GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

INDOCAL

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Según Modelo CAF

Elaborado por:

Marisol Gálvez

Suneidy Gómez

Carlos Acosta

Contenido

Resumen Ejecutivo 3
1. Aspectos Generales 1
1.1 Marco Institucional 1
1.1.1 Misión 1
1.1.2 Visión 1
1.1.3 Valores 1
1.1.4 Base legal 1
1.1.5 Estructura Organizativa 3
1.1.6 Servicios 4
1.2 Síntesis del Plan Estratégico Institucional 17
2. Principales Objetivos y Líneas Estratégicas 20
2.1 Resultados del Proceso de Autoevaluación 21
2.1.1 Principales Fortalezas Identificadas 21
2.2.1 Áreas de Mejora en los Criterios Facilitadores 21
2.2.1.1 Liderazgo 21
2.2.1.2 Planificación Estratégica 21
2.2.1.3 Personas 21
2.2.1.4 Alianzas y Recursos 21
2.2.1.5 Procesos 22
2.3 Áreas de Mejora en los Criterios de Resultados 22
3. Conclusiones y Lecciones Aprendidas 25
4. Resumen de Puntuaciones 26
5 Anexo Guía Autoevaluación CAF 26

Resumen Ejecutivo

Se presenta el Resumen Ejecutivo del Informe de Autoevaluación CAF 2022 del Instituto Dominicano para la Calidad, que acompaña la Guía de Autoevaluación CAF, donde se detallan los puntos fuertes y áreas de mejora para todos los criterios, alineado a los ejes estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional 2021 – 2024 y en cumplimiento del sub-indicador del SISMAP 1.1 Autodiagnóstico CAF.

Para la aplicación del autodiagnóstico CAF, el INDOCAL tiene un equipo multidisciplinario que se encarga de evaluar cada criterio siguiendo el ciclo de mejora continua Planear, Desarrollar, Controlar y Actuar (PDCA), identificando los puntos fuertes, las áreas de mejora y recolectando las evidencias que sustente cada argumento.

Luego de tener completo cada subcriterio en la guía CAF proporcionada por el Ministerio de Administración Pública, se elabora el informe de autoevaluación CAF con la finalidad de presentar de forma resumida y clara el resultado para la organización. El informe contiene una descripción general de la institución, su marco estratégico, estructura organizativa, servicios que ofrece, resultados del proceso de evaluación, áreas de mejora en los criterios facilitadores, además de una síntesis del plan estratégico institucional 2021-2024 y los detalles de los criterios evaluados.

Al final se presentan las conclusiones de la autoevaluación y las oportunidades de mejora que deben ser tomadas en consideración para el Plan de Mejora CAF 2024.

1. Aspectos Generales

1.1 Marco Institucional

1.1.1 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”.

1.1.2 Visión

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

1.1.3 Valores

- **Integridad (honestidad y responsabilidad):** 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.

1.1.4 Base legal

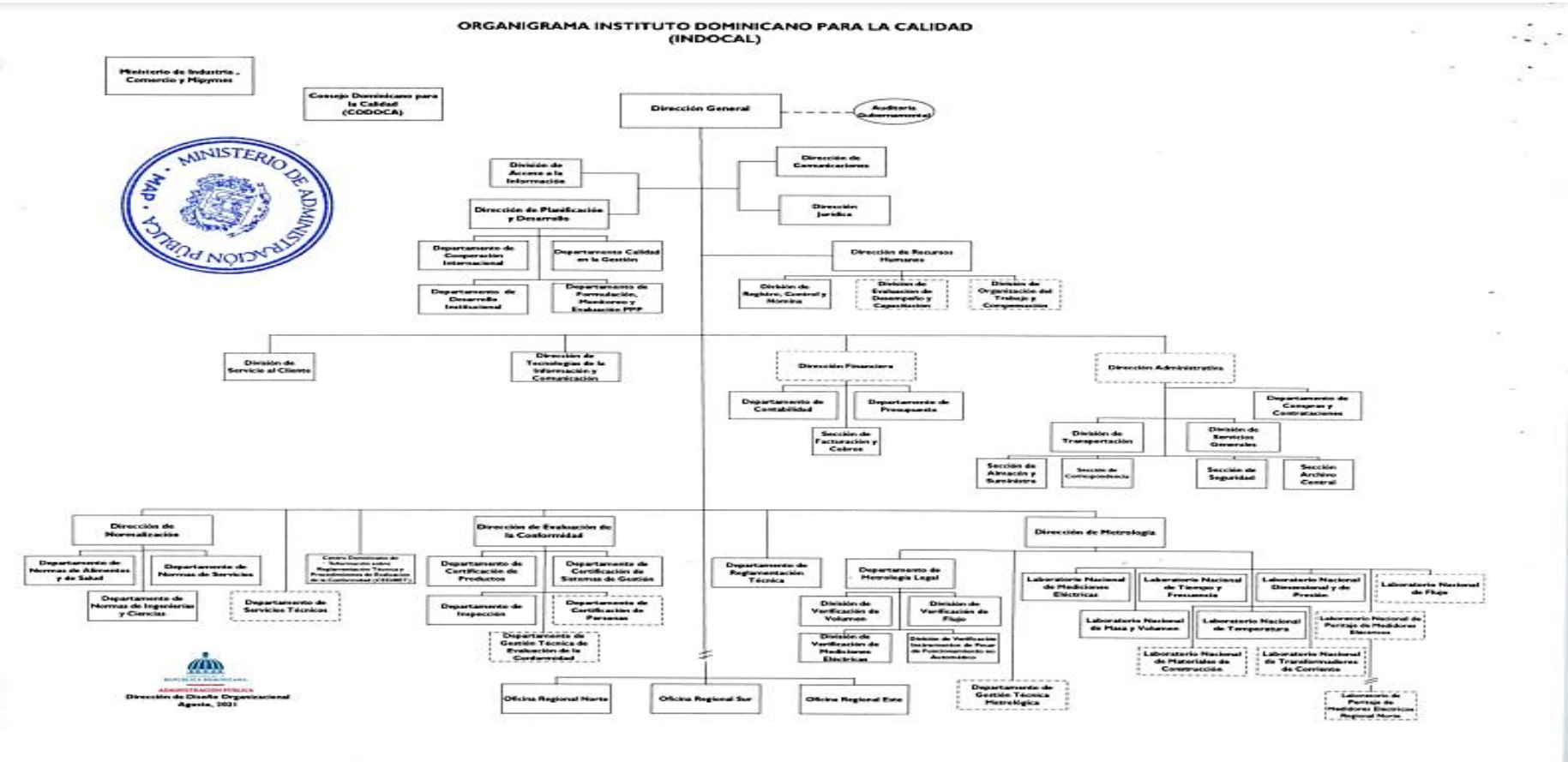
Ley 166-12 de julio de 2012: Sistema Dominicano para la Calidad, SIDOCAL, en el Artículo 38, crea al Instituto Dominicano para la Calidad, INDOCAL, en sustitución de la Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (DIGENOR).

Leyes y decretos de interés:

- Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo 1-12.
- *Ley 41-08 sobre Función Pública.*

- Ley No.37-17 Que reorganiza el Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes, del 3 de febrero de 2017.
- Ley 10-07 que Instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República y su decreto 491-07 reglamento aplicación Sistema Nacional de Control Interno.
- Ley 5-07 que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado.
- Ley 498-06 de Planificación e Inversión Pública.
- Ley 340-06 y 449-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios.
- Decreto 527-09 sobre Reglamento Estructura Organizativa, Cargos y Política Salarial.
- Ley 423-06 Orgánica de Presupuesto.
- Decreto 130-05 que aprueba el reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.
- Reglamento 111-15 del Sistema Nacional De Monitoreo De La Calidad De Los Servicios Públicos.
- Ley 125-01 Ley General de Electricidad
- Ley 186-07 Ley No. 186-07 que introduce modificaciones a la Ley General de Electricidad, No. 125-01, de fecha 26 de junio de 2001.

1.1.5 Estructura Organizativa



1.1.6 Servicios

Servicios(S) / Productos(P)	Descripción	Requisitos para acceder al servicio
Elaboración, Adopción, Oficialización y Publicación de Normas Dominicanas, NORDOM -(P)	Este servicio se ofrece a las partes interesadas que manifiestan la necesidad de que se desarrollen y/o actualicen las Normas Dominicanas, así como adopción de las normas internacionales como NORDOM.	✓ Solicitar a través de **comunicación formal** dirigida al INDOCAL, para el desarrollo, revisión o adopción de norma, según sea el caso. Para participar en los Comités de normas el INDOCAL invitará a las partes interesadas identificadas, según el tema a normalizar. Además, puede solicitar su participación a través de una solicitud escrita, dirigida al INDOCAL.
Consultas de Normas y Reglamentos Técnicos Dominicanos-(S)	Es un servicio mediante el cual se ofrece información a los clientes internos y externos sobre el proceso de normalización y los temas a fines de las normas (NORDOM).	✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder a través de: ○ Llamada Telefónica ○ Comunicación formal ○ Presencial ○ Correo electrónico: cendoc@indocal.gob.do ○ Chat de la página web ○ Redes Sociales PáginaWeb: www.indocal.gob.do
Ventas de Normas Dominicanas, Normas Internacionales y de otros Documentos Normativos (S) Disponible Online 🛒 www.indocal.gob.do	Es el servicio a través del cual se ofrece la venta de normas dominicanas (NORDOM) y las ventas de normas ISO Normas Internacionales, así como la orientación a la ciudadanía en el uso y la aplicación adecuada de las normas (NORDOM).	✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder a través de: ○ Llamada Telefónica ○ Comunicación formal ○ Presencial ○ Correo electrónico: cendoc@indocal.gob.do ○ Chat de la página web ○ Redes Sociales ○ Página Web: www.indocal.gob.do

Marca de Conformidad. Sello de Calidad INDOCAL Disponible Online www.indocal.gob.do	Es el símbolo oficial otorgado por el INDOCAL y su uso certifica que un producto determinado cumple con las especificaciones establecidas en las Normas Dominicanas vigentes para ese producto. Está constituido por una marca física que se incorpora a la etiqueta del producto que corresponda distinguir, conforme a las disposiciones establecidas en el reglamento sobre otorgamiento, supervisión y uso de las marcas de conformidad del INDOCAL con Normas y/o Reglamentos Técnicos aplicables y el contrato respectivo que estipule su uso.	✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder de manera **presencial, vía telefónica, página web** o al **correo electrónico decindocal@indocal.gob.do** ✓ Tener disponible, según aplique: ○ Registro Sanitario ○ Registro Industrial ○ Registro Mercantil ○ Certificados de Marca y Nombre Comercial ○ Licencia o Permiso Ambiental ○ Evidencias de control de plagas ○ otros requisitos de aspectos legales ○ Evidencia de la composición del personal en términos de su nacionalidad dominicana/extranjera (Ley 16-92 Código de Trabajo de la República Dominicana) ○ Ubicación, Instalación, equipo de protección del personal, comité de seguridad, salud del personal (Reglamento 522-06)
Certificación de Lotes Disponible Online www.indocal.gob.do	Es la constancia emitida por el INDOCAL, para certificar que un lote o partida de materiales o productos cumplen con las normas y/o especificaciones establecidas. Establece la evaluación de un lote de producción, sobre la base de un plan de muestreo	✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder de manera **presencial, vía telefónica, página web** o al **correo electrónico decindocal@indocal.gob.do** ✓ Tener disponible estos requerimientos: ○ Registro Industrial ○ Registro Mercantil ○ Registro Sanitario ○ Licencia o Permiso Sanitario ○ Licencia o Permiso Ambiental ○ Certificados de Marca y Nombre Comercial ○ Listado de proveedores

	previamente definido, donde las muestras son seleccionadas aleatoriamente, por personal autorizado del Organismo de Certificación de Productos y tiene como propósito, verificar que el producto fabricado dentro de un proceso común, bajo un mismo diseño y elaborado con materiales idénticos, cumpla con los requerimientos de calidad y especificaciones técnicas señaladas, en una Norma y/o Reglamento Técnico.	○ Evidencias de análisis a las materias primas ○ Evidencia de capacitación al personal ○ Certificados de origen de las materias primas ○ Análisis médico al personal ○ Registro de control de plagas ○ Cumplimiento con las Normativas y reglamentaciones aplicables a los Productos a Certificar
Certificación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) Disponible Online 🛒 www.indocal.gob.do	El INDOCAL certifica el cumplimiento con la Norma Dominicana **NORDOM 581** sobre Higiene de los Alimentos. Principios Generales de Higiene de los Alimentos. Las BPM son una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humano, que se centralizan en la higiene y forma de manipulación. ✓ Son fundamentales para la aplicación del Sistema HACCP o cualquier otro Sistema de Gestión de Calidad e Inocuidad. Son además útiles para	✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder de manera **presencial, vía telefónica, página web** o al **correo electrónico decindocal@indocal.gob.do** ✓ Tener disponible estos requerimientos: ○ Registro Industrial ○ Registro Mercantil ○ Registro Sanitario ○ Licencia o Permiso Sanitario ○ Licencia o Permiso Ambiental ○ Certificados de Marca y Nombre Comercial ○ Listado de proveedores ○ Evidencias de análisis a las materias primas ○ Evidencia de capacitación al personal ○ Certificados de origen de las materias primas ○ Análisis médico al personal ○ Registro de control de plagas ○ Cumplimiento con la NORDOM 581

	el diseño y funcionamiento de los establecimientos y ayudan a garantizar una producción de alimentos seguros, saludables e inocuos para el consumo humano.	
Certificación de Buenas Prácticas de Higiene (BPH) en Cocinas Disponible Online www.indocal.gob.do	El INDOCAL Certifica el cumplimento con la Norma Dominicana **NORDOM 646** sobre Buenas Prácticas de Higiene en cocinas de comedores, cafeterías, hoteles y restaurantes para los alimentos precocinados y cocinados utilizados en los servicios de comidas para colectividades.	✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder de manera **presencial, vía telefónica, página web** o al **correo electrónico** **decindocal@indocal.gob.do** ✓ Tener disponible estos requerimientos: ○ Registro Industrial ○ Registro Mercantil ○ Registro Sanitario ○ Licencia o Permiso Sanitario ○ Licencia o Permiso Ambiental ○ Certificados de Marca y Nombre Comercial ○ Listado de proveedores ○ Evidencias de análisis a las materias primas ○ Evidencia de capacitación al personal ○ Certificados de origen de las materias primas ○ Análisis médico al personal ○ Registro de control de plagas
Certificación de Muestras	Servicio por medio del cual el INDOCAL certifica mediante ejecución de ensayos el cumplimiento de una muestra de producto con respecto a norma(s) técnica(s) o especificaciones previamente pactadas entre el proveedor y el cliente. Los resultados obtenidos no implican juicio sobre muestras diferentes a las	✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder de manera **presencial, vía telefónica** o al **correo decindocal@indocal.gob.do** ✓ Tener disponible, según aplique: ○ Registro Sanitario ○ Registro Industrial ○ Registro Mercantil ○ Certificados de Marca y Nombre Comercial. ○ Licencia o Permiso Sanitario ○ Registro de control de plagas ○ Cumplimiento con las Normas y Reglamentos Técnico Aplicables al producto a certificar

	analizadas, ni tampoco sobre lotes del mismo producto que posteriormente fabrique la empresa.	
Certificación de Sistemas de Gestión Basados en Normas Internacionales Disponible Online www.indocal.gob.do	Certificación de Sistemas de Gestión basados en el cumplimiento de las normas internacionales: ○ ISO 9001 Gestión de la Calidad ○ ISO 14001 Gestión Ambiental ○ ISO 22000 Inocuidad de Alimentos ○ ISO/TS 17582 Procesos Electorales	✓ Solicitar el servicio de manera **presencial, vía telefónica, página web** o **correo (decindocal@indocal.gob.do)** ✓ Tener disponible, según aplique: ○ Registro Sanitario ○ Registro Industrial ○ Registro Mercantil ○ Certificados de Marca y Nombre Comercial. ○ Licencia o Permiso Ambiental ○ Evidencia de la composición del personal en términos de su nacionalidad dominicana/extranjera ○ Ubicación, instalaciones, equipos de protección del personal, comité de seguridad, salud personal
Certificación de Sistema de Gestión en Igualdad de Género	Servicios de Certificación de Sistemas de Gestión para igualdad de género basado en el cumplimiento de la Norma Dominicana, **NORDOM 775**.	✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder de manera **presencial, vía telefónica** o al correo **decindocal@indocal.gob.do** ✓ Tener disponible, según aplique: ○ Registro Sanitario ○ Registro Industrial ○ Registro Mercantil ○ Certificados de Marca y Nombre Comercial. ○ Licencia o Permiso Ambiental ○ Evidencia de la composición del personal en términos de su nacionalidad dominicana/extranjera ○ Ubicación, instalaciones, equipos de protección del personal, comité de seguridad, salud personal
Certificación Modelo de Gestión de Calidad para Micros, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES)	Certifica el cumplimiento de los requisitos de calidad en Mipymes para asegurar su competitividad,	✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder de manera **presencial, vía telefónica** o al **correo decindocal@indocal.gob.do**

	basado en la Norma Dominicana, **NORDOM 774**.	✓ Tener disponible, según aplique: ○ Registro Sanitario ○ Registro Industrial ○ Registro Mercantil, (Si aplica) ○ Certificados de Marca y Nombre Comercial. ○ Licencia o Permiso Ambiental ○ Evidencia de la composición del personal en términos de su nacionalidad dominicana/extranjera ○ Ubicación, instalaciones, equipos de protección del personal, comité de seguridad, salud personal
Certificación Global GAP	Certifica el cumplimiento de las normas internacionales sobre buenas prácticas agrícolas, ganaderas y de acuicultura, para garantizar la seguridad y calidad de los alimentos.	✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder de manera **presencial, vía telefónica** o al **correo decindocal@indocal.gob.do** ✓ Tener disponible, según aplique: ○ Registro Sanitario ○ Registro Industrial ○ Registro Mercantil, (Si aplica) ○ Certificados de Marca y Nombre Comercial. ○ Licencia o Permiso Ambiental ○ Evidencia de la composición del personal en términos de su nacionalidad dominicana/extranjera ○ Ubicación, instalaciones, equipos de protección del personal, comité de seguridad, salud personal
Certificación HACCP	Certifica el cumplimiento de los sistemas de administración sobre seguridad alimentaria, desde el cultivo, cosecha, transformación y/o elaboración y distribución de alimentos para el consumo.	✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder de manera **presencial, vía telefónica** o al **correo decindocal@indocal.gob.do** ✓ Tener disponible, según aplique: ○ Haber implementado BPM ○ Registro Sanitario ○ Registro Industrial ○ Registro Mercantil ○ Certificados de Marca y Nombre Comercial. ○ Licencia o Permiso Ambiental

		○ Evidencia de la composición del personal en términos de su nacionalidad dominicana/extranjera ○ Ubicación, instalaciones, equipos de protección del personal, comité de seguridad, salud personal
Inspección de Instrumentos y Productos (VUCE-DGA) Disponible Online www.vucerd.gob.do	Inspección en aduana a través de VUCE, de: ○ Instrumentos de medición (pesas, balanzas, medidores de agua y energía, termómetros, manómetros, presión sanguínea, otros) ○ Materiales de construcción (cemento, barras de acero, otros). ○ Envases para combustibles líquidos y gaseosos. ○ Accesorios para tanques y/o cilindros para combustible.	✓ Indicados en la VUCE: www.vucerd.gob.do
Auditorias de Primera Parte	Consiste en la evaluación por parte del INDOCAL, al sistema de gestión de la organización cliente, con miras a proporcionar resultados imparciales del desempeño del sistema de gestión.	✓ Solicitar el servicio de manera **presencial, vía telefónica o** al **correo decindocal@indocal.gob.do** ✓ Tener disponible, según aplique: ○ Registro Sanitario ○ Registro Industrial ○ Registro Mercantil) ○ Certificados de Marca y Nombre Comercial. ○ Licencia o Permiso Ambiental ○ Evidencia de la composición del personal en términos de su nacionalidad dominicana/extranjera ○ Ubicación, instalaciones, equipos de protección del personal, comité de seguridad, salud personal

Verificación de Balanzas en Establecimientos Comerciales, Industriales y Sector Salud Disponible Online www.indocal.gob.do	Consiste en verificar el correcto funcionamiento de las balanzas que son utilizadas en: ○ Colmados ○ Supermercados ○ Joyerías ○ Puertos y aeropuertos ○ Centros de salud ○ Plantas envasadoras de GLP ○ Oficinas postales y de envíos de encomiendas	A este servicio se puede acceder por: ✓ Programación periódica de visita organizada por el INDOCAL ✓ Por queja o denuncia ✓ Solicitud de la parte interesada que puede ser por algunas de estas vías: ○ Llamada Telefónica ○ Correo electrónico ○ Comunicación formal ○ Presencial, acompañado de su instrumento a verificar. ○ Página Web: www.indocal.gob.do
Verificación de Balanzas en Colmados y Estaciones de GLP, Incluidos en el Programa Solidaridad Disponible Online www.indocal.gob.do	Es un programa que se realiza en coordinación con el Programa Solidaridad de la Presidencia de la República Dominicana, previo al otorgamiento de la terminal de pago electrónico (verifone) y a la utilización de la tarjeta solidaridad en los colmados y en las estaciones de GLP.	A este servicio se puede acceder por: ✓ Solicitud de la parte interesada, luego de iniciar el proceso en la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), por algunas de estas vías: ○ Llamada Telefónica ○ Correo electrónico: servicioalcliente@indocal.gob.do ○ Comunicación formal ○ Presencial, acompañado de su instrumento a verificar ○ Página Web: www.indocal.gob.do
Verificación de Dispensadores de Combustibles Líquidos y Gaseosos Disponible Online www.indocal.gob.do	Esta verificación se realiza para garantizar la exactitud en el despacho de los diferentes combustibles que se comercializan en el país, como: ○ **Combustible líquido**: Gasolina, gasoil y kerosen ○ **Combustible gaseoso:** GLP y gas natural	A este servicio se puede acceder por: ✓ Programación periódica de visita cada 6 meses ✓ Por visita No Programada organizada por el INDOCAL ✓ Por queja o denuncia ✓ Solicitud de la parte interesada que puede ser por algunas de estas vías: ○ Llamada Telefónica ○ Correo electrónico: servicioalcliente@indocal.gob.do ○ Comunicación formal ○ Presencial

		○ Página Web: www.indocal.gob.do
Verificación de Balanzas Camioneras y Metros en las Terminales de Combustible Disponible Online 🛒 www.indocal.gob.do	Estas verificaciones se realizan en las terminales de combustibles para garantizar la exactitud en las mediciones: ○ Las **Balanzas Camioneras** se verifican en las terminales de combustible líquido y gaseoso ○ Los **Metros** en los terminales de combustible líquido.	A este servicio se puede acceder por: ✓ Programación periódica organizada por el INDOCAL ✓ Solicitud de la parte interesada, que puede ser por algunas de estas vías: ○ Llamada Telefónica ○ Correo electrónico: servicioalcliente@indocal.gob.do ○ Comunicación formal ○ Presencial ○ Página Web: www.indocal.gob.do
Verificación de medidores de Combustibles en Entidades con Subsidio de Combustibles	Este proceso se realiza en conjunto con las empresas que calibran los medidores fiscales, utilizados en las empresas que son beneficiadas con el subsidio que otorga el estado a los combustibles líquidos y gaseosos.	**A raíz del decreto 275-16 de Medidores Fiscales.** Las empresas se comunican con este INDOCAL para agendar la fecha de la verificación en conjunto a las empresas calibradoras, a través de: ○ Llamada Telefónica ○ Correo electrónico ○ Comunicación formal ○ Presencial ○ Página Web: www.indocal.gob.do
Verificación de Medidores de Energía Eléctrica	Proceso de verificación del correcto funcionamiento de los medidores de energía eléctrica utilizados por las empresas distribuidoras de electricidad para la comercialización de energía a nivel nacional.	Ser una institución que distribuya energía eléctrica en el país
Capacitación a los Reparadores Autorizados (RA)	Consiste en el otorgamiento de una licencia de buenas prácticas a partir de una capacitación	A este servicio se puede acceder por:

Disponible Online www.indocal.gob.do	dirigida a los técnicos que realizan las reparaciones a diferentes tipos de instrumentos de medición con patrones que sean trazables a los patrones nacionales del INDOCAL.	✓ Programación cada dos (2) años del curso de Reparadores Autorizados ✓ A solicitud de los Reparadores Autorizados (RA), con un grupo mínimo de 10 personas y autorizado por el director de metrología del INDOCAL, a través de: ○ Llamada Telefónica ○ Correo electrónico: servicioalcliente@indocal.gob.do ○ Comunicación formal ○ Presencial ○ Página Web: www.indocal.gob.do
Aprobaciones u Homologación de Modelos a los Instrumentos de Medición Sujetos al Control Metrológico Legal Disponible Online www.vucerd.gob.do	Consiste en emitir constancias de aprobaciones u homologaciones de modelos a los instrumentos de medición (balanzas, termómetros clínicos, medidores de presión, medidores de energía eléctrica, etc.) que llegan por aduana o aeropuerto, y que cumplen con los ensayos y los requisitos metrológicos establecidos por las normativas vigentes que se utilizan en el país.	✓ Indicados en la VUCE: www.vucerd.gob.do La parte interesada, antes de iniciar el proceso de importación, puede dirigirse al INDOCAL y solicitar los requisitos para importar los instrumentos de medición sujetos a aprobación u homologación de modelos, por: Llamada Telefónica Correo electrónico: servicioalcliente@indocal.gob.do Comunicación formal Presencial Página Web: www.indocal.gob.do
Venta de Sellos de Reparación y Formulario de Reparadores Autorizados	Este formulario y sellos se utilizan para garantizar el cumplimiento de los requisitos aplicables a diferentes ensayos de verificación, luego del rechazo de un medidor por parte de los técnicos del INDOCAL	✓ Presencialmente, la parte interesada compra el Sello de Reparación y/o el formulario de reparadores Autorizados, en algunas de las instalaciones del INDOCAL: Sede Central o Regional Norte. La parte interesada puede iniciar el proceso a través de la página Web: www.indocal.gob.do, pero la entrega del producto es presencial.

Calibración de Pesas Disponible Online www.indocal.gob.do	Consiste en la determinación del valor real de las pesas y errores a partir de los patrones nacionales y su posterior ajuste de ser necesario.	✓ La parte interesada Solicitar el servicio a través de: ○ Llamada Telefónica ○ Correo electrónico labmasayvolumenindocal@gmail.com ○ Presencial ○ Comunicación Formal ○ Página Web: www.indocal.gob.do
Calibración de Patrones de Volumen Disponible Online www.indocal.gob.do	Consiste en la determinación del valor real de los recipientes y sus errores a partir de los patrones nacionales y su posterior ajuste de ser necesario.	✓ Solicitar el servicio a través de: ○ Llamada Telefónica ○ Correo electrónico labmasayvolumenindocal@gmail.com ○ Presencial ○ Comunicación Formal ○ Página Web: www.indocal.gob.do
Calibración de Termómetros Disponible Online www.indocal.gob.do	Consiste en la determinación de los errores y/o correcciones de medida que presentan los instrumentos termométricos.	✓ Llenar formulario de solicitud y entregar manual del instrumento de medición (si aplica), a través de: ○ Correo electrónico: labtemperaturaindocal@gmail.com ○ Presencial ○ Comunicación Formal
Calibración de Cronómetros Digitales	Consiste en la determinación del desvío de un cronómetro en términos de tiempo en un intervalo indicado.	✓ Llenar formulario de solicitud y entregar manual del instrumento de medición (si aplica), a través de: ○ Correo electrónico: labtemperaturaindocal@gmail.com ○ Presencial ○ Comunicación Formal
Calibración de Tacómetros Ópticos	Se basa en la determinación del error en la medición en términos de revoluciones por minuto o frecuencia de los tacómetros ópticos.	✓ Llenar formulario de solicitud y entregar manual del instrumento de medición (si aplica), a través de: ○ Correo electrónico: labtemperaturaindocal@gmail.com ○ Presencial ○ Comunicación Formal
Calibración de Tensiómetros Digitales	Consiste en la determinación del desvío de un	✓ Llenar formulario de solicitud y entregar manual del

	tensiómetro en términos de frecuencia.	instrumento de medición (si aplica), a través de: ○ Correo electrónico: labtemperaturaindocal@gmail.com ○ Presencial ○ Comunicación Formal
Calibración de Medidores de Energía Eléctrica y Medidores Testigos Disponible Online www.indocal.gob.do	Proceso brindado a la industria y a usuarios del servicio eléctrico en general, a través de la comparación de sus los medidores de energía eléctrica con un patrón de referencia de más alta exactitud.	✓ La parte interesada solicita a través de un formulario acompañado del manual del instrumento de medición, por algunas de estas vías: ○ Correo electrónico labmedicioneselectricasindocal@gmail.com ○ Presencial ○ Página Web: www.indocal.gob.do El Medidor testigo es proporcionado por el cliente, para ser ensayado y calibrado y colocarse junto al medidor instalado por la empresa distribuidora de electricidad y poder confirmar que la energía facturada es igual a la medida presentada en dicho medidor.
Calibración y Examen de Lotes de Transformadores de Corriente (CT) Disponible Online www.indocal.gob.do	A través de este servicio se le brinda a la industria la posibilidad de calibrar sus transformadores de corriente por medio de patrones de referencia y examinar si un lote completo de CT cumple con los niveles de calidad requeridos.	✓ La parte interesada solicita a través de un formulario acompañado del manual del instrumento de medición, por algunas de estas vías: ○ Correo electrónico labmedicioneselectricasindocal@gmail.com ○ Presencial ○ Comunicación Formal ○ Página Web: www.indocal.gob.do
Examen de Modelo y de Lote para Medidores de Energía Eléctrica Disponible Online	Brinda a la industria e importadores la posibilidad de examinar si un determinado modelo o un lote completo de medidores de	✓ La parte interesada solicita a través de un formulario acompañado del manual del instrumento de medición, por algunas de estas vías: ○ Correo electrónico

www.indocal.gob.do	energía eléctrica, cumple con los niveles de calidad requeridos.	labmedicioneselectricasindocal@gmail.com ○ Presencial ○ Comunicación Formal ○ Página Web: www.indocal.gob.do Los medidores de energía eléctrica deben estar diseñados bajo las normas ANSI o IEC.
Sincronización a la Hora INDOCAL www.indocal.gob.do	Este es un servicio que se ofrece a la nación para sincronizar vía NTP (Network Time Protocol) sus equipos informáticos (servidores, ordenadores etc.) que soporten esta tecnología, con el propósito de diseminar la hora INDOCAL (la hora más exacta en RD) procedente de nuestro patrón nacional de tiempo: un reloj atómico de rubidio, trazable al Tiempo Universal Coordinado (UTC) a través de la red de tiempo del Sistema Interamericano de Metrología(SIM) http://tf.nist.gov/sim/	Procedimiento de sincronización puede variar según el sistema operativo. Para ordenadores con sistema operativo más comunes: Windows, Linux y Mac, el INDOCAL en su portal electrónico presenta un sencillo instructivo a manera de orientación, o puede buscar en la internet información relacionada y actualizada para el sistema operativo específico de su ordenador (Ej.: cómo sincronizar mi PC con un servidor de tiempo). Nuestro dominio es: horadominicana.indocal.gob.do
Capacitaciones Técnicas	Provisión de herramientas técnicas a nivel de gestión humana con personal altamente edificador en temas técnicos que servirán de soporte para el aumento de los niveles competitivos a nivel nacional, así como del desarrollo	✓ Solicitar y completar formulario de registro de inscripción al cual puede acceder a través de: ○ Llamada Telefónica ○ Presencial ○ Correo electrónico: capacitaciones@indocal.gob.do

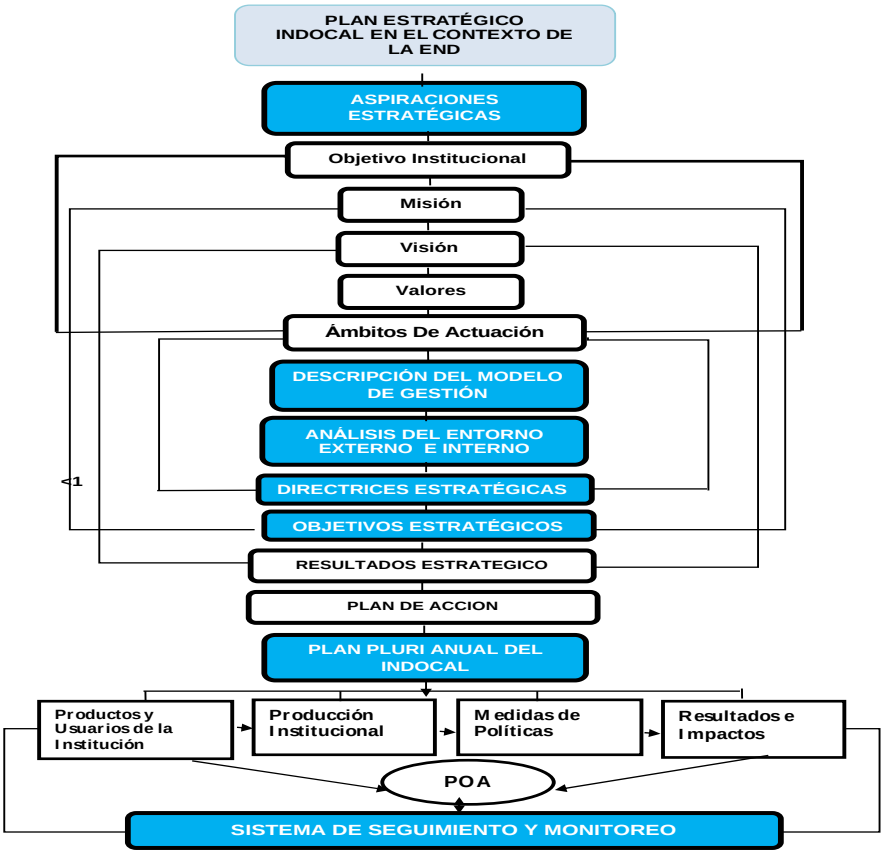
	de nuevas estrategias de posicionamiento a nivel de país.	

1.2 Síntesis del Plan Estratégico Institucional

El Plan Estratégico Institucional (PEI), profundiza el compromiso de la Dirección General por continuar alineando las decisiones del INDOCAL con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), el Plan Plurianual del Gobierno Central, así como con el Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Industria, Comercio y Pymes (MICM) con miras a fortalecer las capacidades organizacionales del INDOCAL, su eficiencia, desempeño de sus colaboradores y efectividad en las operaciones institucionales.

Este plan es resultado de un amplio proceso de consultas, a través de reuniones y talleres con responsables y trabajadores de las distintas unidades del INDOCAL, lo que ha permitido un diagnóstico en profundidad de la institución, además de la construcción de un notable consenso en relación con los objetivos y líneas de acción planteadas.

El presente documento de Plan Estratégico se estructura de acuerdo con el siguiente esquema:


PLAN ESTRATÉGICO INDOCAL EN EL CONTEXTO DE LA END
ASPIRACIONES ESTRATÉGICAS
Objetivo Institucional
Misión
Visión
Valores
Ámbitos De Actuación
DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN
ANÁLISIS DEL ENTORNO EXTERNO E INTERNO
<1
DIRECTRICES ESTRATÉGICAS
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
RESULTADOS ESTRATEGICO
PLAN DE ACCION
PLAN PLURI ANUAL DEL INDOCAL
Productos y Usuarios de la Institución
Producción Institucional
Medidas de Políticas
Resultados e Impactos
POA
SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO

5.1.3 Análisis FODA

Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Riesgos

Las siguientes tablas proporcionarán detalles específicos de cada elemento del análisis.

FACTORES INTERNOS

FORTALEZAS

F1. Personal técnico de alta calidad.
F2. Procesos mejorados y estandarizados.
F3. Certificación sistema de calidad.
F4. Infraestructura física adecuada.
F5. Buena imagen institucional.
F6. Procesos de recursos humanos estandarizados.
F7. Un sistema de evaluación de la calidad altamente calificado.
F8. Orientación a la calidad, a resultados y transparencia.

DEBILIDADES

D1. Bajo nivel de desarrollo digital de los servicios.
D2. Poca visibilidad a nivel nacional.
D3. La falta herramienta de medición para evaluar el impacto de los servicios brindados a los clientes.
D4. La falta de herramientas tecnológicas.
D5. Bajo impacto del programa de comunicación y promoción a nivel nacional.
D6. Poco personal técnico.
D7. La falta de personal para dar respuestas más rápidas y llegar a un mayor número de personas.
D8. Dispersión de los espacios físicos de las áreas técnicas.
D9. Falta de equipos actualizados.

FACTORES POSITIVOS | **FACTORES DE RIESGO**

OPORTUNIDADES

O1. Tendencia marcada a la recuperación económica.
O2. Creación de la Mesa Presidencial de la Industrialización.
O3. Presión por el mejoramiento de la calidad de sus productos.
O4. Nuevas medidas de estímulos económicos por la nueva presidencia de EE. UU.
O5. Las cooperaciones internacionales a través de las diferentes agencias.
O6. Implantación del sistema de medición, reporte y verificación de las emisiones de gases de efecto invernadero por el Ministerio de Ambiente.
O7. Crecimiento del sector turístico y comercial.
O8. Compromiso país con al END y los ODS.

AMENAZAS

A1. Situación mundial actual (Pandemia y cierre de fronteras).
A2. Caída del sector industrial que puede ser dada en una baja en la demanda de productos por falta de poder adquisitivo.
A3. Duplicidad de servicios con otras instituciones que les corresponde al INDOCAL (Reglamentos y normas institucionales).
A4. Reducción de presupuesto asignado a la institución.

FACTORES EXTERNOS

2. Principales Objetivos y Líneas Estratégicas

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.

2.1 Resultados del Proceso de Autoevaluación

2.1.1 Principales Fortalezas Identificadas

El Instituto Dominicano para la Calidad INDOCAL, tiene como objetivo principal fomentar de manera continua la cultura de la calidad y la capacitación, contribuyendo así al desarrollo de infraestructura de calidad, por medio de la aplicación de políticas y programas de normalización, metrología, evaluación de la conformidad y reglamentación técnica, con el propósito de facilitar el comercio, desarrollar la industria y el bienestar de toda la ciudadanía dominicana.

INDOCAL, ha tenido un aumento considerable en la demanda de los servicios y una mayor participación en los medios de comunicación. Además, hemos logrado mayor credibilidad y confianza en los servicios que ofrecemos a nuestros clientes, usuarios y partes interesadas.

2.2 Áreas que Impulsan a la Mejora Institucional

Las áreas de mejoras establecidas, son las siguientes:

- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección Tecnología de la Información
- Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

2.2.1 Áreas de Mejora en los Criterios Facilitadores

2.2.1.1 Liderazgo

En esta área no se presentaron debilidades evidentes

2.2.1.2 Planificación Estratégica

Se requiere un sistema de monitoreo automatizado eficaz que permita dar seguimiento oportuno al PEI y al POA en tiempo real. Así como también partida presupuestaria específica para investigación, desarrollo e innovación.

2.2.1.3 Personas

Se requiere acceso para discapacitado al segundo nivel.

2.2.1.4 Alianzas y Recursos

Es necesario realizar evaluación y monitoreo de los impactos de las alianzas.
No existe una delegación de responsabilidades financiera documentadas.
No contamos con un Transporte colectivo del personal.
No se evidencia la existencia de un plan de eficiencia energética institucional

2.2.1.5 Procesos

Realizar un plan de mejora para la digitalización de los registros físicos., anuncios en medios tradicionales, tarjeta de presentación en braille, anuncios en fraile, folletos.

2.3 Áreas de Mejora en los Criterios de Resultados

SUBCRITERIO	ÁREAS DE MEJORA
Subcriterio1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.	Se identificó que puede mejorar para inspirar 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.
	Se identificó que se puede apoyar al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual
Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.	Se identificó que se puede mejorar el análisis de las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación
Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	Se identificó que se puede mejorar el cumplimiento que garantice incremente la capacidad de traducir 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.
Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.	No se evidencia se comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.
.	Se identificó que se puede mejorar el cumplimiento que garantice e incremente la capacidad de promover los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.
Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.	Se identificó que se puede mejorar el cumplimiento que garantice e incremente la capacidad de prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.	No se evidencia que se asegure la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos un sistema de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos, costos beneficios).
	No se evidencia que se delegue y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.
Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.	No se evidencia que se implemente 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.
	No se evidencia que se 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.
Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.	Se identificó que se puede mejorar el cumplimiento del trabajo en instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.
	No se evidencia que se 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.
	No se evidencia se haya realizado dicha actividad para brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.
	No se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.
	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).
Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.	No se identifica, 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.
	No se diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.

Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones reelevantes.	No se desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.
	No se ha creado grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.
	No se 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.
Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción. 1. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a los resultados de la percepción de servicios y productos:	Se identificó se puede mejorar la 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.).
Subcriterio 6.2.5 Mediciones de la percepción. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.	Se identificó se puede mejorar el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.
	No se cuenta con 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).
Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción. 1. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:	No se ha medido el impacto de la digitalización en la organización.
2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:	No se ha medido el alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.
4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:	No se ha medido la motivación y empoderamiento.
Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:	No se ha medido la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).
	No se ha medido las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc**.**
	No se ha medido el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.	No se ha medido las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de

Indicadores de responsabilidad social:	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).
	No se ha medido la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.
	No se ha medido el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.
Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.	No se ha medido el resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
	No se ha realizado Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).
	No se ha evaluado 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.).
	No se ha evaluado resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).

3. Conclusiones y lecciones aprendidas

El presente ejercicio de autodiagnóstico confirmó una vez más el compromiso de la organización en la mejora continua y su interés en mantener altos niveles de excelencia y calidad en todos sus procesos y prestación de los servicios, que estos permeen todos los aspectos de gestión de la organización como el liderazgo, la planificación, las personas, los procesos, las mediciones de gestión a nivel general y el compromiso de garantizar el comercio justo, la normalización, la metrología y los servicios de evaluación de la conformidad.

Los principales puntos fuertes de la organización son su planificación estratégica, los procesos y la participación de todos los grupos de interés. Además, la gestión institucional se enfoca en comprender y accionar ante las necesidades, expectativas y con los más altos estándares, tanto nacionales como internacionales.

Se reafirma el compromiso nuestro personal y la firma compromiso de brindar un servicio de calidad a los ciudadanos/clientes, los cuales nos perciben y evaluación la calidad de los servicios que les brindamos calificándolo como excelente.

Se reafirma la competencia de nuestro personal técnico los cuales ostenta y son las bases para las acreditaciones en ISO/IEC 17020:12, ISO/IEC 17021:15, ISO/IEC 17025:17 y ISO/IEC 17065:12, sumado a ello que en participaciones en capacitaciones de metrología avanzadas realizado con los países de Latinoamérica, los tres representantes del INDOCAL obtuvieron las calificaciones más altas, lo que evidencia el liderazgo regional y la gestión humana.

Otra de las fortalezas de la organización es el liderazgo proactivo y participativo que se manifiesta desde la alta dirección, esto permite mantener una sólida gestión interna y desarrollo de alianzas con asociados del entorno en beneficio de la organización y también los clientes-ciudadanos. Además, del apoyo que brinda la alta dirección para que la institución aplique el modelo CAF

Las oportunidades de mejora serán plasmadas en un Plan de Mejora CAF, definiendo acciones que permitan asegurar la mejora continua de la organización.

4. Resumen de Puntuaciones:

Institución:		
Criterios	**Puntos Totales Actual**	**Puntos Totales Propuesto**
1: Liderazgo (140 puntos)	122	130
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	107	115
3: Personas (100 puntos)	83	90
4: Alianzas (100 puntos)	77	80
5: Procesos (120 puntos)	90	95
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	84	90
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	85	90
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	20	30
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	25	30
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	***693***	***750***

5. Anexo Guía Autoevaluación CAF