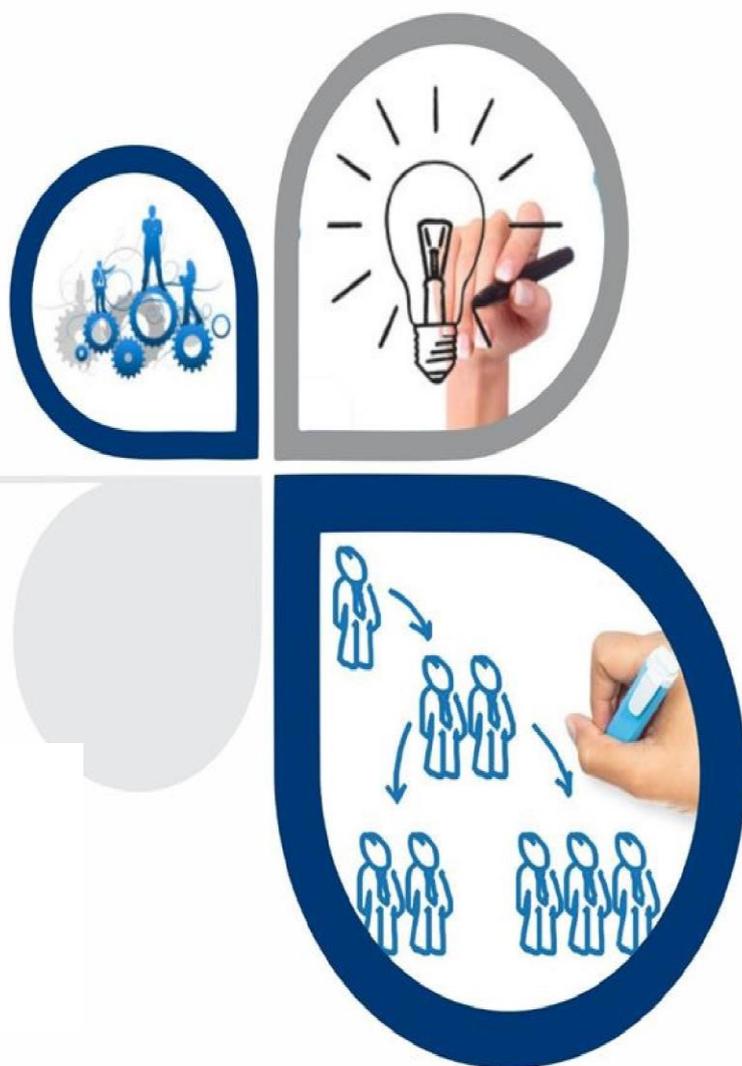


# INFORME DE **AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL** Según Modelo CAF



**Elaborado por:**  
Marisol Gálvez

## 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 .....	19
2. Resultados del Proceso de Autoevaluación.....	19
2.1 Principales Fortalezas Identificadas.....	20
2.2.1 Áreas de Mejora en los Criterios Facilitadores .....	20
I. Liderazgo .....	20
II. Estratégica y Planificación .....	20
III. Personas.....	21
IV. Alianzas y Recursos.....	21
V. Procesos .....	21
2.2.2 Áreas de Mejora en los Criterios de Resultados .....	21
VI. Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes.....	21
VII. Resultados en las Personas .....	21
VIII. Resultado de Responsabilidad Social.....	21
IX. Resultados Clave de Rendimiento .....	21
3. Conclusiones y lecciones aprendidas .....	22
5. Anexo Guía Autoevaluación CAF .....	23

## 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 sustentan 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 2025.

## 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

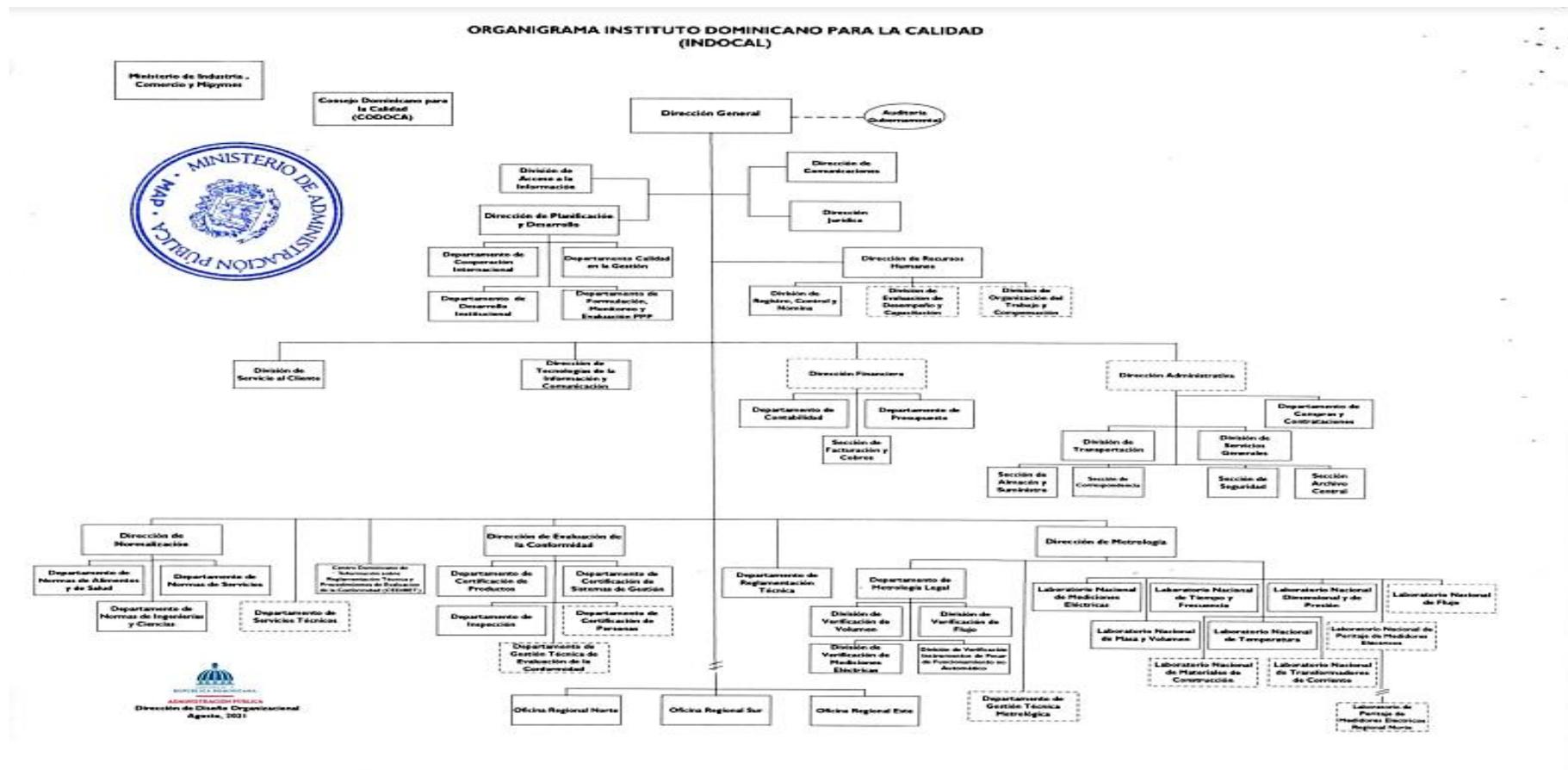
Ley 166-12 de julio de 2012: Sistema Dominicano para la Calidad, SIDOCAL, en el Artículo 38, crea al Instituto Dominicano para la Calidad, INDOCAL, en sustitución de la Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (DIGENOR).

#### **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.	<p>✓ Solicitar a través de <b>comunicación formal</b> dirigida al INDOCAL, para el desarrollo, revisión o adopción de norma, según sea el caso.</p> <p>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.</p>
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).	<p>✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Llamada Telefónica</li> <li>○ Comunicación formal</li> <li>○ Presencial</li> <li>○ Correo electrónico: <a href="mailto:cendoc@indocal.gob.do">cendoc@indocal.gob.do</a></li> <li>○ Chat de la página web</li> <li>○ Redes Sociales</li> </ul> <p>PáginaWeb: <a href="http://www.indocal.gob.do">www.indocal.gob.do</a></p>
<p>Ventas de Normas Dominicanas, Normas Internacionales y de otros Documentos Normativos (S)</p> <p>Disponibile Online </p> <p><a href="http://www.indocal.gob.do">www.indocal.gob.do</a></p>	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).	<p>✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Llamada Telefónica</li> <li>○ Comunicación formal</li> <li>○ Presencial</li> <li>○ Correo electrónico: <a href="mailto:cendoc@indocal.gob.do">cendoc@indocal.gob.do</a></li> <li>○ Chat de la página web</li> <li>○ Redes Sociales</li> <li>○ Página <a href="http://www.indocal.gob.do">www.indocal.gob.do</a></li> </ul> <p>Web: <a href="http://www.indocal.gob.do">www.indocal.gob.do</a></p>

<p>Marca de Conformidad. Sello de Calidad INDOCAL</p>  <p>Disponible Online  www.indocal.gob.do</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder de manera <b>presencial, vía telefónica, página web</b> o al <b>correo electrónico decindocal@indocal.gob.do</b></li> <li>✓ Tener disponible, según aplique: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Registro Sanitario</li> <li>○ Registro Industrial</li> <li>○ Registro Mercantil</li> <li>○ Certificados de Marca y Nombre Comercial</li> <li>○ Licencia o Permiso Ambiental</li> <li>○ Evidencias de control de plagas</li> <li>○ otros requisitos de aspectos legales</li> <li>○ Evidencia de la composición del personal en términos de su nacionalidad dominicana/extranjera (Ley 16-92 Código de Trabajo de la República Dominicana)</li> <li>○ Ubicación, Instalación, equipo de protección del personal, comité de seguridad, salud del personal (Reglamento 522-06)</li> </ul> </li> </ul>
<p>Certificación de Lotes</p> <p>Disponible Online  www.indocal.gob.do</p>	<p>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.</p> <p>Establece la evaluación de un lote de producción, sobre la base de un plan de muestreo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder de manera <b>presencial, vía telefónica, página web</b> o al <b>correo electrónico decindocal@indocal.gob.do</b></li> <li>✓ Tener disponible estos requerimientos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Registro Industrial</li> <li>○ Registro Mercantil</li> <li>○ Registro Sanitario</li> <li>○ Licencia o Permiso Sanitario</li> <li>○ Licencia o Permiso Ambiental</li> <li>○ Certificados de Marca y Nombre Comercial</li> <li>○ Listado de proveedores</li> </ul> </li> </ul>

	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evidencias de análisis a las materias primas</li> <li>○ Evidencia de capacitación al personal</li> <li>○ Certificados de origen de las materias primas</li> <li>○ Análisis médico al personal</li> <li>○ Registro de control de plagas</li> <li>○ Cumplimiento con las Normativas y reglamentaciones aplicables a los Productos a Certificar</li> </ul>
<p>Certificación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)</p> <p>Disponible Online </p> <p><a href="http://www.indocal.gob.do">www.indocal.gob.do</a></p>	<p>El INDOCAL certifica el cumplimiento con la Norma Dominicana <b>NORDOM 581</b> sobre Higiene de los Alimentos. Principios Generales de Higiene de los Alimentos.</p> <p>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.</p> <p>✓ Son fundamentales para la aplicación del Sistema HACCP o cualquier otro Sistema de Gestión de Calidad e Inocuidad. Son además útiles para</p>	<p>✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder de manera <b>presencial, vía telefónica, página web</b> o al <b>correo electrónico <a href="mailto:decindocal@indocal.gob.do">decindocal@indocal.gob.do</a></b></p> <p>✓ Tener disponible estos requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Registro Industrial</li> <li>○ Registro Mercantil</li> <li>○ Registro Sanitario</li> <li>○ Licencia o Permiso Sanitario</li> <li>○ Licencia o Permiso Ambiental</li> <li>○ Certificados de Marca y Nombre Comercial</li> <li>○ Listado de proveedores</li> <li>○ Evidencias de análisis a las materias primas</li> <li>○ Evidencia de capacitación al personal</li> <li>○ Certificados de origen de las materias primas</li> <li>○ Análisis médico al personal</li> <li>○ Registro de control de plagas</li> <li>○ Cumplimiento con la NORDOM 581</li> </ul>

	<p>el diseño y funcionamiento de los establecimientos y ayudan a garantizar una producción de alimentos seguros, saludables e inocuos para el consumo humano.</p>	
<p>Certificación de Buenas Prácticas de Higiene (BPH) en Cocinas</p> <p>Disponible Online </p> <p><a href="http://www.indocal.gob.do">www.indocal.gob.do</a></p>	<p>El INDOCAL Certifica el cumplimiento con la Norma Dominicana <b>NORDOM 646</b> 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.</p>	<p>✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder de manera <b>presencial, vía telefónica, página web</b> o al <b>correo electrónico</b> <a href="mailto:decindocal@indocal.gob.do">decindocal@indocal.gob.do</a></p> <p>✓ Tener disponible estos requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Registro Industrial</li> <li>○ Registro Mercantil</li> <li>○ Registro Sanitario</li> <li>○ Licencia o Permiso Sanitario</li> <li>○ Licencia o Permiso Ambiental</li> <li>○ Certificados de Marca y Nombre Comercial</li> <li>○ Listado de proveedores</li> <li>○ Evidencias de análisis a las materias primas</li> <li>○ Evidencia de capacitación al personal</li> <li>○ Certificados de origen de las materias primas</li> <li>○ Análisis médico al personal</li> <li>○ Registro de control de plagas</li> </ul>
<p>Certificación de Muestras</p>	<p>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</p>	<p>✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder de manera <b>presencial, vía telefónica</b> o al <b>correo electrónico</b> <a href="mailto:decindocal@indocal.gob.do">decindocal@indocal.gob.do</a></p> <p>✓ Tener disponible, según aplique:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Registro Sanitario</li> <li>○ Registro Industrial</li> <li>○ Registro Mercantil</li> <li>○ Certificados de Marca y Nombre Comercial.</li> <li>○ Licencia o Permiso Sanitario</li> <li>○ Registro de control de plagas</li> <li>○ Cumplimiento con las Normas y Reglamentos Técnico Aplicables al producto a certificar</li> </ul>

	analizadas, ni tampoco sobre lotes del mismo producto que posteriormente fabrique la empresa.	
<p>Certificación de Sistemas de Gestión Basados en Normas Internacionales</p> <p>Disponible Online </p> <p><a href="http://www.indocal.gob.do">www.indocal.gob.do</a></p>	<p>Certificación de Sistemas de Gestión basados en el cumplimiento de las normas internacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ISO 9001 Gestión de la Calidad</li> <li>○ ISO 14001 Gestión Ambiental</li> <li>○ ISO 22000 Inocuidad de Alimentos</li> <li>○ ISO/TS 17582 Procesos Electorales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitar el servicio de manera <b>presencial, vía telefónica, página web o correo (decindocal@indocal.gob.do)</b></li> <li>✓ Tener disponible, según aplique: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Registro Sanitario</li> <li>○ Registro Industrial</li> <li>○ Registro Mercantil</li> <li>○ Certificados de Marca y Nombre Comercial.</li> <li>○ Licencia o Permiso Ambiental</li> <li>○ Evidencia de la composición del personal en términos de su nacionalidad dominicana/extranjera</li> <li>○ Ubicación, instalaciones, equipos de protección del personal, comité de seguridad, salud personal</li> </ul> </li> </ul>
<p>Certificación de Sistema de Gestión en Igualdad de Género</p>	<p>Servicios de Certificación de Sistemas de Gestión para igualdad de género basado en el cumplimiento de la Norma Dominicana, <b>NORDOM 775.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder de manera <b>presencial, vía telefónica</b> o al correo <b>decindocal@indocal.gob.do</b></li> <li>✓ Tener disponible, según aplique: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Registro Sanitario</li> <li>○ Registro Industrial</li> <li>○ Registro Mercantil</li> <li>○ Certificados de Marca y Nombre Comercial.</li> <li>○ Licencia o Permiso Ambiental</li> <li>○ Evidencia de la composición del personal en términos de su nacionalidad dominicana/extranjera</li> <li>○ Ubicación, instalaciones, equipos de protección del personal, comité de seguridad, salud personal</li> </ul> </li> </ul>
<p>Certificación Modelo de Gestión de Calidad para Micros, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES)</p>	<p>Certifica el cumplimiento de los requisitos de calidad en Mipymes para asegurar su competitividad,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder de manera <b>presencial, vía telefónica</b> o al <b>correo decindocal@indocal.gob.do</b></li> </ul>

	<p>basado en la Norma Dominicana, <b>NORDOM 774.</b></p>	<p>✓ Tener disponible, según aplique:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Registro Sanitario</li> <li>○ Registro Industrial</li> <li>○ Registro Mercantil, (Si aplica)</li> <li>○ Certificados de Marca y Nombre Comercial.</li> <li>○ Licencia o Permiso Ambiental</li> <li>○ Evidencia de la composición del personal en términos de su nacionalidad dominicana/extranjera</li> <li>○ Ubicación, instalaciones, equipos de protección del personal, comité de seguridad, salud personal</li> </ul>
<p>Certificación Global GAP</p>	<p>Certifica el cumplimiento de las normas internacionales sobre buenas prácticas agrícolas, ganaderas y de acuicultura, para garantizar la seguridad y calidad de los alimentos.</p>	<p>✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder de manera <b>presencial, vía telefónica</b> o al <b>correo decindocal@indocal.gob.do</b></p> <p>✓ Tener disponible, según aplique:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Registro Sanitario</li> <li>○ Registro Industrial</li> <li>○ Registro Mercantil, (Si aplica)</li> <li>○ Certificados de Marca y Nombre Comercial.</li> <li>○ Licencia o Permiso Ambiental</li> <li>○ Evidencia de la composición del personal en términos de su nacionalidad dominicana/extranjera</li> <li>○ Ubicación, instalaciones, equipos de protección del personal, comité de seguridad, salud personal</li> </ul>
<p>Certificación HACCP</p>	<p>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.</p>	<p>✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder de manera <b>presencial, vía telefónica</b> o al <b>correo decindocal@indocal.gob.do</b></p> <p>✓ Tener disponible, según aplique:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Haber implementado BPM</li> <li>○ Registro Sanitario</li> <li>○ Registro Industrial</li> <li>○ Registro Mercantil</li> <li>○ Certificados de Marca y Nombre Comercial.</li> <li>○ Licencia o Permiso Ambiental</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evidencia de la composición del personal en términos de su nacionalidad dominicana/extranjera</li> <li>○ Ubicación, instalaciones, equipos de protección del personal, comité de seguridad, salud personal</li> </ul>
<p>Inspección de Instrumentos y Productos (VUCE-DGA)</p> <p>Disponible Online  <a href="http://www.vucerd.gob.do">www.vucerd.gob.do</a></p>	<p>Inspección en aduana a través de VUCE, de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Instrumentos de medición (pesas, balanzas, medidores de agua y energía, termómetros, manómetros, presión sanguínea, otros)</li> <li>○ Materiales de construcción (cemento, barras de acero, otros).</li> <li>○ Envases para combustibles líquidos y gaseosos.</li> <li>○ Accesorios para tanques y/o cilindros para combustible.</li> </ul>	<p>✓ Indicados en la VUCE: <a href="http://www.vucerd.gob.do">www.vucerd.gob.do</a></p>
<p>Auditorias de Primera Parte</p>	<p>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.</p>	<p>✓ Solicitar el servicio de manera <b>presencial, vía telefónica o al correo <a href="mailto:decindocal@indocal.gob.do">decindocal@indocal.gob.do</a></b></p> <p>✓ Tener disponible, según aplique:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Registro Sanitario</li> <li>○ Registro Industrial</li> <li>○ Registro Mercantil)</li> <li>○ Certificados de Marca y Nombre Comercial.</li> <li>○ Licencia o Permiso Ambiental</li> <li>○ Evidencia de la composición del personal en términos de su nacionalidad dominicana/extranjera</li> <li>○ Ubicación, instalaciones, equipos de protección del personal, comité de seguridad, salud personal</li> </ul>

<p>Verificación de Balanzas en Establecimientos Comerciales, Industriales y Sector Salud</p> <p>Disponible Online </p> <p><a href="http://www.indocal.gob.do">www.indocal.gob.do</a></p>	<p>Consiste en verificar el correcto funcionamiento de las balanzas que son utilizadas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Colmados</li> <li>○ Supermercados</li> <li>○ Joyerías</li> <li>○ Puertos y aeropuertos</li> <li>○ Centros de salud</li> <li>○ Plantas envasadoras de GLP</li> <li>○ Oficinas postales y de envíos de encomiendas</li> </ul>	<p>A este servicio se puede acceder por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programación periódica de visita organizada por el INDOCAL</li> <li>✓ Por queja o denuncia</li> <li>✓ Solicitud de la parte interesada que puede ser por algunas de estas vías: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Llamada Telefónica</li> <li>○ Correo electrónico</li> <li>○ Comunicación formal</li> <li>○ Presencial, acompañado de su instrumento a verificar.</li> </ul> </li> <li>○ Página <span style="float: right;">Web:</span> <a href="http://www.indocal.gob.do">www.indocal.gob.do</a></li> </ul>
<p>Verificación de Balanzas en Colmados y Estaciones de GLP, Incluidos en el Programa Solidaridad</p> <p>Disponible Online </p> <p><a href="http://www.indocal.gob.do">www.indocal.gob.do</a></p>	<p>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.</p>	<p>A este servicio se puede acceder por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitud de la parte interesada, luego de iniciar el proceso en la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), por algunas de estas vías: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Llamada Telefónica</li> <li>○ Correo electrónico: <a href="mailto:servicioalcliente@indocal.gob.do">servicioalcliente@indocal.gob.do</a></li> <li>○ Comunicación formal</li> <li>○ Presencial, acompañado de su instrumento a verificar</li> </ul> </li> <li>○ Página <span style="float: right;">Web:</span> <a href="http://www.indocal.gob.do">www.indocal.gob.do</a></li> </ul>
<p>Verificación de Dispensadores de Combustibles Líquidos y Gaseosos</p> <p>Disponible Online </p> <p><a href="http://www.indocal.gob.do">www.indocal.gob.do</a></p>	<p>Esta verificación se realiza para garantizar la exactitud en el despacho de los diferentes combustibles que se comercializan en el país, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Combustible líquido:</b> Gasolina, gasoil y kerosen</li> <li>○ <b>Combustible gaseoso:</b> GLP y gas natural</li> </ul>	<p>A este servicio se puede acceder por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programación periódica de visita cada 6 meses</li> <li>✓ Por visita No Programada organizada por el INDOCAL</li> <li>✓ Por queja o denuncia</li> <li>✓ Solicitud de la parte interesada que puede ser por algunas de estas vías: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Llamada Telefónica</li> <li>○ Correo electrónico: <a href="mailto:servicioalcliente@indocal.gob.do">servicioalcliente@indocal.gob.do</a></li> <li>○ Comunicación formal</li> <li>○ Presencial</li> </ul> </li> </ul>

		<p>○ Página <span style="float: right;">Web:</span>  <a href="http://www.indocal.gob.do">www.indocal.gob.do</a></p>
<p>Verificación de Balanzas Camioneras y Metros en las Terminales de Combustible</p> <p>Disponble Online </p> <p><a href="http://www.indocal.gob.do">www.indocal.gob.do</a></p>	<p>Estas verificaciones se realizan en las terminales de combustibles para garantizar la exactitud en las mediciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Las <b>Balanzas Camioneras</b> se verifican en las terminales de combustible líquido y gaseoso</li> <li>○ Los <b>Metros</b> en los terminales de combustible líquido.</li> </ul>	<p>A este servicio se puede acceder por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programación periódica organizada por el INDOCAL</li> <li>✓ Solicitud de la parte interesada, que puede ser por algunas de estas vías: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Llamada Telefónica</li> <li>○ Correo electrónico: <a href="mailto:servicioalcliente@indocal.gob.do">servicioalcliente@indocal.gob.do</a></li> <li>○ Comunicación formal</li> <li>○ Presencial</li> <li>○ Página <span style="float: right;">Web:</span> <a href="http://www.indocal.gob.do">www.indocal.gob.do</a></li> </ul> </li> </ul>
<p>Verificación de medidores de Combustibles en Entidades con Subsidio de Combustibles</p>	<p>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.</p>	<p><b>A raíz del decreto 275-16 de Medidores Fiscales.</b></p> <p>Las empresas se comunican con este INDOCAL para agendar la fecha de la verificación en conjunto a las empresas calibradoras, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Llamada Telefónica</li> <li>○ Correo electrónico</li> <li>○ Comunicación formal</li> <li>○ Presencial</li> <li>○ Página <span style="float: right;">Web:</span> <a href="http://www.indocal.gob.do">www.indocal.gob.do</a></li> </ul>
<p>Verificación de Medidores de Energía Eléctrica</p>	<p>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.</p>	<p>Ser una institución que distribuya energía eléctrica en el país</p>
<p>Capacitación a los Reparadores Autorizados (RA)</p>	<p>Consiste en el otorgamiento de una licencia de buenas prácticas a partir de una capacitación</p>	<p>A este servicio se puede acceder por:</p>

<p>Disponible Online </p> <p><a href="http://www.indocal.gob.do">www.indocal.gob.do</a></p>	<p>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.</p>	<p>✓ Programación cada dos (2) años del curso de Reparadores Autorizados</p> <p>✓ 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Llamada Telefónica</li> <li>○ Correo electrónico: <a href="mailto:servicioalcliente@indocal.gob.do">servicioalcliente@indocal.gob.do</a></li> <li>○ Comunicación formal</li> <li>○ Presencial</li> <li>○ Página Web: <a href="http://www.indocal.gob.do">www.indocal.gob.do</a></li> </ul>
<p>Aprobaciones u Homologación de Modelos a los Instrumentos de Medición Sujetos al Control Metrológico Legal</p> <p>Disponible Online </p> <p><a href="http://www.vucerd.gob.do">www.vucerd.gob.do</a></p>	<p>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.</p>	<p>✓ Indicados en la VUCE: <a href="http://www.vucerd.gob.do">www.vucerd.gob.do</a></p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Llamada Telefónica</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:servicioalcliente@indocal.gob.do">servicioalcliente@indocal.gob.do</a></li> <li>Comunicación formal</li> <li>Presencial</li> <li>Página Web: <a href="http://www.indocal.gob.do">www.indocal.gob.do</a></li> </ul>
<p>Venta de Sellos de Reparación y Formulario de Reparadores Autorizados</p>	<p>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</p>	<p>✓ 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.</p> <p>La parte interesada puede iniciar el proceso a través de la página Web: <a href="http://www.indocal.gob.do">www.indocal.gob.do</a>, pero la entrega del producto es presencial.</p>

<p>Calibración de Pesas</p> <p>Disponible Online </p> <p>www.indocal.gob.do</p>	<p>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.</p>	<p>✓ La parte interesada Solicitar el servicio a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Llamada Telefónica</li> <li>○ Correo electrónico labmasayvolumenindocal@gmail.com</li> <li>○ Presencial</li> <li>○ Comunicación Formal</li> <li>○ Página Web: www.indocal.gob.do</li> </ul>
<p>Calibración de Patrones de Volumen</p> <p>Disponible Online </p> <p>www.indocal.gob.do</p>	<p>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.</p>	<p>✓ Solicitar el servicio a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Llamada Telefónica</li> <li>○ Correo electrónico labmasayvolumenindocal@gmail.com</li> <li>○ Presencial</li> <li>○ Comunicación Formal</li> <li>○ Página Web: www.indocal.gob.do</li> </ul>
<p>Calibración de Termómetros</p> <p>Disponible Online </p> <p>www.indocal.gob.do</p>	<p>Consiste en la determinación de los errores y/o correcciones de medida que presentan los instrumentos termométricos.</p>	<p>✓ Llenar formulario de solicitud y entregar manual del instrumento de medición (si aplica), a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Correo electrónico: labtemperaturaindocal@gmail.com</li> <li>○ Presencial</li> <li>○ Comunicación Formal</li> </ul>
<p>Calibración de Cronómetros Digitales</p>	<p>Consiste en la determinación del desvío de un cronómetro en términos de tiempo en un intervalo indicado.</p>	<p>✓ Llenar formulario de solicitud y entregar manual del instrumento de medición (si aplica), a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Correo electrónico: labtemperaturaindocal@gmail.com</li> <li>○ Presencial</li> <li>○ Comunicación Formal</li> </ul>
<p>Calibración de Tacómetros Ópticos</p>	<p>Se basa en la determinación del error en la medición en términos de revoluciones por minuto o frecuencia de los tacómetros ópticos.</p>	<p>✓ Llenar formulario de solicitud y entregar manual del instrumento de medición (si aplica), a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Correo electrónico: labtemperaturaindocal@gmail.com</li> <li>○ Presencial</li> <li>○ Comunicación Formal</li> </ul>
<p>Calibración de Tensiómetros Digitales</p>	<p>Consiste en la determinación del desvío de un</p>	<p>✓ Llenar formulario de solicitud y entregar manual del</p>

	tensiómetro en términos de frecuencia.	instrumento de medición (si aplica), a través de: <input type="radio"/> Correo electrónico: labtemperaturaindocal@gmail.com <input type="radio"/> Presencial <input type="radio"/> 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: <input type="radio"/> Correo electrónico labmedicioneselectricasindocal@gmail.com <input type="radio"/> Presencial <input type="radio"/> 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: <input type="radio"/> Correo electrónico labmedicioneselectricasindocal@gmail.com <input type="radio"/> Presencial <input type="radio"/> Comunicación Formal <input type="radio"/> 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: <input type="radio"/> Correo electrónico

<p>www.indocal.gob.do</p>	<p>energía eléctrica, cumple con los niveles de calidad requeridos.</p>	<p>labmedicioneselectricasindocal@gmail.com</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Presencial</li> <li>○ Comunicación Formal</li> <li>○ Página <span style="float: right;">Web:</span> www.indocal.gob.do</li> </ul> <p>Los medidores de energía eléctrica deben estar diseñados bajo las normas ANSI o IEC.</p>
<p>Sincronización a la Hora INDOCAL</p> <p>www.indocal.gob.do</p>	<p>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) <a href="http://tf.nist.gov/sim/">http://tf.nist.gov/sim/</a></p>	<p>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: <a href="http://horadominicana.indocal.gob.do">horadominicana.indocal.gob.do</a></p>
<p>Capacitaciones Técnicas</p>	<p>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</p>	<p>✓ Solicitar y completar formulario de registro de inscripción al cual puede acceder a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Llamada Telefónica</li> <li>○ Presencial</li> <li>○ Correo electrónico: <a href="mailto:capacitaciones@indocal.gob.do">capacitaciones@indocal.gob.do</a></li> </ul>

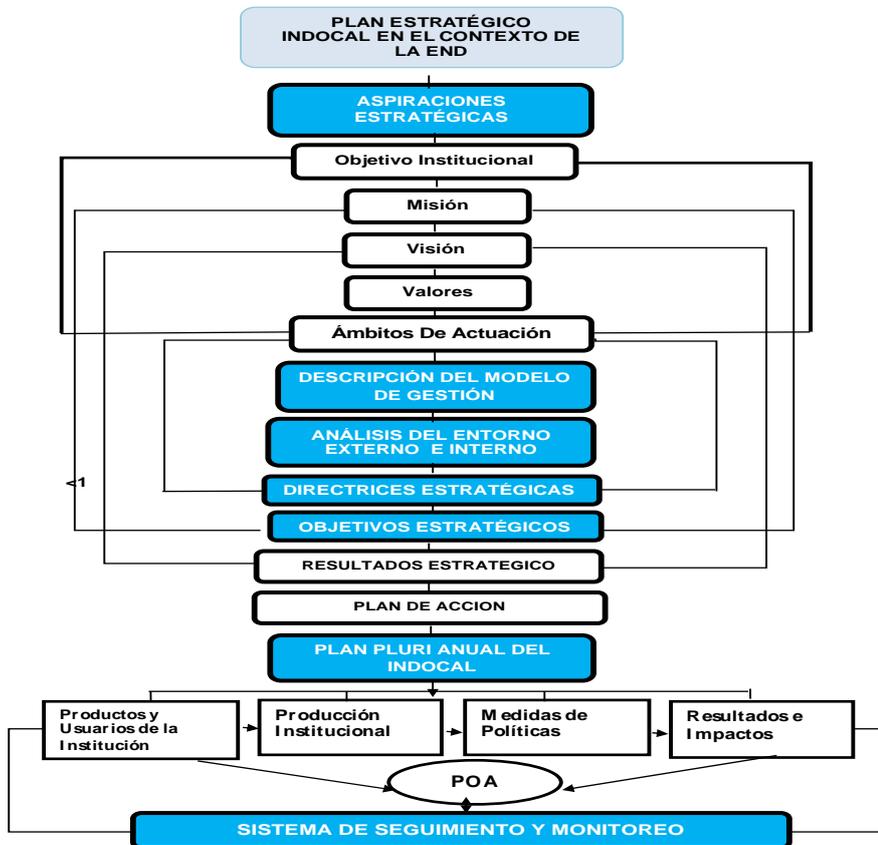
	de nuevas estrategias de posicionamiento a nivel de país.	
--	---	--

## 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:



### 5.1.3 Análisis FODA

#### Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Riesgos

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



## 2. Principales Objetivos y Líneas Estratégicas

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
<b>EJE 1:</b> Apoyo a la competitividad y Protección del consumidor.	<b>OE1:</b> 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.
<b>EJE 2:</b> Mejoramiento de la calidad de vida y fortalecimiento a MiPymes de los sectores productivos de bienes y servicios del país.	<b>OE2:</b> 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.
<b>EJE 3:</b> Difusión de la cultura de la Calidad.	<b>OE3:</b> Desarrollar mecanismos para la divulgación y concientización de la cultura de calidad de manera continua en los sectores productivos del país.
<b>EJE 4:</b> Facilitación de la actividad comercial.	<b>OE4</b> 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.
<b>EJE 5:</b> Sostenibilidad financiera y ampliación comercial.	<b>OE5:</b> 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.
<b>EJE 6:</b> Capacidad organizacional.	<b>OE6:</b> 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. Resultados del Proceso de Autoevaluación

## 2.1 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 Planificación y Desarrollo Institucional
- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección Tecnología de la Información y Comunicación
- Dirección Administrativa
- Dirección Financiera

### 2.2.1 Áreas de Mejora en los Criterios Facilitadores

#### I. Liderazgo

En esta área no se presentaron debilidades evidentes.

#### II. Estratégica y Planificación

Actualmente, el INDOCAL bajo la inducción y capacitación del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) recibió los nuevos lineamientos estratégicos para la gestión del ciclo de la planificación 2025-2028. Estos lineamientos orientan el proceso de gestión del Plan Nacional Plurianual del Sector Público, los nuevos planes estratégicos de las instituciones y los nuevos planes operativos 2025-2028. Recibimos, además, el nuevo manual metodológico para la gestión de la planificación estratégica institucional (PEI) la cual incluye novedades importantes como la conformación de las instancias de trabajo para la elaboración del nuevo plan estratégico. El personal de la dirección de planificación y desarrollo recibió varios días los talleres correspondientes a la nueva estrategia de planificación del MEPYD y hemos elaborado el cronograma de trabajo del proceso de la formulación del PEI 2025-2028 el cual concluirá el 31 de octubre 2024.

No se ha establecido la política de innovación.

### III. Personas

No se ha elaborado el programa de promoción de la salud y prevención de enfermedades.

No se ha actualizado el plan de emergencia Institucional.

No se ha desarrollado un programa de compensación para los empleados.

No se cuenta con acceso para discapacitado al segundo nivel.

### IV. Alianzas y Recursos

No se evidencia el monitoreo de la evaluación sistemática del costo – efectividad de las tecnologías usadas.

No se toma en cuenta el impacto socio económico y ambiental de las TIC

No existe una delegación de responsabilidades financiera documentadas.

No tenemos nuestras instalaciones disponibles para actividades de la comunidad.

No contamos con un transporte colectivo del personal.

No contamos con acuerdos de colaboración que incluyan el aspecto de responsabilidad social.

### V. Procesos

En cuanto a los procesos no se presentaron debilidades evidentes, debido a que llevamos a cabo la mejora continua constante.

#### 2.2.2 Áreas de Mejora en los Criterios de Resultados

### VI. Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes

No se evidenció que se mida la capacidad de la organización para la innovación.

No se identificaron indicadores enfocados a la diversidad.

### VII. Resultados en las Personas

No se evidenció que exista un programa para recoger los esfuerzos individuales y de equipo.

### VIII. Resultado de Responsabilidad Social

No tenemos una medición con respecto a la responsabilidad social de la institución.

No se cuenta con evidencia de relaciones con representantes de la comunidad.

No se cuenta con planes para el desarrollo de proyectos en actividades filantrópicas de los empleados.

### IX. Resultados Clave de Rendimiento

No existe evidencias de implementación de reformas al sector público.

No se evidencia medición de la eficiencia de costos - efectividad

### 3. Conclusiones y lecciones aprendidas

El presente ejercicio de autodiagnóstico confirma 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, para 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 nuestro compromiso de brindar un servicio de calidad a los ciudadanos/clientes, los cuales nos perciben y evalúan 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 e ISO/IEC 17065:12, sumado a ello la participación constante en capacitaciones para asegurar la mejora continua en todos nuestros procesos.

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.

#### 4. Resumen de Puntuaciones:

<b>Institución: INDOCAL</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Puntos Totales Actual</b>	<b>Puntos Totales Propuesto</b>
<b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>	119	125
<b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	104	110
<b>3: Personas (100 puntos)</b>	80	90
<b>4: Alianzas (100 puntos)</b>	76	80
<b>5: Procesos (120 puntos)</b>	93	95
<b>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)</b>	92	95
<b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>	88	90
<b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>	18	20
<b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</b>	23	25
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>693</b>	<b>730</b>

#### 5. Anexo Guía Autoevaluación CAF