizado un análisis del entorno, revisión de los cambios legales, políticos, variables socioculturales y a partir del mismo se han definido los objetivos estratégicos y los resultados esperados para su cumplimiento, se han establecido metas asociadas a los mismo dentro de los planes de acción que incluyen abordar el cambio climático. Además, la institución recopila información periódicamente a través de una encuesta, que se les distribuye al momento de recibir los resultados de los servicios ofrecidos y que recoge la opinión de los clientes, sobre diversos aspectos relacionados con la prestación de los servicios, permitiendo medir el grado de</p>	

	<p>satisfacción de los mismos. Los resultados del análisis de la información recogida se remiten cada trimestre a la Dirección Ejecutiva para la toma de decisión.</p> <p>EVIDENCIAS: - PEI 2021-2024 -FODA -Plan Operativo Anual (POAs). -PE CAL 03/A6 Identificación de las partes interesadas -PG 5.6 Revisión del sistema por la dirección. -Informe trimestral de Evaluación de Satisfacción del Cliente. -PG 5.6/A2 Informe de revisión del sistema por la dirección.</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>El IIBI tiene identificado todos los grupos de interés relevante para la institución, ha realizado un levantamiento de sus necesidades y expectativas y realiza levantamiento periódico, las mismas son vistas en la revisión del sistema por la dirección, con el fin de socializar la actualización de las mismas, según lo establecido en los procedimientos creados para este fin.</p> <p>EVIDENCIAS: -PE CAL 03 Evaluación del riesgo. -PE CAL 03/A6 Identificación de las partes interesadas -PG 5.6 Revisión del sistema por la dirección -PG 5.6/A2 Informe de revisión del sistema por la dirección</p>	

<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>En Instituto cuenta con la división de Jurídica la misma se encarga de revisar el cumplimiento de las leyes en el IIBI. Se revisan las normas que emiten otras instituciones del Estado y si afectan a un área en particular se hacen los correctivos de lugar, mediante nota interna que se remiten a la dependencia correspondiente para su incorporación en los procedimientos internos. Así mismo cada encargado de área, es responsable del control, revisión y custodia de la llamada documentación externa que incide sobre la planificación y operación del sistema de gestión de calidad (se entiende como la legislación, reglamentos y normas aplicables), y anual, (y cuando surja algún cambio que lo amerite) se informará al Área de Gestión de Calidad de los cambios y modificaciones que han sido incorporados por el área en su documentación externa.</p> <p>EVIDENCIAS: -PG 4.2 Elaboración y control de documentos -PG 4.2/A8 Control de documentos externos (Anexo H). -PG 4.2/A7 Control de distribución y/o socialización de documentos</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>El IIBI para formular el Plan Estratégico Institucional (PEI), realiza un análisis del entorno interno y externo e idéntica las <i>fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas</i> (FODA). Además para la toma de decisión, dos veces al año se realiza la revisión del sistema por la dirección en donde se incluye un análisis de los siguientes aspectos: Retroalimentación de los clientes y del personal (Encuesta de clima laboral), quejas y reclamaciones de las partes interesadas pertinentes, y actividades de seguimiento y formación del</p>	

	<p>personal, desempeño de los procesos y conformidad de los productos o servicios, resumen de cambios en la documentación del sistema de gestión de calidad, no Conformidades, Oportunidades de Mejoras, Acciones correctivas, Correcciones, Evaluación del Impacto y Eficacia, desempeño de los proveedores externos, cumplimiento de los objetivos estratégicos y operacionales, recomendaciones y oportunidades de mejora para la eficacia del Sistema, resumen de los cambios en el volumen y tipo de trabajo o en el alcance de actividades de las áreas, resumen de los cambios en el contexto (cuestiones internas y externas) y las partes interesadas de la organización, resumen de la eficacia de las acciones tomadas en la valoración de los riesgos en las áreas y el aseguramiento y validez de los resultados.</p> <p>EVIDENCIAS: -PG 5.6 Revisión del sistema por la dirección -PG 5.6/A2 Informe de revisión del sistema por la dirección. -Informe de encuesta de clima laboral. -Plan de mejora de la encuesta de clima laboral.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>El IIBI traduce su misión y visión en objetivos (estratégicos y operacionales) que se consignan en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y en los Planes Operativos Anuales (POAs) alineados con los resultados e indicadores vinculados con los objetivos de la Estrategia Nacional de Desarrollo que tienen incidencia en el accionar del Instituto.</p> <p>EVIDENCIAS: -PE CAL 03 Evaluación del riesgo. -PE CAL 03/A6 Identificación de las partes interesadas -PG 5.6 Revisión del sistema por la dirección PG PYD 01/A2 POA</p>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>El IIBI consta de una cobertura de los grupos de interés para que las estrategias establecidas tomen en cuenta sus expectativas como entidad gubernamental ha mantenido relación con los grupos de interés y ha incorporado las necesidades de los mismos a su plan estratégico y planes operativos anuales.</p> <p>EVIDENCIAS: -Plan Estratégico Institucional 2020-2024 -Retroalimentación de los clientes y del personal (Encuesta de clima laboral), quejas y reclamaciones de las partes interesadas pertinentes. -Plan de mejora de la encuesta de clima laboral</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>El IIBI en las estrategias y planes de la organización se integran aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), se dispone de un procedimiento que regula el manejo y control de los desechos tóxicos peligrosos y materiales generados por el Instituto, fruto de las actividades que se desarrollan en las instalaciones; los mismos son identificados por las</p>	

	<p>áreas que lo generan, luego van a un lugar de almacenamiento en donde son clasificados según su naturaleza, hasta que el proveedor del servicio de tratamiento de los mismo lo recoja, para luego entregar un certificado del destino final de los desechos incluye diversidad y de género.</p> <p>En el Instituto se cumple el principio de equidad de género, pues mujeres y hombres tienen la misma oportunidad para ser contratados, promovidos, participar en capacitaciones sin tomar en cuenta la preferencia sexual y la edad.</p> <p>En relación a la responsabilidad social se han realizado actividades con escuelas públicas entre estas el Liceo República del Paraguay y Nuestra Sra. Del Carmen a cuyos estudiantes se les orientó sobre la importancia de la institución y sobre lo que hace en el campo de estudio al que pertenece. Además, se han llevado a cabo reuniones con instituciones privadas relacionadas al sector productivo con iguales fines.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -PG MAG 02 Manejo y control de desechos de sustancias químicas y materiales. -PG MAG 02/A4 Retiro de desechos tóxicos, sustancias químicas y materiales. -PG 6.2 Recursos humanos <ul style="list-style-type: none"> -Lista de personal contratado y fijo. -Expediente del empleado en Recursos humanos -Listado de las instituciones públicas y privadas afines al IIBI -Listado de las escuelas, liceos y colegios 	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo:</p>	<p>En el IIBI se asegura la disponibilidad de recursos para realizar las diferentes actividades que se</p>	

<p>presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>desarrollan, a través del presupuesto nacional aportado por el Gobierno central. Además, se identifican las necesidades de compra cada año, la misma es la base para la elaboración del plan anual de compra y contrataciones.</p> <p>EVIDENCIAS: -Partida presupuestaria. -Ejecución presupuestaria -Identificación de necesidades anuales de compra. -Plan anual de compra</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>En el IIBI se asegura la disponibilidad de recursos para realizar las diferentes actividades que se desarrollan, a través del presupuesto nacional aportado por el Gobierno central. Además, se identifican las necesidades de compra cada año, la misma es la base para la elaboración del plan anual de compra y contrataciones.</p> <p>EVIDENCIAS: -Partida presupuestaria. -Ejecución presupuestaria -Identificación de necesidades anuales de compra. Plan anual de compra</p>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La institución cuenta una matriz de seguimiento y monitoreo atado a indicadores que permiten ver el desempeño a niveles departamentales y</p>	

	<p>misionales, los cuales a su vez están vinculados a los objetivos estratégicos y de calidad.</p> <p>EVIDENCIAS: -Matrices de Seguimiento y Monitoreo -Plan operativo anual, POA</p>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>A través de la reunión Revisión por la Dirección se presenta de manera anual el cumplimiento con los objetivos estratégicos y principales resultados obtenidos acorde a la Cadena de Valor.</p> <p>Además, cada año se formulan los productos por área vinculados a los objetivos estratégicos de la institución</p> <p>EVIDENCIAS: - Matrices de Seguimiento y Monitoreo -Plan operativo anual, POA</p>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>El IIBI, cuenta con diferentes procedimientos para realizar el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) según lo establecido en el procedimiento.</p> <p>EVIDENCIAS: -Lista de asistencia a Reuniones -PG 8.3.2 Monitoreo de los procesos -PG 8.2 Auditorías internas -PG 5.6 Revisión del sistema por la dirección - Matrices de Seguimiento y Monitoreo</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>El Instituto dentro de su accionar contempla el levantamiento de las necesidades de equipos tecnológicos acorde a las necesidades de innovación de manera anual por el área administrativa. Por ejemplo, el instituto ha adquirido licencias de Microsoft Office y sus aplicaciones respondiendo a las necesidades puntuales de las áreas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Necesidades Anuales de Compras -Plan Anual de Compras -Requisición de Almacén -Expediente de Compras 	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>La innovación es parte de la razón de ser del Instituto, Se ha formulado el plan estratégico institucional en donde se han establecido los indicadores para medir el nivel de avance de los resultados esperados relacionados con la investigación, innovación y desarrollo. Se realizan investigación y desarrollo de producto y procesos que generan innovaciones y las mismas son transferidas a los sectores de interés. También el Instituto cuenta con el Centro de Investigación para la Industria Alimentaria, que es una unidad a escala menor de una planta industrial, donde se pueden desarrollar diferentes líneas de producción y diferentes tipos de procesos para elaboración de alimentos. En el mismo se imparten capacitaciones a empresas, asociaciones entre otros y las personas aprenden elaborando ellos mismo los productos, bajo supervisión permanente. Para mejorar la cultura de innovación la institución permite a los estudiantes de investigación realizar sus pasantías, tesis de grado, en los laboratorios. Se hacen visitas de capacitación y seguimiento a productores, se</p>	

	<p>ofrecen conferencias, cursos y talleres sobre temas relacionados.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional de transferencia -Fotos -Contrato de pasantía -Contrato de tesis -Informe de tesis de grado -POAs -Plan de Capacitación especializada -PE Uso del Centro de investigación para la industria alimentaria (CIIA) 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>En el Instituto se realizan proyectos de investigación y desarrollo con fondos internos y externos, los resultados obtenidos generan informes que son presentados a los grupos de interés como informes de investigación, artículos, protocolos y tesis; los mismo se comunican mediante la participación en ferias congresos, publicaciones en revistas, entre otros.</p> <p>La institución en el 2022 inicio el proceso para debatir con los grupos de interés sobre innovación y los resultados de la organización mediante foros en nuestra página web.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Artículos publicados -Fotos -Informes de investigación -Informes de tesis -Lista de asistencia con las áreas que coordinaran el proceso). 	<p>No se evidencia un procedimiento que indique la política de innovación.</p>

<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>La institución cuenta con un sistema de gestión de calidad que monitorea la eficacia de los procesos para cumplir con los objetivos de los mismos, los cuales se revisan en la reunión de revisión por la dirección. Además, se cuenta con encuesta de expectativas orientadas a los clientes externos</p> <p>EVIDENCIAS: -Acta revisión por la dirección. -Informe de revisión por la Dirección</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>En cada reunión de revisión por la dirección la MAE se compromete a disponer de los recursos necesarios para la implementación de los cambios requeridos.</p> <p>EVIDENCIAS: -Acta revisión por la dirección</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>En el transcurso de este año 2024 se han realizado reubicaciones de personal, en base a las capacidades del personal y las necesidades identificadas por la dirección y las áreas a fines. La institución efectúa, como parte de su planeación anual, acercamientos con las áreas institucionales para detectar necesidades actuales y futuras de recursos.</p> <p>EVIDENCIAS: -Formulario de Acción del personal -Plan Estratégico -Manual de Cargo</p>	

	-Manual de Funciones -Evaluaciones de desempeño,	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	<p>Actualmente el IIBI cuenta con una política de incentivos laborales y además cuenta con el procedimiento específico PE 6.2.1 Reglamento Interno que define el estilo de trabajo de la organización, las funciones, responsabilidades y autoridades, en los mismos se describen las normas de trabajo (Período Probatorio, Jornada de trabajo, Apariencia personal, Sistema de pago, Asistencia y puntualidad, Permisos y licencias, entre otros) y los registros utilizados para los distintos permisos, licencias y acción del personal. Además, cada año se realiza la planificación de recursos Humanos donde se resumen el financiamiento del año en cuanto a sueldos fijos, sueldo a personal contratado, compensación por seguridad, salario de Navidad, indemnizaciones, bonos y otros beneficios destinados. Así como también la planificación de las capacitaciones necesarias para fortalecer las capacidades del personal en el desarrollo de sus funciones</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimiento específico PE 6.2.1 -Reglamento Interno y los registros generados del mismo. -Procedimiento General PG 6.2 Recursos Humanos -Los registros generados del mismo - Solicitud y aprobación de permiso acorde a la naturaleza de la necesidad que presenta el empleado 	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad,	El IIBI dispone de un procedimiento general PG 6.2 Descripción de Puesto, en el mismo se especifican	No se evidencia la actualización del Manual de Organización y Funciones

Documento Externo
SGC-MAP

<p>neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>las características y tareas de cada cargo llamado. Se está terminando de elaborar el Manual de Organización y Funciones para así definir cada uno de los perfiles de los cargos y las funciones correspondientes de los empleados de la institución para que de esa forma exista un equilibrio entre las tareas y las responsabilidades asignadas.</p> <p>EVIDENCIAS: -Procedimiento específico PE 6.2.1 -Reglamento Interno y los registros generados del mismo. -Procedimiento General PG 6.2 Recursos Humanos</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>		

El IIBI se priorizan el desarrollo de las capacidades o habilidades técnicas de los colaboradores acorde a sus puestos de trabajo, mediante la gestión de cursos formativos orientados a sus funciones con énfasis en el desarrollo de la carrera profesional

EVIDENCIAS:

-Solicitudes de capacitaciones a personal

<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>En relación a la socialización y apoyo de la cultura de desempeño orientada a la mejora continua del personal el IBBI elaborada anualmente el programa o plan de capacitación, relacionado a la profesionalización del personal de la Institución, según los resultados de las evaluaciones del desempeño.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> -Certificado de Competencia -Plan de capacitación anual -Descripción de puesto de trabajo -Formulario de Evaluación de desempeño del personal -Ley 41-08 de Función Pública 	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	<p>Desde el IIBI, el departamento de recursos humanos considera los principios de equidad, igualdad de oportunidades y diversidad para todos los colaboradores, sin embargo, no se cuenta con una política de género.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sistema SymaSots -Red de calidad interna o Encuestas de Satisfacción de los Usuarios Tecnológicos, entre otros 	No se evidencia una política de género

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	<p>A través del Plan de Capacitaciones se programan talleres, cursos y diplomados orientados a la elevar la cualificación de los colaboradores basados en los resultados de la evaluación de desempeño anual, en la cual, son identificadas las competencias con las cuentas los colaboradores.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Certificados de competencias -Evaluación de Desempeño. -Acción de Personal 	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	Para el cumplimiento de los objetivos y el apego a la misión y visión desde la institución se realizan	

	<p>inducciones al personal tanto nuevo como al personal activo en dos vertientes: 1) inducción general en la cual se habla de filosofía institucional (misión, visión y valores) y 2) una inducción sobre el sistema de calidad y los objetivos relacionados a los mismo.</p> <p>EVIDENCIAS: - Procedimiento General de RRHH</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Durante el año 2023 se diseñó el formulario PG 6.2 A18 “Matriz de determinación de competencia” cuya finalidad es evaluar la competencia del personal técnico.</p> <p>EVIDENCIAS: -Plan anual de capacitación -Capacitación Inmediata -PE 6.2.1 Reglamento Interno -Solicitud de permisos -Acción de personal -Registro de Control de Capacitación y -Adiestramiento del Personal -PG 6.2 A18 “Matriz de determinación de competencia”</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>El IIBI cuenta con un personal de gestión y supervisión competente y capacitado con experiencia para proporcionar el desarrollo eficiente del sistema. Además, durante el 2023 realizó el programa de capacitación al personal sobre temas gerenciales y de liderazgo, Además del plan de capacitación adiestramiento al personal de nuevo ingreso en algunos puestos claves de la institución, está en proceso de implementación.</p> <p>EVIDENCIAS: -Matriz de responsabilidades</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> -Descripciones de puesto -Evaluación de desempeño entre otros -Lista de asistencia -Imágenes de la actividad. 	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>La institución cuenta con un procedimiento de RRHH y Reglamento Interno de inducción al personal de nuevo ingreso, donde se plantea el acompañamiento individualizado al empleado en su correspondiente área de trabajo en su proceso de formación. Luego del ingreso el nuevo empleado recibirá inducción por parte de la División de Recursos Humanos sobre la institución, su puesto de trabajo y sobre el cumplimiento de las Normas de Control Interno y el Código de Ética del Servidor Público; dicha inducción concluye con la firma de la carta compromiso y el Código de Pautas Éticas, luego pasa al Departamento correspondiente, donde cumplirá con un ciclo de tres (3) a seis (6) meses como período probatorio, al final del cual se evaluará en el desempeño de sus funciones. Dicha evaluación se remitirá a la División de Recursos Humanos, para fines de Nombramiento Definitivo.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -PG 6.2 Procedimiento de RRHH -PE 6.2.1 Reglamento Interno -Formulario de Seguimiento al Personal Técnico en Formación, entre otros 	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>El IIBI ha realizado movimientos al personal interno en áreas donde según sus competencias y habilidades son necesarias para realizar un mayor aporte a la institución, en virtud de la demanda interna y habilidades detectadas en el trabajo. Un ejemplo de esto el realizado de un TIC a</p>	

	<p>Mantenimiento de Equipos dadas las competencias del colaborador en manejo y uso de los instrumentos tecnológicos del área de mantenimiento de equipos. Con relación a los movimientos externos, durante el presente año no se han realizado concursos para aplicar a puestos de carrera administrativa.</p> <p>EVIDENCIAS: -Acción de Personal</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>A través de comunicaciones dirigidas al personal, se promueve la formación continua de los colaboradores. Para ello, el IIBI hace contacto directo con instituciones de formación continua tales como el INAP e INFOTEP. Recientemente se firmó un acuerdo con el INAP para asegurar capacitaciones en habilidades blandas y duras.</p> <p>EVIDENCIAS: - Certificados de participación -Lista de asistencia -Fotos, etc. externo, la cual se publicará en un medio de circulación nacional</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Durante el año pasado en el IIBI se llevó a cabo el curso de gestión de riesgos en el laboratorio basado en la norma ISO 17025. El mismo fue el resultado de un arduo proceso de coordinación entre el área de RRHH y las áreas de calidad y laboratorios. Para el 2024 se programaron actividades relacionadas con conflictos de interés y de ética</p> <p>EVIDENCIAS:S: -Lista de asistencia, fichas de proceso -PE CAL 03 Gestión de Riesgo -Pauta ética</p>	<p>No se evidencia de técnicas de comunicación y enfoque de género</p>

<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>El IIBI realiza anualmente evaluaciones de desempeño a los diferentes grupos ocupacionales de la institución. Se realizan talleres formativos para capacitar al personal técnico y así responder a las necesidades relacionadas con la satisfacción de los usuarios, los cuales son evaluados al final de la capacitación.</p>	
<p>EVIDENCIAS:S:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cuestionario de satisfacción -Evaluación de desempeño -Formulario Evaluación de capacitaciones -Capacitación Recibida -Revisión del Sistema por la Dirección -Lista de asistencia 		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>I) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>En el IIBI se fomenta la comunicación abierta, al dialogo y la integración de los empleados a través de reuniones con los encargados de área y algunas actividades de integración, mediante la socialización y retroalimentación de las reuniones de Revisión por la Dirección, Evaluación del desempeño y otros temas de importancia para lograr el cumplimiento de los objetivos de la Institución.</p>	
<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reuniones informativas y socializaciones con los encargados de áreas -Reuniones de Revisión por la Dirección -Encuesta de Clima Laboral -Cuestionario de Satisfacción de los Clientes 		

<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>En el IIBI se promueve la aportación de ideas y sugerencias a través de mecanismos como buzones de sugerencias y la encuesta de satisfacción de los clientes para así fomentar al cumplimiento y logro de los objetivos y la mejora continua en la institución.</p> <p>EVIDENCIAS: -Encuesta de Satisfacción de los clientes. -Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, entre otros</p>	<p>No se evidencia la actualización de la Asociación de Servidores Público</p>
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>El personal de la Institución se ve involucrado en la identificación, desarrollo e implementación de acciones de mejora, mediante las reuniones de Revisión por la Dirección para así abordar las acciones correspondientes a tomar.</p> <p>EVIDENCIAS: -Resolución MAP sobre ASP -Reuniones de la Revisión de la Dirección, entre otros</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La Institución realiza reuniones periódicas para abordar los objetivos, su medición y ejecución a través de reuniones de Revisión por la Dirección, en donde se revisan los Objetivos Estratégicos Generales establecidos en el Manual de Calidad, los cuales son entregados a las áreas para que establezcan sus propios objetivos, con la finalidad de brindar aportes para el cumplimiento de los objetivos generales. La ejecución de estos objetivos por área es revisada cada seis meses a través de la Revisión del Sistema por la Dirección y son socializados.</p> <p>EVIDENCIAS: -Acuerdos por desempeño</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> -Lista de Asistencia -Revisión por la Dirección -Formulario de Seguimiento al Nivel de Cumplimiento de los objetivos, entre otros 	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	<p>La institución en mayo 2023 realizó la encuesta de clima laboral en donde se recogen la percepción del personal, en cumplimiento a lo establecido por la metodología del marco común de evaluación y lineamientos del Ministerio de Administración Pública, además se tiene las Encuestas de Satisfacción de los Clientes y el Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones como referente de clima laboral.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de Encuesta de Clima Laboral. -Informe de Satisfacción del cliente -Formulario de Quejas y Sugerencias 	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.		
	<p>Las áreas de laboratorio están equipadas con los recursos necesarios para garantizar el desempeño según la naturaleza de las actividades a realizar. En caso de surgir alguna avería dentro del área de labores, se deberá notificar para su solución al Encargado o responsable del Área de Mantenimiento Generales, Tecnología de la Información y Mantenimiento de Equipos Analíticos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PG 6.3/A2 Reporte de Averías/Orden de Trabajo 	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la	El instituto cuenta con el Comité Mixto de Seguridad de la Institución, se estableció y se aprobó la política y los objetivos de Seguridad Laboral. Adicionalmente,	

<p>posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>desde el IIBI se cuenta con una planificación para adaptar las horas de trabajo a las exigencias del instituto.</p> <p>EVIDENCIAS: -Conformación de Comité de salud y seguridad -Solicitud de permiso para horas de trabajo adicionales/permisos.</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Como uno de los compromisos puntales de la institución se ha venido desarrollando una política orientada a las personas con discapacidad acorde a las leyes y normas ya establecido como por ejemplo la Ley 41-08</p>	<p>No se evidencia una política de empleados desfavorecidos o con discapacidad</p>
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Como una forma de reconocimiento al personal se realizan actividades en fechas especiales (Día de las Madre, padre, secretarias, día de la mujer etc.)</p> <p>EVIDENCIAS: -Registros de Asistencias -Fotos -Redes Sociales</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>El Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria (IIBI) ha establecido alianzas estratégicas con micro y medianas empresas, individuos interesados en sus servicios, así como con entidades gubernamentales como Ministerio de agricultura, INABIE, con el objetivo de mejorar la colaboración y cooperación en la prestación de servicios. En relación a los proveedores, el departamento de Compras ha elaborado un listado de proveedores aprobados. Además, el IIBI ha trabajado en la identificación de socios estratégicos para ampliar sus servicios a diversos sectores de la producción nacional y contribuir así a mejorar la oferta nacional. Actualmente, ha establecido convenios con varias instituciones públicas y empresas privadas, como son: El Ministerio de Energía y Minas, AIRD, PROMIPYME, UNEV, entre otros.</p> <p>EVIDENCIAS: -Publicaciones en página web institucional, periódico y redes sociales -Fotos</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>El IIBI administra acuerdos interinstitucionales con diversas entidades, tanto públicas como privadas, con el objetivo de contribuir al desarrollo socioeconómico y ambiental del país, así como a la mejora de productos y procesos de producción nacionales.</p> <p>EVIDENCIAS: -Fotos</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y</p>	<p>Cuando el IIBI busca establecer alianzas con otras entidades, tanto del sector público como del privado, se formalizan convenios de colaboración. Estos acuerdos definen claramente las</p>	

<p>revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>responsabilidades de todas las partes implicadas, incluyendo parámetros de colaboración, asistencia técnica, costos y otras variables relevantes.</p> <p>EVIDENCIAS: -Convenios</p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>El Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria (IIBI), como entidad gubernamental, ha priorizado la identificación de alianzas público-privadas para abordar las necesidades específicas de diversos sectores. Estas necesidades son convertidas por el IIBI en servicios de análisis, capacitación, diseño de productos y mejoras de procesos. Con este enfoque, se han desarrollado una variedad de productos para ofrecer a distintos sectores, facilitando así la transferencia tecnológica. En situaciones donde los servicios necesarios no están disponibles, se capacita al personal para poder ofrecer soluciones a largo plazo.</p> <p>El IIBI ha establecido alianzas estratégicas con instituciones educativas como la Universidad Pedro Henríquez Ureña (UNPHU) y el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), Universidad Nacional Evangélica UNEV, entre otros, con el objetivo de colaborar en la dirección de proyectos conjuntos y en la guía para el desarrollo tecnológico y la innovación.</p> <p>EVIDENCIAS: -Convenios firmados -Registro de los Monitoreos y evaluación de los resultados. -Lista de asistencia para monitorear y evaluar los resultados.</p>	

<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Como institución estatal, el IIBI cada año identifica las necesidades de bienes y servicios y se confecciona el plan anual de compra y se ejecuta según los lineamientos establecidos en la ley de compra y contrataciones públicas vigente</p> <p>EVIDENCIAS:S -Portal transaccional -PG 7.4 Compras</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>El IIBI, tiene el compromiso de mantener a sus clientes y ciudadanía en general informados acerca de las diferentes vías de comunicación y el cumplimiento en el proceso de entrega de resultados de algunos de los análisis realizados, lo cual se evidencia en la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadanos, memoria semestral de la Institución y en los diferentes medios digitales disponibles.</p> <p>EVIDENCIAS:S -Portada de la Carta Compromiso, aprobada por el Ministerio de la Administración Pública, Informaciones colgadas en el portal institucional www.iiibi.gob.do - Publicaciones colgadas en las diferentes redes sociales de la institución tales como Twitter, Instagram, Facebook -Letreros colocados en murales de la entidad. - Memoria Semestral - Portal de Datos Abiertos</p>	<p>No se evidencias actualización de la NORTIC EI.</p>

<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>La institución cuenta con la utilización de un buzón interno de quejas y sugerencia para mejorar la entrega de servicio a nuestros clientes de los servicios y procesos de la institución. A través del área de Calidad en la Gestión, se evalúan dichas sugerencias y/o quejas y lleva al proceso de subsanación en caso de quejas.</p> <p>EVIDENCIAS:S</p> <ul style="list-style-type: none"> -Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, - Reporte de resultados 	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Teniendo en cuenta la importancia de complacer al cliente, la institución utiliza la Encuesta de Satisfacción al Cliente, la cual nos ayuda a medir la calidad del servicio brindado a nuestros clientes, a su vez nos permite saber la percepción que tienen los clientes sobre nosotros y cuales quejas o sugerencias tienen para que tomemos en cuenta y mejoraremos cada día.</p> <p>EVIDENCIAS:S</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de Satisfacción de los clientes. - Encuesta Monitoreo de Satisfacción del cliente -Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de los servicios. -Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, entre otro 	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>El IIBI cuenta con la Carta Compromiso en brochure físico para ser facilitado a la ciudadanía que así lo solicite, así como en la página web disponible para toda persona que esté interesada. Además, en la página web se encuentra una descripción de los servicios que ofrecen las distintas áreas.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Por otra parte, en el área de Servicios de Apoyo a la Producción se da respuesta a todos los correos y llamadas que solicitan información. Y hay una pantalla donde se proyectan imágenes de las actividades de las áreas de servicio.</p> <p>EVIDENCIAS: Correo PG 7.2/A17 Comunicación con el cliente PÁGINA WEB Brochures</p>	
--	--	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>Las actividades y gestiones financieras, se ejecutan apegados a los lineamientos tanto de DIGEPRES, como de DIGECOG y los requerimientos de la Unidad de Contraloría. Más aún, se han reforzado los controles, asegurando la conciliación de cuentas auxiliares y mayores y el seguimiento mensual. De igual forma, se ha venido reforzando la cultura de agregar valor a través de la generación y distribución de reportes.</p> <p>EVIDENCIAS: - POA Administrativo & Financiero -Presupuesto General del IIBI. -Ejecución Presupuestaria -Plan Estratégico</p>	

<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>El presupuesto se elabora en los tiempos y según los lineamientos internos y de DIGEPRES, las decisiones financieras se toman siempre evaluando las disponibilidades de recursos y las proyecciones y son compartidas con la Máxima Autoridad</p> <p>EVIDENCIAS: -POA</p>	<p>No se evidencia la gestión de riesgos institucional, evaluando la naturaleza financiera de los riesgos.</p>
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>En el instituto se publican los resultados financieros y presupuestario mensuales en el portal de transparencia. La ejecución presupuestaria se envía de forma mensual al Ministerio de Educación, como institución que provee los fondos.</p> <p>EVIDENCIAS: -Presupuesto General del IIBI. -Ejecución Presupuestaria -Plan Estratégico. - POA Administrativo & Financiero - Reportes de Symasoft</p>	<p>No se evidencia una estrategia para incrementar los ingresos propios</p>
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Se implementó un sistema de segregación de gastos, por centros de costos para contar con una medición apropiada de los costos por áreas. Se logró el costeo de los bienes producidos en el CEVIBE.</p> <p>EVIDENCIAS: -Ejecución Presupuestaria -Reportes de ventas por productos y laboratorio</p>	<p>No se evidencia la implementación del sistema de costeo</p>

<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>El sistema de control presupuestario se realiza mediante reportes mensuales y trimestrales donde se evalúa el porcentaje de ejecución presupuestaria, comparado con las necesidades de compras.</p> <p>EVIDENCIAS: -Ejecución Presupuestaria -Reportes de ventas por productos y laboratorios.</p>	<p>No se ha realizado la alineación de los gastos financieros con los programas y/o actividades correspondientes para monitorear de manera efectiva el costo por cada uno de los mismos</p>
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Existe una apropiada delegación de funciones dentro del área financiera, se realizan reuniones y revisiones de cuentas mensuales para asegurar el apropiado control interno</p> <p>EVIDENCIAS: -organigrama General del IIBI Autoevaluaciones</p>	<p>No se ha realizado la actualización de las descripciones de puestos para alinearlas con los cambios en la estructura</p>

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>El IIBI cuenta con un servidor de archivos, el cual cuenta con carpetas compartidas donde se gestiona y almacena toda la información de la institución. Cada mes se envía al Departamento Administrativo y Financiero los discos duros donde se realizan los respaldos de la información (backup), estos son guardados en caja fuerte.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	<p>No se ha realizado la creación de la nube del IIBI, para eficientizar el sistema de Backup</p>

	<p>-Visitar el portal www.serviciosrd.gob.do</p> <p>-Foto que evidencia la existencia de servidor.</p> <p>-Cartas de remisión al área Administrativa y Financiera del respaldo de la información en los discos duros.</p> <p>-Foto</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>El IIBI cuenta con un departamento de archivo y correspondencia donde se almacena toda la información impresa recibida externamente y es distribuida al área pertinente, quedando copia de esta en el área de archivo y correspondencia. Se utilizan referencia de métodos normalizados, para el desarrollo de las actividades propia de cada área, siendo el área de la biblioteca quien lleva el control del usuario de las mismas, además cada área lleva un control de estos mediante el registro de control de documentos externos. Además, se almacena toda la información digital en el servidor.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>-Copia de la información que descansa en el área de Archivo y correspondencia en formato impreso y digital.</p> <p>-Control de documentos externos propio de cada área.</p> <p>- Control de Documentos externos</p> <p>-Fotos del servidor.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>El IIBI cuenta con sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento mediante reportes a través del sistema informático y contable SymaSoft 50, tales como: Estados de Situación, Ingresos, Gasto</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Mensual y Acumulado, así como también de Ejecución Presupuestaria, Disponibilidad, Reporte de Proyectos y Conciliación; todos asegurados mediante lineamientos del Procedimiento Especifico de Informática. Además, dispone de la red virtual de calidad donde descansa toda la información documentada del sistema</p> <p>EVIDENCIAS: -Procedimiento informático PE-TIC 01. -Sistema Contable SYMASOFT 50. -Red de calidad.</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>El IIBI cuenta con la Red de Calidad y Sistema Contable SymaSoft 50, en las mismas se encuentra toda la información del sistema de calidad y contable respectivamente y está disponible para el alcance de cada usuario. El IIBI ha iniciado los pasos para la implementación de boletines informativos con la plataforma newsletter (Mailclim) para enviar las informaciones a través de correo electrónico.</p> <p>EVIDENCIAS: -Procedimiento informático PE TIC 01. -Sistema Contable SymaSoft 50, que guarda y es recuperable. -Red de calidad. -Propuesta</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>El IIBI cuenta con procedimientos e instructivos que rigen el manejo del conocimiento para los usuarios de los servicios informáticos y para las distintas áreas del Instituto, en los mismos están las directrices a seguir. Cada año se identifican las necesidades de capacitación por la evaluación del desempeño y se elabora el programa anual de capacitación y por necesidades que surjan propia del funcionamiento del sistema.</p>	

	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -PE TIC 01 Control informático -Procedimiento de recursos humanos -Plan anual de capacitación -Identificación de capacitación inmediata por el desempeño diario 	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>El IIBI dispone de una red de intercambio en donde se encuentran disponible los procedimientos generales, los procedimientos específicos e instructivos de relacionadas con el funcionamiento cada área del sistema, la misma es de acceso a todo el personal de la institución, así como para los clientes que lo requieran bajo el cumplimiento con las normas internas establecidas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimientos generales -Procedimientos específicos -Instructivos -Registros 	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>En el IIBI estamos comprometido con el cumplimiento de las disposiciones de datos abiertos y tenemos disponibles la nómina de empleados fijos y contratados en formato Excel, CSV Y ODS. Estadísticas de la Oficina De Acceso a la información (ODI) Estadística de Producción de Servicios.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nómina de empleados fijos y contratados -Estadísticas de la Oficina De Acceso a la Información (ODI) -Estadística de Producción de Servicios. 	

<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Los procedimientos claves están documentados y disponible en forma física y digital, además, la información se queda almacenada en el servidor principal y se suspenden los accesos del personal desvinculado.</p> <p>EVIDENCIAS: -Red de Calidad Oficial -Archivo físico</p>	
---	---	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Desde el IIBI, la División de Tecnología de la Información y Comunicación formula sus metas y productos/entregables basada en el Plan Estratégico Institucional al cual se le da seguimiento a través del Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>EVIDENCIAS: -Plan Estratégico Institucional (PEI) -Plan Operativo Anual (POA)</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>A través del Plan Anual de Compras junto con los requisitos de la OGTIC para la adquisición de hardware nuevo, se planifican las compras, priorizando las más urgentes.</p> <p>EVIDENCIAS: -PACC (requerimientos de equipos TIC) -Hoja de justificación OGTIC</p>	<p>No se evidencia análisis costo-efectividad de las tecnologías utilizadas</p>

<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>En seguimiento a la digitalización de los procesos la institución cuenta con la adquisición del Office 365 y data center</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Certificado Office 365 -Fotos Data Center 	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>En la institución se cuenta con la disponibilidad de SharePoint y las certificaciones de la firma digital. La disponibilidad de la firma digital permite su integración en un LIMS.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Microsoft Office 365 -Certificación de FirmaGob 	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Como estrategia de mejora de los procesos internos a nivel de digitalización desde la institución se inicia el proceso de compilación de información para hacer el levantamiento inicial de los formularios utilizados por la institución de cara a la formulación de un proyecto interno para tales fines, cuyo impacto reflejaría una reducción en el consumo de papel, ahorro de tiempo y de impresiones, permitiendo una mejor gestión de la documentación.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de asistencia de los principales involucrados 	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La División TIC cuenta con políticas y procedimientos establecidos (PE TIC 01 y PE TIC 02) que establecen los parámetros para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética. Además, se cuenta con la disponibilidad</p>	

	<p>de datos con doble copias de seguridad, local y en la nube.</p> <p>EVIDENCIAS: -Procedimiento Especifico PE TIC 01 -Procedimiento Especifico PE TIC 02</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>En aras de contribuir con la reducción del uso del de papel y de residuos de cartuchos el IIBI ha optado por la utilización de impresoras empresariales.</p> <p>EVIDENCIAS: -Contrato de alquiler de impresoras empresariales</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>El IIBI dispone de una infraestructura adecuada para los servicios ofrecidos y a la altura de las necesidades de los usuarios y público en general. Cuenta con área de servicio al cliente de fácil acceso, auditorio, salones de conferencia y capacitación, servicio de biblioteca, laboratorios de servicios analíticos, entre otros servicios. Las instalaciones cuentan con acceso inmediato a la conexión con el transporte público En la institución se cuenta con manuales y procedimientos que especifican el uso de los activos de la institución</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>para los cuales se hace uso de formularios de solicitud acorde a las distintas estancias o unidades departamentales. Adicionalmente se realizan operativos de mantenimiento de limpieza de manera mensual y través de las solicitudes de requisiciones se garantiza el uso racional de los materiales gastable). Actualmente se implementa un plan de priorización de necesidades de las áreas a los fines de atender las necesidades más urgentes.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Planos de distribución de la institución. -Foto de la conexión con el transporte público. -Fotos de la distribución de los parqueos 	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El IIBI dispone de una infraestructura física que cumple con los requisitos necesarios de las operaciones que se realizar para prestar los servicios que se ofrecen y acorde a las necesidades de los empleados. Las mismas han sido evaluadas por entes externos para cumplimiento con las normas de calidad que nos rigen.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Planos de distribución de la institución. -Informe de evaluación de los requisitos de las instalaciones por los entes externos. 	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>El IIBI cuenta con procedimientos para el control y manejo de las instalaciones y equipamiento: PG 6.3 Mantenimiento correctivo y preventivo para la infraestructura y equipamiento; PG 11.0 Control de los equipos, PG 9.0 Instalaciones y condiciones ambientales, IT 9.0.1 Control y limpieza de infraestructura en donde se establecen los lineamientos para la ejecución eficiente de limpieza en todos los departamentos de oficina, patio del</p>	<p>No se evidencia una política de reciclaje</p>

	<p>edificio administrativo y en los laboratorios, así como el mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mapa de procesos. -Informes mensuales de las actividades. -Plan anual de mantenimiento preventivo de equipos. -Reporte de Averías / Orden de Trabajo. -Reporte de avería de servicios externos. -Control de órdenes de trabajo emitidas. -Registro de control de equipos. -Plan anual de verificación y calibración de equipos de medición 	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>El instituto en aras de contribuir con la comunidad facilita sus instalaciones (auditorio y distintos salones) para la realización de eventos, talleres, diplomados, cursos técnicos y conferencias magistrales.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fotos -Solicitudes de servicio -Videos 	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La institución planifica el mantenimiento de la flotilla vehicular dependiendo del kilometraje y el tiempo de estos. En cuanto al uso de recursos energéticos, en un esfuerzo por ahorrar y eficiencia el uso de energía, se ha implementado un plan de sustitución de lámparas, aires acondicionados y bombas de agua de bajo consumo con la finalidad de reducir el costo del servicio eléctrico y la incidencia en eléctricas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> -Circulares -Informes del área de energía a la dirección ejecutiva. -Política de flotilla vehicular 	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<p>El IIBI cuenta con amplio parqueo asfaltado, señalizado y en óptimas condiciones disponibles tanto para los colaboradores como para los visitantes.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Foto del parqueo -Notas Interna 	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	<p>En el IIBI se identifica, describe y documenta cada uno de los procesos consultivos o asesores, sustantivos u operativos y auxiliares o de apoyo, mostrando la relación entre ellos y sus relaciones con el exterior. Los mismos están ubicados en cada uno de los procedimientos de las distintas áreas que conforman la estructura organizacional del IIBI. Además, contamos con un mapa de proceso aprobado por el Ministerio de administración pública MAP, en este mapa se visualiza la relación de cada uno de los procesos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manual de procedimiento. -Mapa de los Procesos -Las fichas de descripción de los procesos. 	

<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>En el IIBI estamos comprometido con el cumplimiento de las disposiciones de datos abiertos y tenemos disponibles la nómina de empleados fijos y contratados en formato Excel, CSV: Comma separated Values consisten en archivos de texto simple que se separan por coma y solo tienen letras y números) Y ODS: Open Document Spreadsheet: Contiene información de hoja de cálculo como texto, gráficos, imágenes, fórmulas y números, todo ello dentro de los límites de una hoja llena de celdas.</p> <p>Estadísticas de la Oficina De Acceso a la Información (OAI) Estadística de Producción de Servicios.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nómina de empleados fijos y contratados -Estadísticas de la Oficina De Acceso a la Información (OAI) -Estadística de Producción de Servicios. 	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>El IIBI define los objetivos del sistema y le da seguimiento a su cumplimiento considerando las cuestiones internas y externas. Además, se identifican y analizan de forma adecuada y precisa los riesgos para valorar su impacto y tomar las medidas necesarias para mitigarlos o implementar las acciones adecuadas para controlarlos. Si este llega a ocurrir se debe considerar su impacto o efecto.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -NOBACI -Matriz de Riesgo -POA -Objetivos 	

	-Identificación de Partes interesadas -Contexto de la Organización	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	<p>En cada área de trabajo, se establecen las autorizaciones y las responsabilidades específicas del personal a través del PG 6.2/A15 Matriz de Responsabilidades y Personal Autorizado, en el cual se indican las actividades, ensayos o servicios y equipos a los cuales el personal del área está autorizado a realizar y manejar; el cual será firmado por el Encargado del Área a la que pertenece el empleado y aprobado por el superior de mayor jerarquía del Área, y se remitirá a Recursos Humanos para su archivo.</p> <p>En el caso de que, entre un nuevo personal, surjan nuevos procedimientos, se implementen nuevas actividades y se adquieran nuevos equipos, se debe actualizar el PG 6.2/A15 Matriz de Responsabilidades y Personal Autorizado descartándose la anterior. Es responsabilidad del Encargado del Área notificar a Recursos Humanos los cambios requeridos en la matriz para su actualización.</p> <p>En cada área, para el personal de los puestos claves se dispondrá de un personal sustituto que estará definido en el PG 6.2/A17 Formulario de Matriz de Sustituto. El cual será elaborado por el encargado de área, revisado por el Enc. de Recursos Humanos y aprobado por la Dirección Ejecutiva.</p> <p>EVIDENCIAS: -Matriz de Responsabilidades y Personal Autorizados. -Matriz de Sustito</p>	

<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Los procesos se actualizan en función de las necesidades de la institución fruto de los cambios en las políticas y las directrices de los entes reguladores externos, así como referencias de soporte para la mejora de los procesos y servicios.</p> <p>EVIDENCIAS: Requisitos de los entes regulatorios Nacionales:(Instituto Dominicano de la Calidad (INDOCAL), Compra y Contrataciones Públicas del Ministerio de Hacienda, Ministerio de medio ambiente, Contraloría General de la Republica etc. -Ente costarricense de Acreditación (ECA) - Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). -Literaturas de referencias, verificables en el registro de control de Documentos Externos.</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>En el IIBI se impulsa la innovación y la optimización de los procesos a través de la prestación prestar de servicios certificados y acreditados bajo normas internacionales y las normas de control interno de la Contraloría General de la Republica.</p> <p>EVIDENCIAS:S -Certificado de Acreditación -Certificado de Certificación -Plataforma NOBACI</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Los objetivos estratégicos del IIBI están orientados a satisfacer las necesidades de los grupos de interés, para el buen desarrollo y eficacia del sistema y para cumplir con estos.</p> <p>EVIDENCIAS: -Encuesta de satisfacción del cliente. -Registro de los Requisitos del cliente. -Registro de Quejas o Reclamación.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>-Monitoreo de los procesos y servicios, tanto en las áreas de servicio como de apoyo.</p> <p>-Seguimiento al cumplimiento del Plan Operativo Anual.</p> <p>-Informe de Revisión del Sistema por la Dirección</p>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>El Área de Tecnología, realiza copias de seguridad o “Backups” para los datos de uso local y para el almacenamiento en la nube. Estas medidas aseguran la protección de las informaciones del Instituto.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>Iperius para la copia de seguridad local. Spider Oak para la copia de seguridad de la nube.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Se retroalimenta a los clientes cada vez que tienen una reclamación, sugerencia o duda. Además, en las redes sociales se tiene un enlace para saber las necesidades del cliente.</p> <p>Por otra parte, se cuentan con encuestas de satisfacción junto a un buzón para que todos los clientes puedan retroalimentarnos sobre el servicio que le proporcionamos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>-PG 8.2.3 Encuesta de satisfacción del cliente Buzón de encuestas Buzón de quejas y sugerencias IT 7.2.6 QUEJAS Enlace en las redes sociales (Instagram y Facebook</p>	

<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>Como parte de la innovación de los servicios ofrecidos por el instituto se incorporaron las capacitaciones virtuales, así como también, se trabaja en la red de servicios integrales para desarrollar a las MiPymes en colaboración con otras instituciones con el objetivo de ofrecer una cartera de servicios especializados y herramientas tecnológicas gratuitas para la creación de nuevos productos o mejoras de productos existentes y un impulso al crecimiento económico a todas las mipymes dominicanas.</p> <p>Un punto único de servicios de prototipado y transferencias de tecnologías que impulsen la transformación e innovación empresarial.</p> <p>Incorporamos las firmas digitales como mecanismo de seguridad, transparencia y minimización de burocracia.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Registro de participantes -Expediente de capacitación. -Certificados - Fotos -Redes Sociales - Firmas Digitales 	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Todas las encuestas realizadas por la institución no discriminan ni por genero ni cuestiona la diversidad. Sin embargo, no se analizan estas cuestionas más allá de las necesidades y expectativa de los clientes en relación a los servicios ofrecidos, ya que el interés final de la encuesta es justamente evaluar la percepción de nuestros servicios en terceros.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta de servicios trimestral -Encuesta de servicios de servicios a clientes externo (Encuesta MAP-anual) 	

	-Encuesta de servicios sobre exceptivas de los clientes	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	<p>El IIBI cuenta con diferentes medios de divulgación de los servicios que ofrece y el horario de apertura. Una forma de accesibilidad presencial para discapacitados con rampas para fácil desplazamiento, baño amplio y ascensores para mejor desplazamiento. Parqueos identificados para discapacitados y embarazadas.</p> <p>EVIDENCIAS:S:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Existen en el área de Servicio al cliente hojas divulgativas. -Comunicación telefónica con los clientes o correo electrónico. -Fotos de Entrega de Brouchures en actividades fuera de institución. -Divulgación en la página web y redes sociales. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>El IIBI realiza convenios interinstitucionales con otros organismos estatales y educativos para compartir servicios y conocimientos para el desarrollo del país.</p> <p>EVIDENCIAS:S:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Convenios -Plan Operativo Anual 	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>Se basa en una cartera de servicios con más de 500 determinaciones. Existe un mapa de proceso detallado como se describe en el procedimiento 7.2 Relación con los clientes, anexo A, para los servicios tarifados, y un mapa de proceso para los servicios no tarifados como se describe en el PG 7.3 Diseño</p>	

	<p>y desarrollo de productos, según el anexo A, ellos describen la cadena de pasos del proceso y existe un procedimiento donde se establecen los lineamientos para la descripción de los procesos. Participamos en comité de diferente área de interés para el intercambio de experiencia, datos, informaciones.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de servicios que ofrece el IIBI clasificado por área y disponible en la página web. -Existen en el área de Servicio al cliente hojas divulgativas. -Brouchures clasificado por área de servicio. -Fichas de descripción de los procesos. -Formulario donde se establecen los requisitos del cliente <p>Acuerdos Interinstitucionales.</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Existen los medios para que los procesos se trabajen con alianzas multisectoriales en caso de que fuera necesario, así como subcontrataciones posibles o solicitando colaboración. Se establecen contacto a través de plataformas digitales con los proveedores de servicios para solucionar problema en las áreas que lo ameriten</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Lista de Asistencias Correos electrónicos Reuniones Virtuales 	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>En el IIBI se realiza la socialización entre la Dirección y los empleados y siempre están informados de los acontecimientos de interés común como son las reuniones con los encargados de áreas, como son la revisión del sistema por la</p>	

	<p>dirección, los procesos de capacitación a todos los niveles de la organización cuando lo amerita.</p> <p>EVIDENCIAS:S:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de asistencia y acta de Revisión del Sistema por la Dirección. -Reuniones para dar a conocer y discutir los objetivos estratégicos de la institución. -Reuniones de seguimiento a los POAs. 	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Dependiendo de la necesidad del cliente, se somete al área correspondiente; o puede ser una instrucción de la Dirección por solicitud de una comunidad, mediante cartas u otras instrucciones. Se establece la comunicación y los intercambios por diversas vías y se presta el servicio, el intercambio o la ayuda.</p> <p>El IIBI realiza convenios interinstitucionales con otros organismos estatales y educativos para compartir servicios y conocimientos para el desarrollo del país.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de servicios que ofrece el IIBI clasificado por área y disponible en la página web. -Existen en el área de Servicio al cliente hojas divulgativas. -Brouchures clasificado por área de servicio. <p>Convenios</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>EL IIBI siempre mantiene relación con instituciones similares para aunar esfuerzos y colaboración al intercambiar ideas e informaciones para el mejor desempeño.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Colaboración con el INFOTEC, INDOCAL, IAD, laboratorio Doctor Defillo, Ministerio de 	

	Agricultura, Ministerios de Industria Comercio y MiPymes	
--	--	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	El IIBI regula y maneja el control de los desechos tóxicos y materiales generados en las actividades que realiza en sus instalaciones. Los materiales generados son retiradas por una compañía de manejo de desechos, que cumple con las regulaciones del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, para garantizar una buena disposición con el medio ambiente. En relación a la reputación de la institución tanto a nivel de servicios como en lo relacionado con la percepción de los y las ciudadanas sobre la institución como tal, se miden a través de las distintas encuestas que se aplican. En relación a este punto, el 2021 índice de percepción de los servicios a clientes externo fue de 95.67%, 97.31% y 99.12% para los años 2021,2022 y 2023. En relación al índice de transferencia se muestra una mejora continua, ya que se obtuvieron 73.35%, 92.69% y 95.98% en los años 2021,2022 y 2023 respectivamente	

	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -PE-MAG Manejo y control de desechos sustancias químicas y materiales. -Encuestas 2021,2022 y 2023 -Informe de Satisfacción al Cliente. -Índice de Transparencia Estandarizado 2021,2022 y 2023 	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>El IIBI da participación e involucramiento a los ciudadanos/clientes, a través de la encuesta de Satisfacción del Cliente, buzón de quejas, denuncias o sugerencias y él envió a clientes vía email el formulario de registro del requerimiento del servicio y formulario de evaluación de los servicios de capacitación externa.</p> <p>El resultado promedio correspondiente a los años 2021,2022 y 2023 arrojan resultado promedio de 94.88% en Fiabilidad, un 96.40% en Tiempo de respuesta, un 98.90 % en Profesionalidad y un 99.31% en Amabilidad,</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe trimestral de Satisfacción al Cliente. -Formulario determinación de requisitos del cliente. -Evaluación del servicio de Capacitación. -Encuestas 2021,2022 y 2023 	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Por medio de las consultas realizadas en las encuestas y buzones de sugerencias se facilita a los ciudadanos/clientes que puedan expresar sus opiniones, lo cual, sirve como base para la toma de decisiones sobre la mejora de los servicios. En relación a este punto, el 2021 índice de percepción de los servicios a clientes externo fue de 95.67%, 97.31% y 99.12% para los años 2021,2022 y 2023.</p>	

	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta de satisfacción mensual (reporte trimestral) -Encuestas 2021,2022 y 2023 -Buzón de sugerencias 	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>El IIBI es considerado como una institución transparente, lo cual se puede evaluar a través de del índice de transferencia en el cual se muestra una mejora continua, ya que se obtuvieron 73.35%, 92.69% y 95.98% en los años 2021,2022 y 2023 respectivamente.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Índice de Transparencia Estandarizado 2021,2022 y 2023 -Portal de transparencia de la institución 	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>El IIBI, es monitoreado por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP) a través de la Carta Compromiso. De acuerdo a los resultados de las estadísticas aplicada en relación a los servicios externos se evidencia un nivel de cumplimiento promedio de 97% correspondientes a los años 2021(95%), 2022 (97%) y 2023 (99%) respectivamente.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Resultados encuesta clientes externos 2021,2022 y 2023 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		

<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>La percepción de los clientes hacia el IIBI es de ser una institución confiable que ofrece productos y servicios innovadores y competitivos.</p> <p>El IIBI es considerado como una institución transparente, visualizándose un promedio general de 94.84% (88.10%, 96.98% y 99.5%), tomando los resultados de los años 2021, 2022 y 2023, manteniéndose el promedio por encima de la meta establecida de un porcentaje no menos de un 90. Fiabilidad (confianza y seguridad)</p> <p>EVIDENCIAS: -Informe de Satisfacción al Cliente. - Encuestas 2021,2022 y 2023</p>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>El IIBI se encuentra localizado en un lugar de fácil acceso y ubicación con respecto a los transportes públicos. Tiene establecido un horario de 8:00 am a 4:00 pm. Se les brinda un trato preferencial a personas con discapacidad, embarazadas, personas acompañadas de menores de edad y envejecientes. En la evaluación de la Carta compromiso obtuvimos de 86.9% y 99.9% en los años 2022 y 2023 en el aspecto de elementos tangibles. Mostrándose una mejora del 13% para el 2023. Se debe mencionar que la evaluación de clientes externos con acompañamiento por parte del MAP se inició en el año 2022.</p> <p>EVIDENCIAS: -Carteles en las áreas de servicios al cliente. -Baños de uso común -Se cuenta con ascensores que funcionan de manera continua y con fácil acceso para mayor desplazamiento.</p>	

	<p>-Rampa para discapacitados -Carta Compromiso</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La Calidad de los productos y servicios que brinda el Instituto a sus clientes se mantiene. Lo anterior se basa en informe de quejas respecto a los servicios ofrecido, los cuales no han presentado incidencia en los últimos tres años. En relación con los tiempos de entrega mediado a través de la encuesta a clientes externos se muestra un promedio de 98.6% (97.2% y 100%) en el subcomponente tiempo de respuesta medido en el aspecto de capacidad de respuesta. Se debe mencionar que la evaluación de clientes externos con acompañamiento por parte del MAP se inició en el año 2022.</p> <p>EVIDENCIAS: -Resultados de la Encuesta de Satisfacción al Cliente. Informe trimestral de Satisfacción al Cliente 2024</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>El IIBI brinda un trato preferencial a personas con discapacidad, mujeres embarazadas, personas acompañadas de menores de edad y envejecientes que van a solicitar los servicios. La oficina de Atención al Cliente posee un confort adecuado para recibir al cliente que nos visita. A demás respetamos la igualdad de género.</p> <p>EVIDENCIAS: -Área de Servicio al Cliente -Baños de uso común -Salones de conferencias y auditorio.</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>El Instituto tiene como misión el contribuir al desarrollo nacional a través de la generación de conocimientos e innovaciones, investigaciones</p>	

	<p>científicas, servicios analíticos, consultorías técnicas y la transferencia a los sectores público privado para su desarrollo, competitividad y sostenibilidad través de la Dirección de investigaciones.</p> <p>Durante el año 2022, el IIBI ha continuado desarrollando proyectos de investigación, logrando avances significativos de avance de un 87 promedio para los años 2022 y 2023%</p> <p>EVIDENCIA: -Informes trimestrales de avances, informes finales y publicaciones</p>	
6) Agilidad de la organización.	<p>La agilidad de los productos y servicios que brinda el instituto a sus clientes se mide a través de la encuesta de satisfacción que se les realiza a los clientes donde ellos evalúan el tiempo de entrega un promedio de 96.40% (96.69%, 94.53% y 97.98%) para los años 2021,2022 y 2023.</p> <p>EVIDENCIAS: -Resultados de la Encuesta de Satisfacción al Cliente. -Carta Compromiso - Informe trimestral de Satisfacción al Cliente 2024 - Encuestas 2021,2022 y 2023</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>El IIBI está en el proceso de automatización y digitalización de los servicios, a través del portal web, mediante una plataforma suministrada por la Oficina Presidencial. Mediante esta herramienta se podrá acceder y solicitar los servicios ofrecidos.</p> <p>EVIDENCIAS: -Correos Electrónicos</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo
SGC-MAP

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>El tiempo de espera en el área de servicio al cliente del IIBI, depende de la cantidad de muestras traídas. Tiempo de espera promedio en la recepción del cliente/usuario para ser atendido oscila entre 10 a 15 minutos. En igual periodo la asistencia telefónica en el horario establecido es inmediata y el tiempo estimado para dar el servicio, se estima entre (6 y 12) días laborables de acuerdo a estimaciones para los mismos periodos.</p> <p>Si ocurre un problema se le notifica al cliente sobre la demora en la entrega. Las solicitudes de cotización y llenado de los requisitos del cliente se pueden hacer vía correo electrónico. Se debe mencionar que las citadas mediciones se iniciaron en el año 2022.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Registro de comunicación con el cliente -Cuadro que indica los días de entrega de resultados establecidos a cada área. -Requisitos del cliente -Carta compromiso 	<p>No se evidencia registros formales de mediciones de tiempo de procesamiento y prestación de servicios en clientes presenciales</p>
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Las sugerencias realizadas por los clientes son recibidas por el IIBI, a través del Buzón de quejas y sugerencias destinado para ese propósito, las mismas se recogen en el formulario de satisfacción del cliente y son procesadas y asentadas en el informe de satisfacción del cliente, que es remitido a la Dirección Ejecutiva y tomado en cuenta en la Revisión del Sistema por la Dirección. Otro mecanismo de retroalimentación que tenemos en la</p>	

	<p>institución es el 311 Línea de atención ciudadana. Para los años 2021,2022 y 2023 solo se ha recibido una sola sugerencia (2021). Además, durante el 2022, se recibieron dos quejas de los clientes y se establecieron acciones para subsanar y evitar que vuelva y se repita.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Buzón de quejas, denuncias y sugerencias -Encuesta de Monitoreo de la Satisfacción del Cliente -Anexos al Informe Mensual de la Satisfacción del Cliente correspondiente al año 2024. -Carta compromiso -311 Línea de atención ciudadana -Trabajo no conforme 	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>A nivel interno el IBI cuenta con un instructivo técnico (IT) para el registro de los errores en los expedientes e informes. Durante el primer semestre, el número de expedientes devueltos por error que implicaron una corrección del informe, pero no el reproceso o repetición del ensayo, corresponden, es decir un total de dos expedientes devueltos y corregidos sin costo adicional para el cliente.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -PG 8.3/A2 Solicitud de acción correctiva. -PG 14.0/A2 Informe de resultados. 	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>En la carta compromiso tenemos comprometidos cuatro (4) atributos de calidad que son evaluados anualmente desde el 2022 con resultados por encima de 90% de satisfacción para una media 96.6% (95.6% en 2022 y 97.6% en 2023). Se debe mencionar que la evaluación de clientes externos</p>	

	<p>con acompañamiento por parte del MAP se inició en el año 2022.</p> <p>EVIDENCIAS: --Informes trimestrales de Satisfacción al Cliente 2024. -Informe de Carta Compromiso</p>	
--	---	--

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>El IIBI cuenta con diferentes medios para canalizar la información, como son la vía telefónica, email, presencial, redes sociales y pagina web. Los mismos son monitoreados por diferentes mecanismos y fruto de esto se emiten las certificaciones.</p> <p>EVIDENCIAS: -NORTIC A2 sobre medios web -Calificaciones en Facebook - NORTIC A3 sobre datos abiertos. - Portal web.</p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>En los diferentes portales de información (Facebook, Pagina Web, Instagram) que posee la institución los clientes pueden encontrar toda la información que requieran sobre la institución y sus servicios. La información aportada es clara y verificable por cualquier medio solicitado. Adicionalmente contamos con el portal de transparencia institucional. En relación al índice de transferencia se muestra una mejora continua, ya que se obtuvieron 73.35%, 92.69% y 95.98% en los años 2021,2022 y 2023 respectivamente</p> <p>EVIDENCIAS: Certificación de Nortic A2 Certificación de Nortic A3</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> -Páginas de Facebook, Instagram y Twitter institucional -Página Web oficial institucional -Carta compromiso al ciudadano - Portal de Transparencia 	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>La institución cuenta con sus objetivos estratégicos y el plan Operativo anual en los cuales se puede verificar los indicadores de logro, las metas propuestas y la fecha de cumplimiento de dichas metas. Los resultados del Plan Operativo Anual (POA) para los años 2021, 2022 y 2023 muestra un cumplimiento del 80%, 83% y 84% respectivamente.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Objetivos estratégicos del Instituto -Plan Operativo Anual -Registro de seguimiento de objetivos -Informe de revisión por la dirección 	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>El IIBI realiza grandes esfuerzos con el objetivo de que la información que el ciudadano/cliente obtiene a través de nuestra oficina de libre acceso a la información y los portales de información sea oportuna, precisa, transparente y esté al alcance de todos. La institución esta certificada en las normas NORTIC con el objetivo de que nuestras páginas cumplan con los requisitos normativos. Ya se cuenta con la certificación en la NORTIC A2 y A3.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Certificados de la NORTIC A2 y A3 	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>El IIBI está disponible al público de manera presencial y telefónica de lunes a viernes, en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. para la entrega de resultados y consulta de los servicios que se ofrecen.</p>	

	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal web. - Carta compromiso ciudadano. - Redes sociales. 	
6) Tiempo de espera.	<p>El tiempo de espera en el área de servicio al cliente del IIBI, depende de la cantidad de muestras traídas. Tiempo de espera promedio en la recepción del cliente/usuario para ser atendido oscila entre 10 a 15 minutos. En igual periodo la asistencia telefónica en el horario establecido es inmediata y el tiempo estimado para dar el servicio, se estima entre (6 y 12) días laborables de acuerdo a estimaciones para los mismos periodos. Se debe mencionar que las citadas mediciones se iniciaron en el año 2022.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Registro de comunicación con el cliente -Cuadro que indica los días de entrega de resultados establecidos a cada área. -Requisitos del cliente -Carta compromiso <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Registro de comunicación con el cliente -Cuadro que indica los días de entrega de resultados establecidos a cada área. -Requisitos del cliente 	No se evidencia registros formales de mediciones de tiempo de procesamiento y prestación de servicios en clientes presenciales
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>El tiempo de espera en el área de servicio al cliente del IIBI, depende de la cantidad de muestras traídas. Tiempo de espera en la recepción del cliente/usuario para ser atendido, oscila de (10 a 15) minutos durante los meses enero-junio del 2024. En igual periodo la asistencia telefónica en el horario</p>	

	<p>establecido es inmediata y el tiempo estimado para dar el servicio, se estima entre (6 y 12) días laborables. Si ocurre un problema se le notifica al cliente sobre la demora en la entrega. Las solicitudes de cotización y llenado de los requisitos del cliente se pueden hacer vía correo electrónico.</p> <p>En relación con los tiempos de entrega mediado a través de la encuesta a clientes externos se muestra un promedio de 98.6% (97.2% y 100%) en el subcomponente tiempo de respuesta medido en el aspecto de capacidad de respuesta. Se debe mencionar que la evaluación de clientes externos con acompañamiento por parte del MAP se inició en el año 2022.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Registro de comunicación con el cliente -Cuadro que indica los días de entrega de resultados establecidos a cada área. -Requisitos del cliente 	
8) Costo de los servicios.	<p>El costo de los servicios que se ofrecen está disponible mediante cotizaciones solicitadas por los clientes, las mismas se entregan por correo electrónico presencial y vía telefónica. Los servicios no tarifados requieren de la elaboración de un presupuesto y se entregan al cliente mediante una propuesta. Estas se registran en un formulario del PG7.2 Registro de Control de Propuestas.</p> <p>EVIDENCIAS:S:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cartera de los análisis tarifados y los servicios de desarrollos de diversos productos 	

<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>La responsabilidad sobre las gestiones de los distintos servicios está claramente definida y disponible hacia a los usuarios a través del portal institucional. Asimismo, existe una cantidad de información a llenar en cada área que da muestra de la responsabilidad que se tiene para dar un servicio.</p> <p>En la carta compromiso se muestra un resultado por encima de 90% de satisfacción para una media 96.6% (95.6% en 2022 y 97.6% en 2023). Se debe mencionar que la evaluación de clientes externos con acompañamiento por parte del MAP se inició en el año 2022.</p> <p>EVIDENCIAS:S:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta compromiso -Formulario de Solicitud de servicios -Formulario de requisitos del cliente -Página Web del IIBI. - Procedimientos generales y específicos de cada área. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>		<p>No se ha medido 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.</p>
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Las sugerencias realizadas por los clientes son recibidas por el IIBI, a través del Buzón de quejas y sugerencias destinado para ese propósito, las mismas se recogen en el formulario de satisfacción del cliente y son procesadas y asentadas en el informe de satisfacción del cliente, que es remitido a la Dirección Ejecutiva y el departamento de</p>	

	<p>Servicios de Apoyo a la Producción. Estos datos son tomados en cuenta en la Revisión del Sistema por la Dirección. Además, contamos con el Sistema Nacional de atención Ciudadana 311. Durante los años 2021,2022 y 2023 no se han recibido queja.</p> <p>EVIDENCIAS:S:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Buzón de quejas, denuncias y sugerencias -Encuesta de Monitoreo de la Satisfacción del Cliente -Anexos al Informe trimestral de la Satisfacción del Cliente correspondiente al 20223-2024 	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>El IIBI está en el proceso de automatización de los servicios, a través del portal web, mediante una plataforma suministrada por la Oficina Presidencial Mediante esta herramienta se podrá acceder y solicitar los servicios ofrecidos,)</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Correos 	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se evidencia mediciones de indicadores de cumplimiento en relación al género y diversidad
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	<p>En el análisis del contexto el instituto toma en consideración de la influencia de los grupos y su impacto en la cadena de valor del IIBI sobre la ciudadanía.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Revisión del Sistema por la dirección, apartado de análisis de contexto 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>En la Carta Compromiso al Ciudadano del IIBI se encuentran las formas de comunicación y participación ciudadana. Además, se evidencian los resultados de la participación ciudadana mediante las evaluaciones de iTICge, en la categoría Gobierno abierto y e-participación.</p> <p>En las evaluaciones de los años 2021, 2022 y 2023 hemos obtenido 12.75 promedio puntos.</p> <p>EVIDENCIAS: - Resultados evaluación iTICge Comunicación con el cliente vía correo electrónico</p>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>El IIBI cumple con la Ley de Transparencia y estándares tecnológicos dados por la OGTIC. Las informaciones de interés al usuario están contenidas en el portal institucional. En relación al índice de transferencia se muestra una mejora continua, ya que se obtuvieron 73.35%, 92.69% y 95.98% en los años 2021,2022 y 2023 respectivamente</p> <p>EVIDENCIAS: Evaluaciones de la DIGEIG, colgadas en nuestro portal de transparencia</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>En relación a la reputación de la institución tanto a nivel de servicios como en lo relacionado con la percepción de los y las ciudadanas sobre la institución como tal, se miden a través de las distintas encuestas que se aplican. En relación a este punto, el índice de percepción de los servicios a clientes externo fue de 95.67%, 97.31% y 99.12% para los años 2021,2022 y 2023. En relación al índice de transferencia se muestra una mejora continua, ya que se obtuvieron 73.35%, 92.69% y 95.98% en los años 2021,2022 y 2023 respectivamente</p> <p>EVIDENCIAS: -Encuestas 2021,2022 y 2023 -Informe de Satisfacción al Cliente. -Índice de Transparencia Estandarizado 2021,2022 y 2023</p>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Para involucrar a nuestro empleado con nuestra misión, visión y valores, al dorso de su Carnet de Identificación como empleado lleva impreso dichos enunciados, así como también en la realización de reuniones con el personal, Auditorías Internas e Inducción al personal en el Sistema de Gestión de Calidad. En cuanto al encuesta de clima organizacional en promedio el 85% (86% en el 2021 y el 84.1% en el 2023) de los colaboradores muestra conocimiento y se identifica con la misión, visión y valores del IIBI.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	

	<p>-Inducción al sistema de calidad y reglamento interno.</p> <p>- Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2023</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Se realizan Auditorías Internas, Reunión de Revisión de Sistema de Calidad por la Dirección Ejecutiva, Análisis de Causas para cierre de no conformidades, reuniones de socialización de cambios en el sistema. Reunión de socialización de los objetivos estratégicos. La elaboración del POA se realiza con la participación de todos sus directivos los cuales socializan las metas con su equipo de trabajo. En cuanto al encuesta de clima organizacional en promedio el 83.6% (83% en el 2021 y el 84.3% en el 2022) de los colaboradores reconocen que hay liderazgo horizontal caracterizado por la participación de los encargados y sus colaboradores de área).</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Listas de Asistencias socializaciones -Acta de revisión por la dirección - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2023 -Informe de Auditorias -Informes de Monitoreos -Informes de Acciones Correctivas 	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>El nivel de concienciación de los empleados del IIBI con el conflicto de intereses se ha tratado en diferentes reuniones del personal. Además, se cuenta un Código de Ética actualizado en base a los requerimientos del órgano rector. En cuanto al encuesta de clima organizacional en promedio el 73 % valora positivamente el comportamiento ético de la institución y el combate a la corrupción medidos</p>	

	<p>por los aspectos de autoridad y combate a la corrupción e identidad de la institución y valores (64.3% y 65% en 2021 y 84% y 82% en 2023). Adicionalmente, se promueve de manera permanente a través de medios físicos y digitales el código de ética institucional.</p> <p>EVIDENCIA: -Lista de distribución del Código y Pautas de Ética. - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2023</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>El IIBI cuenta con la Aplicación de Encuesta de Clima Institucional, además de buzones de Sugerencias interno. Tomando en consideración el promedio de los años 2021 y 2023, en promedio el 70% de los colaboradores valora como positivo los esfuerzos del IIBI en cuanto al clima y cultura organizacional.</p> <p>EVIDENCIA: -Buzón de Sugerencias - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2023</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>A través de la Dirección de Transferencia Tecnológica y Emprededurismo, se coordinan con otras instituciones públicas, privadas y comunitarias a los fines de captar e identificar necesidades en las cuales se pueda colaborar, estableciendo a la vez un vínculo de relaciones cuyo seguimiento se realiza de manera trimestral. Además, el departamento de capacitación proporciona conocimiento a la ciudadanía para el aporte de la innovación a través de los diferentes cursos técnicos que se ofrecen.</p> <p>EVIDENCIAS: -Redes Sociales Oficiales del IIBI -Certificados</p>	

	-Convenios -Fotos	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>En relación a la aplicación de la encuesta de clima organizacional la dimensión “Mejora y cambio”, resalta que el 72% (71.3% en 2021 y 74.36% en 2023) promedio de los colaboradores valora positivamente los factores relacionados con esa dimensión. Adicionalmente, mejorar la cultura de innovación la institución permite a los estudiantes de investigación realizar sus pasantías, tesis de grado, en los laboratorios. Se hacen visitas de capacitación y seguimiento a productores, se ofrecen conferencias, cursos y talleres sobre temas relacionados.</p> <p>EVIDENCIAS: -Fotos -Programa de pasantía -Documentos de tesis/POAs -Plan de Capacitación especializada - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2023</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>En el IIBI se mide la percepción del personal sobre el impacto de la digitalización a través de la dimensión del uso de la tecnología con un resultado de un 71.5% de positividad (68% en 2021 y 75% en 2023), mostrando una mejora en relacional al año 2021.</p> <p>EVIDENCIAS: -Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2023</p>	
9) La agilidad de la organización.	<p>El IIBI está orientado en buscar nuevas formas de dar los servicios al ciudadano cliente, así como el desarrollo de ideas innovadoras. En la encuesta de clima organizacional en promedio el 73.04%</p>	

	(65.74 en 2021 y 80.34% en 2023) de los colaboradores valorara como positivo las acciones tomadas por la institución en a los “Enfoque de resultados y productividad” tomando por la institución, mostrando una mejora de 14.6% en relación al 2021	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>En la institución se toma en cuenta la capacidad de los altos y medios directivos para el cumplimiento de nuestros objetivos. Así se evidencia en los resultados en la dimensión “Liderazgo y participación” en la Encuesta de Clima Organizacional 2023, con un 84.27% de positividad, aumentando un 13.71% con relación al año 2021.</p> <p>EVIDENCIAS: - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2023</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Los resultados de la dimensión “Normatividad y Proceso” de la encuesta de Clima Organizacional realizada en el 2023, evidencia la percepción que tiene el personal sobre el diseño y la gestión de distintos procesos de la organización. En la misma, se visualiza un resultado de esta dimensión de un 86.54 % en el año 2023 y un 66.44 % en el 2021, mostrando un incremento de 20.1% para el 2023. Asimismo, desde Recursos Humanos y el área de Calidad en la Gestión del IIBI, se diseña y documenta las políticas, los procesos, procedimientos, manuales e instructivos establecidos para el</p>	

	<p>funcionamiento efectivo de la organización. La estandarización de estos procesos ha sido certificada bajo la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>EVIDENCIAS: -Ficha de procesos -Informe de evaluación ISO 9001:2015 - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2023</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>En el IIBI se evidencia que la medición de la percepción del reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de los colaboradores arrojó un 61.54 % en la dimensión “Cantidad de Trabajo” en la Encuesta de Clima Organizacional del 2023. Este resultado aumentó en comparación al año 2021, en el cual se obtuvo un 57.59 % de positividad. También en el IIBI cuenta con un procedimiento que rige el reparto de las responsabilidades y el sistema de evaluación del desempeño laboral. En el primer trimestre se inició el proceso para la evaluación por competencia, para esto se establecieron acuerdos de desempeño con el personal, se evaluó el desempeño de los dos primeros trimestres del año.</p> <p>EVIDENCIAS: -Acuerdo por desempeño -Evaluaciones por competencia - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2023</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional 2023, el 67.52 % del personal del IIBI presenta una tendencia positiva de que existe un buen mecanismo para reconocer al personal, aumentando un 17.15% con relación al año 2021.</p>	

	<p>EVIDENCIAS: - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2023.</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional, el 74.36 % del personal del IIBI presenta una tendencia positiva en el impulso a cambios innovadores para mejorar la forma de trabajo, buena receptividad y disponibilidad y esfuerzo para lograr objetivos. aumentando un 15.4 % con relación al año 2021.</p> <p>EVIDENCIAS: - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2023.</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>En el IIBI se reconoce y recompensan los esfuerzos individuales o de grupos de empleados cuando hacen esfuerzo fuera de lo ordinario, cartas de reconocimiento, estímulos verbales y de otras índoles son implementados por la Dirección Ejecutiva. En la Encuesta de Clima Organizacional realizada en el año 2023, se obtuvo un resultado de 67.52 % en esta dimensión.</p> <p>EVIDENCIAS: - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2023.</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>Para mejorar la cultura de innovación la institución permite a los estudiantes de investigación realizar sus pasantías, tesis de grado, en los laboratorios. Se hacen visitas de capacitación y seguimiento a productores, se ofrecen conferencias, cursos y talleres sobre temas relacionados. Asimismo, se</p>	

	<p>evidencia un enfoque de la organización para el cambio y la innovación, donde se presenta un porcentaje en la dimensión Mejora y Cambio, de un 74.36 % Se puede evidenciar un crecimiento de un 16.4 % en comparación a los resultados del año 2021, con un 57.96%.</p> <p>EVIDENCIAS: -Fotos -Programa de pasantía -Documentos de tesis/POAs Plan de Capacitación especializada - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2023</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>En nuestra institución los colaboradores consideran que participan en la elaboración y la implementación de los planes de mejoras que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura organizacional de la institución, valorando este con un 74.36 % de positividad, aumentando en comparación a los resultados del año 2021, en el cual se obtuvo un 57.96% de positividad. El personal encuestado, también valoró la percepción de las acciones realizadas por la institución para mejorar el clima y la cultura organizacional, con un 84.1 % de positividad.</p> <p>EVIDENCIAS: - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2023</p>	

<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>En IIBI la percepción sobre el enfoque de los problemas sociales se mide a través de la Encuesta de Clima Organizacional. La dimensión Balance Trabajo y Familia, se valoró con un resultado de 73.5 % y en la Dimensión Calidad de Vida Laboral, arrojando un 84.9 % de positividad.</p> <p>EVIDENCIAS: - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2023</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>En el IIBI la percepción sobre el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización se mide a través de la Encuesta de Clima Organizacional. Los resultados en la Encuesta de Clima Organizacional 2023, arroja un 71.79 % en la dimensión de Equidad y Género. En cuanto a la dimensión Reconocimiento Laboral, el personal entrevistado valoró con un 67.52 % la percepción sobre el comportamiento de la organización en la igualdad. En el Instituto no se percibe diferencia entre género, raza, religión, edad, nivel académico y socioeconómico.</p> <p>EVIDENCIAS: -Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2023</p>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>De acuerdo a los resultados de la encuesta de satisfacción en el IIBI el 76.42 % considera viable las condiciones de seguridad e higienes existente para la realización de su trabajo, en comparación con el año 2021 que represento en 63.91%</p>	

	EVIDENCIA: - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2023	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>En el IIBI, la medición de la percepción sobre el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias, fueron valorados mediante la dimensión Servicio Profesional de Carrera, la cual obtuvo un 62.39% de valoración positiva, según la Encuesta de Clima Organizacional realizada en el año 2023. En comparación a los resultados del año 2021, existe un incremento, equivalente al 18.00 % en esta dimensión.</p> <p>EVIDENCIAS: - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2023</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Desde el IIBI la motivación y el empoderamiento guarda una estrecha relación o afinidad entre Dirección Ejecutiva y personal mediante frecuentes interacciones con las reuniones informativas y la Revisión del Sistema por la Dirección. Respecto a la encuesta de clima organizacional 2023, el 67.52 % reconoció que existe un reconocimiento a sus tareas por parte de la institución y de su supervisor inmediato, además empleados se sienten empoderados por su supervisor y distinguido en el logro de las metas asignadas. En la revisión del</p>	

	<p>sistema por la dirección, la máxima autoridad motiva al personal a cumplir con las metas establecidas y se compromete a gestionar los recursos necesarios para el cumplimiento de estas. Además, se inició el proceso de impartir charlas relacionadas con el liderazgo y el trabajo en equipo.</p> <p>EVIDENCIAS: -Encuesta Clima laboral del año 2021 y 2023. -Lista de asistencia a charlas. -Acta de revisión del sistema por la dirección</p>	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>En el instituto la percepción del acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional, se mide a través de la dimensión “Capacitación Especializada y Desarrollo”. Según los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2023, esta dimensión fue valorada con un 78.46% de positividad en comparación al año 2021 que su resultado fue de 59.44. Los objetivos generales son de conocimiento de todos los servidores públicos del IIBI, el personal de nuevo ingreso se induce a la calidad y al reglamento interno que contiene los objetivos generales y también cuando están en las áreas e induce al cumplimiento de los objetivos específicos del área.</p> <p>EVIDENCIAS: -Objetivos Estratégico de Calidad -Lista de Asistencia -Control de Distribución. -Informe de Revisión del Sistema por la Dirección -Encuesta Clima laboral del año 2021 y 2023</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

Documento Externo
SGC-MAP

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>En el IIBI contamos con un sistema de control de asistencia que registra la puntualidad, asistencia, tardanzas, licencias y permisos. Además, se lleva control de vacantes, rotación de personal en trámite de pensión.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Registro de ponche -Solicitud de permisos -Control de vacantes -Lista Rotación de personal -Lista Personal en trámite de pensión 	<p>No se evidencia indicadores relacionados al nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas</p>
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Se realiza encuesta de clima Laboral cada año con la asistencia del Ministerio de Administración Pública, donde los servidores tienen la oportunidad de plasmar sus opiniones confidencialmente y la Dirección Ejecutiva en conjunto con el área de Gestión de Calidad, Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo y Administrativo se reúnen para realizar un plan de mejoras a las tendencias negativas que se identifican en el informe. En relación a la encuesta 2023, se muestra el 84.12% de los colaboradores valora de manera positiva el liderazgo y la participación para una mejora del 14.6% en comparación al 2021.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Certificación del MAP por la realización de la encuesta. -Informe de la encuesta de clima organizacional -Plan de Mejora de Clima Laboral. -Evidencias de cumplimiento del Plan de Mejora 	

<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>A través de la Comisión de Ética se identifica y registra la cantidad de dilemas éticos reportados en el IIBI. Hasta el momento, no se ha reportado ningún tipo de conflicto de intereses.</p> <p>EVIDENCIAS: -Minutas de la Comisión de integridad.</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>El IIBI está al tanto de los pequeños comerciantes ofreciendo charlas, capacitaciones ayuda a emprendedores para que puedan llegar a lanzar sus productos y a través de diferentes convenios firmados entre ambos.</p> <p>EVIDENCIAS: -Lista de empresas y emprendedores -Convenios firmados -Listado de participantes</p>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>El IIBI al momento del levantamiento del Plan de Capacitación, se toma en cuenta brindar capacitaciones a los colaboradores para responder las necesidades de los ciudadanos y clientes, por lo que, contamos con capacitaciones destinada el a la Atención al Ciudadano/Cliente. Se mide el trato recibido por el personal de nuestra institución a través Encuestas de Satisfacción.</p> <p>El resultado promedio correspondiente a los años 2021,2022 y 2023 arrojan resultado del 99.31% en Amabilidad.</p> <p>EVIDENCIAS: -Plan de Capacitaciones.</p>	

	- Reporte de Encuestas de Satisfacción 2021,2022 y 2023	
--	---	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>Desde el IIBI Se realizan evaluaciones de desempeño donde se evalúa el rendimiento individual de los servidores, a través de firmas de acuerdos de desempeños con cada servidor, así como también en el cumplimiento de objetivos, revisión del sistema por la dirección, auditorías. En base a los resultados del 2023, el 80.34% de los colaboradores reconocen que trabajan bajo un enfoque de resultado y productiva, lo cual representa un incremento del 15.4% respecto al 2021</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Evaluación por desempeño -Acuerdos de desempeños -Informe de Auditoria -Informe de Revisión del sistema por la dirección. -Solicitud de capacitación -Listas de asistencia Certificados de competencia -Encueta Clima laboral del año 2021 y 2023. 	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Desde 2022, el IIBI adquirió las herramientas tecnológicas y digitales de Microsoft como estrategia de digitalizar los procesos, contando para ello con varias apps y paquetes para la gestión de documento. Además, también se adquirió la licencia para firmaGob. En ese aspecto, según la Encuesta de Clima realizada en el 2023, el 70.73% de los colaboradores valora como positivo el “Uso de la</p>	

	<p>tecnología”. Esto representa una mejora de 10.01% en relación al 2021.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Solicitud de servicio de área de Tecnología. <ul style="list-style-type: none"> o Redes de recursos compartidos -Plan anual de mantenimiento preventivo de informático. -Encuesta Clima laboral del año 2023 	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	<p>Se desarrollan capacitaciones que superan las programadas anualmente, ya que se reciben invitaciones de organismos Nacionales e Internacionales, para el fortalecimiento de la capacidades y competencias del personal.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de capacitación anual -Lista de Asistencia -Certificados -Evaluaciones de capacitación -Certificados de competencias 	No se evidencia indicadores relacionados con el desarrollo de capacidades
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>En el año 2023 se implementó un programa de incentivos laborales, que contempla concursos entre los diferentes equipos de trabajo, celebración de fechas especiales, actividades, remiten cartas de felicitación a empleados con motivo celebración Día de su profesión; día libre por motivo de cumpleaños incentivo por rendimiento individual.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fotos -Cartas -Formulario acuerdo de desempeño. 	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	<p>El IIBI ha tenido un buen reconocimiento, valoración y percepción en los servicios y productos ofrecidos, mejorando la calidad e impactando positivamente a la sociedad, procurando satisfacer los requisitos del cliente y esforzándose por exceder sus expectativas, brindando capacitaciones a asociaciones a diferentes grupos de escasos recursos, pero con incidencia en la producción de alimentos y fomentando las buenas prácticas de manufactura.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Registro de asistencia de las capacitaciones. -Fotos. -Entrevista 	
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la	El IIBI es considerado como una institución de gran prestigio por la sociedad, teniendo un impacto positivo en el país y en exterior debido a la	

<p>compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>confiabilidad de los productos y servicios suministrados. Además, se trabaja dando asistencia técnica a productores locales en relación a reutilización de los desechos contribuyendo así a la sostenibilidad del medio ambiente.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cuestionario de Satisfacción al cliente -Convenios de cooperación -Fotos -Solicitudes de empleo a través del Internet de diversas áreas del conocimiento, así como también nacionalidades, etc. 	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>El instituto en aras de contribuir con la comunidad facilita sus instalaciones (auditorio y distintos salones) para la realización de eventos, talleres, diplomados, cursos técnicos y conferencias magistrales.</p> <p>EVIDENCIAS:s</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fotos -Solicitudes de servicio -Videos 	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>Los usuarios perciben que el IIBI contribuye el desarrollo del país a nivel local, nacional e internacional a través de las capacitaciones, consultorías, participación en conferencias y aportes brindadas a las empresas con el fin de mejorar la calidad y competitividad de sus productos y servicios en el sector productivo. El IIBI es uno de los principales Institutos de Investigación reconocidos nacional e internacionalmente, con acuerdos y convenios.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cuestionario de Satisfacción al cliente 	

	-Registro de Asistencia de capacitaciones y conferencias.	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	<p>En el IIBI se cuenta con el Código de Ética siguiendo los lineamientos de la DIGEIG, siendo aplicado a todos los colaboradores de la institución. Recientemente fue presentado el nuevo reglamento interno de sanciones del régimen disciplinario.</p> <p>EVIDENCIAS: -Código de ética -Política de régimen disciplinario</p>	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<p>El IIBI cuenta con el departamento de Investigaciones Medioambientales dentro del cual se desarrollan investigaciones en aras de la sostenibilidad y el entorno natural. Además, la institución cuenta con los permisos medioambientales para la realización de servicios en el área.</p> <p>EVIDENCIAS: Certificación de permiso ambiental Carpeta de proyectos</p>	
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	<p>En relación a la reputación de la institución tanto a nivel de servicios como en lo relacionado con la percepción de los y las ciudadanas sobre la institución como tal, se miden a través de las distintas encuestas que se aplican. En relación a este punto, el 2021 índice de percepción de los servicios a clientes externo fue de 95.67%, 97.31% y 99.12% para los años 2021,2022 y 2023. En relación al índice de transferencia se muestra una mejora continua, ya que se obtuvieron 73.35%, 92.69% y 95.98% en los años 2021,2022 y 2023 respectivamente</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	

	<p>-PE-MAG Manejo y control de desechos sustancias químicas y materiales.</p> <p>-Encuestas 2021,2022 y 2023</p> <p>-Informe de Satisfacción al Cliente.</p> <p>-Índice de Transparencia Estandarizado 2021,2022 y 2023</p>	
--	---	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>Desde el instituto se preserva y se mantiene los recursos tomando medidas como el manejo de los desechos a través de un proveedor que cumple con las normativas medio ambientales, controlando los mantenimientos preventivos de los vehículos, los aires acondicionados, y los equipos relacionados con los servicios ofrecidos y la socialización del consumo de energía.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>-Contrato con empresa que cumplen con los requerimientos ambientales</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>A través de la Dirección de Transferencia Tecnológica y Emprededurismo, se coordinan con otras instituciones públicas, privadas y comunitarias a los fines de captar e identificar necesidades en las cuales se pueda colaborar, estableciendo a la vez un vínculo de relaciones cuyo seguimiento se realiza de manera trimestral. Además, el departamento de capacitación proporciona conocimiento a la ciudadanía para el aporte de la innovación a través de los diferentes cursos técnicos que se ofrecen.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> -Redes Sociales Oficiales del IIBI -Certificados -Convenios -Fotos 	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>A través de las diferentes plataformas digitales el IIBI, dar a conocer a los usuarios, información concerniente a los aportes y servicios ofrecidos. Todo eso incluye publicaciones en Facebook, Twitter, Instagram y medios digitales.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Publicaciones en el portal -Publicaciones en las redes 	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	<p>El IIBI realiza de manera voluntaria junto a su personal, diversos aportes y asistencia técnica a entidades, tales como: Aportes en servicios ofrecidos al MIC (Ministerio de Industria y Comercio) y algunas asociaciones rurales, con el único fin de incentivar al desarrollo, inocuidad, Buenas prácticas de manufactura, análisis sensorial, transferencia tecnológica y mejora en sus productos</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fotos de visita -Ficha de participante -copia de certificados 	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>En el IIBI cada efeméride patria se realiza una publicación en las redes sociales y en los murales informativos haciendo alusión a la festividad.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Redes sociales 	No se ha medido la realización de actividades filantrópicas
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de	<p>Durante este periodo se ha llevado a cabo el II Encuentro de Líderes del Plan Nacional de Fomento a las Exportaciones 2020-2030, junto a</p>	

<p>intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>PRODOMINICANA y decenas de instituciones y organismos involucrados.</p> <p>En alianza con el Fideicomiso Público Privado para la Gestión Integral de Residuos Sólidos (DO Sostenible) y PROMIPYME, nos encontramos en desarrollo del proyecto de apoyo a la comunidad de Villa Fundación, Baní, para la transformación de sus residuos domésticos en abono orgánico para el aprovechamiento en la producción agrícola de la propia comunidad y para fines comerciales.</p> <p>Con apoyo conjunto del IIBI, el Ministerio de Agricultura y el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD), entre otras instituciones del Estado, se impulsa el plan estratégico del desarrollo del cultivo de la Pitahaya, por considerarlo como un rubro de interés nutricional y económico para el país. DTTE representa al IIBI y trabaja en la mesa técnica para este fin.</p> <p>Junto a INDOCAL e instituciones públicas y privadas como PROINDUSTRIA, INFOTEP, PROCONSUMIDOR, Phoenix Calibration, Balanzas Industriales, Total Energy, entre otras; llevamos a cabo 13 sesiones de trabajo para producir el mecanismo de emisión de certificaciones de los Reparadores Públicos Autorizados, generando en conjunto, el documento OD-DEC-009 que impactará en la calidad y las garantías de servicio en beneficio de la población.</p> <p>EVIDENCIAS: -POA</p>	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> -Listas de asistencia -Publicaciones en redes sociales -Fotos 	
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	<p>Desde el Comité Mixto de Seguridad y Salud Ocupacional del IIBI, se planifica actividades como charlas y conversatorios relacionadas con temas de salud como: los cuidados a considerar a tomar encuentran con COVID-19, la influenza y recientemente con el cólera dado el brote suscitado en Haití y los casos presentados en el país.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe reunión extraordinaria CMSST. -Carta a la Dirección Ejecutiva sobre recomendaciones de Salud y Seguridad -Fotos 	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	<p>El IIBI como institución responsable para la deposición de los desechos del laboratorio evalúa la empresa encargada de la recolección del desecho para percatarse de que cuenta con el permiso ambiental y se le dé el tratamiento adecuado.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Contrato con empresa que cumplen con los requerimientos ambientales 	No se ha medido el informe de sostenibilidad de la responsabilidad social

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	En términos de calidad de los productos y servicios que brinda el IIBI a sus clientes se visualiza un promedio general en el año 2021 de un nivel de satisfacción de 98.70, para el año 2022 el nivel de	

	<p>satisfacción fue 98.63 y en los dos trimestres del año 2023 alcanzamos un nivel de satisfacción de 99.143. Para cumplir con su objetivo de ofertar servicios de calidad, el IIBI ostenta desde el año 2007 la certificación ISO 9001 “Requisitos Generales para Sistema de Gestión de Calidad”, de parte de Det Norske Veritas-Germanischer Lloyd de México y desde el 2009 ostenta la acreditación de un alcance de 42 ensayos bajo la norma ISO/IEC 17025 por el Ente Costarricense de Acreditación (ECA). Ambas entidades realizan auditorias anuales de seguimiento al cumplimiento del alcance de las certificaciones y acreditaciones. Estas acreditaciones permiten que el Estado Dominicano apoye, a través del IIBI, a los productores y exportadores nacionales en las analíticas requeridas en los mercados internacionales para sus productos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de revisión del sistema por la dirección. -Resultados de la Encuesta de Satisfacción al Cliente año 2021, 2022, 2023 y 2024. -Informe final de evaluación Del Ente Costarricense de Acreditación ECA -Lista de asistencia reunión de apertura y cierre. -Fotos de los eventos. -Resultados del Plan operático Anual, POA. 	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>La cantidad de servicios prestados a las industrias micro, pequeñas y mediana; así como a las instituciones del estado y público en general sobrepasan los 2000 servicios por año. En los laboratorios del IIBI se han realizaron. Para el primer semestre se han realizado 811 solicitudes de servicios, 2,092 muestras y 9,826 determinaciones para un total de 7 laboratorios. Con estos análisis el</p>	

	<p>IIBI contribuyó al conocimiento de la calidad de los productos y servicios micros, mediana y grandes empresas dominicanas para fines de mejora de las mismas, asimismo, dio apoyo al ciudadano preocupado por las condiciones de los productos e insumos que utiliza.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Resultados del Plan operático Anual, POA. -Estadísticas de los servicios de ofrecidos -Informes y fotos socializando 	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se ha medido evaluación comparativa en términos de productos y resultados
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>El IIBI realiza acuerdos y contratos con diversas entidades públicas y privadas en los cuales se cumplen con las especificaciones indicadas en el mismo.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Firma de acuerdos y contratos publicados en revistas y periódicos que indican satisfacción y confianza para asegurar la calidad. -Redes sociales 	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>El IIBI cada año realiza evaluaciones internas y externas y recibe evaluaciones externas para verificar el funcionamiento del sistema. Para el primer semestre 2024 se han llevado a cabo las evaluaciones por parte del ente externo ECA y los monitoreos internos de manera mensual realizado por parte del equipo de calidad de la institución, respecto a las auditorías internas se han evidenciado cinco trabajos no conforme y una No conformidad (NC). En cuanto a las Normas Básicas de Control Interno, se ha mostrado un avance considerable para un cumplimiento alcanzado de 84.58% con total 106 requerimientos cumplidos de los 128.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de auditorías. -Resolución que mantiene la acreditación con -ECA. ISO IEC 17025:2017 -Certificado ISO 9001:2015 -Cumplimiento NABCI 	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>El IIBI recibe la auditorías internas y 2 externas cada año para verificar que los procesos acordados en los Procedimientos Generales y Específicos se llevan a cabo. En ese contexto, resultado de estas auditorias se han dado las siguientes innovaciones: automatización de procesos internos como es e caso de las No Conformidades, y las encuestas internas a los clientes</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Visitas de auditorias -Lista de asistencia -Matriz de No Conformidades 	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>El IIBI obtuvo una calificación de un 70.00%, en el primer semestre del 2023 en el Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado (iTICge 2023), lo cual EVIDENCIAS: el esfuerzo de la institución en fortalecer los estándares de transparencia y gobierno abierto a nivel gubernamental y las herramientas que garanticen la participación electrónica de los ciudadanos en los portales web, los procesos y la toma de decisiones del gobierno</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Indicador iTICge 	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>La institución trabaja con el fin de ordenar y focalizar las prioridades de la institución, identificando y dándole seguimiento frecuente a los procesos de más relevancia. En la parte de recursos humanos se identifica la eficiencia del personal anualmente a través de evaluaciones por desempeño, así como las necesidades de formación y se realiza un programa de capacitación anual. En el 2023 los resultados de desempeño en la gestión de recursos humanos fueron satisfactorios, obteniendo 100% en la ejecución de la encuesta de clima y un 90% en el subsistema de Capacitación.</p> <p>EVIDENCIAS: -Programa anual de Capacitación -Evaluación de desempeño</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>A los fines de mejorar los procesos internos la institución ha automatizado algunos procesos y ha aplicado el uso de las herramientas tecnológicas como el uso de la firma digital. Adicionalmente sean creado planillas automatizadas para áreas de compras, almacén, calidad y planificación.</p> <p>EVIDENCIAS:-Matrices automatizadas -Correo firma digital</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha medido análisis comparativo con otras organizaciones
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	El IIBI ha firmado Acuerdos con Convenio marco de colaboración el Consejo Nacional de Promoción y Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (PROMIPYME), Acuerdo de colaboración con la Universidad Nacional Evangélica (UNEV), Convenio	

	<p>marco de colaboración el Consejo Nacional de Promoción y Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (PROMIPYME) y Acuerdo de colaboración con la Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD).</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Contratos y convenios con las empresas -Acuerdos con universidades 	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con un software “firma digital” como una herramienta para automatizar los internos y eficientizar los recursos, en término de ahorro de papel y de impresiones.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reuniones con la OGTIC -Solicitud de firma digital -Licencias de Microsoft Office 	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>El IIBI está certificado bajo la norma ISO 9001 otorgada por la DNV-GL. que establece Requisitos Generales para para un alcance de todo es sistema de Gestión de la calidad, la norma ISO/IEC 17025 otorgada por el ECA que establece los Requisitos para la Acreditación de un alcance de 29 ensayos de Laboratorios. Asimismo, se realizan auditorías internas con la finalidad de mantener el sistema de Calidad dentro de los parámetros. Durante el año 2022, se recibió la auditoría externa por DNV México, la cual resultó ser satisfactoria con algunas oportunidades de mejora y cero No Conformidades. A nivel interno, la auditoria concluyo con total de 5 No Conformidades y 15 acciones de mejora. Es importante destacar, que la auditoría interna se realiza antes que las externa como una medida estratégica para recibir las</p>	

	<p>externas. Durante el primer semestre 2023, se recibió la auditoría externa del ECA, la cual resultó favorable y concluyó con el levamiento de la suspensión de dos ensayos acreditados.</p> <p>EVIDENCIAS: -Certificado DNV-GL -Certificado ECA -Informes de Auditorías Internas -Informes de Auditorías Externas Informe de Revisión del Sistema por la Dirección</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>El IIBI ha obtenido diferentes reconocimientos y certificaciones, honor a la excelencia de la asociación para el desarrollo de la provincia Espartero, Certificado del premio a la calidad, Certificado ISO 9001 y certificado de acreditación bajo la norma 17025.</p> <p>EVIDENCIAS: -Certificados -Alcance</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>El Sistema de Información de la Gestión Financiera del Estado (SIGEF), constituye una herramienta de control de las ejecuciones presupuestarias para garantizar el cumplimiento de las metas, reduciendo las desviaciones del presupuesto. En adición, todas las compras se validan previamente para confirmar que exista la apropiación en las cuentas correspondientes. Los objetivos financieros se establecen en el POA y se da seguimiento al mismo</p>	

	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ejecución Presupuestaria -POA 	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>La institución EVIDENCIAS: el cumplimiento presupuestario mediante la ejecución físico financiera siendo evaluados por el índice de Gestión Presupuestaria, con el cual se obtuvo una media de 90% de cumplimiento.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Presupuesto -Ejecución presupuestaria -Informe de DIGEPRES 	

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