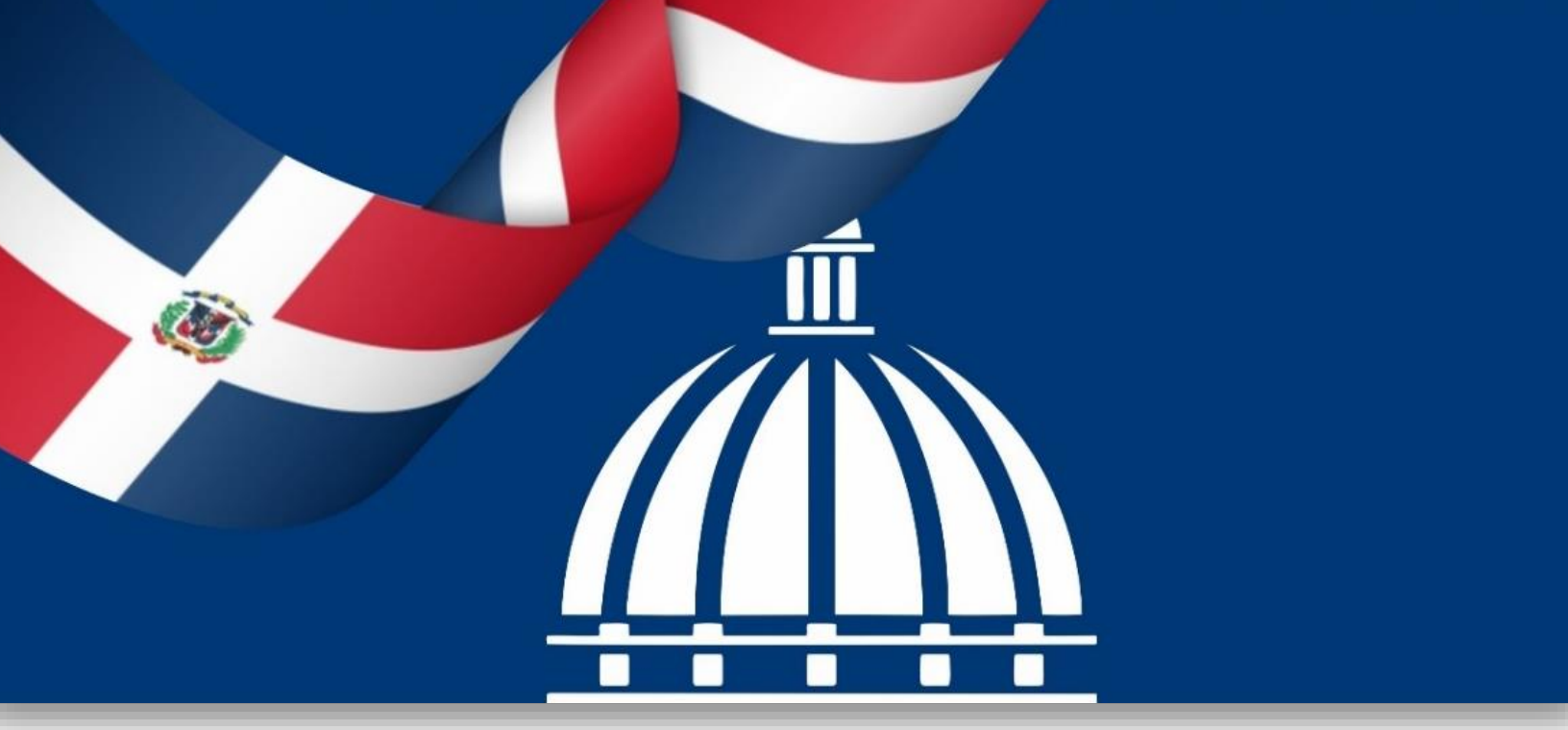


INFORME DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL Y PLAN OPERATIVO ANUAL (PEI y POA)

Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD)

OCTUBRE- DICIEMBRE

AÑO 2023

Revisión 01

INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD

Informe de Monitoreo y Evaluación del Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual (PEI y POA)

Octubre - diciembre 2023

Revisión 01

Santo Domingo, D. N.

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 3

2. RESUMEN EJECUTIVO 4

3. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL 5

Misión 5

Visión 5

Valores Institucionales 5

Visión de la END 6

Eje Estratégico 6

Objetivos Generales y Específicos de la END de Mayor Incidencia 6

Objetivos Estratégicos INDOCAL 7

4. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO Y PLAN OPERATIVO 8

Resultado de Indicadores 8

5. RESULTADOS DE INDICADORES POR EJES ESTRATÉGICOS 10

Eje 1: Apoyo a la competitividad y Protección del consumidor 11

Eje 2: Mejoramiento de la calidad de vida y fortalecimiento a MiPymes de los sectores productivos de bienes y servicios del país. 15

Eje 3: Difusión de la cultura de la Calidad 20

Eje 4: Facilitación de la actividad comercial 21

Eje 5: Sostenibilidad financiera y ampliación comercial. 23

Eje 6: Capacidad organizacional 24

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de monitoreo y evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA) del Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), presenta el resultado de las ejecutorias de los productos y metas programadas por la institución para el cuarto (4to.) trimestre octubre-diciembre del año 2023.

El propósito de este documento es orientar a las autoridades del INDOCAL y los demás grupos de interés, sobre el nivel de cumplimiento de las metas programadas durante el cuarto (4to.) trimestre octubre-diciembre del año 2023, asociadas al logro de la estrategia institucional, que permita servir de insumo para la toma de decisiones.

Este documento integra los lineamientos estratégicos institucional, las apuestas estratégicas del PEI - INDOCAL, los análisis del cumplimiento del POA a nivel general, los análisis del desempeño por área sustantiva, y las recomendaciones.

Con relación a los aspectos metodológicos cabe destacar que el cálculo del cumplimiento de las metas toma como mayor valor el 100% de la meta del producto, no considerando los valores excedentes para no desvirtuar el valor real del cumplimiento. El rango de semaforización utilizado es de rojo para 0% a 59%, amarillo para 60% a 79% y verde para 80% a 100%.

La calificación que mide el nivel de cumplimiento del POA se establece en base a la construcción del Índice de Eficacia del Cumplimiento (logro de metas), que se calcula en base a la sumatoria del promedio del logro de las metas alcanzadas por cada área. Las razones de desvío de las metas se incluyen conforme los riesgos asociados presentados e indicados por las áreas en la fase de recolección de la información.

2. RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe de monitoreo y evaluación del PEI / POA, contempla las metas programadas por las áreas sustantivas u operativas del Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) para el trimestre octubre-diciembre del año 2023.

En sentido general, las áreas programaron un total de sesenta (60) metas en el PEI-POA para el periodo octubre - diciembre 2023, de estas el 95% (57 metas) fueron completadas en un 100%; el 0% (0 metas) en amarillo; y finalmente, el 5% restante (3 metas), tuvieron ejecución cero (0) en rojo las cuales serán programadas para ser ejecutadas en el año 2024.

En relación con la eficacia en el cumplimiento, tenemos un total de 57 metas en verde (95%), 0 metas en amarillo (0%) y 3 metas en rojo (5%) que se mide a través del promedio de cumplimiento de las metas de cada área a nivel general. En el año 2023, el INDOCAL obtuvo un promedio de **95 %** en verde a nivel general de cumplimiento del PEI / POA para este periodo.

Diversos factores de carácter administrativo y políticos, así como las restricciones administrativas presupuestarias, falta de adquisición de varios equipos técnicos especializados, rotación del personal y lanzamientos de nuevos servicios con infraestructura física pendiente de culminación, incidieron en estos resultados y se espera que con la adopción de las respectivas medidas correctivas se logre un desempeño superior al logrado en este año 2023.

3. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

Marco Estratégico Institucional

Misión

Somos el organismo Nacional de normalización, metrología y evaluación de la conformidad que, apoyada en las buenas prácticas internacionales y con personal competentes, impacta positivamente la industria y la ciudadanía en general.

Visión

Ser el referente de la calidad a nivel Nacional e Internacional.

Valores Institucionales

- **Integridad:** como norma de conducta personal y profesional para responder con equidad e imparcialidad las demandas y exigencias del mercado.
- **Compromiso:** nuestros esfuerzos se orientan al respeto del derecho constitucional de los dominicanos, de disfrutar y recibir bienes y servicios de calidad.
- **Imparcialidad:** criterio de justicia que el personal sostiene para que las decisiones sean tomadas atendiendo a criterios objetivos, sin influencias de sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas. Ese criterio se aplica de forma homogénea.
- **Transparencia:** en el uso de los recursos financieros y materiales, en las decisiones institucionales y en las acciones que definen el ejercicio de nuestras competencias legales.
- **Trabajo en Equipo:** ser efectivos trabajando juntos, coordinando y planificando las iniciativas individuales con las de los demás, siendo receptivos y constructivos ante los señalamientos críticos.

Alineación con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030

Visión de la END
República Dominicana es un país próspero, donde las personas viven dignamente, apegadas a valores éticos y en el marco de una democracia participativa que garantiza el Estado social y democrático de derecho y promueve la equidad, la igualdad de oportunidades, la justicia social, que gestiona y aprovecha sus recursos para desarrollarse de forma innovadora, sostenible y territorialmente equilibrada e integrada y se inserta competitivamente en la economía global. (Capitulo II, Art. 5. Ley No. 01-2012 / END 2030.
Eje Estratégico
EJE ESTRATÉGICO No. 3: Una economía territorial y sectorialmente integrada, innovadora, diversificada, plural, orientada a la calidad y ambientalmente sostenible, que crea y desconcentra la riqueza, genera crecimiento alto y sostenido con equidad y empleo digno, y que aprovecha y potencia las oportunidades del mercado local y se inserta de forma competitiva en la economía global. (Capitulo II, Art. 8. Ley No. 01-2012 / END 2030).
Objetivos Generales y Específicos de la END de Mayor Incidencia
Objetivo General 3.5.1: Estructura productiva sectorial y territorialmente articulada, integrada competitivamente a la economía global y que aprovecha las oportunidades del mercado local. **Objetivo Específico 3.5.2:** Crear la infraestructura (física e institucional) de normalización, metrología, reglamentación técnica y acreditación, que garantice el cumplimiento de los requisitos de los mercados globales y un compromiso con la excelencia.

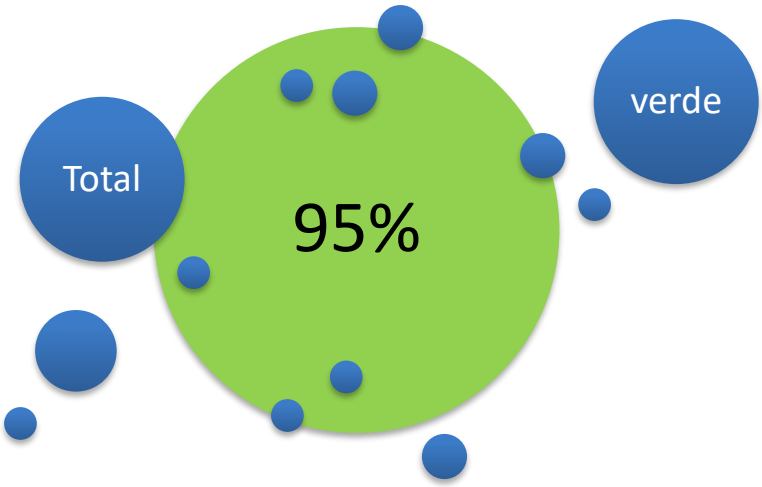
Objetivos Estratégicos INDOCAL

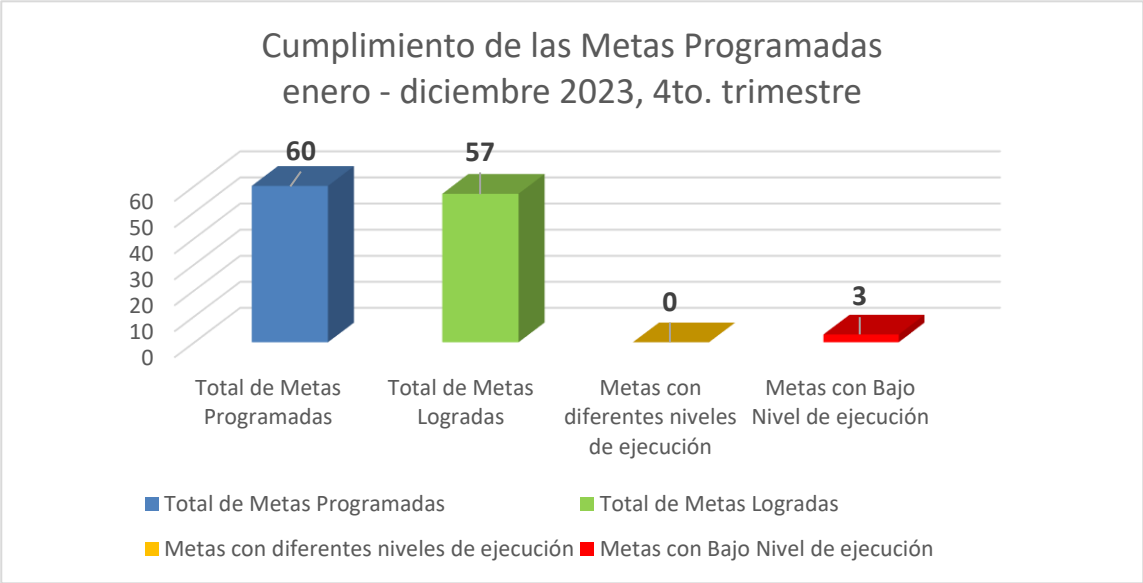
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL INDOCAL

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
EJE 1: Apoyo a la competitividad y Protección del consumidor.	**OE1:** Fortalecer la infraestructura metrológica nacional, garantizando la trazabilidad, conservación y custodia de los patrones nacionales de medición, con la intención de asegurar la correcta medición en los procesos de la industria, el comercio, la salud pública y el medioambiente.
EJE 2: Mejoramiento de la calidad de vida y fortalecimiento a MiPymes de los sectores productivos de bienes y servicios del país.	**OE2**: Incrementar la aplicación de mecanismos de evaluación de la conformidad, a través de la normalización para coadyuvar el desarrollo de capacidades para inspección y la certificación de personas, productos, procesos, sistemas y servicios.
EJE 3: Difusión de la cultura de la Calidad.	**OE3:** Desarrollar mecanismos para la divulgación y concientización de la cultura de calidad de manera continua en los sectores productivos del país.
EJE 4: Facilitación de la actividad comercial.	**OE4** Implantación de iniciativas para el fortalecimiento de la Normalización y mecanismos de vinculación y acompañamiento a los ministerios e instituciones que faciliten la Reglamentación Técnica, las actividades comerciales y cultura de la calidad.
EJE 5: Sostenibilidad financiera y ampliación comercial.	**OE5:** Incrementar los servicios a través de la dinamización y ampliación de la actividad comercial de los productos y servicios del INDOCAL que apoyen la sostenibilidad financiera de la institución.
EJE 6: Capacidad organizacional.	**OE6:** Elevar los niveles de desempeño organizacional, mediante la adecuación de los procesos, la estructura y el modelo de gestión que asegure la calidad de los servicios de acompañamiento a los clientes internos y externos, así como el fortalecimiento de los procesos de planificación, desarrollo y cooperación.

4. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO Y PLAN OPERATIVO

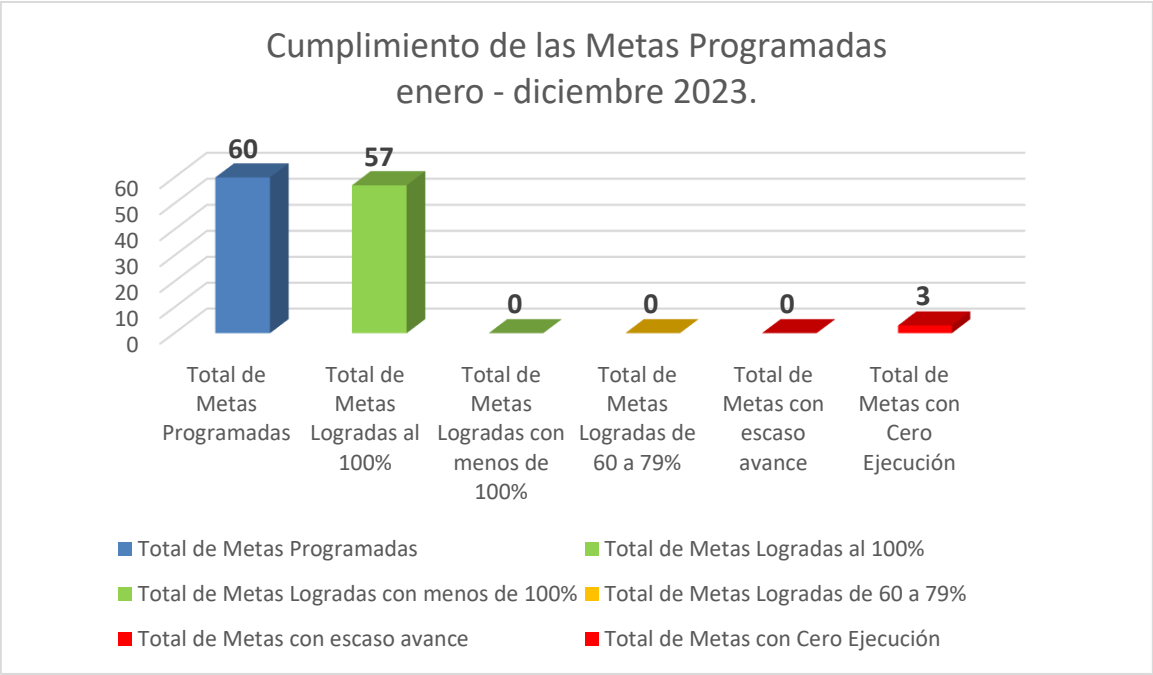
Período correspondiente octubre - diciembre 2023





El Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) a través de todas sus unidades organizativas, programó un total de 60 metas para el periodo octubre - diciembre 2023, de estas el 95% (57 metas) fueron completadas en un 100%; el 0% (0 metas) en amarillo; y finalmente, el 5% restante (3 metas), tuvieron ejecución cero (0).

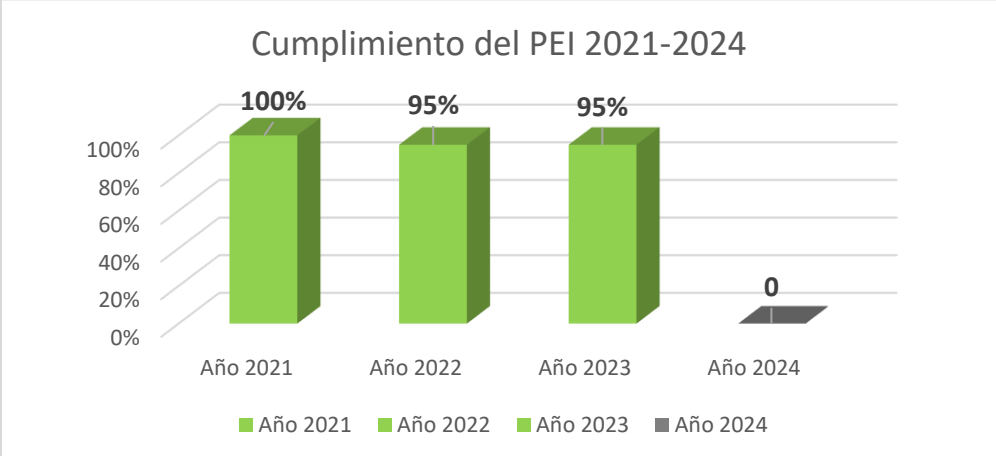
Resumen: 57 Metas verdes, 0 metas en amarillo y 3 metas rojo.



Con relación a la eficacia en el cumplimiento, para el periodo octubre-diciembre 2023 el INDOCAL obtuvo una calificación general satisfactoria un 95% en verde.

Diversos factores de carácter administrativo y políticos, así como las restricciones administrativas presupuestarias, falta de adquisición de varios equipos técnicos especializados, rotación del personal y lanzamientos de nuevos servicios con infraestructura física pendientes, incidieron en estos resultados y se espera que con la adopción de las respectivas medidas correctivas se logre un desempeño superior al logrado en este año 2023.

Los productos programados para el período contemplan en términos generales productos y servicios ofrecidos por el INDOCAL, tales como: capacitaciones, ventas de normas, certificaciones, evaluaciones y auditorias, inspecciones técnicas, calibraciones de distintos niveles, apertura de nuevos servicios de metrología industrial y científica, acompañamientos y asistencias técnicas; así como servicios a demanda de la ciudadanía, entre otros.



RESULTADO DE INDICADORES

5. RESULTADOS DE INDICADORES POR EJES ESTRATÉGICOS 2023

Octubre-diciembre 2023

- ✓EJE 1: ❿Apoyo a la competitividad y Protección del consumidor.
- ✓EJE 2: ❿ Mejoramiento de la calidad de vida y fortalecimiento a MiPymes de los sectores productivos de bienes y servicios del país.
- ✓EJE 3: ❿Difusión de la cultura de la Calidad.
- ✓EJE 4: ❿ Facilitación de la actividad comercial.
- ✓EJE 5: ❿Sostenibilidad financiera y ampliación comercial.
- ✓EJE 6: ❿Capacidad organizacional.

Eje 1	Eje 2	Eje 3
100%	88%	100%

Eje 4	Eje 5	Eje 6
83%	100%	100%

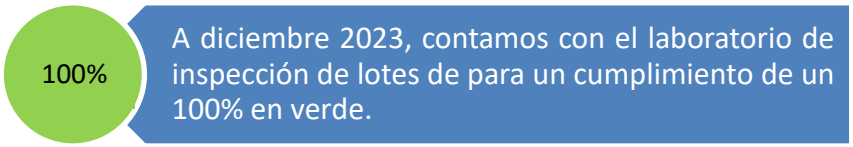
Este es un resumen de resultados por eje estratégico con sus respectivas áreas responsables.

Eje 1: Apoyo a la competitividad y Protección del consumidor

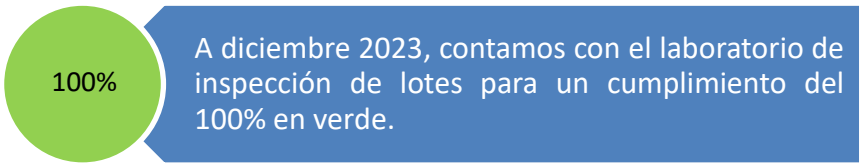
OE1: Fortalecer la infraestructura metrológica nacional, garantizando la trazabilidad, conservación y custodia de los patrones nacionales de medición, con la intención de asegurar la correcta medición en los procesos de la industria, el comercio, la salud pública y el medioambiente.

Resultados Indicadores

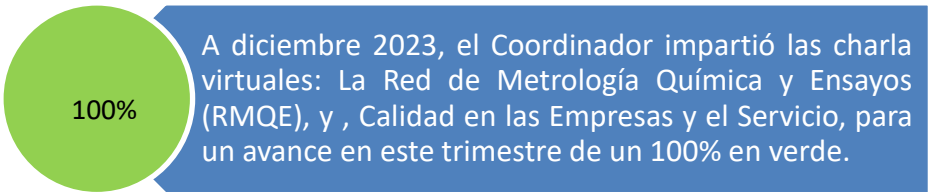
1.1 Laboratorios nacionales de metrología industrial competentes para brindar los servicios solicitados por la industria en materia de metrología implementados.
Indicador: Cantidad de Laboratorios nacionales de metrología competentes en el país. Meta: 1 Laboratorio de Metrología. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Metrología.



1.2 Laboratorios nacionales de Metrología industrial con capacidad para brindar trazabilidad metrológica en todo el territorio nacional implementados. Indicador: Cantidad de Laboratorios nacionales de metrología competentes en el país. Meta: 1 Laboratorio de Piranómetro. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Metrología.

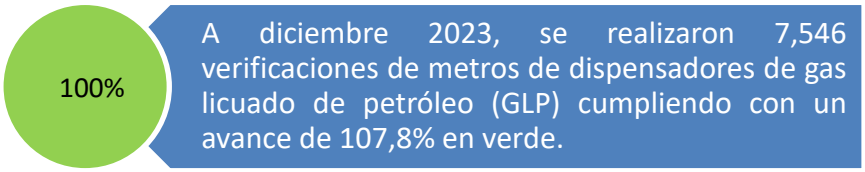


1.3 Red nacional de laboratorios con trazabilidad metrológica para los laboratorios nacionales de metrología fortalecido (Red de Metrología Química y Ensayos R.M.Q.E.). Indicador: Cantidad de charlas por la red de laboratorios de metrología. Meta: 2 charlas de difusión. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Evaluación de la Conformidad.

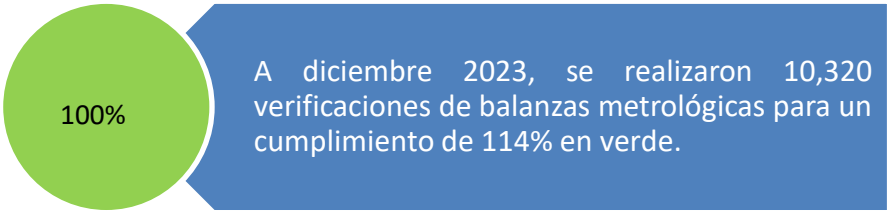


1.4 Laboratorios nacionales de metrología legal competentes para realizar los controles metrológicos adecuados en el comercio, la salud y el medio ambiente implementados. Seis (6) Indicadores que son:

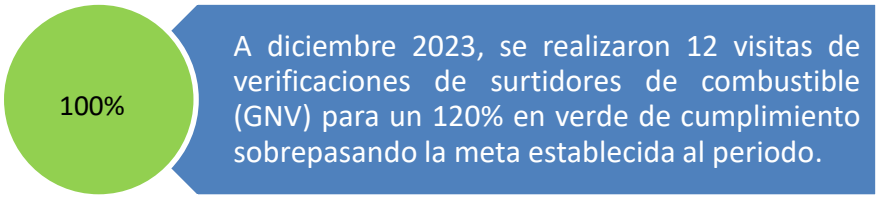
Indicador: Cantidad de verificaciones de metros dispensadores de gas licuado de petróleo (GLP). Meta: 7,000. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Metrología.



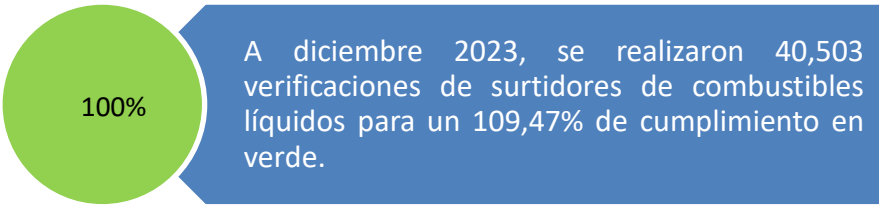
Indicador: Cantidad de verificaciones de Balanzas metrológicas. Meta: 9,000. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Metrología.



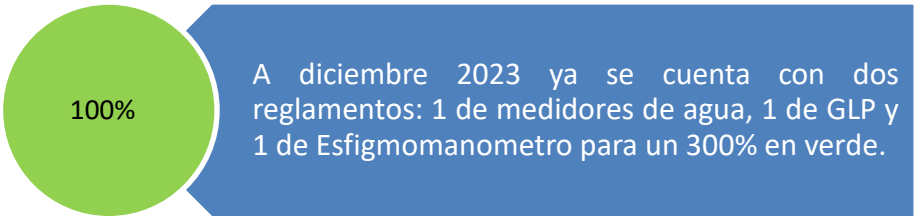
Indicador: Cantidad de Verificaciones de surtidores de Combustible GNV. Meta: 10 Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Metrología.



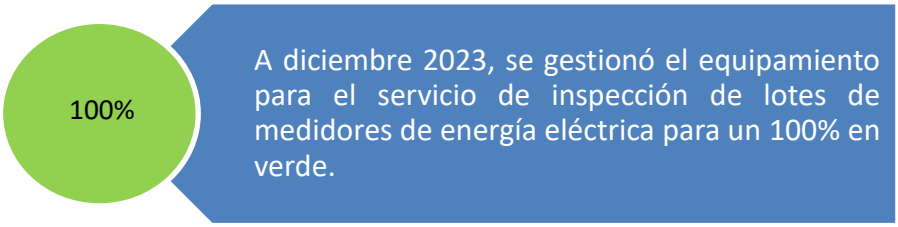
Indicador: Cantidad de verificaciones de surtidores de combustibles líquidos. Meta: 37,000. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Metrología.



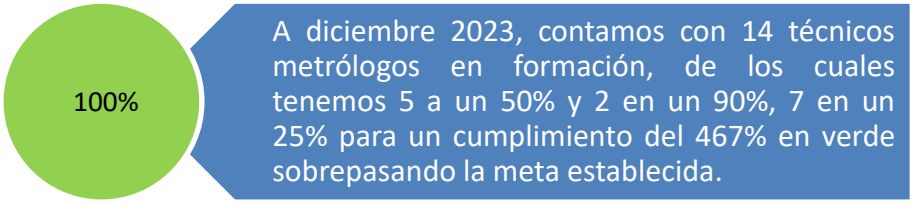
Indicador: Gestionar la creación de un reglamento de inspección de medidores de agua (nuevo) y gestionar la revisión del Reglamento de GLP. Meta: 1 borrador RT de inspección de medidores de agua y 1 revisión de RT de GLP. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Metrología.



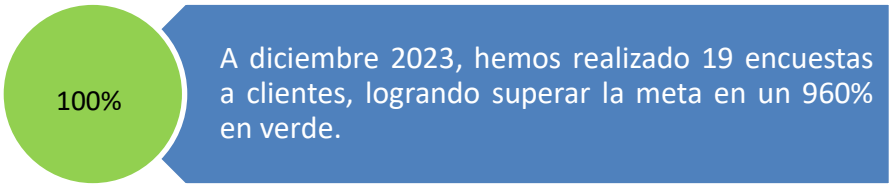
Indicador: Gestionar el equipamiento para el servicio de Inspección de Lotes de Medidores de Energía Eléctrica. Meta: 1 Equipo gestionado. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Metrología.



1.5 Metrólogos competentes que suplen las necesidades demandadas por la industria en materia metrológica formados. Indicador: Cantidad de metrólogos formados con las competencias necesarias. Meta: 3 Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Metrología.

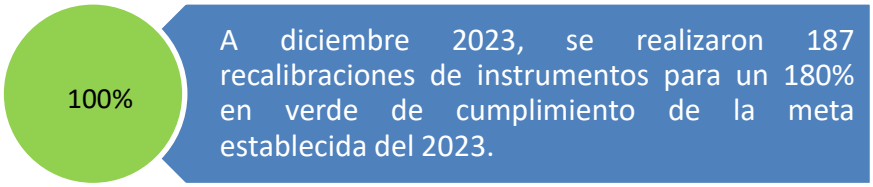


1.6 Laboratorios nacionales de metrología con alta valoración y confianza a nivel nacional e internacional fortalecido. Indicador: Cantidad de encuestas de otros laboratorios y la ciudadanía sobre la percepción del INDOCAL. Meta: 2. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Metrología.

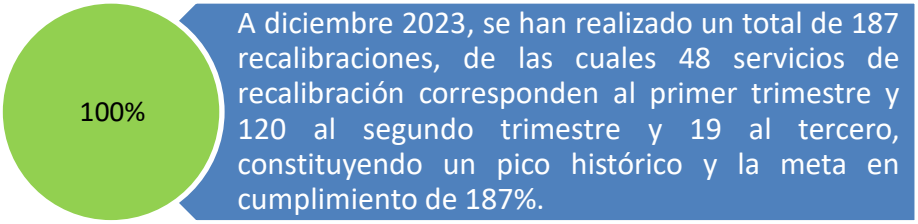


1.7 Cultura metrológica de la industria fortalecida. Cuenta con 3 indicadores que son:

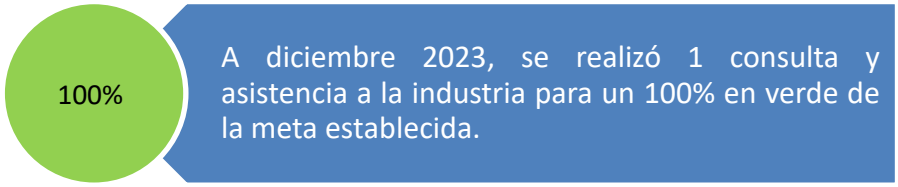
Indicador: Número de cliente que recalibran sus instrumentos. Meta: 100. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Metrología.



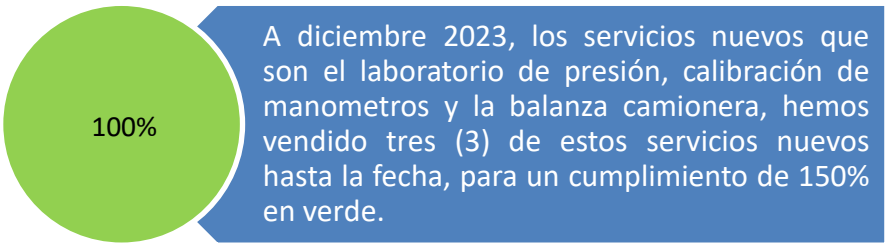
Indicador: Cantidad de nuevos clientes para servicio de calibración. Meta: 95% de servicios solicitados. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Metrología.



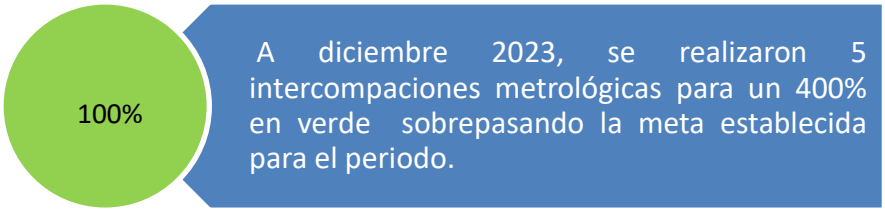
Indicador: Consultas y Asistencias Técnicas dadas a las industrias. Meta: 95% de consultas y asistencias técnicas solicitadas. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Metrología.



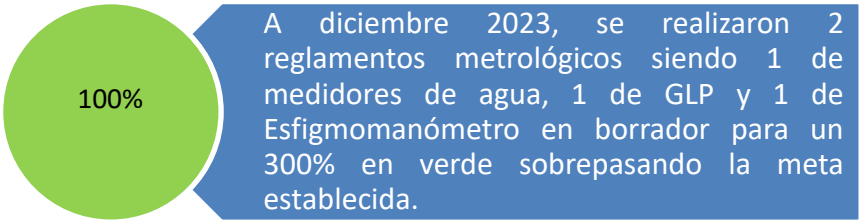
1.8 Ampliación de los Servicios Metrológicos. Indicador: Cantidad de nuevos servicios metrológicos vendidos. Meta: 2. Periodicidad: Anual. Periodicidad: Anual. Responsable: Departamento de Servicios Técnicos.



1.9 Inter comparaciones periódicas a nivel nacional con los laboratorios del INDOCAL como referencia, con el fin de evaluar las equivalencias metrológicas de los participantes realizados. Indicador: Inter comparaciones realizadas. Meta: 1. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Metrología.



1.10 Mecanismos legales de control metrológico establecidos. Indicador: Cantidad de reglamentos metrológicos actualizados y aprobados. Meta: 1 Reglamento Técnico Metrológico. Periodicidad: Anual. Responsable: Departamento de Reglamentación Técnica.

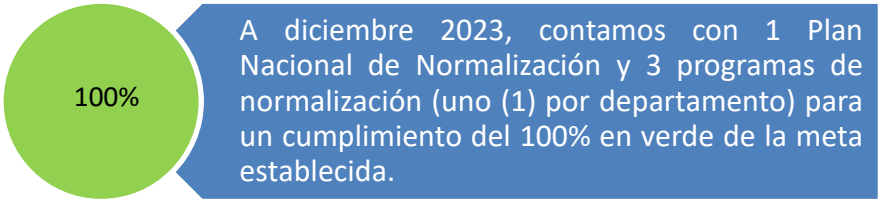


Eje 2: Mejoramiento de la calidad de vida y fortalecimiento a MiPymes de los sectores productivos de bienes y servicios del país.

OE2: Incrementar la aplicación de mecanismos de evaluación de la conformidad, a través de la normalización para coadyuvar el desarrollo de capacidades para inspección y la certificación de personas, productos, procesos, sistemas y servicios.

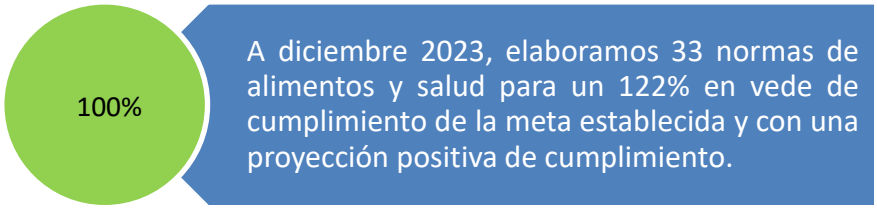
Resultados Indicadores

2.1 Plan Nacional de Normalización con alcance nacional e internacional implementado. Indicador: Plan y Programas anuales Elaborado, aprobado y Publicado. Meta: 4 (1 Plan Nacional y 3 Programa de Normalización). Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Normalización.

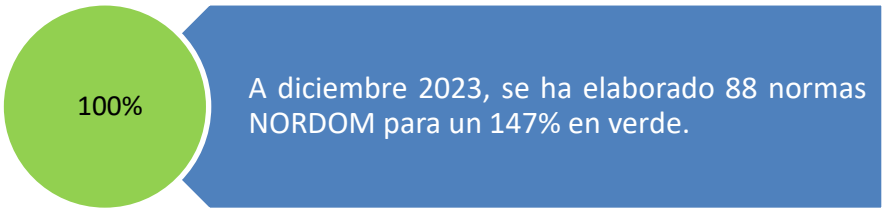


2.2 Desarrollo de Normas de distintas especialidades en los campos de alimentos, salud, servicios, ingeniería y ciencias. Cuenta con cuatro (4) indicadores que son:

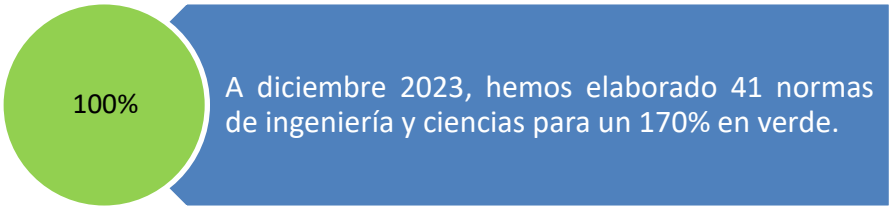
Indicador: Cantidad de proyectos de normas de alimentos y salud aprobadas. Meta: 27 Proyectos. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Normalización.



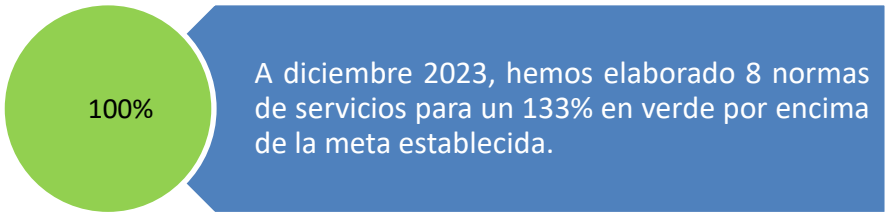
Indicador: Cantidad Total de Normas Elaboradas. Meta: 60 Normas. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Normalización.



Indicador: Cantidad de Proyectos de normas de ingeniería y Ciencias aprobadas. Meta: 27 proyectos. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Normalización.

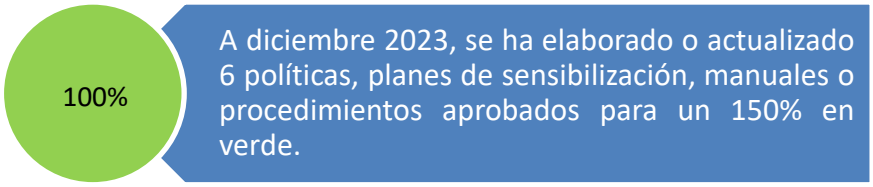


Indicador: Cantidad de Proyectos de normas de servicios aprobadas. Meta: 6 proyectos. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Normalización.

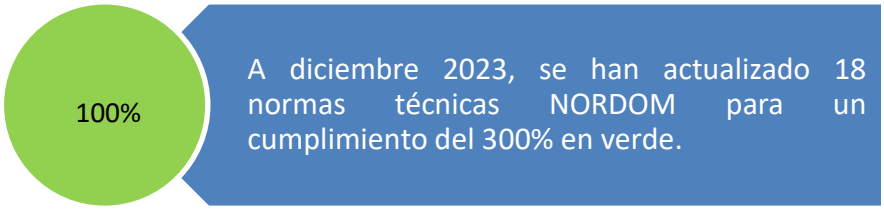


2.3 Políticas de Coordinación con las entidades nacionales e internacionales para el diseño, desarrollo y actualización de normas técnicas.

Indicador: Políticas establecidas. Meta: 4 Políticas o Procedimientos. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Normalización.

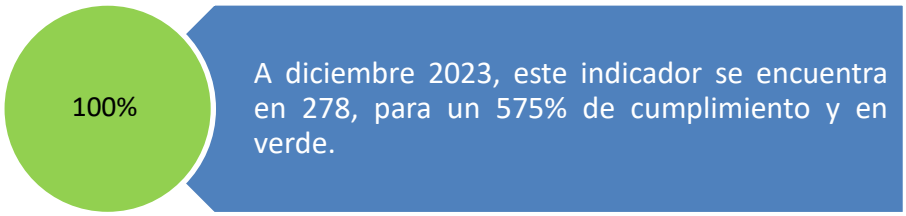


Indicador: Cantidad de Normas Técnicas actualizadas. Meta: 6 actualizaciones. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Normalización.

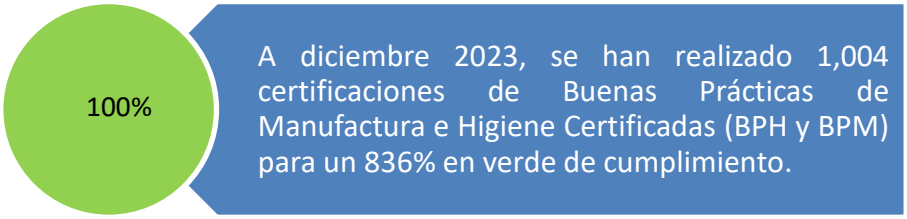


2.4 Programa anual de certificaciones implementado. Cuenta con seis (6) indicadores que son:

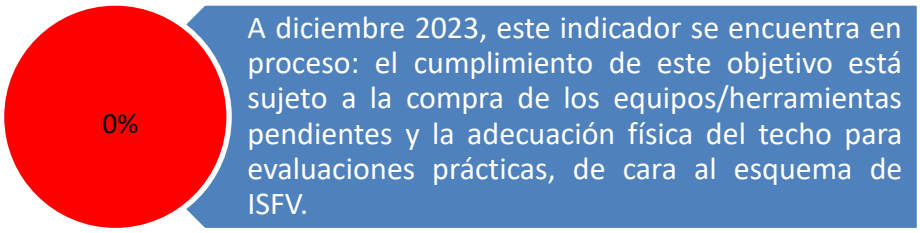
Indicador: Cantidad de lotes, muestras y productos certificados. Meta: 50 (2 lotes, 8 muestras y 40 certificados). Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Evaluación de la Conformidad.



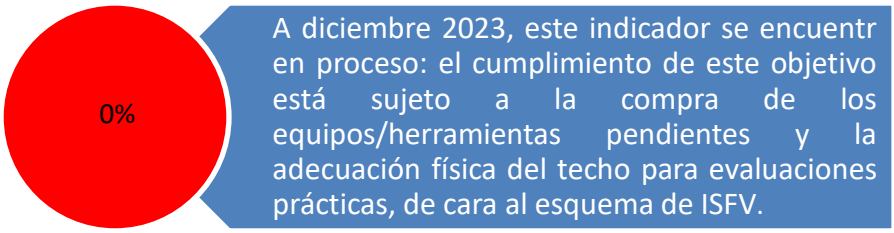
Indicador: Cantidad de empresas con Certificados de Buenas Prácticas de Manufactura e Higiene Certificadas (BPH y BPM). Meta: 120 certificados. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Evaluación de la Conformidad.



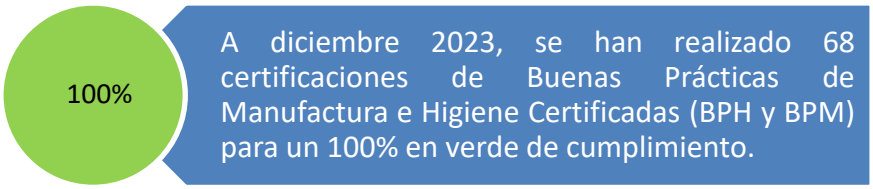
Indicador: Cantidad de personas certificadas. Meta 2. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Evaluación de la Conformidad.



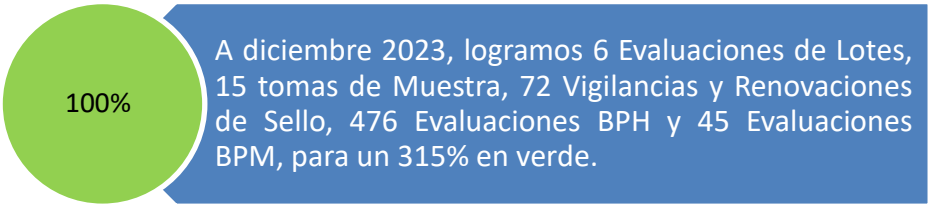
Indicador: Cantidad de evaluación de certificación de personas realizadas. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Evaluación de la Conformidad.



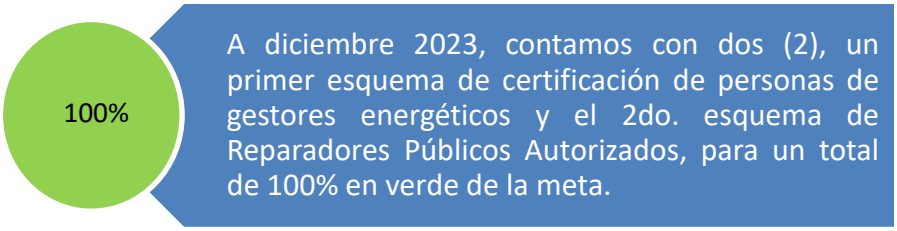
Indicador: Total de sistemas de Gestión certificados. Meta: 100%. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Evaluación de la Conformidad.



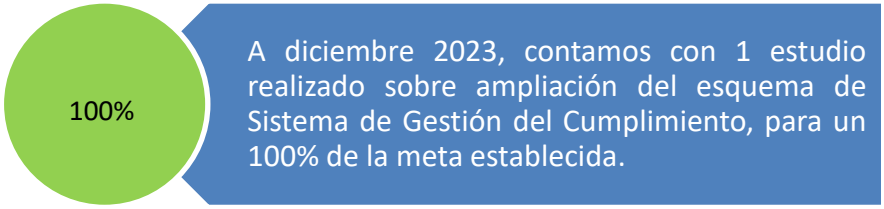
Indicador: Cantidad de evaluaciones realizadas de lotes, muestras, productos, procesos, servicios, BPH y BPM. Meta: 175 evaluaciones. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Evaluación de la Conformidad.



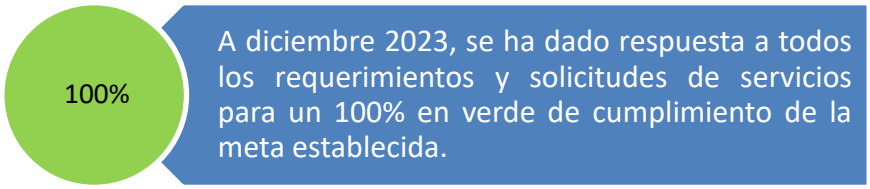
2.5 Esquema de certificación de personas desarrollados. Indicador: Cantidad de esquema de certificación de personas desarrollados. Meta: 2. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Evaluación de la Conformidad.



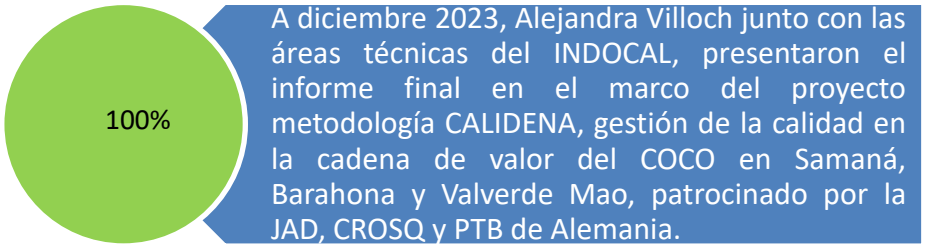
2.6 Estudios para las ampliaciones de las acreditaciones establecidas realizadas. Indicador: Cantidad de informes de estudios realizados. Meta: 1 Estudio realizado. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Evaluación de la Conformidad.



2.7 Dar respuesta al 95% de las solicitudes de sello de calidad en el servicio público y privado. Meta: 95% de solicitudes de sello atendidas. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Evaluación de la Conformidad.

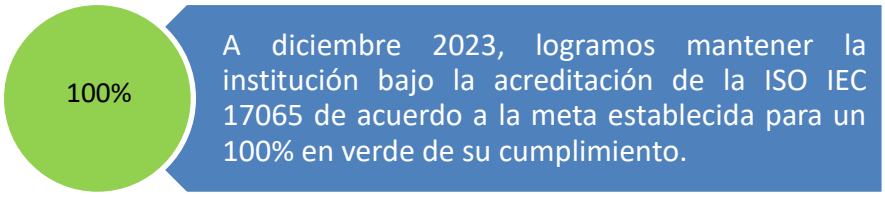


2.8 Evaluación de la Metodología de la Cadena de Valor basada en la IC implementada para facilitar la exportación de los sectores productivos. Indicador: Cantidad de rubros con la metodología aplicada para exportar. Meta: No Aplica. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección General.

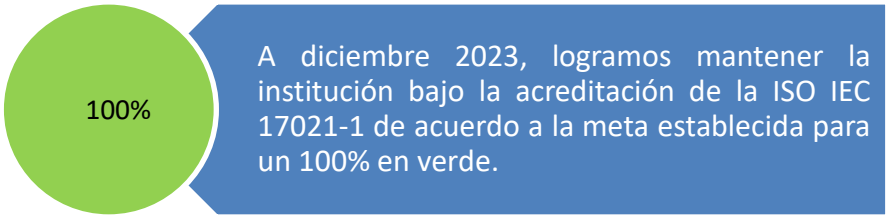


2.9 Mantener las acreditaciones ISO IEC 17065, 17021-1 y 17020. Cuenta con tres (3) indicadores que son:

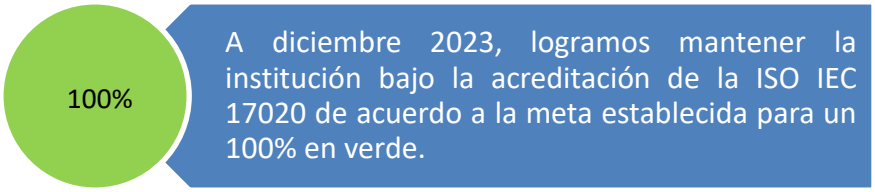
Indicador: Porcentaje de los requisitos ISO IEC 17065 implementados. Meta: 100%. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Evaluación de la Conformidad.



Indicador: Porcentaje de los requisitos ISO IEC 17021-1 implementados. Meta: 100%. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Evaluación de la Conformidad.



Indicador: Porcentaje de los requisitos ISO IEC 17020 implementados. Meta: 100%. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Evaluación de la Conformidad.

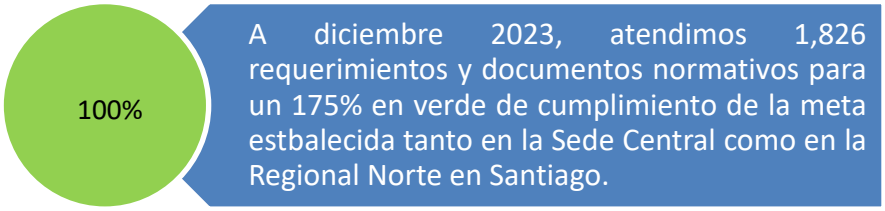


Eje 3: Difusión de la cultura de la Calidad.

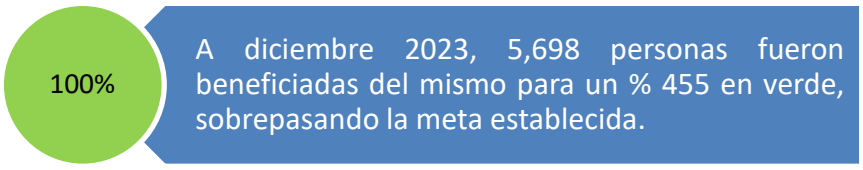
OE3: Desarrollar mecanismos para la divulgación y concientización de la cultura de calidad de manera continua en los sectores productivos del país.

Resultados Indicadores

3.1 Consulta, donaciones y cotización de Normas NORDOM. Indicador: Cantidad de requerimientos y documentos normativos atendidos. Meta: 1,250 requerimientos. Periodicidad: Anual. Responsable: Departamento de Servicios Técnicos.

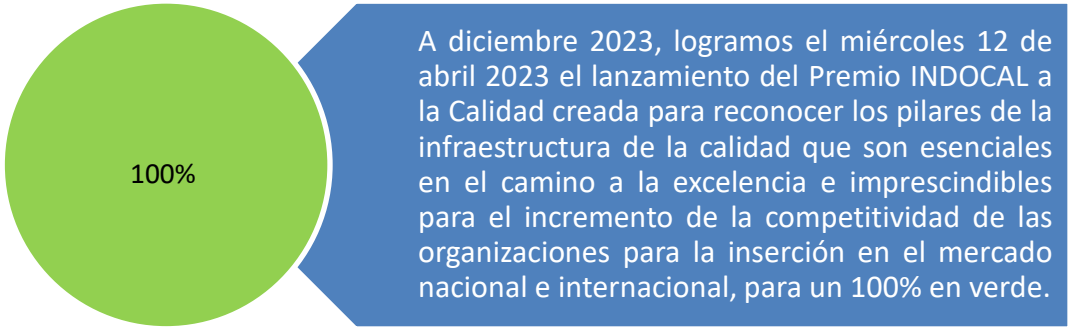


3.2 Servicio de Capacitaciones Técnicas establecidos. Indicador: Cantidad de Personas Capacitadas. Meta: 1,250 personas. Periodicidad: Anual. Responsable: Departamento de Servicios Técnicos.



3.3 Creación del Premio INDOCAL a la Excelencia de Calidad para las empresas de mejor desempeño en el año. Indicador: Premio INDOCAL a la Excelencia de Calidad Creado. Meta: 1 lanzamiento de Premio. Periodicidad: Anual. Responsable:

Dirección General, Dirección de Comunicaciones, Dirección de Normalización y Departamento de Servicios Técnicos.

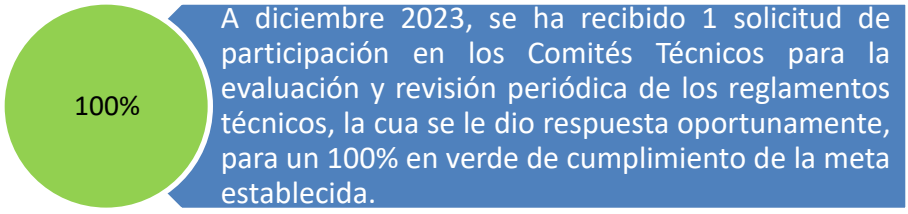


Eje 4: Facilitación de la actividad comercial.

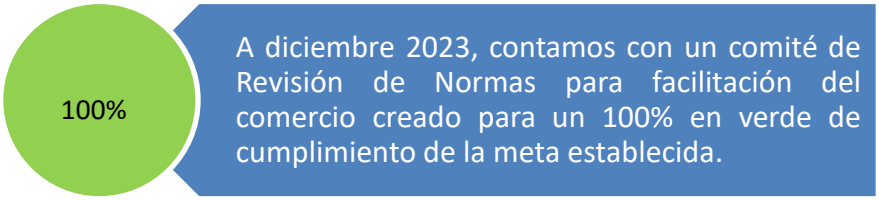
OE4: Implantación de iniciativas para el fortalecimiento de la Normalización y mecanismos de vinculación y acompañamiento a los ministerios e instituciones que faciliten la Reglamentación Técnica, las actividades comerciales y cultura de la calidad.

Resultados Indicadores

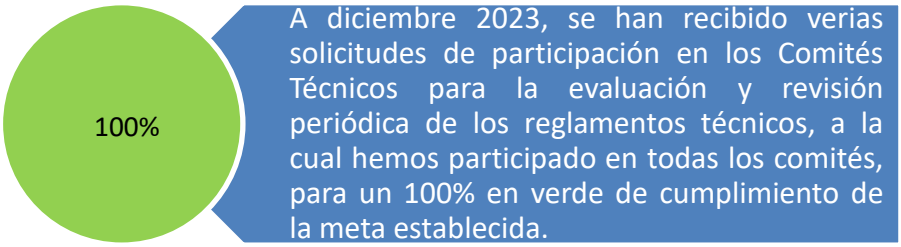
4.1 Criterios de Armonización para Reglamentos Técnicos basados en Normas. Indicador: Dar respuesta al 95% de las solicitudes de participación en los Comités Técnicos para la evaluación y revisión periódica de los reglamentos técnicos recibidos. Meta: 95%. Periodicidad: Anual. Responsable: CEDIRET y Departamento de Reglamentación Técnica.



4.2 Estrategias de Reducción de Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC) Implementados. Indicador: Creación de Comité de Revisión de Normas para Facilitación del Comercio. Meta: 1 Comité creado. Periodicidad: Anual. Responsable: CEDIRET y Departamento de Reglamentación Técnica.

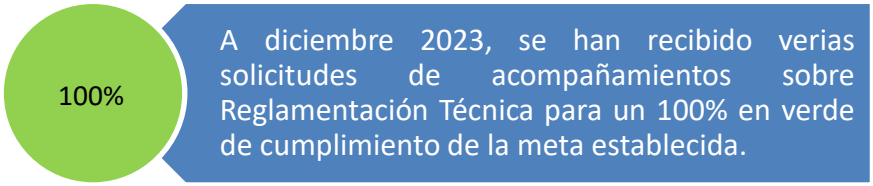


4.3 Reglamentación Técnica Armonizada, evaluada y transparentada. Indicador: Dar respuesta al 95% de las solicitudes de participación en los Comités Técnicos para la evaluación y revisión periódica de los reglamentos técnicos recibidos. Meta: 95% de solicitudes atendidas. Periodicidad: Anual. Responsable: CEDIRET y Departamento de Reglamentación Técnica.

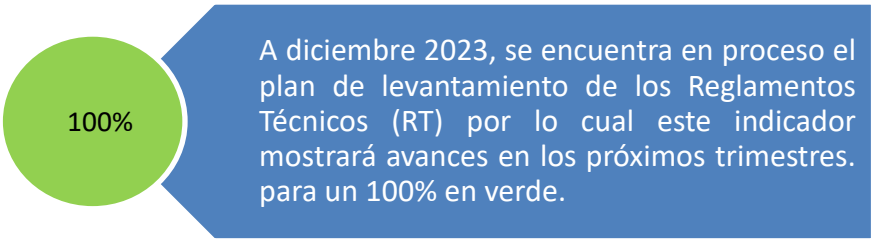


4.4 Programa de Acompañamiento para la Reglamentación Técnica establecida. Cuenta con dos (2) indicadores los cuales son:

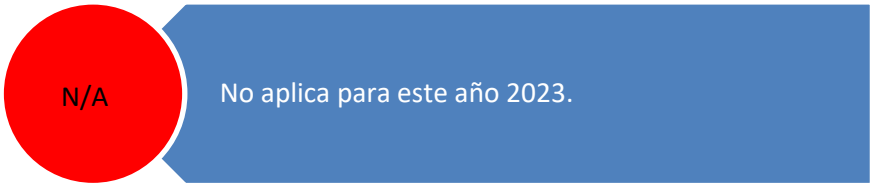
Indicador: Dar respuesta al 95% de las solicitudes de acompañamientos solicitados. Meta: 95% de solicitudes recibidas. Periodicidad: Anual. Responsable: CEDIRET y Departamento de Reglamentación Técnica.



Indicador: Porcentaje de cumplimiento del plan de levantamiento de los Reglamentos Técnicos (RT) de todas las instituciones. Meta: 100%. Periodicidad: Anual. Responsable: CEDIRET y Departamento de Reglamentación Técnica.



4.5 Diagnóstico de la detección de acompañamiento para el desarrollo efectivo de la reglamentación por el CEDIRET. Indicador: Documento sobre levantamiento de necesidad de reglamentación. Meta: 1 Informe realizado. Periodicidad: Anual. Responsable: CEDIRET y Departamento de Reglamentación Técnica.



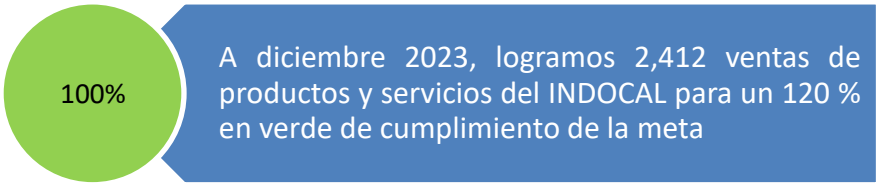
Eje 5: Sostenibilidad financiera y ampliación comercial.

OE5: Incrementar los servicios a través de la dinamización y ampliación de la actividad comercial de los productos y servicios del INDOCAL que apoyen la sostenibilidad financiera de la institución.

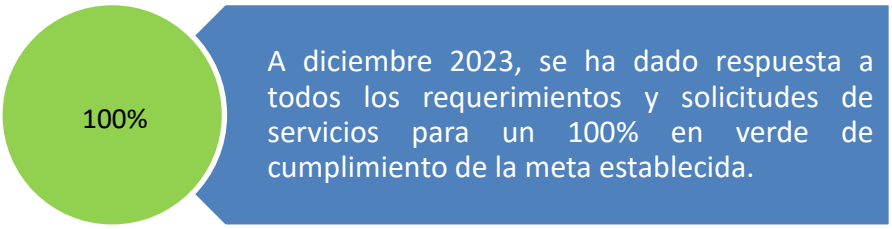
Resultados Indicadores

5.1 Estrategia de Comercialización y ventas de los productos y servicios del INDOCAL. Indicador: Incremento de las ventas de productos y servicios. Meta: 1,875 ventas. Periodicidad: Anual. Responsable: Departamento de Servicios Técnicos.

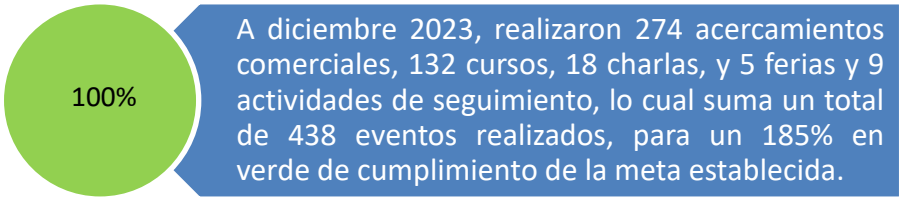
5.2 Ampliación de Certificaciones de Calidad en empresas, sistemas, MIPYMES, personas, marca de calidad, procesos y productos. Indicador: Incrementos de ventas de certificaciones de calidad. Meta: 180 Certificaciones. Periodicidad: Anual. Responsable: Departamento de Servicios Técnicos.



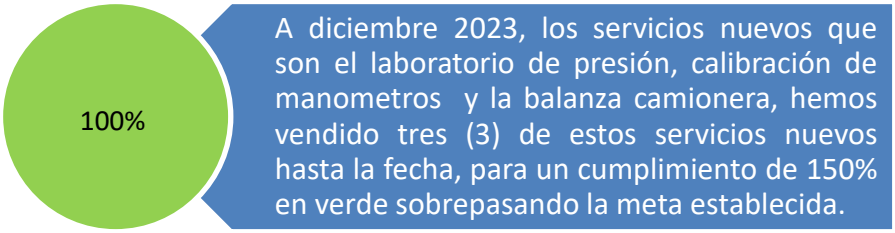
5.3 Dar respuesta al 95% de las solicitudes de servicios. Meta: Porcentaje de solicitudes de servicios recibidas y atendidas. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Evaluación de la Conformidad.



5.4 Programa coordinado de eventos, ferias, charlas con instituciones públicas, clientes, centros educativos seleccionados para el desarrollo de las estrategias de comercialización. Indicador: Cantidad de eventos realizados. Meta: 255 actividades. Periodicidad: Anual. Responsable: Departamento de Servicios Técnicos.



5.5 Ampliación de los servicios metrológicos. Indicador: Cantidad de nuevos servicios metrológicos vendidos. Meta: 2 Periodicidad: Anual. Responsable: Departamento de Servicios Técnicos.

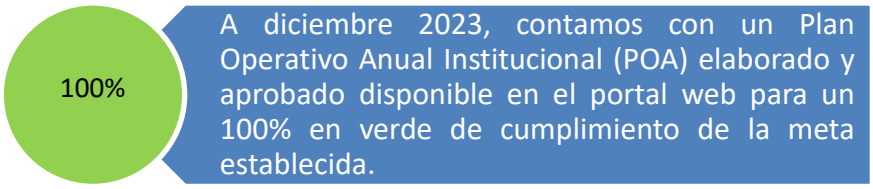


Eje 6: Capacidad organizacional.

OE6: Elevar los niveles de desempeño organizacional, mediante la adecuación de los procesos, la estructura y el modelo de gestión que asegure la calidad de los servicios de acompañamiento a los clientes internos y externos, así como el fortalecimiento de los procesos de planificación, desarrollo y cooperación.

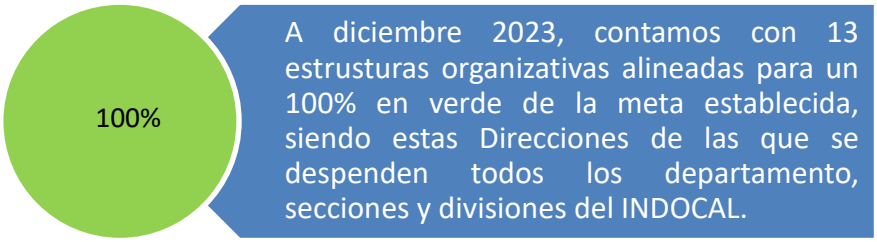
Resultados Indicadores

6.1 Planes Formulados y alineados a las exigencias de la estrategia de INDOCAL. Indicador: Cantidad de Planes elaborados y aprobados. Meta: 1 POA elaborado. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Planificación y Desarrollo.

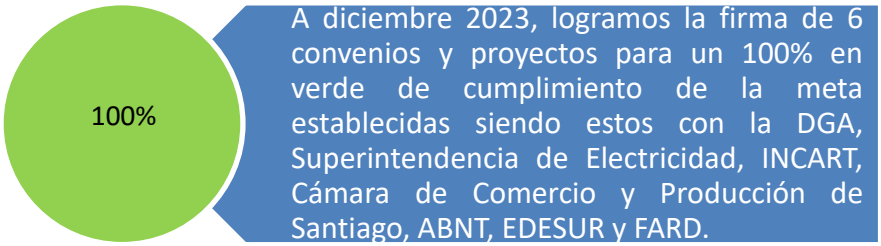


6.2 Estructura Organizacional con los lineamientos estratégicos y procesos de la institución alineadas a las exigencias de la estrategia del INDOCAL, así como la documentación de Manuales y procedimientos. Indicador: Estructuras organizativas

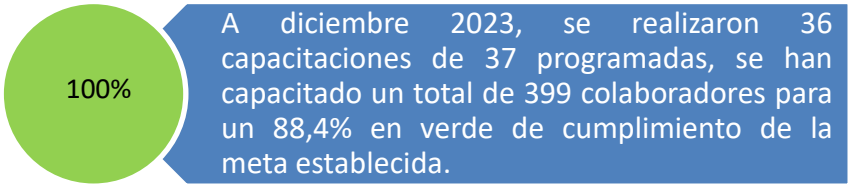
alineadas. Meta: 13 estructuras actualizadas. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Planificación y Desarrollo.



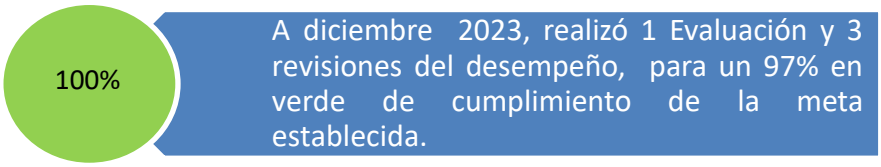
6.3 Coordinación y Gestión de convenios y proyectos de cooperación nacional e internacional no reembolsables. Indicador: cantidad de convenios y proyectos firmados. Meta: 6. Periodicidad: Anual. Responsable: Departamento de Cooperación Internacional.



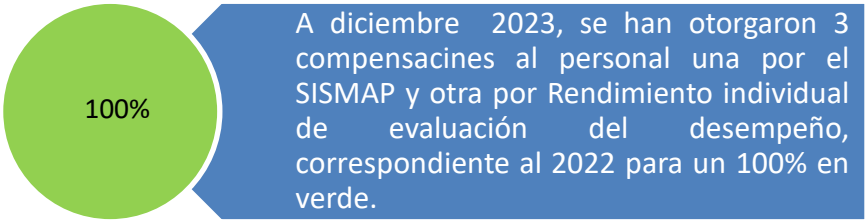
6.4 Fortalecimiento y ampliación de los programas de capacitación y servicios para los empleados. Indicador: % de Ejecución de Plan de Capacitación. Meta: 85%. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Recursos Humanos.



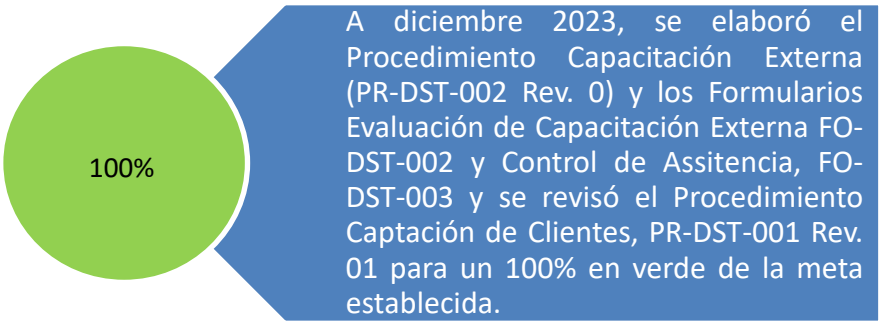
6.5 Mejoramiento del sistema integrado de evaluación y desempeño de empleados. Indicador: Cantidad de Evaluación del Desempeño y verificaciones realizadas por empleado. Meta: 4 (1 Evaluación del Desempeño y 3 revisiones de desempeño) Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Recursos Humanos.



6.6 Plan de Compensación e incentivos para empleados ajustado y aprobado. Indicador: Cantidad de Compensaciones procesadas y pagadas. Meta: 3 Compensaciones. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Recursos Humanos.

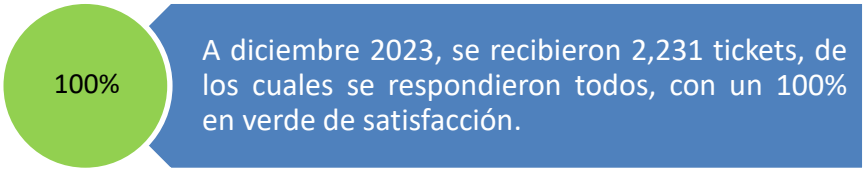


6.7 Mejoramiento de los procesos de comercialización. Indicador: Cantidad de procesos mejorados y documentados. Meta: 2 procesos mejorados. Periodicidad: Anual. Responsable: Departamento de Servicios Técnicos.

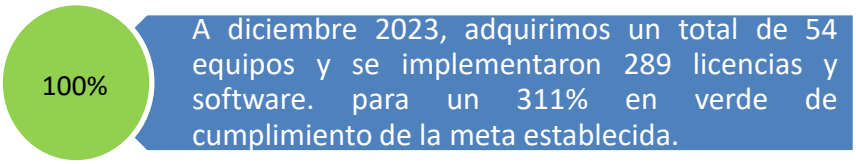


6.8 Efientización de los procesos administrativos y financieros. Cuenta con dos (2) indicadores que son:

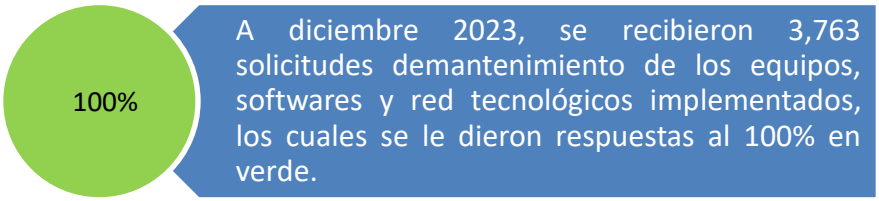
Indicador: Dar respuesta al 100% de los requerimientos de servicios solicitados por los usuarios a través del sistema TICKET NOBU. Meta: 100% de solicitudes atendidas. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC).



Indicador: Cantidad de equipos, licencias y software implementados. Meta: 110 Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC).



6.9 Actualización de Recursos Tecnológicos y equipamiento para las operaciones generales. Indicador: Dar respuesta al 95% del mantenimiento de los equipos, softwares y red tecnológicos implementados. Meta: 95%. Periodicidad: Anual. Responsable: Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC).



Elaborado por: Juan Isidrio Ureña — Firmado digitalmente por Juan Isidrio Ureña

Juan Isidro Ureña.
Coordinador de Planificación y Desarrollo

Aprobado por: Mildred Peralta — Digitally signed by Mildred Peralta

Mildred Peralta.
Directora de Planificación y Desarrollo