



MHE-2025-031150

8 de septiembre de 2025

Señora
Mildred Peralta

Directora de Planificación y Desarrollo
Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)

Asunto: Validación Plan Estratégico Institucional (PEI).

Distinguida señora:

Cortésmente, la Dirección General de Desarrollo Económico y Social, tiene a bien comunicarle el cierre del proceso de formulación de la planificación estratégica 2025-2028, específicamente la formulación del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y los Planes Estratégicos Institucionales (PEI).

En lo referente al plan estratégico de su institución, le informamos que después de la revisión consideramos que cumple con los requerimientos metodológicos; la alineación a las prioridades de desarrollo establecidas en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y a las prioridades establecidas en el marco de resultados del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP 2025-2028).

Agradecemos los esfuerzos realizados para que este proceso fuera exitoso.

Sin otro particular, se despide con sentimiento de consideración y estima.

Atentamente,


Nelson David Chavez Báez
Director

Dirección General de Desarrollo Económico y Social (DGDES)



NC/mb



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI) 2025-2028

**Instituto Dominicano para la Calidad
(INDOCAL)**



Edición No. 00



**INSTITUTO DOMINICANO
PARA LA CALIDAD**







Plan Estratégico Institucional

INDOCAL

2025-2028

PARTICIPANTES

Directores, Encargados Departamentales,
Personal Técnico y Administrativo de diferentes niveles

COORDINACIÓN

Néstor Matos, Director General
Percy R. García, Consultor CRIB Consulting
Carlos Vargas, Consultor CRIB Consulting
Carlos García, Consultor CRIB Consulting
Elsa Frías, Consultora CRIB Consulting
Jeimy de los Santos, Consultora CRIB Consulting
Mildred Peralta, Directora de Planificación y Desarrollo
Juan Isidro Ureña, Coordinador de Planificación y Desarrollo

REDACCIÓN Y ELABORACIÓN

Percy R. García, Consultor CRIB Consulting
Carlos Vargas, Consultor CRIB Consulting
Carlos García, Consultor CRIB Consulting
Elsa Frías, Consultora CRIB Consulting
Jeimy de los Santos, Consultora CRIB Consulting
Mildred Peralta, directora de Planificación y Desarrollo
Juan Isidro Ureña, Coordinador de Planificación y Desarrollo

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Director General
Directora de Planificación y Desarrollo

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Dirección de Planificación y Desarrollo

República Dominicana
Distrito Nacional
Edición No.00, Septiembre 2025
<http://indocal.gob.do/>

Tabla de contenido

1. Siglas y Acrónimos	5
2. Presentación	7
3. Introducción	8
4. Propósito del Plan	10
5. Vinculación del Plan Estratégico con la END	11
5.1 Visión País 2030	11
5.2 Eje Estratégico END 2030	11
5.3 Objetivo General END 2030	12
5.4 Objetivo Específico END 2030	12
5.5 Línea de Acción END 2030	12
6. Vinculación del Plan Estratégico con los ODS	14
6.1 Objetivos de Desarrollo Sostenibles 2030	14
6.2 ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico	14
6.3 ODS 9: Industria, innovación e infraestructura	16
6.4 ODS 12: Producción y consumo responsables	17
6.5 ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas	17
6.6 ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos	17
7. Vinculación con la Política Nacional de la Calidad	18
7.1 PNC 2024-2028	18
8. Información de la Institución	21
8.1 Reseña Histórica del INDOCAL	21
9. Informaciones Generales	22
9.1 Marco Normativo Asociado al INDOCAL	22
9.2 Atribuciones del INDOCAL	23
10. Diagnóstico Contextual	27
10.1 Análisis Político	27
10.2 Análisis Económico	28
10.3 Análisis Socioeconómico	30
10.4 Análisis Tecnológico	31
10.5 Análisis Ecológico	32

10.6 Análisis Legal	33
10.7 Contribución de la Institución a las Prioridades de la Gestión	35
10.8 Análisis del Marco Normativo.....	39
11.Diagnóstico Institucional	46
11.1 Análisis de Actores Involucrados	46
11.2 Análisis FODA.....	50
12.Marco Estratégico Institucional	57
12.1 Misión	57
12.2 Visión.....	57
12.3 Valores Institucionales.....	57
13.Estrategias Institucionales.....	59
13.1 Ejes Estratégicos 2025-2028.....	59
13.2 Objetivos Estratégicos 2025-2028	59
13.3 Resultados Esperados y Prioridades Estratégicas 2025-2028.....	60
13.4 Unidades Involucradas en la Ejecución	62
13.5 Matriz de Producción Estratégica	67
14.Anexos	86
14.1 Índice Tablas y Gráficos	86

1. Siglas y Acrónimos

PEI	Plan Estratégico Institucional
INDOCAL	Instituto Dominicano para la Calidad
SIDOCAL	Sistema Dominicano para la Calidad
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas
PESTEL	Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico, Legal
MEPyD	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo
MSP	Ministerio de Salud Pública
MOPC	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones
ISO	Organización Internacional de Normalización
CODOCA	Consejo Dominicano para la Calidad
MICM	Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes
ODAC	Organismo Dominicano de Acreditación
GNL	Gas Natural Licuado
GLP	Gas Licuado de Petróleo
MIMARENA	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
MESCYT	Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología
AIRD	Asociación de Industrias de la República Dominicana
CONEP	Consejo Nacional de la Empresa Privada
PyMEs	Pequeñas y Medianas Empresas
COPANT	Comisión Panamericana de Normas Técnicas
OIML	Organización Internacional de Metrología Legal
BIPM	Oficina Internacional de Pesas y Medidas
UNIDO	Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial

OMC	Organización Mundial del Comercio
SIM	Sistema Interamericano de Metrología
APMP	Programa de Metrología de Asia-Pacífico
COOMET	Euro-Asian Cooperation of National Metrological Institutions
EURAMET	Asociación Europea de Institutos Nacionales de Metrología
IIBI	Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria
END	Estrategia Nacional de Desarrollo
MIPYMES	Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
PNC	Política Nacional de la Calidad
OTC	Obstáculos Técnicos al Comercio
ONUDI	Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial
MATLAB	Laboratorio de Matrices
GTZ	Cooperación Técnica de Alemania
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CROSQ	Organismo Regional del CARICOM para la Normalización y Calidad
KOICA	Agencia de Cooperación Internacional de Korea
JICA	Agencia de Cooperación Internacional de Japón
PTB	Instituto Nacional de Metrología de Alemania
UE	Unión Europea
IAAC	Cooperación Interamericana de Acreditación
OEA	Organización de Estados Americanos
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
ONUDI	Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial
MAP	Ministerio de Administración Pública
OTC	Obstáculos Técnicos al Comercio

2. Presentación

Con gran orgullo y compromiso, presentamos el Plan Estratégico Institucional 2025-2028 del Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), una hoja de ruta ambiciosa, participativa y alineada con las prioridades nacionales de desarrollo, que define el rumbo institucional para los próximos cuatro años.

En un entorno cada vez más competitivo, globalizado y tecnológicamente avanzado, INDOCAL asume su rol protagónico dentro del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), fortaleciendo su función técnica y operativa como garante de la normalización, la metrología y la evaluación de la conformidad en la República Dominicana. Este plan, producto de un profundo diagnóstico institucional y contextual, recoge las voces de actores internos y externos, así como el análisis de nuestro entorno político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal, definiendo prioridades estratégicas claras.

El PEI 2025-2028 se articula en torno a cinco ejes estratégicos fundamentales: 1- Fortalecimiento Institucional, para consolidar una gestión moderna. 2- Fortalecimiento Técnico y Normativo, expandiendo nuestras capacidades reguladoras y de certificación. 3-Articulación Estratégica y Relacionamiento, promoviendo alianzas clave a nivel nacional e internacional. 4-Promoción de la Cultura de Calidad y Educación, fomentando una ciudadanía más consciente, exigente y formada. 5-Sostenibilidad y Continuidad, asegurando que los logros alcanzados se mantengan y evolucionen en el tiempo.

Apostamos a la modernización tecnológica, la capacitación de nuestro talento humano y la ampliación de nuestra infraestructura de servicios, para responder a las necesidades del país con mayor agilidad, cobertura y calidad. El PEI 2025-2028 es un llamado a la acción, a nuestras instituciones aliadas, al sector privado, a la sociedad civil y a la comunidad internacional. Seguiremos fortaleciendo juntos una cultura de calidad que impulse la innovación, la productividad y el bienestar social en la República Dominicana.

**Néstor Matos
Director General del INDOCAL**

3. Introducción

El Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), como órgano técnico del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), presenta su *Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028*, concebido como la hoja de ruta que guiará la gestión institucional durante los próximos cuatro años. Este instrumento estratégico orienta nuestras acciones hacia el fortalecimiento de la infraestructura nacional de calidad, en consonancia con los compromisos de desarrollo asumidos por el Estado dominicano a nivel nacional e internacional.

El proceso de formulación del PEI se ha sustentado en un diagnóstico integral, participativo y contextualizado que abarcó el análisis del entorno nacional (PESTEL), el análisis institucional (FODA y MACEPER) y la consideración de prioridades estratégicas definidas por la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), y otras políticas públicas sectoriales. Esta evaluación permitió identificar desafíos estructurales, oportunidades emergentes y áreas de mejora que servirán de base para impulsar una transformación institucional sostenible, innovadora y centrada en resultados.

El Plan se articula en torno a cinco ejes estratégicos clave:

1. **Fortalecimiento Institucional**, para garantizar una gestión moderna, eficiente y transparente.
2. **Fortalecimiento Técnico y Normativo**, ampliando la capacidad regulatoria, de normalización y certificación.
3. **Articulación Estratégica y Relacionamiento**, promoviendo sinergias con actores públicos, privados y de cooperación internacional.
4. **Promoción de la Cultura de Calidad y Educación**, orientada a sensibilizar, formar y empoderar a la ciudadanía y a los sectores productivos.

5. Sostenibilidad y Continuidad, para asegurar que los avances institucionales se mantengan y evolucionen con una visión de largo plazo.

Además, el PEI contempla una estrategia financiera para fortalecer la sostenibilidad operativa de la institución, optimizar el uso de los recursos públicos y ampliar las fuentes de ingresos propios, apoyado en la modernización tecnológica, el desarrollo del talento humano y la expansión de los servicios de calidad.

Con este plan, INDOCAL reafirma su compromiso con la excelencia, la mejora continua y la contribución activa al desarrollo económico, social y ambiental del país, aspirando a consolidarse como un referente nacional y regional en normalización, metrología y evaluación de la conformidad.

4. Propósito del Plan

El propósito del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025–2028 del Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) es establecer una hoja de ruta clara y operativa que oriente la transformación institucional de INDOCAL, consolidando su rol técnico dentro del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL) y fortaleciendo su impacto en la competitividad, la innovación tecnológica, la sostenibilidad y la cultura de calidad en el país.

Este plan tiene como finalidad:

- Responder a los desafíos estructurales y operativos identificados en el diagnóstico institucional.
- Alinear las funciones de normalización, metrología y evaluación de la conformidad con los compromisos nacionales e internacionales de desarrollo sostenible y mejora regulatoria.
- Impulsar una gestión moderna, eficiente y sostenible, fortaleciendo las capacidades internas, ampliando la cobertura de servicios y consolidando alianzas estratégicas.
- Promover la adopción de estándares de calidad, protegiendo al consumidor y mejorando la competitividad del sector productivo dominicano.
- Asegurar la sostenibilidad de las operaciones institucionales, diversificando fuentes de financiamiento y optimizando el uso de los recursos públicos.

En esencia, el PEI 2025–2028 busca exaltar aún más al INDOCAL como referente nacional y regional en calidad, a través de la implementación de estrategias organizadas en cinco ejes clave que abarcan desde el fortalecimiento institucional hasta la promoción de una cultura de calidad robusta y sostenida.

5. Vinculación del Plan Estratégico con la END

5.1 Visión País 2030

“República Dominicana es un país próspero, donde las personas viven dignamente, apegadas a valores éticos y en el marco de una democracia participativa que garantiza el Estado de derecho y promueve la equidad y la justicia social, que aprovecha sus recursos para desarrollarse de forma innovadora, sostenible y territorialmente equilibrada y se inserta competitivamente en la economía global” (Capítulo II, Art. 5. Ley No. 01-2012 / END 2030).

En esta formulación de la Visión de la Nación que deseamos construir para el año 2030 está implícito un modelo de desarrollo. Este modelo de desarrollo se propone, por un lado, enfrentar los principales problemas y rezagos que exhibe la sociedad dominicana en los ámbitos institucional, social, económico y ambiental y, por otro lado, enfrentar los retos que depara el futuro, asociados a un mundo en constante cambio en términos tecnológicos, climáticos y de las relaciones entre las naciones y las poblaciones a nivel global.

El modelo se articula alrededor de cuatro ejes estratégicos de acción, íntimamente imbricados, pues se requieren avances simultáneos para lograr progresos sólidos hacia el país deseado. En torno a estos cuatro ejes estratégicos, se establecen 19 objetivos generales, 58 objetivos específicos y 460 líneas estratégicas de acción.

5.2 Eje Estratégico END 2030

El Tercer Eje Estratégico de la Ley 1-12 postula: “Una economía territorial y sectorialmente integrada, innovadora, diversificada, plural, orientada a la calidad y ambientalmente sostenible, que crea y desconcentra la riqueza, genera crecimiento alto y sostenido con equidad y empleo digno, y que aprovecha y potencia las oportunidades del mercado local y se inserta de forma competitiva en la economía global.” (Capítulo II, Art. 8. Ley No. 01-2012 / END 2030).

Artículo 9. Tercer Eje, que procura una economía Sostenible, Integradora y Competitiva. - “Una economía territorial y sectorialmente integrada, innovadora, diversificada, plural, orientada a la calidad y ambientalmente sostenible, que crea y desconcentra la riqueza, genera crecimiento alto y sostenido con equidad y empleo digno, y que aprovecha y potencia las oportunidades del mercado local y se inserta de forma competitiva en la economía global”.

5.3 Objetivo General END 2030

Párrafo: Los Objetivos Generales, específicos y líneas de acción articulado con los propósitos misionales de INDOCAL y que se procuran lograr en el Tercer Eje Estratégico END son los siguientes:

Objetivo General 3.5: Estructura productiva sectorial y territorialmente articulada, integrada competitivamente a la economía global y que aprovecha las oportunidades del mercado local.

5.4 Objetivo Específico END 2030

Objetivo Específico 3.5.2

Crear la infraestructura (física e institucional) de normalización, metrología, reglamentación técnica y acreditación, que garantice el cumplimiento de los requisitos de los mercados globales y un compromiso con la excelencia.

5.5 Línea de Acción END 2030

3.5.2.1 Difundir en todo el territorio nacional la cultura de la calidad.

3.5.2.2 Definir las prioridades nacionales en las áreas de metrología, normalización y reglamentación técnica, ensayos, acreditación y certificación, de acuerdo a las necesidades de desarrollo nacional y los lineamientos y prácticas internacionales reconocidas.

3.5.2.3 Coordinar, planificar y organizar las actividades de adopción, armonización, elaboración, publicación, oficialización y divulgación de las normas técnicas, que sirvan de base a los reglamentos y procedimientos de evaluación de la conformidad, con miras a facilitar el comercio y el desarrollo productivo.

3.5.2.4 Capacitar y entrenar a las empresas, al sector público y a los consumidores y usuarios en materia de control de calidad y cumplimiento de normas.

3.5.2.5 Elaborar la reglamentación técnica sobre normas de calidad compatible con los lineamientos, directrices y acuerdos internacionales en la materia.

3.5.2.6 Garantizar la participación del país en los comités y subcomités normativos y reglamentarios, que funcionen en el marco de los tratados y los acuerdos comerciales suscritos y ratificados.

3.5.2.7 Crear un organismo de acreditación nacional con reconocimiento global, que promueva y desarrolle la acreditación en el país.

3.5.2.8 Implantar un sistema de metrología legal e industrial con reconocimiento global que garantice la exactitud de las mediciones.

6. Vinculación del Plan Estratégico con los ODS

6.1 Objetivos de Desarrollo Sostenibles 2030

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, adoptada por los Estados Miembros de las Naciones Unidas en 2015, constituye una hoja de ruta ambiciosa que orienta a los países hacia un desarrollo económico, social y ambiental equilibrado. Esta agenda establece 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que representan un compromiso colectivo para erradicar la pobreza, reducir las desigualdades, promover el crecimiento inclusivo y proteger el planeta.

En el caso de América Latina y el Caribe, la Agenda 2030 ofrece una oportunidad histórica al incorporar temas prioritarios para la región, como la inclusión social, el trabajo decente, la sostenibilidad urbana y la acción climática. Su enfoque de largo plazo la convierte en una herramienta clave para la planificación nacional y territorial, integrando políticas públicas, presupuestos y mecanismos de evaluación.

La implementación de esta agenda ha requerido el esfuerzo coordinado de gobiernos, sociedad civil, sector privado y academia. En ese marco, instituciones como INDOCAL desempeñan un rol fundamental al garantizar una infraestructura de calidad que respalde la competitividad, la sostenibilidad y la institucionalidad, contribuyendo de manera directa al cumplimiento de los ODS en la República Dominicana.

6.2 ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico

Objetivo: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Meta 8.2: Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.

Contribución de INDOCAL:

A través de la normalización, metrología y evaluación de la conformidad, INDOCAL mejora los procesos industriales, fomenta la innovación técnica y eleva la productividad de las empresas, especialmente las MIPYMES.

Meta 8.3: Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.

Contribución de INDOCAL:

Mediante el fortalecimiento de la infraestructura de calidad, INDOCAL apoya a las MIPYMES en la adopción de normas técnicas, certificaciones y trazabilidad, favoreciendo su formalización y acceso a mercados.

Meta 8.5: Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

Contribución de INDOCAL:

Con su planificación de capital humano técnico y servicios accesibles a nivel nacional, INDOCAL impulsa oportunidades de empleo técnico especializado y formación profesional en condiciones de equidad.

Meta 8.8: Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

Contribución de INDOCAL:

INDOCAL contribuye con normas técnicas y servicios de evaluación de la conformidad que mejoran la seguridad ocupacional, la calidad de los productos y la protección de los consumidores y trabajadores.

6.3 ODS 9: Industria, innovación e infraestructura

Objetivo: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

Meta 9.1: Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.

Contribución de INDOCAL:

INDOCAL fortalece la infraestructura nacional de la calidad a través de la expansión de laboratorios y servicios técnicos que impulsan el desarrollo industrial y la equidad territorial.

Meta 9.2: Promover una industrialización inclusiva y sostenible y, aumentar significativamente la contribución de la industria al empleo y al producto interno bruto, de acuerdo con las circunstancias nacionales, y duplicar esa contribución en los países menos adelantados.

Contribución de INDOCAL:

Mediante la normalización, evaluación de la conformidad y metrología, INDOCAL apoya directamente a los sectores industriales en la mejora de procesos, cumplimiento de estándares y acceso a mercados nacionales e internacionales.

Meta 9.4: Modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.

Contribución de INDOCAL:

INDOCAL desarrolla normas técnicas ambientales, certificaciones voluntarias y servicios de metrología verde que facilitan la producción sostenible y la innovación tecnológica en las empresas.

Meta 9b: Apoyar el desarrollo de tecnologías, la investigación y la innovación nacionales en los países en desarrollo, incluso garantizando un entorno normativo propicio a la diversificación industrial y la adición de valor a los productos básicos, entre otras cosas.

Contribución de INDOCAL:

A través de alianzas con universidades, centros de investigación y organismos internacionales, INDOCAL promueve la generación de conocimiento aplicado a la calidad, la innovación y la mejora de procesos productivos.

6.4 ODS 12: Producción y consumo responsables

Objetivo: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

Contribución de INDOCAL:

Promover la adopción de normas técnicas de sostenibilidad y desarrollar esquemas de etiquetado y certificación ambiental, además de impulsar la cultura de calidad y el consumo informado.

6.5 ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas

Objetivo: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

Contribución de INDOCAL:

Fortalecer la institucionalidad técnica del Estado a través de procesos normativos confiables. Promover transparencia en servicios de evaluación de la conformidad y consolidar un marco institucional alineado a la gestión por resultados.

6.6 ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos

Objetivo: Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

Contribución de INDOCAL:

Participar en redes regionales e internacionales de calidad (COPANT, OIML, PTB), establecer acuerdos de cooperación para fortalecimiento técnico y tecnológico y vincular actores públicos, privados y académicos en torno a la infraestructura de la calidad.

7. Vinculación con la Política Nacional de la Calidad

7.1 PNC 2024-2028

La Política Nacional de la Calidad (PNC) 2024-2028 es el marco estratégico del Estado dominicano orientado a fortalecer la Infraestructura Nacional de la Calidad, garantizando que los bienes y servicios del país cumplan con estándares nacionales e internacionales. Su propósito es impulsar la competitividad, la confianza del consumidor y el acceso a mercados globales, promoviendo la normalización, metrología, acreditación, reglamentación técnica, vigilancia del mercado y evaluación de la conformidad. Esta política se fundamenta en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y en la Ley 166-12, que crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL).

La PNC se estructura en cuatro ejes estratégicos: fortalecimiento institucional, fortalecimiento técnico, articulación intersectorial y fomento de la educación y cultura de la calidad. A través de estos ejes, el país busca consolidar un sistema que no solo perfeccione los procesos productivos, sino que también impulse la innovación, la sostenibilidad, la transformación digital y el cumplimiento de compromisos internacionales, incluyendo tratados comerciales y objetivos globales de desarrollo.

El Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) es uno de los pilares técnicos del SIDOCAL y un actor clave dentro de la PNC. Su rol principal es dirigir los procesos de normalización, metrología y evaluación de la conformidad, además de coordinar la elaboración, adopción y divulgación de las Normas Dominicanas (NORDOM). INDOCAL también representa al país ante organismos internacionales como ISO, COPANT, OIML, IEC, SIM y Codex Alimentarius, lo que fortalece el reconocimiento internacional del sistema de calidad dominicano.

Alineación Estratégica del INDOCAL con la PNC :

Eje PNC	Objetivos Estratégicos PNC	Eje PEI INDOCAL	Objetivos / Productos Estratégicos PEI	Tipo de Alineación
Eje 1. Fortalecimiento Institucional	Fortalecer la gobernanza y gestión del SIDOCAL	Eje 1: Fortalecimiento Institucional y Gobernanza	<ul style="list-style-type: none"> - Modernizar la estructura organizacional y procesos institucionales.- Implementar sistemas de planificación, monitoreo y evaluación alineados con SNPIP.- Garantizar la sostenibilidad financiera y fortalecimiento de la gestión administrativa. 	Directa (gobernanza y gestión institucional)
Eje 2. Fortalecimiento Técnico	Fortalecer funciones técnicas: normalización, metrología, reglamentación, acreditación	Eje 2: Fortalecimiento Técnico de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer capacidades técnicas en normalización, metrología legal, científica e industrial.- Incrementar oferta de servicios técnicos acreditados.- Promover uso de Normas Dominicanas (NORDOM). 	Directa (mandato técnico)
Eje 3. Articulación Estratégica	Articulación entre infraestructura de calidad y sectores público, privado, académico y consumidores	Eje 3: Articulación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer alianzas estratégicas con sectores productivos.- Posicionar INDOCAL como referente nacional e internacional.- Participar activamente en foros y organismos regionales y globales de calidad. 	Directa (relaciones estratégicas)

Eje PNC	Objetivos Estratégicos PNC	Eje PEI INDOCAL	Objetivos / Productos Estratégicos PEI	Tipo de Alineación
Eje 4. Cultura de la Calidad	Fortalecer la educación y cultura de la calidad en todos los sectores	Eje 4: Promoción de Cultura y Educación	- Desarrollar programas de sensibilización y capacitación.- Promover certificaciones de calidad.- Difundir las normas y servicios del INDOCAL a nivel nacional.	Directa (sensibilización y educación)

8. Información de la Institución

8.1 Reseña Histórica del INDOCAL

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 (DIGINOR).

A principios de 1978 se comienza a organizar la DIGINOR, bajo la asesoría del Instituto Dominicano de Tecnología Industrial (INDOTEC). En junio de ese mismo año se nombra el primer director general de la institución y en octubre se produce el ingreso a la Organización Internacional de Normalización (ISO), lo que asegura la participación de la República Dominicana en los trabajos de la Normalización Internacional.

Hoy en día el INDOCAL, autoridad nacional responsable de la normalización y de la metrología Legal, Industrial y Científica en la República Dominicana, es componente estructural fundamental del Consejo Dominicano para la Calidad, (CODOCA); adscrita el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), descentralizada, de Derecho Público, con personería jurídica, patrimonio y fondos propios, con autonomía administrativa, económica, financiera, técnica y operativa, con sede central en la ciudad de Santo Domingo y competencia a nivel nacional.

Como organismo normalizador el INDOCAL, tiene como funciones organizar las actividades de elaboración, adopción, armonización, aprobación, oficialización, publicación y divulgación de las normas técnicas, con miras a facilitar el comercio y el desarrollo industrial y servir de base a los Reglamentos Técnicos.

En lo que respecta a la metrología reside en desarrollar y disseminar la exactitud de los patrones nacionales de medición del país, así como la verificación, la calibración y la certificación de los instrumentos de medición, para esto cuenta con los Laboratorios de Flujo, Masa, Temperatura y Mediciones Eléctricas, entidades que reúnen las competencias necesarias para determinar el funcionamiento de esos equipos e instrumentos.

9. Informaciones Generales

9.1 Marco Normativo Asociado al INDOCAL

El Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) fundamenta su marco normativo en bases legales, encabezada por la Constitución de República Dominicana seguida por la Ley no. 166-12 del Sistema Dominicano para la Calidad, donde se establece a INDOCAL como entidad líder en la Política Nacional de Calidad (PNC) y la representación del país en los foros internacionales donde se trate la cultura de calidad.

La Dirección General de Normas (DIGINOR) fue organizada a principios de 1978, bajo la asesoría del Instituto Dominicano de Tecnología Industrial (INDOTEC). En junio de ese año, se nombró al primer director general de la institución y, en octubre, la República Dominicana ingresó a la Organización Internacional de Normalización (ISO), asegurando su participación en los trabajos de normalización internacional.

Con la promulgación de la Ley 166-12, se buscó modernizar y fortalecer la infraestructura de calidad en el país, creando el SIDOCAL como la estructura nacional encargada de las actividades relacionadas con el desarrollo y la demostración de la calidad, incluyendo la normalización, metrología, inspección, ensayo, certificación y acreditación. El INDOCAL, como autoridad nacional responsable de la normalización, evaluación de la conformidad y de la metrología legal, industrial y científica, es un componente fundamental del SIDOCAL y está adscrito al Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM).

Sus operaciones se sujetan a decretos, resoluciones y normativas aplicadas a su rol desde las diferentes entidades gubernamentales, desde la Presidencia de la República Dominicana, entes reguladores y demás instituciones que emitan resoluciones, reglamentos y políticas para el desarrollo de las instituciones gubernamentales, sus funcionamiento y procesos administrativos.

9.2 Atribuciones del INDOCAL

A partir del marco normativo que establece el funcionamiento del Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), en esta Ley 166-12 se define al instituto como el organismo técnico encargado de la normalización, metrología y evaluación de la conformidad en la República Dominicana, entre las principales atribuciones se encuentran:

Normalización (Artículo 45)

- Coordinar, planificar y organizar las actividades de elaboración, adopción, armonización, aprobación, oficialización, publicación y divulgación de las normas técnicas, con miras a facilitar el comercio y el desarrollo industrial y servir de base a los RT.
- Elaborar programas anuales de capacitación y entrenamiento en materia de normalización y certificación de la calidad, dirigidos a las empresas, al personal en funciones del sector público y a los consumidores y usuarios.
- Elaborar la Política Nacional de Normalización y el Plan Nacional de Normalización.
- Representar al país en las actividades regionales e internacionales de normalización.
- Mantener activa su membresía en los organismos mundiales reconocidos de normalización.
- Cualquier otra función o competencia que guarde correspondencia con las normas, las directrices, los procedimientos, las guías y prácticas internacionales seguidos en la formulación y adopción de normas, cumpliendo de manera estricta con el Código de Buenas Prácticas para la Elaboración, Adopción y Aplicación de Normas de la OMC, o cualquier otro documento similar que pudiera sustituirle.

INDOCAL como Organismo de Certificación (Artículo 46)

El INDOCAL desarrollará la competencia técnica como organismo de certificación mediante su acreditación por un organismo competente y reconocido en la materia. En este sentido, será un organismo de certificación para productos, servicios,

sistemas, personas, procesos e instalaciones, cuando los mismos estén sujetos a reglamentos técnicos.

Párrafo: Tanto en el ámbito voluntario como en el reglamentario, podrán actuar entidades de certificación privadas, siempre que estén debidamente reconocidas en sus competencias por un organismo de acreditación aprobado por las organizaciones internacionales correspondientes o debidamente autorizadas por el Consejo Directivo del CODOCA.

INDOCAL en materia de Reglamentación Técnica (Artículo 54)

El INDOCAL participará, junto a los respectivos ministerios, en los comités técnicos dedicados a la elaboración, adopción, adaptación o armonización de reglamentos técnicos, de modo tal que la emisión, oficialización y puesta en vigencia de los mismos permita la más efectiva y eficiente protección de la salud humana, animal y vegetal, del medio ambiente, de la seguridad ciudadana y de los demás bienes jurídicos tutelados, asegurando así el cumplimiento de los acuerdos internacionales sobre la materia y neutralizando cualquier iniciativa encaminada, explícita o implícitamente, a crear obstáculos innecesarios al comercio.

Párrafo: La participación del INDOCAL en los comités técnicos de reglamentación técnica debe garantizar que los mismos sean elaborados partiendo de información científica y técnica y tomando en cuenta las normas y reglamentos técnicos nacionales e internacionales, de tal modo que cumplan con las exigencias del sistema de comercio multilateral y respondan efectivamente a los objetivos legítimos del Estado, mencionados en el presente artículo.

INDOCAL en materia de Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC) (Artículo 56)

El INDOCAL fungirá como Autoridad Nacional de Notificación (NNA) en materia de OTC y, en calidad de tal, es la única entidad oficial responsable de la puesta en ejecución de los procedimientos de notificación de los reglamentos técnicos a las oficinas competentes de la OMC. Las funciones del INDOCAL en su calidad de NNA en materia de OTC se realizarán en estrecha coordinación y colaboración con

las autoridades gubernamentales competentes y por vía del Ministerio de Relaciones Exteriores de la República Dominicana.

Párrafo I: El INDOCAL ejercerá en lo adelante la Presidencia del Comité Nacional para la aplicación del Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC), por lo que queda modificado en este aspecto el Decreto 633-06, que creó dicho Comité.

Párrafo II: El Punto de Contacto (Enquiry Point) en materia de OTC es la Dirección de Comercio Exterior del Ministerio de Industria y Comercio (MIC).

Metrología (Artículo 60)

De manera simplificada el INDOCAL en materia de Metrología realiza las siguientes funciones:

- Desarrollar, custodiar y conservar los patrones nacionales de medición, que sirven como referencia oficial en el país.
- Calibrar instrumentos de medición usados en la industria, el comercio y la ciencia para asegurar su exactitud.
- Verificar y controlar instrumentos de medición comerciales, como balanzas y surtidores de combustible (Metrología Legal).
- Fomentar el uso del Sistema Internacional de Unidades (SI) en todo el territorio nacional.
- Garantizar la calidad de las mediciones en laboratorios y procesos productivos, incluyendo el uso de materiales de referencia certificados (Metrología Química).
- Establecer tarifas y condiciones para la prestación de servicios metrológicos, como calibraciones y verificaciones.
- Promover la participación del país en organismos internacionales de metrología, asegurando el reconocimiento global del sistema dominicano.
- Coordinar planes anuales y políticas en metrología, asegurando la modernización y desarrollo continuo del área.

- Formar y capacitar personal técnico en metrología para fortalecer el talento humano.

Metrología Legal

Metrología legal, garantiza el cumplimiento de normativas técnicas y jurídicas en instrumentos de medición, protegiendo al consumidor en transacciones comerciales, salud y medio ambiente.

Metrología Industrial

Metrología industrial, asegura la precisión en las mediciones industriales mediante la calibración de instrumentos, mejorando la competitividad y la calidad de los productos y servicios.

Metrología Científica

Metrología científica, investigación, desarrollo y mantenimiento de patrones de medida, asegurando la exactitud de las unidades de medición.

10. Diagnóstico Contextual

10.1 Análisis Político

El análisis de los factores políticos revela que las políticas gubernamentales orientadas a la competitividad, industrialización y sostenibilidad representan una oportunidad para fortalecer las áreas de evaluación de la conformidad, metrología y normalización. El compromiso con la transparencia y el reconocimiento internacional de INDOCAL abren la posibilidad de fortalecer alianzas estratégicas que impulsen la cultura de calidad tanto en el país como en la región.

Políticas Sectoriales:

Las políticas gubernamentales orientadas a fortalecer la competitividad, la industrialización y la sostenibilidad económica, como la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030), la Política Nacional de la Calidad (PNC 2024-2028) y las iniciativas de apoyo a las MIPYMES, representan oportunidades claves para el desarrollo de las áreas de evaluación de la conformidad, metrología y normalización.

Asimismo, el impacto de estas políticas se refleja directamente en la asignación de recursos presupuestarios a INDOCAL, lo que determina su capacidad para ejecutar programas estratégicos de calidad, fortalecer la infraestructura metrológica y ampliar los servicios de evaluación de la conformidad y normalización. En este sentido, el respaldo gubernamental es fundamental para garantizar que INDOCAL cuente con los recursos necesarios para contribuir efectivamente al desarrollo productivo y competitivo del país.

Continuidad Institucional:

Los ciclos gubernamentales y la rotación natural de personal en el sector público pueden influir en la ejecución de proyectos estratégicos. En este sentido, es fundamental mantener una visión institucional a largo plazo que garantice la

continuidad de los planes en curso y asegure la alineación con los objetivos nacionales de calidad y competitividad.

Transparencia y Rendición de Cuentas:

Como entidad del sector público, INDOCAL se adhiere a los principios de transparencia y rendición de cuentas, lo que contribuye a fortalecer su gestión y reputación tanto a nivel nacional como internacional.

Alcance a Nivel Internacional:

INDOCAL, como organismo responsable de representar a la República Dominicana en tratados internacionales como el Acuerdo de Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC) de la Organización Mundial del Comercio (OMC) y en foros especializados como la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT), Asamblea General de la ISO y el Sistema Interamericano de Metrología (SIM), juega un papel clave en la proyección del país en materia de calidad.

En línea con su Plan Estratégico Institucional, su reconocimiento internacional permite fortalecer alianzas estratégicas con organismos regionales y globales, promoviendo la armonización de estándares, el desarrollo de capacidades técnicas y la consolidación de una cultura de calidad en la República Dominicana y en la región de Latinoamérica y el Caribe.

10.2 Análisis Económico

El desempeño y la capacidad operativa de INDOCAL están directamente influenciados por factores económicos tanto a nivel nacional como internacional. Por un lado, el financiamiento proveniente del presupuesto gubernamental, la cooperación internacional y los ingresos generados por sus servicios que juegan un papel fundamental en el desarrollo de programas e infraestructura técnica. Por otro lado, la implementación de normas y servicios de evaluación de la conformidad tiene un impacto significativo en el comercio exterior y la inversión extranjera, al facilitar el acceso a mercados internacionales y fortalecer la competitividad de los sectores productivos. Estos factores económicos no solo condicionan la

sostenibilidad financiera de INDOCAL, sino que también definen su contribución al crecimiento económico del país.

Financiamiento:

INDOCAL es financiado en parte por el presupuesto asignado por el gobierno dominicano y por fondos de cooperación internacional, como los provenientes de proyectos especiales con cooperadoras como la Unión Europea. Además, una parte de sus ingresos proviene de los servicios que ofrece, como evaluación de la conformidad, metrología, capacitaciones y ventas de normas. Sin embargo, esta fuente de ingresos aún es limitada y requiere ser optimizada para fortalecer la sostenibilidad financiera de la institución y ampliar sus operaciones.

Desarrollo del Comercio:

- La implementación de normas y servicios de evaluación de la conformidad permite minimizar barreras técnicas en el comercio exterior, facilitando acuerdos y tratados comerciales.
- INDOCAL promueve estándares relacionados con eficiencia energética y tecnologías emergentes, lo que fortalece sectores clave con alto potencial de crecimiento económico.
- La adaptación a estándares internacionales facilita la exportación de productos dominicanos, alineándose con la política comercial del país.
- Los estándares de calidad impulsados por INDOCAL contribuyen a posicionar a República Dominicana como un destino confiable para la inversión extranjera, creando un entorno de negocios basado en criterios técnicos reconocidos.
- Sectores como turismo y agricultura han visto beneficios tangibles a partir de la adopción de normas y optar por las certificaciones de calidad, promoviendo su desarrollo y crecimiento económico.

10.3 Análisis Socioeconómico

El INDOCAL contribuye significativamente a mejorar la calidad de vida de los consumidores y fortalecer sectores productivos clave. Su labor en la promoción de una cultura de calidad, la educación ciudadana y la supervisión de normas de seguridad y calidad responde a necesidades sociales prioritarias, como la protección de la salud pública y el acceso a productos más seguros y competitivos. Estos aportes no solo benefician a los consumidores finales, sino que también generan oportunidades económicas para pequeñas empresas y productores locales, impulsando así un desarrollo más inclusivo y sostenible.

Impactos Económicos y Sociales:

- INDOCAL fomenta oportunidades económicas y reduce desigualdades sociales a través de programas de capacitación dirigidos a MIPYMES, permitiendo que estas empresas adopten estándares de calidad y aumenten su competitividad.
- La creciente preocupación de la sociedad por recibir productos y servicios de mayor calidad impulsa la adopción de estándares promovidos por INDOCAL y el Sistema Nacional de la Calidad, fomentando una cultura de consumo responsable y sostenible.

Impacto Educativo:

INDOCAL contribuye a la educación ciudadana mediante iniciativas como “El Interactivo de INDOCAL”, que sensibilizan a la población sobre la importancia de consumir productos que cumplan con los estándares de calidad. Estas acciones promueven una ciudadanía más informada y exigente en materia de calidad.

Salud Pública:

INDOCAL desarrolla normas de higiene y seguridad en establecimientos como cocinas comerciales y laboratorios, protegiendo la salud de las personas y asegurando la calidad en sectores críticos relacionados con la alimentación y la industria sanitaria.

Cultura de Calidad y Consumo Responsable:

INDOCAL se enfoca en desarrollar y ofrecer normas, servicios de metrología y evaluación de la conformidad, proporcionando a los productores las herramientas necesarias para mejorar la calidad de sus productos. De esta manera, se facilita su acceso a mercados más amplios, beneficiando a productores rurales y pequeñas empresas.

Al fomentar el cumplimiento de normas y la evaluación de la conformidad, INDOCAL contribuye a la concienciación sobre la compra responsable y al fortalecimiento de la confianza entre consumidores y productores. Esto, a su vez, facilita el reconocimiento de los productos nacionales en el mercado.

10.4 Análisis Tecnológico

El avance tecnológico es un elemento fundamental para el desarrollo y la promoción de estándares de calidad a nivel global, permitiendo la modernización de procesos, la innovación en sectores productivos y la implementación de prácticas sostenibles.

En este contexto, INDOCAL facilita la adopción de tecnologías avanzadas y establece normas técnicas que respondan a las demandas del mercado y a los desafíos de la era digital. No obstante, la infraestructura tecnológica y física internas, y los sistemas de la institución requieren de un fortalecimiento continuo que permita optimizar sus servicios, incrementar su eficiencia operativa y consolidar su liderazgo en la promoción de la cultura de calidad en República Dominicana.

Innovación Tecnológica:

Si bien INDOCAL ha comenzado a implementar herramientas tecnológicas para automatizar y digitalizar sus servicios, estas iniciativas aún enfrentan desafíos debido a equipos obsoletos y sistemas con capacidad limitada, lo que ralentiza su implementación efectiva. La disponibilidad de servicios en línea ha facilitado el acceso a certificaciones y normas, pero requiere mayor modernización para cubrir

de forma integral las necesidades de empresas y ciudadanos. A través de programas de formación, INDOCAL capacita a técnicos y empresarios, fortaleciendo la competitividad de sectores clave.

Desarrollo de Normas Tecnológicas:

INDOCAL colabora con organizaciones internacionales como la Organización Internacional de Normalización (ISO) y la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI), adoptando las mejores prácticas tecnológicas globales para sus operaciones y la creación de normas técnicas. Ha logrado avances importantes en el desarrollo de estándares para nuevas tecnologías, lo que impulsa la adopción de soluciones sostenibles en el país.

10.5 Análisis Ecológico

La sostenibilidad ambiental es un desafío y una oportunidad para las instituciones que trabajan en la promoción de estándares de calidad. INDOCAL, como organismo clave, juega un rol esencial en asegurar que las prácticas industriales y agrícolas en República Dominicana se alineen con los criterios globales de sostenibilidad. No obstante, la adopción de estas prácticas requiere un mayor nivel de sensibilización y compromiso por parte de los sectores productivos y la sociedad en general, lo que permitirá consolidar un modelo de desarrollo más responsable y eficiente.

Sostenibilidad Ambiental

INDOCAL desempeña un papel fundamental en la promoción de prácticas responsables con el medio ambiente al adoptar normas alineadas con objetivos globales de sostenibilidad, como la ISO 14001 en gestión ambiental. A través de la creación, adopción y certificación basado en estándares, INDOCAL garantiza que las empresas locales implementen procesos orientados a la reducción de emisiones de carbono, eficiencia energética y producción agrícola responsable, fomentando un menor impacto ambiental.

Asimismo, la institución promueve modelos sostenibles en sectores clave, como el de envases y empaques, mediante la certificación de buenas prácticas que incluyen el reciclaje, la reutilización de materiales y el uso eficiente de recursos.

10.6 Análisis Legal

La Ley 166-12 regula el SIDOCAL y crea el INDOCAL, estableciendo su responsabilidad en la implementación de estándares técnicos, normalización, metrología y evaluación de la conformidad. Asimismo, asigna a CODOCA el rol de líder en la Política Nacional de Calidad (PNC) y su representación en los comités de normas nacionales e internacionales, garantizando el cumplimiento de los tratados comerciales relacionados con la calidad.

INDOCAL apoya a los ministerios en el desarrollo de reglamentos técnicos para sectores clave como la seguridad alimentaria, materiales de construcción y dispositivos electrónicos, contribuyendo a que los productos en el mercado cumplan con requisitos de seguridad y calidad.

Las normas emitidas protegen los derechos de los consumidores, fortaleciendo la confianza en los productos y servicios locales.

Políticas Públicas y la Política Nacional de la Calidad (PNC)

El rol de INDOCAL está estrechamente vinculado con las políticas públicas, especialmente a través de la Política Nacional de la Calidad (PNC), cuyo propósito es fortalecer el sistema nacional de calidad, fomentar la competitividad y proteger los derechos del consumidor.

La recién aprobada PNC 2024-2028 se basa en cuatro ejes estratégicos:

- Fortalecimiento Institucional.
- Fortalecimiento Técnico.
- Articulación Estratégica.
- Promoción de la Cultura y la Educación en Calidad.

La PNC posiciona a INDOCAL como una entidad clave para la adopción, armonización y publicación de normas técnicas, así como para el monitoreo de acuerdos comerciales y tratados internacionales.

Regulaciones y Normativas Locales

El marco legal de INDOCAL se complementa con diversas leyes nacionales que refuerzan su papel en el Sistema Dominicano para de la calidad como:

- Ley 358-05: Protección de los derechos del consumidor.
- Ley 64-00: Normas sobre medio ambiente y sostenibilidad.
- Ley 392-07: Competitividad e innovación industrial.
- Otras leyes relevantes: Ley 8-90 de Zonas Francas, Ley 108-05 de Registro Inmobiliario, Ley 57-07 sobre energías renovables, entre otras.

Estas normativas permiten a INDOCAL diseñar normas técnicas específicas para sectores estratégicos como la salud, la construcción y la tecnología, velando por la seguridad y eficiencia de los productos y servicios en el mercado local.

Normas Internacionales

Como representante del país ante organismos internacionales, INDOCAL trabaja con estándares globales emitidos por instituciones como la Organización Internacional de Normalización (ISO), buscando garantizar la alineación de los productos y servicios dominicanos con criterios reconocidos a nivel mundial. Entre las certificaciones más relevantes se encuentran:

ISO 9001: Gestión de calidad.

ISO 14000: Gestión ambiental.

ISO 45001: Salud y seguridad ocupacional.

ISO 27001: Información tecnológica.

ISO 31000: Gestión de riesgos.

ISO/IEC 17065 Evaluación de la Conformidad - Requisitos para Organismos que Certifican Productos, Procesos y Servicios.

ISO/IEC 17021-1 Evaluación de la Conformidad - Requisitos para los Organismos que Realizan la Auditoría y la Certificación de Sistemas de Gestión.

ISO/IEC 17025 Requisitos generales para la competencia técnica y la operación coherente de los laboratorios de ensayo y calibración.

10.7 Contribución de la Institución a las Prioridades de la Gestión

Perspectiva Interna

A partir de las entrevistas con los puestos de dirección y departamentos, se observa un reconocimiento de que INDOCAL se encuentra en una etapa de crecimiento y transición, donde busca ampliar sus servicios, digitalizar sus procesos y mejorar su eficiencia.

Esto se valida con la perspectiva de los colaboradores, quienes describen a INDOCAL como una institución que cuenta con atributos positivos que le otorgan un posicionamiento privilegiado. Destacan su reconocimiento técnico en normalización, metrología y evaluación de la conformidad, avalado por certificaciones y acreditaciones internacionales, así como su capital humano calificado para trabajar en las áreas de servicio del instituto. Además, perciben que la propuesta de valor de INDOCAL se centra en garantizar la calidad de los productos y servicios nacionales, promover la competitividad y contribuir al desarrollo económico, reforzando así su rol como una institución gubernamental clave para el progreso del país.

Por otra parte, desde los puestos de dirección y departamental se coincide en que la organización enfrenta limitaciones estructurales y burocráticas, así como retos tecnológicos que frenan su potencial de expansión y eficiencia. Estas entrevistas

también revelan que, aunque el personal es altamente capacitado, la organización sufre de una alta rotación de talento debido a salarios no competitivos y falta de recursos para la modernización.

Estos retos se ven reafirmados por la perspectiva de los colaboradores, quienes perciben que existen áreas que requieren atención prioritaria, como la infraestructura física y tecnológica, con el objetivo de cubrir el territorio nacional de manera eficiente. También señalan la necesidad de optimizar los procesos internos, mejorar el manejo de la comunicación y fortalecer el reconocimiento externo de INDOCAL. En el análisis se evidencia el interés por trabajar de manera efectiva en estas áreas para consolidar y fortalecer el funcionamiento institucional.

Entre los colaboradores también se identifican desafíos que dificultan el avance. Por ejemplo, los recursos financieros limitados restringen los proyectos que la entidad desea implementar. Adicionalmente, la limitada cultura de calidad reduce el impacto de sus acciones a nivel nacional y debilita el compromiso del sector privado para el cumplimiento de los estándares y certificaciones estipulados en el SIDOCAL.

Por otra parte, uno de los retos más críticos identificados internamente es la ausencia de una política de competitividad salarial, lo que resulta en una alta rotación de personal. Este fenómeno no solo afecta la continuidad operativa, sino que también representa una pérdida significativa de talento especializado, dificultando la consolidación de los equipos de trabajo y el logro de los objetivos institucionales. A pesar de ello, se reconoce que el equipo técnico y administrativo actual posee un alto nivel de competencia y compromiso, lo que constituye un importante activo para la organización.

En cuanto a las relaciones interinstitucionales, si bien existen esfuerzos por establecer alianzas estratégicas, estas requieren fortalecimiento, balance y seguimiento, así como la definición de proyectos específicos, para ampliar el alcance y el impacto de las iniciativas de INDOCAL, tanto en el ámbito público como privado. Por otra parte, el catálogo de servicios actual cumple con los

estándares básicos, pero requiere ser ampliado y optimizado para alinearse con las crecientes demandas del mercado nacional e internacional. Asimismo, se identificó la necesidad de una comunicación más clara y efectiva sobre los servicios que ofrece, tanto hacia el público externo como dentro de la misma organización.

Perspectiva Externa

A partir de entrevistas con actores clave del ámbito externo, la percepción sobre la organización es predominantemente positiva en cuanto a los servicios que ofrece en términos de calidad.

El Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) es reconocido por su labor en la provisión de servicios de normalización, metrología y evaluación de la conformidad, contribuyendo así a la calidad y competitividad del mercado.

Es importante destacar que, si bien INDOCAL desempeña un papel fundamental en la supervisión y desarrollo de normas técnicas, su alcance en materia de regulación se limita exclusivamente al ámbito de la metrología legal. Esta precisión refuerza la claridad sobre su misión y los servicios que ofrece a los distintos sectores productivos y consumidores.

Los entrevistados reconocen los aportes de INDOCAL como un actor estratégico en el desarrollo del país:

Regulación y confiabilidad a través de la emisión de certificados de calidad que validan productos y servicios, fortaleciendo la competitividad nacional e internacional. En este sentido, el INDOCAL desempeña un rol regulador exclusivamente en el ámbito de la metrología legal, mientras que sus funciones en normalización y evaluación de la conformidad se enfocan en ofrecer servicios voluntarios que promuevan la mejora continua y el cumplimiento de estándares de calidad.

Creación de estándares técnicos que aseguran la calidad de los procesos, promueven la productividad y elevan los estándares del mercado local.

Esta percepción a nivel externa no indica la realidad del rol de INDOCAL, por lo tanto es un aspecto a mejorar para que con acciones de comunicación se comunique el rol correcto y las funciones de la institución.

Entre las fortalezas descritas por los entrevistados (actores externos), se destacan: un marco legal robusto que respalda la evaluación de la conformidad de los requisitos reglamentarios de las entidades que atiende, formación técnica especializada del personal, reconocimiento internacional, incluyendo participación en normas ISO y comités técnicos, supervisión y desarrollo de normas técnicas adaptadas a las necesidades sectoriales y servicios de evaluación de la conformidad y capacitación que validan el compromiso con la calidad nacional.

Los entrevistados identifican áreas de mejora clave que requieren atención prioritaria como son: mayor visibilidad nacional para que más empresas conozcan y utilicen los servicios de INDOCAL, ampliación de la cobertura geográfica y capacidad técnica, a fin de dar respuestas más rápidas y efectivas, desburocratización de procesos internos, lo que facilitaría la eficiencia operativa y fortalecimiento de alianzas público-privadas, con el objetivo de expandir el alcance y la influencia de la institución.

Los entrevistados destacan una serie de expectativas que permitirían al INDOCAL ampliar su impacto y garantizar la calidad en el sector productivo como son: incrementar el presupuesto destinado a sus operaciones para mejorar sus capacidades técnicas y de servicio, promover alianzas estratégicas que faciliten la colaboración interinstitucional y mejoren su visibilidad a nivel nacional e internacional, fortalecer los laboratorios y ampliar sus capacidades técnicas para responder de manera más eficiente a las demandas del mercado y optimizar los procesos internos, facilitando la participación del sector empresarial en la elaboración y aplicación del marco normativo.

Con respecto a su perspectiva con relación a los servicios que actualmente ofrece INDOCAL, si bien consideran que son funcionales y son bien valorados por ellos, también piensan que es necesario trabajar en áreas clave para su desarrollo y

expansión como son: ampliar la difusión sobre las funciones y beneficios de INDOCAL para aumentar su visibilidad y alcance, incorporar nuevos servicios adaptados a las necesidades cambiantes de las empresas y sectores productivos y actualizar y expandir los servicios existentes para satisfacer la demanda local e internacional de forma más efectiva.

A partir de las entrevistas se percibe que los sectores industriales y comerciales tienen un fuerte compromiso creciente con los estándares de calidad impulsados por INDOCAL, pero requieren de algunos esfuerzos por parte de la institución para poder consolidar dicho compromiso y les permitan ampliar la adopción de estándares de calidad, optimizando la operatividad de sus funciones y aumentando su impacto como son: ampliar la cobertura geográfica para llegar a más regiones y sectores productivos, promover la formación continua del personal técnico y administrativo e incrementar la promoción y comunicación de los servicios disponibles para asegurar su mayor conocimiento y uso.

10.8 Análisis del Marco Normativo

El Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) fue creado bajo la Ley No. 166-12 como parte del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL). Esta ley establece las bases para la promoción, regulación y supervisión de estándares de calidad en productos, servicios, procesos y sistemas, tanto en el sector público como en el privado.

En el marco legal, se define a INDOCAL como la autoridad nacional responsable de la normalización y metrología científica, industrial y científica. Sus competencias incluyen la normalización técnica, la metrología y el apoyo técnico en el proceso de elaboración de reglamentos técnicos. Además, representa a la República Dominicana en los foros internacionales relacionados con la calidad. Ver Tabla Herramienta 1.

Adopción y Análisis de Priorización de los Problemas

A partir del análisis realizado, que incluye los aportes de la dirección y colaboradores, actores externos, el análisis de las relaciones interinstitucionales y actores clave, así como el análisis detallado del entorno PESTEL, se han identificado tres grandes áreas en las que INDOCAL enfrenta desafíos críticos que deben ser abordados en su estrategia institucional para los próximos años:

- 1. Aspectos Operativos y Tecnológicos:** Enfocados en la modernización de procesos, infraestructura y herramientas tecnológicas que optimicen la eficiencia y productividad de la institución.
- 2. Gestión del Talento y Recursos Institucionales:** Orientados a fortalecer la retención, capacitación y motivación del personal, así como la adecuada asignación y uso de los recursos disponibles.
- 3. Proyección Externa y Posicionamiento Institucional:** Dirigidos a mejorar la visibilidad, posicionamiento y colaboración con actores clave, tanto a nivel nacional como internacional, para maximizar el impacto de INDOCAL en la sociedad y en el desarrollo del país.

A continuación, se presenta un desglose detallado de cada una de estas áreas, identificando los desafíos específicos y las oportunidades que la institución debe priorizar para consolidar su rol estratégico en la infraestructura de la calidad nacional.

Aspectos Operativos y Tecnológicos

En esta sección se agrupan los desafíos relacionados con la modernización de los procesos, la infraestructura física y tecnológica, y la optimización de las operaciones internas, aspectos que resultan fundamentales para garantizar la eficiencia y capacidad de respuesta de INDOCAL a las necesidades del sector productivo y la sociedad.

1. Tecnología y Digitalización

- **Equipos obsoletos y software insuficiente:** La falta de equipos tecnológicos modernos y la ausencia de licencias de software especializados (como MATLAB y herramientas de gestión de procesos) limitan la capacidad operativa y técnica de la institución.
- **Baja digitalización de procesos:** Aún persiste una alta dependencia de procesos manuales y burocráticos, especialmente en áreas clave como viáticos, nóminas, compras y gestión documental, lo que reduce la productividad.
- **Ciberseguridad limitada:** La carencia de estrategias robustas para proteger la información pone en riesgo la transición hacia una gestión más digital y automatizada.

2. Infraestructura Física

- **Instalaciones insuficientes:** Los espacios actuales, especialmente en laboratorios y áreas técnicas, resultan limitados para responder a la creciente demanda de servicios y para implementar nuevas capacidades técnicas.
- **Necesidad de expansión de cobertura:** La limitada infraestructura física también dificulta la expansión geográfica de los servicios de INDOCAL, restringiendo su alcance en el territorio nacional.

3. Procesos Operativos y Burocracia

- **Ineficiencia en los procesos internos:** Procedimientos administrativos engorrosos, como las múltiples aprobaciones para compras y contrataciones, retrasan la ejecución de proyectos y afectan la capacidad de respuesta.
- **Retrasos en toma de decisiones:** La ineficiencia en los procesos administrativos y operativos, así como los retrasos en la toma de decisiones debido a barreras logísticas y tecnológicas, limitan la capacidad de respuesta institucional.

4. Desarrollo de Capacidades Tecnológicas

- **Colaboración con estándares internacionales:** A pesar de avances en la adopción de mejores prácticas globales, INDOCAL debe continuar fortaleciendo la creación y adopción de normas relacionadas con tecnologías emergentes (vehículos eléctricos, paneles solares, eficiencia energética, entre otros).
- **Formación en tecnología:** Existe una necesidad de capacitar al personal técnico y administrativo en herramientas digitales avanzadas y sistemas de gestión modernos, para garantizar un uso eficiente de las tecnologías disponibles.

La modernización tecnológica y operativa de INDOCAL es una prioridad que permitirá optimizar su desempeño, ampliar su alcance y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

Gestión del Talento y Recursos Institucionales

La capacidad de INDOCAL para cumplir con su misión depende, en gran medida, de la gestión efectiva del talento humano y la optimización de sus recursos financieros. Los desafíos identificados en esta área abarcan aspectos relacionados con el reclutamiento, desarrollo y retención de personal, así como con la motivación interna y la cultura organizacional.

1. Retención, Desarrollo y Sentido de Pertenencia del Talento Humano

- **Alta rotación de personal:** INDOCAL enfrenta dificultades para retener talento técnico especializado debido a salarios poco competitivos, falta de incentivos y cambios administrativos que afectan la estabilidad laboral.
- **Capacitación limitada:** La ausencia de programas de capacitación especializada y planes de desarrollo personal restringe la mejora de habilidades técnicas y profesionales del equipo, lo que limita la respuesta a los desafíos actuales e internacionales.

- **Procesos de inducción inefectivos:** Los programas actuales de inducción no facilitan la integración eficiente de los nuevos colaboradores, lo que limita su adaptación a la cultura institucional y sus funciones.
- **Falta de sentido de pertenencia:** Existe una percepción generalizada de desconexión entre el personal y la misión institucional. La falta de un sentido de pertenencia no solo reduce la motivación individual, sino que también impacta negativamente en la cohesión organizacional y en la retención del talento técnico especializado.
- **Ausencia de políticas de compensación:** No existen políticas claras de reconocimiento ni herramientas sistematizadas de evaluación del desempeño que permitan aumentos de sueldo o promociones, afectando la percepción de crecimiento profesional dentro de la institución.

2. Optimización y Diversificación de los Recursos Financieros

- **Dependencia de fondos gubernamentales:** La predominancia de financiamiento estatal y la falta de diversificación de ingresos limitan la capacidad de INDOCAL para invertir en áreas prioritarias.
- **Exploración de nuevas fuentes de ingresos:** Es necesario implementar estrategias para generar ingresos propios, a través de servicios especializados, alianzas con organismos internacionales y colaboración con el sector privado.
- **Procesos administrativos burocráticos:** La lentitud en procesos clave como reclutamiento, facturación y compras, obstaculiza la agilidad institucional y el aprovechamiento eficiente de los recursos disponibles.

Proyección Externa y Posicionamiento Institucional

Esta sección agrupa los desafíos relacionados con la visibilidad, el reconocimiento y el relacionamiento estratégico de INDOCAL, aspectos fundamentales para fortalecer su impacto en el desarrollo económico y social del país, así como para consolidar su posición como referente nacional e internacional en temas de calidad y metrología.

1. Reconocimiento y Visibilidad Institucional

- **Desconocimiento de los servicios:** Muchos sectores productivos, consumidores y actores clave desconocen el alcance y los beneficios de los servicios que ofrece INDOCAL, lo que limita su posicionamiento y la demanda de sus servicios.
- **Preferencia por certificaciones extranjeras:** Existe una percepción en algunos sectores de que las certificaciones extranjeras tienen mayor valor o agilidad, lo que afecta la confianza en los servicios locales.
- **Estrategia de comunicación limitada:** La ausencia de una estrategia integral de comunicación impide visibilizar los logros y el impacto positivo de INDOCAL en la competitividad y sostenibilidad nacional.

2. Relaciones Interinstitucionales y Alianzas Estratégicas

- **Seguimiento limitado de convenios:** Aunque INDOCAL cuenta con acuerdos de colaboración con instituciones nacionales e internacionales, no se realiza un monitoreo sistemático de su impacto y cumplimiento, lo que limita el aprovechamiento de estas alianzas.
- **Oportunidades de cooperación internacional:** INDOCAL debe potenciar su rol en foros internacionales y fortalecer sus vínculos con organismos globales como la Cooperación Técnica de Alemania, Unión Europea, Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Sociedad Internacional Misionera (SIM), Organización Regional de Normas y Calidad de la CARICOM (CROSQ), Agencia de Cooperación Internacional de Corea (KOICA), Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA), entre otros., para ampliar su influencia y adquirir mejores prácticas.
- **Relación con actores clave:** La colaboración con ministerios, gremios empresariales y el sector académico es fundamental para fomentar la cultura de calidad y fortalecer la infraestructura nacional, pero requiere un trabajo más articulado y sostenido.

3. Cultura de Calidad y Relación con el Sector Productivo

- **Adopción de estándares en el sector productivo:** A pesar del compromiso creciente de sectores industriales y comerciales por adoptar estándares y certificaciones de calidad, persisten barreras que limitan su adopción generalizada, especialmente entre las pequeñas y medianas empresas (MIPYMES). Estos desafíos incluyen la falta de recursos financieros, el desconocimiento de los beneficios tangibles de las certificaciones y la necesidad de fortalecer las acciones de sensibilización y capacitación en torno a la cultura de la calidad.
- **Necesidad de sensibilización y capacitación:** Es fundamental implementar programas más robustos de sensibilización y capacitación que destaque los beneficios económicos y competitivos de adoptar prácticas alineadas con los estándares de calidad. Para la planificación y ejecución de estas acciones es recomendable el apoyo del Consejo Dominicano para la Calidad para aunar esfuerzos en beneficio del Sistema de Calidad.

4. Proyección Internacional y Liderazgo Regional

- **Fortalecimiento de la representación internacional:** INDOCAL tiene un rol clave como representante de la República Dominicana en foros y tratados internacionales, pero debe fortalecer su liderazgo y participación activa en estos espacios.
- **Promoción de la cultura de calidad en la región:** Existe la oportunidad de posicionar a INDOCAL como un referente regional en infraestructura de calidad, a través de la transferencia de conocimientos y la creación de programas de cooperación con países de Latinoamérica y el Caribe.

La mejora en la proyección externa y el posicionamiento institucional de INDOCAL requiere la implementación de estrategias de comunicación efectivas, un mayor aprovechamiento de las alianzas interinstitucionales y el fortalecimiento de su liderazgo en los ámbitos nacional e internacional.

11. Diagnóstico Institucional

11.1 Análisis de Actores Involucrados

INDOCAL, como institución responsable de la normalización, metrología y evaluación de la conformidad en la República Dominicana, interactúa con una diversidad de actores clave y público de interés que desempeñan roles fundamentales para el desarrollo y fortalecimiento del sistema de calidad en el país. A continuación, se presenta una categorización que integra los actores estratégicos y los públicos prioritarios identificados:

Gobierno y Sector Público

Poder Ejecutivo: Presidencia de la República, clave para impulsar iniciativas nacionales de metrología, normalización y calidad.

Congreso Nacional: Senadores y diputados involucrados en la formulación y discusión de leyes relacionadas con estándares de calidad y reglamentaciones técnicas.

Ministerios: Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES (MICM), Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD), Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT).

Comisiones Relevantes: Grupos parlamentarios o comisiones que abordan temas vinculados a estándares y políticas de calidad.

Sector Privado e Industria

Cámaras de Comercio y Gremios Empresariales: Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD), Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP), entre otros.

Empresas manufactureras y exportadoras: Necesitan certificaciones para ser competitiva tanto a nivel local como internacional.

Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs): Beneficiarias de programas de capacitación, asesoría y acceso a normativas técnicas.

Profesionales y técnicos especializados: Actores clave en áreas como la cadena alimentaria, servicios industriales, tecnológicos y de producción.



El sector de gremios empresariales es un segmento del público con alta relevancia debido al impacto que poseen en sus diferentes categorías, y debido a que agrupan las diferentes empresas e industrias a nivel nacional resultan un aliado estratégico al que se deben realizar acercamientos para proyectar la importancia de la cultura de calidad e incluso crear estrategias comerciales que den lugar a la captación de nuevos clientes para INDOCAL.

Consumidores y Sociedad Civil

Consumidores finales: Impactados directamente por la calidad y seguridad de los productos y servicios.

Asociaciones de consumidores: Por ejemplo, Pro-Consumidor.

ONGs y sociedad civil: Especialmente aquellas enfocadas en salud, medio ambiente, derechos del consumidor y desarrollo social.

Organismos Internacionales y Regionales

- **Organismos de Normalización y Metrología:**
 - Organización Internacional de Normalización (ISO)
 - Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT)
 - Organización Internacional de Metrología Legal (OIML)
 - Oficina Internacional de Pesas y Medidas (BIPM)
- **Entidades de Cooperación Internacional:**
 - Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (UNIDO)
 - Organización Mundial del Comercio (OMC/TBT).
- **Organizaciones regionales de metrología**
 - Sistema Interamericano de Metrología (SIM)
 - Programa de Metrología de Asia-Pacífico (APMP)
 - Euro-asian Cooperation of National Metrological Institutions (COOMET)
 - Asociación Europea de Institutos Nacionales de Metrología (EURAMET)
- **Organizaciones de certificación:** Vinculadas a procesos de acreditación y evaluación de conformidad.



Sector Académico y Centros de Investigación

Universidades y Centros de Educación Superior: Aliados en la formación de profesionales en calidad, normalización y metrología.

Centros de Investigación y Desarrollo: Socios estratégicos en la innovación tecnológica y el fortalecimiento de la infraestructura de calidad, como el Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria (IIBI).



Universidad Autónoma
de Santo Domingo



PUCMM
Pontificia Universidad Católica
Madre y Maestra



UNAPEC
UNIVERSIDAD APEC



ESTUDIA EN EL
INSTITUTO
TECNOLÓGICO DE LAS
AMÉRICAS (ITLA)



UNIVERSIDAD
iSA

Además de ser aliados estratégicos para realizar investigaciones científicas también son esenciales para la formación de profesionales y técnicos especializados e incluso la confirmación y ampliación de alianzas para la oferta de pasantías o periodos de práctica, donde pueden participar para aplicar sus conocimientos y experiencia, convirtiéndose en el mediano y largo plazo en ofertas laborales que benefician a los futuros egresados y el capital humano que posee INDOCAL.

Medios de Comunicación y Voceros Estratégicos

Voceros Estratégicos y Líderes de Opinión: Creadores de contenido y especialistas que amplifican mensajes clave en medios tradicionales y redes sociales.

Medios de Comunicación: Actores fundamentales en la divulgación de logros, avances y la importancia del sistema de calidad. A continuación, se consideran algunos ejemplos:



11.2 Análisis FODA

El análisis FODA permite consolidar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas identificadas a partir del diagnóstico institucional, con el fin de establecer estrategias que guíen a INDOCAL hacia el cumplimiento de sus objetivos. Este ejercicio proporciona una visión integral de los factores internos y externos que influyen en el desempeño y crecimiento de la institución, permitiendo definir acciones que maximicen sus capacidades y mitiguen los desafíos existentes.

Elaboración del FODA

Ambiente Interno:

Mirar la disponibilidad de recursos de capital, personal, activos, calidad de producto, estructura interna y de mercado, percepción de la población, entre otros.

Fortalezas	Debilidades
F1. Equipo Técnico Altamente Capacitado. F2. Sólida Estructura Normativa como ente rector del SIDOCAL (Ley 166-12). F3. Respaldo por un Marco legal Robusto. F4. Posicionamiento Nacional e Internacional. F5. Participación en Redes Regionales de Calidad (COPANT, OIML, PTB, etc.).	D1. Burocracia en los Procesos Administrativos. D2. Infraestructura Física y Tecnológica Insuficiente. D3. Limitada Capacidad de Expansión. D4. Alta Rotación de Personal Calificado. D5. Bajo Nivel de Digitalización de Servicios.

Ambiente externo: Mirar hechos o eventos de carácter político, legal, social o tecnológico	
Oportunidades	Amenazas
O1. Disponibilidad de Herramientas Digitales. O2. Ampliación del Portafolio de Servicios. O3. Aumentar la Capacidad de Respuesta. O4. Fortalecimiento de Alianzas Estratégicas O5. Acceso Potencial a Cooperación Internacional (Unión Europea, BID, PTB).	A1. Fuga de Talento Calificado hacia el Sector Privado. A2. Limitaciones Presupuestarias para Inversión Pública en Infraestructura y Personal. A3. Baja Cultura Nacional de Calidad en Consumidores y Productores. A4. Variaciones en las Políticas Públicas. A5. Vulnerabilidad ante Eventos Naturales que Afecten Laboratorios y Equipos.

Debilidades

Las debilidades identificadas reflejan retos estructurales y operativos que afectan la capacidad de INDOCAL para cumplir de manera eficiente con sus funciones. Factores como la burocracia en los procesos administrativos, la insuficiencia en infraestructura física y tecnológica, y las dificultades para expandir su alcance limitan el crecimiento y la respuesta oportuna a las necesidades del sector productivo. Además, la alta rotación de personal especializado evidencia desafíos en la retención y motivación del talento humano, lo que impacta negativamente en la estabilidad y continuidad de las operaciones institucionales. Se identificaron:

- 1. D1-Burocracia en los procesos administrativos:** Los procedimientos internos presentan múltiples etapas de aprobación, lo que genera retrasos en la ejecución de proyectos y limita la agilidad operativa.
- 2. D2-Infraestructura física y tecnológica insuficiente:** Las instalaciones actuales, especialmente en laboratorios y áreas técnicas, no cuentan con la capacidad adecuada para atender la creciente demanda de servicios. Adicionalmente, la infraestructura tecnológica requiere modernización para optimizar los procesos y mejorar la eficiencia.

- 3. D3-Limitada capacidad de expansión:** La institución enfrenta restricciones para ampliar su cobertura y oferta de servicios, lo que limita su capacidad para atender a sectores productivos emergentes y extender su impacto a nivel nacional.
- 4. D4-Alta rotación de personal calificado:** La rotación frecuente de talento especializado, impulsada por salarios poco competitivos y oportunidades limitadas de crecimiento profesional, afecta la continuidad de los proyectos y debilita la acumulación de conocimiento institucional.
- 5. D5-Bajo nivel de Digitalización de Servicios:** INDOCAL aún presenta un grado limitado de automatización en la prestación de sus servicios clave, lo que genera dependencia de procesos manuales y afecta la eficiencia, trazabilidad y accesibilidad para los usuarios. La ausencia de plataformas integradas para la gestión de normas, certificaciones y consultas técnicas limita la experiencia del usuario y reduce la capacidad de respuesta ante las necesidades del sector productivo y la ciudadanía en general.

Oportunidades

El entorno en el que opera INDOCAL presenta condiciones favorables para impulsar su desarrollo y consolidar su impacto a nivel nacional e internacional. La transformación digital, el fortalecimiento de alianzas estratégicas y la ampliación del portafolio de servicios emergen como áreas clave para optimizar procesos y atender nuevas demandas del sector productivo.

Además, el creciente interés en temas de sostenibilidad y calidad ofrece una ventana para fomentar una cultura de calidad en el país a través de programas educativos y campañas de concientización, posicionando a INDOCAL como un referente en innovación, eficiencia y promoción de prácticas responsables. Se identificaron:

- 1. O1-Disponibilidad de herramientas digitales | Mejora de la experiencia de los usuarios:** La adopción de tecnologías digitales permite optimizar los

procesos administrativos y operativos, facilitando el acceso a los servicios de INDOCAL para los usuarios. Esto incluye la automatización de procesos internos, la digitalización de servicios como certificaciones y la mejora de plataformas de atención al cliente, lo que fortalecería la eficiencia y agilidad institucional.

El uso de herramientas digitales tiene repercusiones positivas que se verán reflejadas en la mejora de la experiencia del usuario debido a la simplificación de procesos permitiendo ofrecer una experiencia más eficiente y accesible a los usuarios de INDOCAL. Este enfoque busca la mejora continua en la calidad del servicio y garantizar una atención ágil y personalizada contribuiría a fortalecer la relación con los sectores productivos y la sociedad en general.

2. O2-Ampliación del portafolio de servicios: Existen oportunidades para diversificar y ampliar la oferta de servicios de INDOCAL, desarrollando nuevas certificaciones, programas de capacitación y asesorías técnicas especializadas que respondan a las necesidades emergentes de sectores como energías renovables, electromovilidad y tecnologías sostenibles. Esto no solo beneficiaría al sector productivo, sino que también incrementaría los ingresos propios de la institución.

3. O3-Aumentar la capacidad de respuesta / Atención al sector productivo: INDOCAL tiene la posibilidad de optimizar sus procesos y fortalecer su infraestructura técnica para responder de manera más rápida y efectiva a las demandas de sectores clave. La reducción de tiempos en la emisión de certificaciones y normas es una oportunidad para consolidar su posicionamiento como aliado estratégico del sector productivo.

La creciente demanda del sector productivo por normas técnicas, certificaciones y servicios especializados representa una oportunidad para INDOCAL de consolidarse como un socio estratégico. Responder con agilidad a estas

necesidades permitirá fortalecer la competitividad de las empresas dominicanas y posicionar los productos locales en mercados nacionales e internacionales.

4. O4-Fortalecimiento de alianzas estratégicas: La colaboración con instituciones académicas, organismos internacionales y el sector privado representa una oportunidad clave para el desarrollo y la introducción de nuevos servicios. Estas alianzas permitirían a INDOCAL acceder a mejores prácticas globales, ampliar sus capacidades técnicas y fortalecer su liderazgo en temas de calidad.

5. O5-Acceso Potencial a Cooperación Internacional (Unión Europea, BID, PTB, CROSQ): El entorno internacional ofrece oportunidades valiosas para que INDOCAL acceda a programas de cooperación técnica y financiera promovidos por organismos como la Unión Europea, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Instituto Alemán de Metrología (PTB), CROSQ y otros actores multilaterales. Estas iniciativas pueden facilitar el fortalecimiento institucional mediante asistencia técnica, capacitación, adquisición de equipos, modernización de laboratorios y desarrollo de proyectos en áreas prioritarias como sostenibilidad, economía circular, innovación tecnológica y fortalecimiento de capacidades. Aprovechar esta cooperación permitiría acelerar el proceso de transformación institucional y posicionar a INDOCAL como un referente regional en infraestructura de la calidad.

Amenazas

El entorno externo presenta desafíos que podrían limitar el desarrollo y desempeño de INDOCAL, afectando su capacidad para garantizar la calidad y competitividad en los sectores productivos del país. Las principales amenazas identificadas son:

1. A1-Fuga de talento calificado hacia el sector privado: Las mejores condiciones salariales y oportunidades de crecimiento profesional ofrecidas por el sector privado continúan atrayendo al personal especializado. Esta

tendencia compromete la estabilidad de los equipos técnicos, afectando la continuidad de los proyectos y la consolidación del conocimiento institucional.

2. A2-Limitaciones presupuestarias para inversión pública en infraestructura y personal:

La disponibilidad limitada de recursos y la dependencia del presupuesto gubernamental continúan siendo un desafío para la inversión en modernización tecnológica, expansión de infraestructura, fortalecimiento del capital humano y desarrollo de nuevos servicios. Estos factores externos podrían restringir la capacidad de INDOCAL para responder de manera oportuna a las demandas del sector productivo, implementar mejoras operativas y retener talento calificado.

3. A3-Baja cultura nacional de calidad en consumidores y productores:

La limitada conciencia sobre la importancia de la calidad entre consumidores y actores del sector productivo representa un obstáculo para la adopción masiva de normas técnicas, certificaciones y buenas prácticas. Esta baja cultura de calidad dificulta la demanda activa de servicios ofrecidos por INDOCAL, reduce la presión del mercado hacia la mejora continua y limita el impacto de las políticas públicas orientadas a la competitividad.

4. A4-Variaciones en las políticas públicas:

Los cambios en las prioridades de políticas públicas podrían incidir en la asignación de recursos y la ejecución de proyectos estratégicos. Mantener una alineación constante con los objetivos nacionales será clave para garantizar la estabilidad de las iniciativas institucionales.

5. A5-Vulnerabilidad ante eventos naturales que afecten laboratorios y equipos:

La ubicación geográfica de la República Dominicana expone a INDOCAL a riesgos derivados de fenómenos naturales como huracanes, inundaciones y vaguadas, los cuales podrían ocasionar daños a la infraestructura física, especialmente a los laboratorios, equipos de metrología y sistemas de

soporte tecnológico. Esta vulnerabilidad representa una amenaza directa a la continuidad operativa de los servicios críticos, al cumplimiento de compromisos con los sectores productivos y a la integridad de los activos técnicos.

Fortalezas

Se identificaron las siguientes fortalezas que representan una base sólida para el desarrollo estratégico de INDOCAL y su posicionamiento como referente en la infraestructura nacional de la calidad:

- 1. F1 Equipo Técnico Altamente Capacitado:** INDOCAL cuenta con un personal especializado y competente, cuyo conocimiento técnico garantiza la calidad en los procesos de normalización, metrología y evaluación de la conformidad. Este equipo constituye un activo clave que fortalece la credibilidad y la capacidad de respuesta de la institución frente a las demandas del sector productivo.
- 2. F2 Sólida Estructura Normativa:** La institución dispone de un proceso formal para la creación, adopción y publicación de normas técnicas, lo que permite asegurar estándares de calidad coherentes y alineados con las mejores prácticas internacionales. Esto facilita la competitividad de los productos y servicios nacionales.
- 3. F3 Respaldo por un Marco Legal Robusto:** La Ley 166-12 del SIDOCAL establece un respaldo jurídico claro para las funciones de INDOCAL, otorgándole legitimidad en su rol de normalización y metrología. Este marco legal refuerza su papel dentro del (SIDOCAL) y su vinculación con políticas públicas.
- 4. F4 1. Posicionamiento Nacional e Internacional:** INDOCAL goza de reconocimiento tanto a nivel nacional como internacional, participando activamente en foros globales como ISO y COPANT. Esta participación facilita la adopción de estándares internacionales y proyecta a la institución como un actor clave en el desarrollo de la calidad.

12. Marco Estratégico Institucional

12.1 Misión

“Impulsar la transformación de la República Dominicana a través de Normalización, Metrología y Evaluación de la Conformidad, que aseguran calidad, fomentan la competitividad bajo estándares internacionales y promueven el desarrollo, a partir de un enfoque de rigor técnico, innovación sostenible y colaboración con todos los sectores de la sociedad”.

12.2 Visión

“Posicionar a la República Dominicana como líder regional en calidad e innovación sostenible, logrando un impacto en el desarrollo económico del país y en la calidad de vida de los dominicanos”.

12.3 Valores Institucionales

Integridad: como norma de conducta personal y profesional para responder con equidad e imparcialidad las demandas y exigencias del mercado.

Compromiso: nuestros esfuerzos se orientan al respeto del derecho constitucional de los dominicanos, de disfrutar y recibir bienes y servicios de calidad.

Imparcialidad: criterio de justicia que el personal sostiene para que las decisiones sean tomadas atendiendo a criterios objetivos, sin influencias de sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas.

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.

Resumen del Marco Filosófico

Componente

Redacción Propuesta

Propósito

La razón de ser de INDOCAL se articula como una creencia fundamental que inspira todas las decisiones y acciones de la organización y refleja el impacto positivo que INDOCAL busca generar en la sociedad.

Propuesta

En INDOCAL creemos que la calidad es el fundamento para impulsar el progreso, construir el futuro de nuestra sociedad y transformar la vida de los dominicanos.

Por eso:

Trabajamos para desarrollar y promover una cultura de calidad que inspire confianza, fortalezca la competitividad y posicione a la República Dominicana como un líder regional en estándares e innovación sostenible.

Visión

Representa la aspiración a largo plazo, el estado ideal que INDOCAL busca alcanzar y el impacto transformador que aspira generar en su entorno (la sociedad dominicana)

Propuesta

Posicionar a la República Dominicana como líder regional en calidad e innovación sostenible, logrando un impacto en el desarrollo económico del país y en la calidad de vida de los dominicanos.

Misión

Define el rol específico que INDOCAL desempeña y las actividades clave que guían su operación diaria para avanzar hacia la visión y cumplir con su propósito.

Propuesta

Impulsar la transformación de la República Dominicana a través de Normalización, Metrología y Evaluación de la Conformidad que aseguran calidad, fomentan la competitividad bajo estándares internacionales y promueven el desarrollo, a partir de un enfoque de rigor técnico, innovación sostenible y colaboración con todos los sectores de la sociedad.

13. Estrategias Institucionales

13.1 Ejes Estratégicos 2025-2028

Los ejes estratégicos identificados y directamente vinculados con los propósitos estratégicos son los siguientes:

Eje 1: Fortalecimiento Institucional

Eje 2: Fortalecimiento Técnico

Eje 3: Articulación Estratégica

Eje 4: Promoción de Cultura y Educación sobre Calidad

Eje 5: Sostenibilidad y Continuidad

13.2 Objetivos Estratégicos 2025-2028

Relación de ejes estratégicos y objetivo estratégicos identificados:

Ejes Estratégicos	Objetivos Estratégicos
Eje 1: Fortalecimiento Institucional	OE1: Fortalecer la gobernanza y gestión de la infraestructura nacional de la calidad.
Eje 2: Fortalecimiento Técnico	OE2: Fortalecer las funciones Técnicas de Normalización, Reglamentación Técnica, Metrología y Evaluación de la Conformidad de la Estructura Nacional de Calidad.
Eje 3: Articulación Estratégica	OE3: Establecer articulación estratégica entre los componentes institucionales de la infraestructura nacional de la calidad y los sectores públicos, privados, académicos y consumidores.
Eje 4: Promoción de Cultura y Educación sobre Calidad	OE4: Fortalecer la integración de la educación y la cultura de la calidad en todos los ámbitos de la vida nacional.
Eje 5: Sostenibilidad y Continuidad	OE 5: Fortalecer la capacidad de crear, implementar y mantener servicios de valor para los sectores públicos, privados, académicos y consumidores.

13.3 Resultados Esperados y Prioridades Estratégicas 2025-2028

Eje 1: Fortalecimiento Institucional

Objetivo Estratégico 1

OE1:	OE1: Fortalecer la gobernanza y gestión de la infraestructura nacional de la calidad.
Resultado	Resultado 1: Fortalecida la gobernanza y gestión de la Infraestructura Nacional de la Calidad mediante mecanismos institucionales y normativos articulados.
Prioridad Estratégica PE 1.1	Modernizar y optimizar la estructura operativa y administrativa del INDOCAL.
Prioridad Estratégica PE 1.2	Mejorar la infraestructura Física y Tecnológica.
Prioridad Estratégica PE 1.3	Fortalecer el sentido de pertenencia y motivación del talento humano.
Prioridad Estratégica PE 1.4	Fomentar el desarrollo de habilidades y competencias transversales.

Eje 2: Fortalecimiento Técnico

Objetivo Estratégico 2

OE2:	OE2: Fortalecer el SIDOCAL (infraestructura nacional de la calidad) a través de las funciones Técnicas de Normalización, Reglamentación Técnica, Metrología y Evaluación de la Conformidad.
Resultado	Resultado 2: Fortalecidas las funciones técnicas de normalización, reglamentación técnica, metrología y evaluación de la conformidad de la estructura de la calidad.
Prioridad Estratégica PE 2.1	Fortalecer las capacidades Técnicas de Metrología.
Prioridad Estratégica PE 2.2	Fortalecer las capacidades Técnicas de Normalización y Reglamentación Técnica.
Prioridad Estratégica PE 2.3	Fortalecer las capacidades Técnicas de Evaluación de la Conformidad.

Eje 3: Articulación Estratégica
Objetivo Estratégico 3

OE3:	OE3: Establecer articulación estratégica entre los componentes institucionales de la infraestructura nacional de la calidad y los sectores públicos, privados, académicos y consumidores.
Resultado	Resultado 3: Establecida la articulación estratégica entre la infraestructura nacional de la calidad y los sectores públicos, privados, académicos y consumidores.
Prioridad Estratégica PE 3.1	Fortalecer las relaciones interinstitucionales y alianzas estratégicas.
Prioridad Estratégica PE 3.2	Reforzar la relación con actores claves y público de interés.

Eje 4: Promoción de Cultura y Educación sobre Calidad
Objetivo Estratégico 4

OE4:	OE4: Fortalecer la integración de la educación y la cultura de la calidad en todos los ámbitos de la vida nacional.
Resultado	Resultado 4: Incorporada la educación y cultura de la calidad en los ámbitos educativo, productivo, institucional y social del país.
Prioridad Estratégica PE 4.1	Promover la cultura de la calidad en el país con especial atención en el sector productivo.
Prioridad Estratégica PE 4.2	Mejorar la visibilidad y posicionamiento institucional.
Prioridad Estratégica PE 4.3	Posicionar a INDOCAL como un referente nacional e internacional técnico regional.

Eje 5: Sostenibilidad y Continuidad
Objetivo Estratégico 5

OE5:	OE 5: Fortalecer la capacidad de crear, implementar y mantener servicios de valor para los sectores públicos, privados, académicos y consumidores.
------	---

Resultado	Resultado 5: Fortalecida la capacidad institucional para diseñar, implementar y mantener servicios de valor dirigidos a los sectores público, privado, académico y consumidores.
-----------	---

Prioridad Estratégica PE 5.1	Ampliar y Diversificar el Portafolio de Servicios.
------------------------------	--

Prioridad Estratégica PE 5.2	Optimizar el uso de los recursos financieros.
------------------------------	---

13.4 Unidades Involucradas en la Ejecución

Eje 1: Fortalecimiento Institucional
Objetivo Estratégico 1

OE1:	OE1: Fortalecer la gobernanza y gestión de la infraestructura nacional de la calidad.
------	--

Resultado	Resultado 1: Fortalecida la gobernanza y gestión de la Infraestructura Nacional de la Calidad mediante mecanismos institucionales y normativos articulados.
-----------	--

Unidades Responsables	Productos Estratégicos
Dirección de Recursos Humanos	1.1.1 Implementar el Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP).
Dirección de Planificación y Desarrollo	1.1.2 Fortalecer las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).
Departamento de Desarrollo Institucional	1.1.3 Actualizar la Estructura Organizativa del INDOCAL (Organigrama).
Comité Institucional de Calidad (CIC)	1.1.4 Fortalecer y actualizar el Plan de Emergencia Institucional.
Dirección de Planificación y Desarrollo	1.1.5 Fortalecido el ecosistema institucional para la gestión de la Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+I).

Dirección de TIC	1.2.1 Implementar proyecto de firma digital institucional con OGTIC.
Dirección de TIC	1.2.2 Implementar Automatización y digitalización de documentos, procesos y archivos centrales.
Dirección de TIC	1.2.3 Adquirir y ampliar las licencias de sistemas y Software para fortalecer el trabajo interno.
Dirección de TIC	1.2.4 Realizar levantamiento y evaluación de costo - beneficio de las tecnologías usadas.
Dirección de Recursos Humanos	1.3.1 Diseñar un plan integral de bienestar y retención del personal.
Dirección de Recursos Humanos	1.3.2 Mejorar el Sistema de compensación y medición de desempeño.
Dirección de Recursos Humanos	1.3.3 Implementar Programa de Reconocimiento para empleados.
Dirección de Recursos Humanos	1.4.1 Fortalecer el Plan de Capacitación Institucional.
División de Servicio al Cliente	1.4.2 Fomentar valores de servicio al cliente.
Dirección de Recursos Humanos	1.4.3 Crear Programa de Fortalecimiento de Pasantías.
Dirección General y Dirección de Planificación y Desarrollo	1.4.4 Fortalecer la Institución mediante la ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 a la Dirección de Normalización.
Comité de Seguridad y Salud Ocupacional (SISTAP)	1.4.5 Fortalecer la Institución mediante la implementación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional NORDOM ISO 45001.
Dirección de TIC	1.4.6 Fortalecer la institución mediante la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad a la Información ISO/IEC 27001.
Dirección de Recursos Humanos	1.4.7 Fortalecer la institución mediante la implementación del Sistema de Gestión para la Igualdad de Género NORDOM 775.

Eje 2: Fortalecimiento Técnico
Objetivo Estratégico 2

OE2:	OE2: Fortalecer el SIDOCAL (infraestructura nacional de la calidad) a través de las funciones Técnicas de Normalización, Reglamentación Técnica, Metrología y Evaluación de la Conformidad.
-------------	--

Resultado	Resultado 2: Fortalecidas las funciones técnicas de normalización, reglamentación técnica, metrología y evaluación de la conformidad de la estructura de la calidad.
------------------	---

Unidades Responsables	Productos Estratégicos
Dirección de Metrología	2.1.1 Proponer y Gestionar el desarrollo del Laboratorio Nacional Dimensional de Metrología.
Dirección de Metrología	2.1.2 Fortalecer la trazabilidad y mantenimiento de patrones nacionales de medición.
Dirección de Normalización	2.2.1 Fortalecer el Plan Nacional de Normalización 2025-2028.
Dirección de Normalización	2.2.2 Fortalecer el Desarrollo y Gestión de Normas Técnicas (NORDOM).
Departamento de Servicios Técnicos	2.2.3 Ejecutar Programa de Aplicación de normas en PYMES.
Departamento de Reglamentación Técnica	2.2.4 Reglamentación técnica, armonizada, evaluada y transparentada. (RTD)
Centro Dominicano de Información sobre Reglamentación Técnica CEDIRET	2.2.5 Poner en funcionamiento al Centro de Información y Documentación para la Reglamentación Técnica (CEDIRET).
Dirección de Evaluación de la Conformidad	2.3.1 Desarrollar y mantener esquemas de certificación en nuevas áreas prioritarias.
Dirección de Evaluación de la Conformidad + Dirección de Metrología	2.3.2 Ampliar y mantener las acreditaciones de la DEC y DM ante organismos nacionales/ internacionales.
Dirección de Evaluación de la Conformidad	2.3.3 Fortalecer los procesos de inspección técnica y emisión de no objeciones.
Dirección General Dirección Planificación y Desarrollo	2.3.4 Implementar el Proyecto TECNOVAL para fortalecer la infraestructura tecnológica y de innovación orientada al seguimiento, trazabilidad y mejora de los servicios.
Dirección de Evaluación de la Conformidad	2.3.5 Realizar Auditoría Interna y Revisión por la Dirección, para la mejora continua.

Eje 3: Articulación Estratégica
Objetivo Estratégico 3

OE3:	OE3: Establecer articulación estratégica entre los componentes institucionales de la infraestructura nacional de la calidad y los sectores públicos, privados, académicos y consumidores.
------	--

Resultado	Resultado 3: Establecida la articulación estratégica entre la infraestructura nacional de la calidad y los sectores públicos, privados, académicos y consumidores.
-----------	---

Unidades Responsables	Productos Estratégicos
Dirección de Normalización	3.1.1 Mejorar la Cooperación Estratégica con Organismos Internacionales de Normalización.
Departamento de Cooperación Internacional	3.1.2 Fortalecer las alianzas y convenios de colaboración técnica con Gremios, Cámaras especiales, Universidades Nacionales o internacionales y Homólogos de América y el Caribe de alto impacto institucional.
Departamento de Cooperación Internacional	3.1.3 Participar activamente en redes regionales e internacionales de calidad, metrología y normalización.
Dirección General y Direcciones Misionales	3.1.4 Establecer mecanismos de cooperación con fines de armonización técnica con ministerios y entes reguladores. (enfoque técnico regulatorio)
Departamento de Cooperación Internacional	3.1.5 Coordinar programas conjuntos con organismos multilaterales (ej. ONUDI, OEA) para el desarrollo de capacidades.
Departamento de Cooperación Internacional	3.1.6 Implementar un programa nacional de intercambio técnico con organismos pares de la región.
Dirección de Normalización	3.2.1 Establecer mesas de diálogo permanente con asociaciones industriales y comerciales.
Departamento de Servicios Técnicos	3.2.2 Diseñar e implementar un plan de acercamiento con organizaciones de consumidores.
Departamento de Servicios Técnicos	3.2.3 Desarrollar un observatorio participativo para la identificación de necesidades normativas sectoriales.
Dirección de Comunicaciones	3.2.4 Ejecutar campañas informativas dirigidas a sectores estratégicos sobre los beneficios de la calidad.

Eje 4: Promoción de Cultura y Educación sobre Calidad
Objetivo Estratégico 4

OE4:	OE4: Fortalecer la integración de la educación y la cultura de la calidad en todos los ámbitos de la vida nacional.
-------------	--

Resultado	Resultado 4: Incorporada la educación y cultura de la calidad en los ámbitos educativo, productivo, institucional y social del país.
------------------	---

Unidades Responsables	Productos Estratégicos
Dirección Administrativa	4.1.1 Crear y ejecutar Plan de Responsabilidad Social Institucional.
Dirección de Comunicaciones	4.2.1 Crear y ejecutar Plan de Comunicación Interna y Externa.
Unidad de Premio INDOCAL a la Calidad	4.2.2 Reforzar y realizar el Premio INDOCAL a la Calidad.
Dirección de Metrología + Dirección de Normalización	4.3.1 Participar activamente en foros y comités técnicos regionales e internacionales sobre calidad, metrología y normalización.

Eje 5: Sostenibilidad y Continuidad
Objetivo Estratégico 5

OE5:	OE 5: Fortalecer la capacidad de crear, implementar y mantener servicios de valor para los sectores públicos, privados, académicos y consumidores.
-------------	---

Resultado	Resultado 5: Fortalecida la capacidad institucional para diseñar, implementar y mantener servicios de valor dirigidos a los sectores público, privado, académico y consumidores.
------------------	---

Unidades Responsables	Productos Estratégicos
Departamento de Servicios Técnicos	5.1.1 Expandir los servicios en nuevos sectores.
Dirección General + Direcciones Misionales	5.1.2 Establecimiento de Oficinas Regionales (Sur y Este).

Departamento de Servicios Técnicos	5.1.3 Fortalecer la Inteligencia de Mercado.
Dirección Administrativa + Dirección Financiera	5.2.1 Optimización del Uso de Recursos Institucionales.
Dirección Administrativa + Dirección Financiera	5.2.2 Implementar un sistema de planificación y control presupuestario orientado a resultados.
Dirección General + Direcciones Misionales + Dirección de Planificación + Direcciones Administrativa y Financiera	5.2.3 Fortalecer la Institución mediante la implementación del Sistema de Gestión Ambiental NORDOM ISO 14001.
Dirección General + Direcciones Misionales + Dirección de Planificación + Direcciones Administrativa y Financiera	5.2.4 Fortalecer la Institución mediante la implementación del Sistema de Gestión de la Energía NORDOM ISO 50001.

13.5 Matriz de Producción Estratégica

En la siguiente matriz de producción estratégica, se establecen los productos estratégicos de cada uno de los ejes establecidos marcando una línea de tiempo de cumplimientos, sus indicadores, así como el total de la meta a lograr al 2028.

Se establecen los medios de verificación, los responsables por cumplimiento de productos, los involucrados en el logro de estos y a cuáles objetivos y líneas de acción de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) responden.

Adicionalmente, cada eje estratégico con sus productos contiene la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS)

Eje 3 Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Una economía territorial y sectorialmente integrada, innovadora, diversificada, plural, orientada a la calidad y ambientalmente sostenible, que crea y desconcentra la riqueza, genera crecimiento alto y sostenido con equidad y empleo digno, y que aprovecha y potencia las oportunidades del mercado local y se inserta de forma competitiva en la economía global.												
Objetivo General END	Objetivo 3.5 Estructura productiva Sectorial y Territorialmente articulada, integrada competitivamente a la economía global y que aprovecha las oportunidades del mercado local.												
Objetivo Específico END	Objetivo 3.5.2 Crear la Infraestructura (Física e Institucional) de Normalización, Metrología, Reglamentación Técnica y Acreditación, que garantice el cumplimiento de los requisitos de los mercados globales y un compromiso con la excelencia.												
Línea de Acción END	<p>Línea 3.5.2.1 Difundir en todo el territorio nacional la cultura de la Calidad.</p> <p>Línea 3.5.2.4 Capacitar y entrenar a las empresas, al sector público y a los consumidores y usuarios en materia de control de calidad y cumplimiento de normas.</p>												
Objetivo de Desarrollo Sostenible directamente alineado (ODS)	Objetivo 9 Industria, Innovación e Infraestructura.												
Meta del ODS directamente alineado	Objetivo 9: 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.a, 9.b, 9.c												
Eje Estratégico	Eje 1: Fortalecimiento Institucional												
Objetivo Estratégico	OE1: Fortalecer la gobernanza y gestión de la infraestructura nacional de la calidad.												
Resultados	Resultado 1: Fortalecida la gobernanza y gestión de la Infraestructura Nacional de la Calidad mediante mecanismos institucionales y normativos articulados.												
1	2	3	4		5			6	7	8	9	10	
Cod.	Productos Estratégicos	Indicadores Estratégicos	Línea Base		Meta			Total Meta	Requerimiento Financiero (\$)	Medios de verificación	Responsable	Involucrados	
					Años								
			Año	Valor	2025	2026	2027						2028
PE 1.1	1.1.1 Implementar el Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP).	Porcentaje de implementación del SASP.	2024	30%	40%	60%	80%	100%	100%	200,000	Informe Trimestral y SASP operando.	Dirección de Recursos Humanos DRH	Dirección de Tecnología TIC Dirección Administrativa MAP

PE 1.1	1.1.2 Fortalecer las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).	Porcentaje de cumplimiento documental.	2024	50%	70%	85%	95%	100%	100%	600,000	Informe Trimestral e Informes de Auditorías.	Dirección Planificación y Desarrollo	Todas las áreas Contraloría General de la república CGR
PE 1.1	1.1.3 Fortalecimiento del Desarrollo Institucional.	Estructura Organizativa del INDOCAL (Organigrama) y Manual de Organización y Funciones actualizada.	2024	Obsoletos al 2021	Organigrama Esquematizado y Borrador de Manual en proceso	Organigrama aprobado Manual de Funciones Aprobado	N/A	Revisión de Documentos para seguimiento	Organigrama y Manual de Funciones elaborados y actualizados.	200,000	Informe Trimestral Resolución del MAP	Dirección Planificación y Desarrollo Departamento de Desarrollo Institucional	Todas las áreas Ministerio de Administración Pública (MAP)
PE 1.1	1.1.4 Fortalecer y actualizar el Plan de Emergencia Institucional.	Plan actualizado y validado.	2024	Obsoleto	Revisión y Actualización.	Simulación	Validación Final	N/A	Plan de Emergencia Actualizado.	450,000	Informe Trimestral Plan Operativo.	Comité de Seguridad y Salud Institucional (SISTAP)	DPD DRH DAF DJU MAP
PE 1.1	1.1.5 Fortalecido el ecosistema institucional para la gestión de la Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+I).	Plan de Innovación diseñado y aprobado.	2024	No Existe	Diseño	Validación y Ejecución Parcial	Ejecución Total	N/A	Ejecución Total.	300,000	Informe Trimestral y Plan Operativo.	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas las áreas CGR
		Número de nuevas iniciativas o proyectos de I+D+I formulados y presentados	2024	No Existe	N/A	1 nueva propuesta formulada y presentada	1 nueva propuesta formulada y presentada	1 nueva propuesta formulada y presentada	3 propuestas	5,000,000	Informe Trimestral y Plan Operativo.	Dirección General áreas Misionales Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas las áreas

PE 1.2	1.2.1 Implementar proyecto de firma digital institucional con OGTC.	Sistema de Firma Digital Implementada.	2024	No Implementado	Acuerdo con OGTC y aprobación	Implementación Parcial	Implementación Total	N/A	Firma Digital Implementada.	150,000	Informe Trimestral y Sistema de Firma	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)	Todas las áreas OGTC
PE 1.2	1.2.2 Implementar Automatización y digitalización de documentos, procesos y archivos centrales.	Número de procesos automatizados.	2024	5 procesos.	10 procesos.	15 procesos.	20 procesos.	25 procesos.	25 procesos Automatizados y digitalizados.	950,000	Informe Trimestral y Plan Operativo.	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)	Todas las áreas
PE 1.2	1.2.3 Adquirir y ampliar las licencias de sistemas y Software para fortalecer el trabajo interno.	Porcentaje de cobertura de licencias necesarias	2024	40%	60%	75%	90%	100%	100%	800,000	Informe Trimestral y Licencias	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)	Todas las áreas
PE 1.2	1.2.4 Realizar levantamiento y evaluación de costo - beneficio de las tecnologías usadas.	Diagnóstico técnico-financiero entregado.	2024	No Existe	Levantamiento	Evaluación	Informe Final	N/A	Evaluación Costo - Beneficio Tecnológico Realizado.	350,000	Informe Trimestral y Plan Operativo.	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)	Dirección General Dirección Financiera Dirección Administrativa Dirección Planificación y Desarrollo

PE 1.3	1.3.1 Diseñar e Implementar un Plan Integral de bienestar y Beneficios para el personal.	% de Implementación del Plan Integral de bienestar y Beneficios para el personal.	2024	No Existe	Diseño, validación y puesta en marcha del plan (seguro complementario contratado y 100 beneficiarios de almuerzo).	Ajustes y aplicación parcial del plan, seguro complementario y ampliación a 150 beneficiarios del plan de almuerzo.	Aplicación total del plan de bienestar, seguro complementario consolidado y ampliación a 200 beneficiarios del plan de almuerzo.	Evaluación, ajustes y sostenibilidad del plan, cobertura de 250 beneficiarios del plan de almuerzo y seguro complementario vigente.	Plan de Bienestar total Implementado.	3,250,000	Informe Trimestral y Plan Implementado.	Dirección de Recursos Humanos DRH	Todas las áreas
PE 1.3	1.3.2 Mejorar el Sistema de compensación y medición de desempeño.	Porcentaje de implementación del nuevo sistema	2024	20%	40%	60%	80%	100%	100%	1,500,000	Informe Trimestral y Compensación Implementado.	Dirección de Recursos Humanos DRH	Todas las áreas
PE 1.3	1.3.3 Implementar Programa de Reconocimiento para empleados.	Número de empleados reconocidos por año	2024	No Existe	20	40	60	80	200 empleados	300,000	Informe Trimestral y plan operativo.	Dirección de Recursos Humanos DRH	Todas las áreas.
PE 1.4	1.4.1 Fortalecer el Plan de Capacitación Institucional.	% de Ejecución del Plan de Capacitación	2024	80%	80%	90%	95%	100%	100%	3,000,000	Informe Trimestral Reporte de Plan	Dirección de Recursos Humanos DRH	Todas las áreas Organismos de Capacitación Externas
		Número de técnicos capacitados como formadores	2024	No Existe	3	5	7	10	10 técnicos Formadores	220,000	Informe Trimestral		Direcciones Misionales

		Cantidad de capacitaciones realizadas en Normalización, Metrología y Evaluación de la Conformidad	2024	N/A	9	9	9	9	36 capacitaciones Técnicas Misionales	500,000	Informe Trimestral y Plan Operativo		Dirección de Servicios Técnicos Dirección General Dirección Administrativa Dirección DRH
PE 1.4	1.4.2 Fomentar valores de servicio al cliente.	Número de actividades de sensibilización realizadas	2024	2	2	2	2	2	8 actividades	180,000	Informe Trimestral y Registro de Actividades	División de Servicio al Cliente	Dirección de Recursos Humanos DRH
PE 1.4	1.4.3 Crear Programa de Fortalecimiento de Pasantías.	Número de pasantes integrados al año	2024	5	10	15	20	25	70 pasantes	350,000	Informe Trimestral y Plan Operativo	Dirección de Recursos Humanos DRH	Todas las áreas
PE 1.4	1.4.4 Fortalecer la Institución mediante la ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 a la Dirección de Normalización.	Ampliación del SGC ISO en la DNO Implementado	2024	N/A	Levantamiento y Planificación	Ajuste y aplicación Parcial	Implementación Total	Revisión y ajustes de mejoras	Ampliación de SGC ISO 9001:2015 en la DNO Implementado.	500,000	Informe Trimestral y Plan Operativo	Dirección general Dirección de Planificación y Desarrollo	Dirección de Metrología

PE 1.4	1.4.5 Fortalecer la Institución mediante la implementación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional NORDOM ISO 45001.	Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional NORDOM ISO 45001 Implementado	2024	N/A	Levantamiento y Planificación	Ajuste y aplicación Parcial	Implementación Total	Revisión y ajustes de mejoras	Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional NORDOM ISO 45001. Implementado	500,000	Informe Trimestral y Plan Operativo	Comité de Seguridad y Salud Institucional (SISTAP)	Todas las áreas
PE 1.4	1.4.6 Fortalecer la institución mediante la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad a la Información ISO/IEC 27001.	Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información ISO /IEC 27001 Implementado	2024	N/A	Levantamiento y Planificación	Ajuste y aplicación Parcial	Implementación Total	Revisión y ajustes de mejoras	Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información ISO /IEC 27001 Implementado	500,000	Informe Trimestral y Plan Operativo	Dirección de TIC	Todas las áreas
PE 1.4	1.4.7 Fortalecer la institución mediante la implementación del Sistema de Gestión para la Igualdad de Género NORDOM 775.	Sistema de Gestión para la Igualdad de Género NORDOM 775 Implementado	2024	N/A	Levantamiento y Planificación	Ajuste y aplicación Parcial	Implementación Total	Revisión y ajustes de mejoras	Sistema de Gestión para la Igualdad de Género NORDOM 775 Implementado	500,000	Informe Trimestral y Plan Operativo	Dirección de Recursos Humanos DRH	Todas las áreas

Estratégico		Eje 2: Fortalecimiento Técnico														
Objetivo Estratégico		OE2: Fortalecer el SIDOCAL (infraestructura nacional de la calidad) a través de las funciones Técnicas de Normalización, Reglamentación Técnica, Metrología y Evaluación de la Conformidad.														
Resultados		Resultado 2: Fortalecidas las funciones técnicas de normalización, reglamentación técnica, metrología y evaluación de la conformidad de la estructura de la calidad.														
1	2	3	4		5				6	7	8	9	10			
Cod.	Productos Estratégicos	Indicadores Estratégicos	Línea Base		Meta				Total Meta	Requerimiento Financiero (\$)	Medios de verificación	Responsable	Involucrados			
					Años											
			Año	Valor	2025	2026	2027	2028								
PE 2.1	2.1.1 Proponer y Gestionar el desarrollo del Laboratorio Nacional Dimensional de Metrología.	Cantidad de Laboratorios Propuestos.	2024	3	1	1	1	1	4 laboratorios	8,000,000	Informe Trimestral y laboratorios operando.	Dirección de Metrología	Dirección General Dirección Administrativa Dirección Financiera			
PE 2.1	2.1.2 Fortalecer la trazabilidad y mantenimiento de patrones nacionales de medición.	Porcentaje de trazabilidad garantizada.	2024	60%	70%	80%	90%	100%	100%	1,200,000	Informe Trimestral y Certificaciones	Dirección de Metrología	Dirección Administrativa Dirección Financiera			
PE 2.2	2.2.1 Fortalecer el Plan Nacional de Normalización 2025-2028.	Porcentaje de ejecución del Plan Nacional de Normalización	2024	10%	Actualización de Plan	40%	70%	100%	100%	400,000	Informe Trimestral y Plan Operativo	Dirección de Normalización	CODOCA Dirección General Dirección Administrativa Dirección Financiera Dirección de Planificación			

PE 2.2	2.2.2 Fortalecer el Desarrollo y Gestión de Normas Técnicas (NORDOM).	% de Ejecución de Plan de Desarrollo y Gestión de Normas Técnicas	2024	Ultima versión 2024	25%	50%	75%	100%	100%	1,000,000	Informe Trimestral y Plan Operativo	Dirección de Normalización	CODOCA Dirección General Dirección Administrativa Dirección Financiera Dirección de Planificación
PE 2.2	2.2.3 Ejecutar Programa de Aplicación de normas en PYMES.	Número de empresas PYME capacitadas y que aplican normas	2024	50	75	100	125	150	150	1,000,000	Informe Trimestral y Plan Operativo	Departamento de Servicios Técnicos	DJU Dirección General Dirección Administrativa Dirección Financiera Dirección de Planificación
PE 2.2	2.2.4 Reglamentación técnica, armonizada, evaluada y transparentada. (RTD)	Dar respuesta al 95% de las solicitudes de participación en los Comités Técnicos para la evaluación y revisión de reglamentos técnicos recibidos.	2024	95%	95%	95%	95%	95%	95%	250,000	Informe Trimestral y Plan Operativo	Departamento de Reglamentación Técnica	Dirección General Dirección Jurídica Dirección Administrativa DAF
PE 2.2	2.2.5 Poner en funcionamiento al Centro de Información y Documentación para la Reglamentación Técnica (CEDIRET).	Centro Funcionando	2024	0	Diseño	Desarrollo	Implementación	Operación	Centro en funcionamiento	1,000,000	Informe Trimestral y Plan Operativo	CEDIRET	Dirección General Departamento de Reglamentación Técnica Dirección Administrativa y Dirección Financiera

PE 2.3	2.3.1 Desarrollar y mantener esquemas de certificación en nuevas áreas prioritarias.	Esquemas de certificación implementados	2024	1	1	2	2	2	7 esquemas	1,000,000	Informe Trimestral y Plan Operativo	Dirección de Evaluación de la Conformidad	DJU Dirección General Dirección Administrativa Dirección Financiera Dirección de Planificación
PE 2.3	2.3.2 Ampliar y mantener las acreditaciones de la DEC y DM ante organismos nacionales / internacionales.	% de cumplimiento de acreditaciones DEC.	2024	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1,500,000	Informe Trimestral y Plan Operativo	Dirección de Evaluación de la Conformidad	DJU Dirección General EMA ODAC
		% de cumplimiento de acreditaciones DM.	2024	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1,500,000	Informe Trimestral y Plan Operativo	Dirección de Metrología	DJU Dirección General ECA ODAC
PE 2.3	2.3.3 Fortalecer los procesos de inspección técnica y emisión de no objeciones.	Cantidad no objeciones y Expedientes tramitados a través de la VUCE.	2024	60%	95%	95%	95%	95%	95%	800,000	Informe Trimestral y Plan Operativo	Dirección de Evaluación de la Conformidad	Dirección TIC Dirección General Dirección Administrativa Dirección Financiera
PE 2.3	2.3.4 Implementar el Proyecto TECNOVAL para fortalecer la infraestructura tecnológica y mejora de los servicios.	Proyecto TECNOVAL diseñado, implementado y en operación.	2024	No Existe	Diseño del Proyecto TECNOVAL.	Implementación de la infraestructura y herramientas tecnológicas del proyecto.	Seguimiento, pruebas piloto y ajustes operativos.	Operación plena del sistema TECNOVAL.	Proyecto TECNOVAL operativo al 2028.	5,000,000 Cooperación Interinstitucional	Informes trimestrales Plan operativo Documentación del proyecto TECNOVAL	Dirección General Dirección Planificación y Desarrollo	Dirección TIC MICM Unidades Misionales

PE 2.3	2.3.5 Realizar Auditoría Interna y Revisión por la Dirección, para la mejora continua.	Auditoría interna y revisión por la dirección realizadas.	2024	2	2	2	2	2	8	600,000	Informe Trimestral y Plan Operativo	Dirección de Evaluación de la Conformidad	Premio INDOCAL Dirección General Dirección Administrativa Dirección Financiera Dirección de Planificación
-----------	--	---	------	---	---	---	---	---	---	---------	-------------------------------------	---	---

Eje Estratégico		Eje 3: Articulación Estratégica														
Objetivo Estratégico		OE3: Establecer articulación estratégica entre los componentes institucionales de la infraestructura nacional de la calidad y los sectores públicos, privados, académicos y consumidores.														
Resultados		Resultado 3: Establecida la articulación estratégica entre la infraestructura nacional de la calidad y los sectores públicos, privados, académicos y consumidores.														
1	2	3	4		5				6	7	8	9	10			
Cod.	Productos Estratégicos	Indicadores Estratégicos	Línea Base		Meta				Total Meta	Requerimiento Financiero (\$)	Medios de verificación	Responsable	Involucrados			
					Años											
			Año	Valor	2025	2026	2027	2028								
PE 3.1	3.1.1 Mejorar la Cooperación Estratégica con Organismos Internacionales de Normalización.	Número de participaciones en comités internacionales	2024	8	8	10	12	14	14	1,000,000	Informe Trimestral Plan Operativo	Dirección de Normalización	Dirección General Dirección de Planificación Cooperación Internacional Dirección Jurídica			
PE 3.1	3.1.2 Fortalecer las alianzas y convenios de colaboración técnica con Gremios, Cámaras especiales, Universidades Nacionales o internacionales y Homólogos de América y el Caribe de alto impacto institucional.	Cantidad de Convenios y Alianzas Firmadas	2024	3	5	7	8	10	30	5,000,000	Informe Trimestral Plan Operativo Convenios y acuerdos firmados	Dirección Planificación y Desarrollo Departamento de Cooperación Internacional	Dirección General Dirección de Planificación Dirección Jurídica Áreas Misionales MESCyT, Universidades Organismos aliados nacionales e internacionales			

PE 3.1	3.1.3 Participar activamente en redes regionales e internacionales de calidad, metrología y normalización.	Eventos y reuniones técnicas internacionales con participación del INDOCAL.	2024	8	8	10	12	14	44 Participaciones	3,500,000	Informe Trimestral Plan Operativo	Dirección Planificación y Desarrollo Departamento de Cooperación Internacional	Dirección General Dirección de Planificación Dirección Jurídica Áreas Misionales
PE 3.1	3.1.4 Establecer mecanismos de cooperación con fines de armonización técnica con ministerios y entes reguladores. (enfoque técnico regulatorio)	Número de mesas técnicas interinstitucionales con Participación del INDOCAL	2024	3	4	5	6	7	22 Participaciones	1,000,000	Actas de reuniones, convenios, agendas conjuntas	Dirección General Direcciones Misionales	Ministerios Organismos Reguladores Dirección Jurídica Unidades Asesoras
PE 3.1	3.1.5 Coordinar programas conjuntos con organismos multilaterales (ej. ONUDI, OEA) para el desarrollo de capacidades.	Proyectos en ejecución con organismos multilaterales	2024	2	3	4	5	6	6 proyectos	2,000,000	Informe Trimestral Actas de reuniones, convenios, agendas conjuntas	Dirección Planificación y Desarrollo Departamento de Cooperación Internacional	COPANT, PTB, ISO, IAAC, SIM, OIML, ONUDI, OEA, BID, Unión Europea y MEPyD
PE 3.1	3.1.6 Implementar un programa nacional de intercambio técnico con organismos pares de la región.	Instituciones pares con las que se ejecutan intercambios	2024	2	3	4	5	6	6 Organismos Pares	1,000,000	Informes de intercambio, acuerdos institucionales	Departamento de Cooperación Internacional	Organismos Pares Nacionales e Internacionales Unidades Misionales

PE 3.2	3.2.1 Establecer mesas de diálogo permanente con asociaciones industriales y comerciales.	Mesas establecidas y reuniones realizadas.	2024	2	3	4	5	5	5 Mesas Establecidas	800,000	Informe Trimestral Actas de reuniones, informes técnicos	Dirección de Normalización.	Asociaciones empresariales y comerciales MICM, CODOCA, Áreas Misionales
PE 3.2	3.2.2 Diseñar e implementar un plan de acercamiento con organizaciones de consumidores.	Plan diseñado y aplicado	2024	No Existe	Diseño	Piloto	Implementación	Seguimiento	1 Plan Aplicado	500,000	Informe Trimestral Plan Operativo	Departamento de Servicios técnicos	Dirección de Planificación Comunicaciones Departamento de Servicio al Cliente PROCONSUMIDOR, Sociedad Civil
PE 3.2	3.2.3 Desarrollar un observatorio participativo para la identificación de necesidades normativas sectoriales.	Observatorio funcionando	2024	No Existe	Diseño	Desarrollo	Implementación	Operación	1 observatorio	1,000,000	Informe Trimestral Plataforma activa, registros de uso	Departamento de Servicios técnicos	Dirección de TIC Dirección de Planificación y Desarrollo Dirección Administrativa
PE 3.2	3.2.4 Ejecutar campañas informativas dirigidas a sectores estratégicos sobre los beneficios de la calidad.	Campañas ejecutadas	2024	2	5	10	15	20	50 campañas Ejecutadas	2,000,000	Informe Trimestral Plan Operativo Registro de campañas, materiales divulgativos	Dirección de Comunicaciones	Todas las áreas

Eje Estratégico		Eje 4: Promoción de Cultura y Educación sobre Calidad												
Objetivo Estratégico		OE4: Fortalecer la integración de la educación y la cultura de la calidad en todos los ámbitos de la vida nacional.												
Resultados		Resultado 4: Incorporada la educación y cultura de la calidad en los ámbitos educativo, productivo, institucional y social del país.												
1	2	3	4		5				6	7	8	9	10	
Cod.	Productos Estratégicos	Indicadores Estratégicos	Línea Base		Meta				Total Meta	Requerimiento Financiero (\$)	Medios de verificación	Responsable	Involucrados	
					Años									
			Año	Valor	2025	2026	2027	2028						
PE 4.1	4.1.1 Crear y ejecutar Plan de Responsabilidad Social Institucional.	Plan de Responsabilidad Social (RSI) Aprobado y ejecutado.	2024	No Existe	Diseño y aprobación.	Actualización y ejecución del Plan	Implementación Sostenida.	Plan Vigente y Ejecutado.	Plan Creado, aprobado y ejecutado.	1,000,000	Plan Aprobado Informe Trimestral	Dirección Administrativa	Todas las áreas Comité Institucional de Calidad	
PE 4.2	4.2.1 Crear y ejecutar Plan de Comunicación Interna y Externa.	Plan aprobado y ejecutado.	2024	1	Diseño y aprobación.	Actualización y ejecución del Plan	Implementación Sostenida.	Plan Vigente y Ejecutado.	Plan Creado, aprobado y ejecutado.	100,000	Plan Aprobado Informe Trimestral	Dirección de Comunicaciones	Dirección General Dirección de Planificación y Desarrollo	
		% de ejecución del Plan realizado.	2024	35%	25%	50%	75%	100%	100%	3,000,000	Plan Ejecutado Informe Trimestral	Dirección de Comunicaciones	Dirección General Todas las áreas	
PE 4.2	4.2.2 Reforzar y realizar el Premio INDOCAL a la Calidad.	Premio Realizado.	2024	1	1 premio INDOCAL realizado.	Coordinación y actualización para próxima edición.	1 premio INDOCAL realizado.	Coordinación y actualización para próxima edición.	2 premios INDOCAL realizados.	2,500,000	Premio Realizado Informe Trimestral	Unidad de Premio INDOCAL	Todas las áreas Sector Empresarial Sector Gubernamental Medios de Prensa	

PE 4.3	4.3.1 Participar activamente en foros y comités técnicos regionales e internacionales sobre calidad, metrología y normalización.	Cantidad de participaciones realizadas.	2024	4	2	2	2	2	8	1,000,000	Foros realizados Informe Trimestral	Dirección de Normalización Dirección de Metrología	Foros Internacionales Cooperación Internacional Dirección General Dirección DAF
--------	--	---	------	---	---	---	---	---	---	-----------	-------------------------------------	---	--

Eje Estratégico		Eje 5: Sostenibilidad y Continuidad														
Objetivo Estratégico		OE 5: Fortalecer la capacidad de crear, implementar y mantener servicios de valor para los sectores públicos, privados, académicos y consumidores.														
Resultados		Resultado 5: Fortalecida la capacidad institucional para diseñar, implementar y mantener servicios de valor dirigidos a los sectores público, privado, académico y consumidores.														
1	2	3	4		5				6	7	8	9	10			
Cod.	Productos Estratégicos	Indicadores Estratégicos	Línea Base		Meta				Total Meta	Requerimiento Financiero (\$)	Medios de verificación	Responsable	Involucrados			
					Años											
			Año	Valor	2025	2026	2027	2028								
PE 5.1	5.1.1 Expandir los servicios en nuevos sectores.	Número de nuevos sectores atendidos con servicios de normalización y evaluación de la conformidad.	2024	3	4	6	8	10	10 nuevos sectores	3,000,000	Informe Trimestral Registro de sectores Plan Operativo	Dirección de Evaluación de la Conformidad y Dirección de Metrología.	Sector industrial y productivo beneficiado Dirección General Direcciones Asesores Dirección DAF			
PE 5.1	5.1.2 Establecimiento de Oficinas Regionales (Sur y Este).	Oficina Regional Sur establecida y en operación.	2024	No Existe	Diseño y planificación de Oficinas	Adecuación de infraestructura y contratación de personal	Inicio de operaciones	Oficinas en operación plena	Oficinas Regional Sur en operación.	16,000,000	Informe Trimestral Pan de Implementación Apertura	Dirección General Direcciones Misionales	Dirección Regional Norte Dirección de Planificación Dirección DAF Dirección Jurídica			
		Oficina Regional Este establecida y en operación.	2025	No Existe	Diseño y planificación de Oficinas	Adecuación de infraestructura y contratación de personal	Inicio de operaciones	Oficinas en operación plena	Oficinas Regional Este en operación.	16,000,001	Informe Trimestral Pan de Implementación Apertura	Dirección General Direcciones Misionales	Dirección Regional Norte Dirección de Planificación Dirección DAF Dirección Jurídica			

PE 5.1	5.1.3 Fortalecer la Inteligencia de Mercado.	Sistema de inteligencia de mercado implementado y en funcionamiento.	2024	No Existe	Diseño del sistema de inteligencia de mercado.	Desarrollo e implementación del sistema.	Integración de información sectorial y generación de reportes trimestrales.	Sistema plenamente operativo	Sistema de inteligencia de mercado en funcionamiento y consolidado en 2028.	4,000,000	Informe Trimestral Reportes del sistema de inteligencia Documentación técnica	Departamento de Servicios Técnicos	Dirección General Direcciones Misionales Dirección de Planificación Dirección DAF y TIC
PE 5.2	5.2.1 Optimización del Uso de Recursos Institucionales	Diagnóstico, auditoría y racionalización de gastos implementados y evaluados.	2024	No Existe	Diseño de la metodología para la planificación del diagnóstico.	Ejecución del diagnóstico y auditoría interna.	Implementación de recomendaciones derivadas.	Evaluación final y ajustes de eficiencia.	1 informe final de diagnóstico y auditoría interna implementado.	2,500,000	Informe Trimestral Informe de diagnóstico y auditoría interna Plan de implementación de mejoras	Dirección Administrativa y Financiera Dirección de Planificación y Desarrollo	Dirección General Direcciones Misionales Comité Institucional de Calidad
PE 5.2	5.2.2 Implementar un sistema de planificación y control presupuestario orientado a resultados.	Sistema de planificación y control presupuestario implementado y en funcionamiento.	2024	No Existe	Diseño del sistema de planificación y control.	Desarrollo de herramientas y capacitación del personal.	Implementación piloto y ajustes.	Sistema plenamente implementado y en uso.	Sistema de planificación y control presupuestario en funcionamiento y consolidado en 2028.	5,000,000	Informe Trimestral Documentación técnica del sistema Plan operativo anual alineado	Dirección de Planificación y Desarrollo Dirección Administrativa y Dirección Financiera	Dirección General Todas las Direcciones Misionales Dirección TIC
PE 5.2	5.2.3 Fortalecer la institución mediante la implementación del Sistema de Gestión Ambiental NORDOM ISO 14001.	Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional NORDOM ISO 45001 Implementado	2024	N/A	Levantamiento y Planificación	Ajuste y aplicación Parcial	Implementación Total	Revisión y ajustes de mejoras	Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional NORDOM ISO 45001 Implementado	500,000	Informe Trimestral Plan Operativo Anual	Dirección General Direcciones Misionales Dirección de Planificación Dirección Administrativa y Financiera	Todas las áreas

PE 5.2	5.2.3 Fortalecer la institución mediante la implementación del Sistema de Gestión de la Energía NORDOM ISO 50001.	Sistema de Gestión de la Energía NORDOM ISO 50001 Implementado	2024	N/A	Levantamiento y Planificación	Ajuste y aplicación Parcial	Implementación Total	Revisión y ajustes de mejoras	Sistema de Gestión de la Energía NORDOM ISO 50001 Implementado	500,000	Informe Trimestral Plan Operativo Anual	Dirección General Direcciones Misionales Dirección de Planificación Dirección Administrativa y Financiera	Todas las áreas
--------	---	--	------	-----	-------------------------------	-----------------------------	----------------------	-------------------------------	--	---------	---	--	-----------------

14. Anexos

14.1 Índice Tablas y Gráficos

En cumplimiento con el Manual Metodológico para la Gestión de la Planificación Estratégica Institucional (PEI) del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD) procedemos a colocar las herramientas y tablas de los análisis realizados en la elaboración de este documento.

Herramienta 1 (H1)- Análisis del Marco Normativo

Herramienta 1. Análisis del Marco Normativo			
(1) Instrumento legal	(2) Objetivo	(3) Responsabilidades de la institución	(4) Población de Referencia
Ley No. 166-12, de 2012	Crear y regular el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), promoviendo la infraestructura de calidad en el país.	<ul style="list-style-type: none">* Normalización: elaborar, revisar y oficializar normas técnicas (NORDOM).* Metrología: calibrar, verificar instrumentos de medición y garantizar trazabilidad.* Certificación: certificar productos, servicios, procesos y sistemas de gestión.* Representar al país en organismos internacionales de calidad.* Apoyar en la formulación de reglamentos técnicos.* Promover la cultura de la calidad.	Sectores productivos nacionales, consumidores, organismos reguladores, empresas, sector público y privado, población general.
Constitución de la República Dominicana (2015)	Garantizar derechos fundamentales, incluyendo el derecho a productos y servicios de calidad.	<ul style="list-style-type: none">*Asegurar la protección de los derechos de los consumidores a productos seguros y de calidad (Art. 53).* Contribuir al fortalecimiento de políticas públicas de protección al consumidor.	Consumidores y usuarios de bienes y servicios.

Ley No. 20-00 sobre Propiedad Industrial (2000)	Establecer el régimen de propiedad industrial, incluyendo invenciones, marcas y denominaciones de origen.	<ul style="list-style-type: none"> *Apoyar en certificaciones de conformidad relacionadas con normas técnicas aplicables a productos patentados o registrados. *Colaborar en garantizar que productos con denominaciones de origen cumplan estándares de calidad. 	Innovadores, industrias manufactureras, productores agrícolas, consumidores.
Decreto No. 130-05 que aprueba el Reglamento Técnico para el Sistema Nacional de la Calidad	Reglamentar la operación de SIDOCAL, fortaleciendo los sistemas de normalización, metrología, acreditación y certificación.	<ul style="list-style-type: none"> *Aplicar principios del Reglamento para asegurar confiabilidad técnica. *Gestionar procedimientos para la elaboración de normas técnicas y calibraciones. *Coordinar acciones con el ODAC y el CODOCA en el sistema de calidad. 	Organismos públicos y privados, laboratorios, entidades de certificación, empresas exportadoras.
Decreto No. 370-15 que aprueba la Política Nacional de Calidad	Establecer lineamientos estratégicos para fomentar la cultura de calidad y la competitividad nacional.	<ul style="list-style-type: none"> *Implementar políticas para expandir el alcance de la infraestructura de calidad. *Fortalecer servicios de metrología, normalización y certificación. *Participar en programas nacionales de fomento de la calidad en MiPymes y sectores estratégicos. 	Empresas de todos los tamaños, consumidores, sector público, sectores exportadores.
Ley 247-12 Orgánica de la Administración Pública.	Establece los principios rectores y reglas básicas para la organización y funcionamiento de la Administración Pública.	<ul style="list-style-type: none"> *Acercar la administración a las ciudadanas y los ciudadanos. *Innovar y mejorar la gestión y los procesos de prestación de servicios públicos. *Prestar servicios en línea y agilizar trámites y procedimientos administrativos que den respuestas oportunas a las demandas de la población. 	Administración Pública Central, descentrada y organismos autónomos y descentralizados. Los principios de organización, funcionamiento y competencias establecidos en esta ley son aplicables al Distrito Nacional, los municipios y los distritos municipales.

Ley 200-04 Libre Acceso a la Información Pública.	<p>Establece: El derecho de los ciudadanas y ciudadanos a acceder a las informaciones registradas en todo tipo de documentos (escritos, grabados, ópticos, electrónicos, imágenes etc); incluyendo a las entidades del Estado y aquellas donde éste tiene participación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Presupuestos y cálculos de recursos y gastos aprobados, su evolución y estado de ejecución. *Programas y proyectos, sus presupuestos, plazos, ejecución y supervisión. *Llamado a licitaciones, concursos, compras, gastos y resultados. 	<p>Toda persona tiene derecho a solicitar y a recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna, de cualquier órgano del Estado Dominicano, y de todas las sociedades anónimas, compañías anónimas o compañías por acciones con participación estatal.</p>
Ley 10-07 Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.	<p>La presente ley tiene por finalidad instituir el Sistema Nacional de Control Interno, su rectoría y componentes; establecer las atribuciones y facultades de la Contraloría General de la República; regular el control interno de los fondos y recursos públicos y de la gestión pública institucional y su interrelación con la responsabilidad por la función pública, el control externo, el control político y el control social; y, señalar las atribuciones y deberes institucionales en la materia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Establecer y mantener su propio proceso de control interno. *Rendir cuenta a la entidad u organismo público que corresponda de acuerdo a su naturaleza y actividades. *Suministrar a la Contraloría General de la República los informes financieros que les solicite sobre la participación del Estado. *Proporcionar a la Contraloría General de la República las explicaciones que les solicite. 	<p>*El Gobierno Central.</p> <p>*Las Instituciones Descentralizadas y Autónomas.</p> <p>*Las Instituciones Públicas de la Seguridad Social.</p> <p>*Las Empresas Públicas con participación Estatal mayoritaria.</p> <p>*Los Ayuntamientos de los Municipios y del Distrito Nacional.</p>

Herramienta 2 (H2) – Sistematización de la Revisión de la Misión Institucional.

Herramienta 2. Sistematización de la revisión de la misión institucional	
Pregunta	Reflexión
<p>¿Se ajusta esta misión a lo establecido en la columna de responsabilidades de la institución dentro del análisis de marco normativo realizado en el paso anterior?</p>	<p>[Sí. La misión propuesta está alineada a las funciones que la Ley No. 166-12 y otros marcos normativos asignan a INDOCAL: normalización, metrología, evaluación de la conformidad, certificación, apoyo a reglamentaciones técnicas y promoción de cultura de calidad.]</p>

¿En qué medida ha cumplido la institución con la misión que se definió?	<p>[INDOCAL ha avanzado significativamente en el cumplimiento de su misión mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Incremento de normas técnicas elaboradas y revisadas. *Fortalecimiento de los servicios de metrología. * Certificación de productos, procesos y servicios. <p> Sin embargo, enfrenta desafíos estructurales (infraestructura, rotación de personal, visibilidad nacional) que limitan el alcance total.]</p>
¿Otras instituciones ofrecen los mismos productos?, Y si es así, liste las instituciones y los productos. (consultar documentos publicados por la institución)	<p>Sí, existen otras entidades que ofrecen productos relacionados, aunque con enfoques distintos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1-ODAC (Organismo Dominicano de Acreditación): Acreditación de laboratorios, certificadoras. 2- Pro Consumidor: Protección al consumidor (en aspectos de calidad de productos y servicios). 3- Ministerio de Salud Pública: Reglamentación y verificación sanitaria. 4- MICM: Políticas de calidad industrial. <p>INDOCAL se enfoca en la normalización, metrología, y evaluación de la conformidad bajo normas técnicas.]</p>
¿Según el marco legal, debe mi institución entregar este producto?	<p>[Sí. La Ley No. 166-12 y el Decreto 370-15 establecen claramente que INDOCAL debe ejecutar la normalización, metrología y evaluación de la conformidad como misión legal y estratégica nacional.]</p>
¿Qué hace a su institución diferente? (tecnología, atención a grupos vulnerables, producción sostenible, otros...)	<p>[INDOCAL se diferencia por:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Reconocimiento internacional en normas y metrología (ISO, COPANT, OIML). 2- Representación oficial del país en foros globales de calidad. 3- Capacidad técnica especializada en calibraciones y certificaciones. 4- Normalización voluntaria, no regulatoria, enfocada en competitividad y apertura comercial. 5- Proyección hacia mipymes y sectores vulnerables en promoción de cultura de calidad.]
¿Cómo los productos de su institución que son similares con los de otras pueden ser complementarios?	<p>[*La certificación técnica de productos y servicios puede complementar la labor de regulación de salud, comercio e industria.</p> <ul style="list-style-type: none"> * La normalización de procesos facilita la labor de acreditación de ODAC. * La metrología asegura la confiabilidad de los instrumentos utilizados por otras agencias regulatorias. * A nivel de consumidor, la educación en cultura de calidad refuerza la protección de derechos que realiza Pro Consumidor.]

Herramienta 3 (H3) – Adopción de Prioridades Estratégicas.

Herramienta 3. Adopción de Prioridades Estratégicas					
Denominación de Resultado PNPSP	Indicador Resultado	Institución Responsable	Institución Involucrada	Marco legal	Área responsable
Colocar resultado PNPSP	Colocar indicador de resultado PNPSP	Colocar institución responsable de la política a la cual se suscribe el resultado PNPSP	Colocar instituciones vinculadas a la consecución del resultado PNPSP	Colocar marco legal relacionado con el resultado PNPSP	Colocar el/ las áreas/s responsable/s dentro de la institución
Incrementada la competitividad del sector industrial y comercial.	Porcentaje de empresas que cumplen estándares de calidad internacional.	Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES (MICM)	INDOCAL, PROINDUSTRIA, CODOCA, cámaras de comercio	Ley No. 166-12 del SIDOCAL; Decreto 370-15 sobre Política Nacional de Calidad.	Dirección de Normalización, Dirección de Evaluación de la Conformidad y Dirección de Metrología.
Aumentada la protección de los consumidores.	Porcentaje de productos certificados o con evaluación de conformidad.	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (ProConsumidor)	INDOCAL, MICM, MISPAS	Ley No. 358-05 de Protección al Consumidor; Ley No. 166-12 del SIDOCAL.	Dirección de Normalización; Dirección de Evaluación de la Conformidad.
Fortalecida la infraestructura de calidad nacional.	Número de laboratorios de metrología acreditados o certificados.	INDOCAL	ODAC, CODOCA, MICM	Ley No. 166-12; Decreto 130-05; Norma ISO/IEC 17025.	Dirección de Metrología; Dirección de Planificación y Desarrollo.
Promovida la sostenibilidad ambiental en la producción.	Número de normas técnicas con criterios ambientales aplicadas.	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA)	INDOCAL, MICM, ProConsumidor	Ley No. 64-00 sobre Medio Ambiente; Ley No. 166-12.	Dirección de Normalización; Dirección de Evaluación de la Conformidad.
Mejorada la eficiencia y transparencia institucional.	Índice de desempeño institucional (IDEI) y cumplimiento de NOBACI.	Ministerio de Administración Pública (MAP)	INDOCAL, Contraloría General de la República	Ley No. 247-12 de Administración Pública; Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).	Dirección de Planificación y Desarrollo; Departamento de Calidad en la Gestión.

Herramienta 4 (H4) - Preguntas Orientadoras para el Análisis de la Problemática Institucional

Herramienta 4. Preguntas Orientadoras para el Análisis de la Problemática Institucional	
Resultado PNPSPIdentificado:	[Incrementada la competitividad del sector industrial y comercial]
Problema(s) asociado al resultado PNPSPI:	[Bajo nivel de adopción de normas técnicas y certificaciones por parte de las industrias nacionales. Limitado acceso territorial a los servicios de calidad y Falta de incentivos o cultura de calidad en el sector productivo]
<p>¿Sobre cuáles aspectos del problema o los problemas identificados en el resultado PNPSPI, la institución tiene el mandato legal de intervenir?</p> <p>[INDOCAL, conforme a la Ley No. 166-12 que crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), tiene el mandato legal de intervenir en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaborar, actualizar y oficializar normas técnicas (NORDOM) para uso industrial y comercial. Ofrecer servicios de certificación de productos, procesos, servicios y sistemas de gestión. Ejecutar actividades de metrología para garantizar trazabilidad y precisión en procesos industriales y comerciales. Promover la cultura de la calidad en los sectores productivos mediante formación y difusión. Expandir territorialmente los servicios de calidad para favorecer la competitividad regional.] 	
<p>¿Cuáles son los problemas públicos (institucionales) que se pueden identificar a partir de los aspectos definidos en la pregunta anterior?</p> <p>[Limitada capacidad institucional de INDOCAL para expandir sus servicios a nivel nacional.</p> <p>Insuficiente infraestructura física, tecnológica y humana para cubrir la demanda del sector productivo.</p> <p>Bajo nivel de articulación con otros actores clave (MICM, cámaras empresariales, gobiernos locales) para promover la calidad.</p> <p>Escasa visibilidad pública del valor de la certificación y normalización técnica.</p> <p>Alta rotación de personal técnico especializado que limita la sostenibilidad del servicio]</p>	

Herramienta 4. Preguntas Orientadoras para el Análisis de la Problemática Institucional	
Resultado PNPSPIdentificado:	[Aumentada la protección de los consumidores]
Problema(s) asociado al resultado PNPSPI:	[Presencia de productos en el mercado que no cumplen estándares de calidad, Débil cultura de consumo informado y exigencia de calidad por parte del ciudadano y Falta de trazabilidad y verificación técnica en procesos de producción y comercialización.]
<p>¿Sobre cuáles aspectos del problema o los problemas identificados en el resultado PNPSPI, la institución tiene el mandato legal de intervenir?</p> <p>[INDOCAL, según la Ley 166-12 del SIDOCAL y su rol dentro del Sistema Nacional de Calidad, tiene mandato legal para intervenir en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Certificación técnica de productos, procesos y servicios que garanticen calidad para el consumidor. Normalización de bienes y servicios con estándares que protejan la seguridad, salud y derechos del consumidor. Verificación metrológica de instrumentos de medición comercial (balanzas, surtidores, etc.) usados en la venta de bienes. Promoción de la cultura de calidad entre consumidores, mediante campañas educativas y formación. Apoyo técnico a los organismos reguladores y defensores de derechos del consumidor (como Pro Consumidor).] 	

¿Cuáles son los problemas públicos (institucionales) que se pueden identificar a partir de los aspectos definidos en la pregunta anterior?

[Falta de articulación efectiva entre INDOCAL y otras entidades que inciden en la protección al consumidor (Pro Consumidor, Salud Pública, MICM).]

Insuficiente capacidad de fiscalización técnica en mercados, comercios y distribuidores.

Baja cobertura nacional de servicios de metrología legal para verificar instrumentos de medida.

Escaso uso de normas técnicas voluntarias por parte de fabricantes y comerciantes.

Débil presencia institucional en campañas de educación ciudadana sobre calidad y derechos.]

Herramienta 4. Preguntas Orientadoras para el Análisis de la Problemática Institucional

Resultado PN PSP identificado:	[Fortalecida la infraestructura de la calidad nacional.]
Problema(s) asociado al resultado PN PSP:	[Insuficiente cobertura territorial de servicios de calidad (normalización, metrología, Evaluación de la Conformidad), Equipos obsoletos y laboratorios sin certificación internacional y Baja capacidad de respuesta técnica ante nuevas demandas del sector productivo.]
¿Sobre cuáles aspectos del problema o los problemas identificados en el resultado PN PSP, la institución tiene el mandato legal de intervenir?	
<p>[INDOCAL, como órgano rector del SIDOCAL según la Ley No. 166-12, tiene mandato legal para intervenir en:</p> <p>Proveer y mantener la infraestructura nacional de metrología legal, industrial y científica.</p> <p>Establecer y modernizar laboratorios que garanticen trazabilidad metrológica y conformidad técnica.</p> <p>Elaborar normas técnicas y prestar servicios de certificación de productos, procesos y sistemas.</p> <p>Representar al país en organismos internacionales de calidad (ISO, COPANT, OIML), asegurando reconocimiento mutuo de servicios técnicos.</p> <p>Ejecutar proyectos de mejora continua en los servicios de calidad a nivel nacional.]</p>	
¿Cuáles son los problemas públicos (institucionales) que se pueden identificar a partir de los aspectos definidos en la pregunta anterior?	
<p>[Limitada inversión pública sostenida en infraestructura de calidad.</p> <p>Limitación Presupuestaria para ejecución de proyectos de equipamiento técnico.</p> <p>Baja cobertura de servicios fuera del Gran Santo Domingo.</p> <p>Dificultades para retener personal técnico especializado por condiciones laborales poco competitivas.</p> <p>Riesgo de pérdida de reconocimiento internacional si no se mantienen estándares técnicos actualizados en laboratorios.]</p>	

Herramienta 4. Preguntas Orientadoras para el Análisis de la Problemática Institucional

Resultado PN PSP identificado:	[Promovida la sostenibilidad ambiental en la producción.]
Problema(s) asociado al resultado PN PSP:	[Escasa incorporación de criterios ambientales en los procesos productivos, Ausencia de normas técnicas específicas para producción sostenible, Limitada cultura empresarial sobre sostenibilidad y ecoetiquetado y Falta de incentivos normativos para prácticas sostenibles.]

¿Sobre cuáles aspectos del problema o los problemas identificados en el resultado PNPSP, la institución tiene el mandato legal de intervenir?

[INDOCAL tiene mandato legal, conforme a la Ley 166-12 y la Ley 64-00 de Medio Ambiente, para intervenir en:

Elaboración y revisión de normas técnicas que incorporen criterios de sostenibilidad ambiental.

Certificación de productos y procesos con estándares ambientales nacionales e internacionales.

Promoción de buenas prácticas en eficiencia energética, gestión de residuos y procesos limpios, mediante guías y normativas técnicas.

Participación en comités técnicos regionales e internacionales sobre producción sostenible.

Apoyo técnico a empresas para adoptar estándares verdes, ecoetiquetado y sistemas de gestión ambiental (como ISO 14001).]

¿Cuáles son los problemas públicos (institucionales) que se pueden identificar a partir de los aspectos definidos en la pregunta anterior?

[Débil articulación entre INDOCAL y Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA) para el diseño y validación de normas ambientales sectoriales.

Falta de personal técnico especializado en temas de sostenibilidad aplicada a la normalización y certificación.

Limitada oferta de servicios de certificación ambiental nacionalmente reconocidos.

Escaso conocimiento de las empresas sobre las ventajas competitivas de certificar prácticas sostenibles.

Falta de presupuesto para desarrollar normas ambientales específicas y difundirlas entre sectores productivos clave.]

Herramienta 4. Preguntas Orientadoras para el Análisis de la Problemática Institucional

Resultado PNPSP identificado:	[Mejorada la eficiencia y transparencia institucional.]
Problema(s) asociado al resultado PNPSP:	[Procesos institucionales poco ágiles y fragmentados, Falta de estandarización y control interno efectivo y Baja ejecución presupuestaria en algunos periodos.]
¿Sobre cuáles aspectos del problema o los problemas identificados en el resultado PNPSP, la institución tiene el mandato legal de intervenir?	
[INDOCAL, como entidad pública descentralizada adscrita al MICM, tiene el mandato legal y normativo de: Cumplir con las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), conforme a la Contraloría General de la República. Aplicar estándares de transparencia conforme a la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. Implementar procesos de mejora continua de la gestión institucional a través del Sistema de Gestión de la Calidad. Desarrollar planificación estratégica, programación presupuestaria y rendición de cuentas conforme a la Ley 498-06 y al Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública (SNIP). Garantizar que la ejecución institucional esté alineada a resultados, conforme a los lineamientos del MEPyD y la DIGEPRES.]	
¿Cuáles son los problemas públicos (institucionales) que se pueden identificar a partir de los aspectos definidos en la pregunta anterior?	
[Procesos de planificación y control interno no suficientemente integrados ni automatizados. Carencias en el cumplimiento oportuno de reportes, indicadores y requerimientos interinstitucionales. Falta de actualización de algunos procedimientos internos que afectan la eficiencia operativa. Limitada sistematización de la información disponible para fines de monitoreo y toma de decisiones. Escasa articulación entre unidades técnicas y administrativas, lo que ralentiza la ejecución de proyectos y servicios.]	

Herramienta 5 (H5)- Adopción de los Enfoques de las Políticas Transversales

Problema Público: Alta rotación de personal técnico especializado que limita la sostenibilidad del servicio

Herramienta 5. Adopción de los enfoques de las políticas transversales	
Enfoque género y derechos humanos	<p>1. ¿Dentro del (los) problema/s públicos institucionales identificado/s en la pregunta anterior/ pregunta 4, se visualizan aspectos relacionados con el enfoque de género?, 2. ¿Dentro de la población potencial, cuántos corresponden a hombres y cuántos a mujeres?</p> <p>1. Sí. La rotación está relacionada con desigualdades estructurales de género, como la falta de conciliación trabajo-familia, brechas salariales no competitivas y sesgos en oportunidades de ascenso. 2. Según nuestros registros internos en INDOCAL, aproximadamente el 65% del personal técnico es masculino y el 35% femenino. Esta distribución se va a considerar al implementar acciones para retención y desarrollo profesional con enfoque de equidad.</p>
Enfoque sostenibilidad ambiental	<p>1. ¿De cara al problema y la población objetivo (personas, instituciones, ambiente) la institución puede identificar aspectos claves que deben abordarse para avanzar en la sostenibilidad ambiental en el país?</p> <p>1. Aunque el problema de rotación no está directamente vinculado al medioambiente, su solución sí impacta indirectamente. Una alta rotación puede frenar la consolidación de capacidades técnicas para elaborar normas y certificaciones ambientales. Por tanto, garantizar continuidad del personal especializado es clave para implementar normas verdes, medición ambiental y servicios de sostenibilidad de forma efectiva y estable.</p>
Enfoque cohesión territorial	<p>1. ¿El (los) problema/s públicos institucionales identificado/s presenta/n brechas en territorios específicos del país? Favor indicar cuáles serían esas brechas, con datos estadísticos 2. ¿Cómo se agudiza el problema en función de la característica del territorio?, 3. ¿Dentro de la población potencial, en cuáles provincias/municipios (indicar cantidad)?</p> <p>1. Sí. Hay mayor rotación del personal técnico en regiones fuera del Gran Santo Domingo, debido a menor acceso a formación continua, menos incentivos económicos y falta de infraestructura local. 2. La rotación es más severa en provincias donde INDOCAL tiene menor presencia institucional, lo que genera desmotivación del personal al percibir menos oportunidades de desarrollo. Esto perpetúa la concentración de capacidades en la capital. 3. Principalmente en Santiago quienes dan el servicio a las zonas de San Juan, La Romana y Puerto Plata, donde existe demanda creciente de servicios de calidad, pero dificultad para retener técnicos por el tema del trasladado.</p>

Enfoque gestión de riesgo de desastres	<p>1. ¿Los problemas enunciados, tienen alguna vinculación a escenarios posibles de desastres? 2. ¿Cuánto se agravarían esos problemas frente a un evento catastrófico?</p> <p>1.Sí, indirectamente. Ante emergencias (como huracanes o terremotos), contar con personal técnico capacitado y estable es esencial para garantizar servicios metrológicos, certificaciones de emergencia o evaluaciones de instrumentos críticos (por ejemplo, balanzas de distribución de alimentos o combustibles). 2.La alta rotación podría dejar a INDOCAL con menor capacidad de respuesta técnica o demorar acciones esenciales en medio de una crisis, lo que afectaría directamente la seguridad del consumo y el control de calidad en sectores estratégicos.</p>
---	--

Problema Público: Insuficiente infraestructura física, tecnológica y humana para cubrir la demanda del sector productivo

Herramienta 5. Adopción de los enfoques de las políticas transversales	
Enfoque género y derechos humanos	<p>1. ¿Dentro del (los) problema/s públicos institucionales identificado/s en la pregunta anterior/ pregunta 4, se visualizan aspectos relacionados con el enfoque de género? 2. ¿Dentro de la población potencial, cuántos corresponden a hombres y cuántos a mujeres?</p> <p>1.Sí. La falta de infraestructura adecuada limita el acceso equitativo a espacios de trabajo seguros y accesibles, particularmente para mujeres, personas con discapacidad y madres que requieren condiciones laborales adecuadas. Además, la planificación de expansión tecnológica y física debería considerar el enfoque de derechos y la igualdad de oportunidades en el acceso a servicios de calidad. 2.Según estimaciones del personal técnico y actuales, el 60% de los beneficiarios de servicios son hombres y 40% mujeres, con una menor participación femenina en áreas técnicas especializadas.</p>
Enfoque sostenibilidad ambiental	<p>1. ¿De cara al problema y la población objetivo (personas, instituciones, ambiente) la institución puede identificar aspectos claves que deben abordarse para avanzar en la sostenibilidad ambiental en el país?</p> <p>1.La modernización de la infraestructura del INDOCAL representa una oportunidad clave para aplicar criterios de sostenibilidad, como eficiencia energética, gestión responsable de residuos, y uso de tecnologías limpias en laboratorios y oficinas. Además, con nueva infraestructura tecnológica, se pueden crear laboratorios especializados en medición de huella ambiental, ecoetiquetado y normas técnicas ambientales, contribuyendo directamente a la producción sostenible nacional.</p>

Enfoque cohesión territorial	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿El (los) problema/s públicos institucionales identificado/s presenta/n brechas en territorios específicos del país? Favor indicar cuales serían esas brechas, con datos estadísticos 2. ¿Cómo se agudiza el problema en función de la característica del territorio? 3. ¿Dentro de la población potencial, en cuáles provincias/municipios (indicar cantidad)? <p>1.Sí. La infraestructura institucional de INDOCAL está fuertemente concentrada en el Gran Santo Domingo. Esto genera una brecha territorial importante en el acceso a servicios de calidad para sectores productivos de regiones como el Cibao, el Este y el Sur del país.</p> <p>2. En provincias donde no existen centros de metrología, laboratorios ni servicios de certificación cercanos, las empresas deben trasladarse a la capital, lo que aumenta los costos y reduce el incentivo a certificar procesos o cumplir normas técnicas. Esto afecta especialmente a mipymes.</p> <p>3.Cibao: Santiago, Mao, La Vega. Sur: Azua, Barahona, San Juan. Este: La Romana, El Seibo, Hato Mayor.</p>
Enfoque gestión de riesgo de desastres	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Los problemas enunciados, tienen alguna vinculación a escenarios posibles de desastres? 2. ¿Cuánto se agravarían esos problemas frente a un evento catastrófico? <p>1.Sí. La falta de infraestructura adecuada limita la capacidad institucional de operar de forma segura y continua en situaciones de emergencia. Sin edificaciones resistentes ni respaldo tecnológico, se compromete la continuidad operativa de servicios críticos como calibración, medición de combustibles, alimentos o dispositivos médicos.</p> <p>2. La caída de un laboratorio clave por un evento natural dejaría sin servicios de calibración o certificación a todo un sector durante semanas.</p>

Herramienta 6 H6. Matriz de Análisis del Comportamiento de la Problemática

Herramienta 6. Matriz de Análisis del Comportamiento de la Problemática							
Problema	Indicador del problema	2019	2020	2021	2022	2023	Promedios
Insuficiente infraestructura física, tecnológica y humana para cubrir la demanda del sector productivo	% de cobertura nacional del servicio técnico de calidad (normalización, metrología, y evaluación de la conformidad).	42%	40%	44%	47%	51%	45%
	Tasas de variación	N/A	-4.7619	10.0000	6.8182	8.5106	5.14%

Conclusión:

Aunque el indicador ha mostrado mejoras sostenidas desde 2020, aún está muy por debajo del 100% de cobertura esperada por el sistema nacional.

El valor promedio de cobertura es de **45.5%**, lo que confirma el problema estructural.

La tasa de variación anual promedio de +5.14% indica avances, pero insuficientes para cerrar la brecha en el corto plazo sin inversiones significativas.

Herramienta 6. Matriz de Análisis del Comportamiento de la Problemática								
Problema	Indicador del problema	2019	2020	2021	2022	2023	Promedios	
Alta rotación de personal técnico especializado que limita la sostenibilidad del servicio	Tasa de rotación anual del personal técnico especializado (%)	17%	19%	22%	21%	18%	19.40%	
	Tasas de variación	N/A	11.764 71	15.789 47	- 4.5454 55	- 14.285 71	2.18075	

*Nota: La fórmula para la Tasa de Rotación es: (Número de técnicos que salen en el año / Total de técnicos al inicio del año) × 100

Herramienta 7 H7. Priorización de Problemas

Herramienta 7. Priorización de problemas				
Problema	Ponderación de Criterios			Valor final
	Pertinencia	Apoyo	Capacidad Institucional	
Insuficiente infraestructura física, tecnológica y humana para cubrir la demanda del sector productivo.	3	3	2	2.667
	Alta alineación con el PNPSP y mandato legal del SIDOCAL	Altamente respaldado por MICM, MEPyD y cooperación internacional	INDOCAL tiene capacidad parcial, pero requiere financiamiento externo	
Alta rotación de personal técnico especializado que limita la sostenibilidad del servicio.	2	2	3	2.333
	Pertinente pero más interna	Reconocido institucionalmente pero menos visible externamente	Totalmente abordable con medidas internas	
Presencia de productos no conformes en el mercado	3	3	2	2.6667
	Directamente vinculado a la protección del consumidor y seguridad pública	Respaldo fuerte de ProConsumidor, sociedad civil y sector salud	Requiere más inspección, personal y articulación	
Baja cobertura territorial de servicios de calidad	3	2	2	2.3333
	Alta pertinencia para equidad territorial y competitividad nacional	Visibilizado en regiones productivas, pero con menos presión pública	Requiere inversión en descentralización y logística	

Escala sugerida para cada criterio:

3 = Alto

2 = Medio

1 = Bajo

Problemas más prioritarios (valor 8):

Infraestructura física, tecnológica y humana

Productos no conformes en el mercado

Nota:

El Valor Final es el Promedio de los valores de los criterios

Herramienta 8 H8. Matriz de Causalidad

Herramienta 8. Matriz de Causalidad			
Problema	Causas directas	Causas indirectas	Referencia bibliográfica
Insuficiente infraestructura física, tecnológica y humana para cubrir la demanda del sector productivo.	* Falta y obsolescencia de equipos en laboratorios de metrología y Evaluación de la Conformidad	* Baja inversión pública en infraestructura de calidad en años previos.	- Ley 166-12 que crea el SIDOCAL.
	* Escasa cobertura territorial de los servicios de calidad.	* Limitado acceso a cooperación internacional.	- Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) 2021-2024.
	* Débil planificación del recurso humano técnico.	* Poca articulación con gobiernos locales y universidades técnicas.	- Informe de Monitoreo del PNPSP 2021-2024, MEPyD.
		* Brechas salariales que dificultan la retención del talento.	- Informe PEI CRIB 2024 (borrador base).
			- Datos internos de INDOCAL sobre ejecución presupuestaria y cobertura regional.
Presencia de productos no conformes en el mercado	* Escasa adopción de normas técnicas y certificaciones por parte de fabricantes y comerciantes.	* Cultura de consumo poco informada y baja exigencia ciudadana sobre calidad.	- Ley 358-05 de Protección al Consumidor.
	* Capacidad limitada de verificación y control técnico en el mercado.	* Falta de incentivos regulatorios para la adopción de estándares de calidad.	- Ley 166-12 que crea el SIDOCAL.
	* Débil articulación entre INDOCAL y organismos fiscalizadores.	* Recursos humanos y tecnológicos limitados en metrología legal y certificación.	- Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) 2021-2024.

	<ul style="list-style-type: none"> *Actualización periódica del Catálogo de Normas 	<ul style="list-style-type: none"> * Procesos lentos de homologación y actualización normativa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de Monitoreo del PNPyD 2021-2024, MEPyD.
			<ul style="list-style-type: none"> - Datos internos de INDOCAL sobre productos no conformes detectados y cobertura de inspecciones.

Herramienta 9 H9. Matriz de Efectos

Herramienta 9. Matriz de Efectos		
Problema	Efectos directos	Efectos indirectos
Insuficiente infraestructura física, tecnológica y humana para cubrir la demanda del sector productivo.	<ul style="list-style-type: none"> * Limitada capacidad institucional para atender solicitudes del sector productivo. 	<ul style="list-style-type: none"> * Aumento de los costos de operación de empresas que deben buscar servicios en el extranjero o esperar turnos prolongados.
	<ul style="list-style-type: none"> * Demoras en la entrega de servicios técnicos de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> * Menor competitividad en sectores productivos clave.
	<ul style="list-style-type: none"> * Falta de acceso a servicios de evaluación de la conformidad, metrología y normalización fuera de la capital. 	<ul style="list-style-type: none"> * Reducción de oportunidades de exportación.
		<ul style="list-style-type: none"> * Desigualdad territorial en el acceso a servicios públicos de calidad.
Presencia de productos no conformes en el mercado	<ul style="list-style-type: none"> * Riesgos para la salud y seguridad de los consumidores. 	<ul style="list-style-type: none"> * Pérdida de reputación del país en mercados internacionales.
	<ul style="list-style-type: none"> * Desconfianza en los mecanismos de control de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> * Aumento de reclamaciones y conflictos de consumo.
	<ul style="list-style-type: none"> * Dificultad para garantizar cumplimiento de estándares en sectores regulados. 	<ul style="list-style-type: none"> * Obstáculos al comercio formal y fomento de la informalidad.
		<ul style="list-style-type: none"> * Debilitamiento de la cultura de calidad a nivel nacional.

Herramienta 10 H10. Análisis de Involucrados

Herramienta 10. Análisis de Involucrados							
(1) Problema: Insuficiente infraestructura física, tecnológica y humana para cubrir la demanda del sector productivo.							
(2) Causa directa	(3) Causa indirecta	(4) Nombre de la institución/actores	(5) Base legal	(6) Acciones identificadas sobre la base legal	(7) Territorio/s donde acciona	(8) Tipo de institución	
Falta y Obsolescencia de equipos en laboratorios de metroología y Evaluación de la Conformidad.	Baja inversión pública en infraestructura de calidad en años previos.	INDOCAL	Ley 166-12 del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL)	Formular y ejecutar proyectos de modernización técnica.	Nacional	Responsable	
		DIGEPI/ MINHACIENDA	Ley de Presupuesto General del Estado	Asignar fondos para inversión pública en infraestructura de calidad.	Nacional	Corresponsable	
		MEPyD	Ley 498-06 sobre planificación	Incluir en el Plan Nacional Plurianual y SNIP proyectos de fortalecimiento institucional.	Nacional	Corresponsable	
Escasa cobertura territorial de los servicios de calidad.	Brechas salariales que dificultan la retención del talento.	INDOCAL	Ley 166-12; Decreto 130-05	Formular y ejecutar proyectos de modernización técnica. Establecer centros regionales, contratar personal técnico local.	Nacional	Responsable	
		MAP	Ley 247-12 de Administración Pública	Proponer y validar estructuras salariales diferenciadas para zonas remotas.	Nacional	Corresponsable	
		MICM	Ley Orgánica del MICM	Impulsar articulación entre desarrollo productivo y acceso a servicios de calidad.	Nacional	Corresponsable	
		Gobiernos locales	Ley 176-07 sobre municipios	Brindar soporte logístico o cofinanciar centros regionales.	Nacional	Corresponsable	

Débil planificación del recurso humano técnico.	Limitado acceso a cooperación internacional.	INDOCAL	Ley 166-12 del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL)	Formular y ejecutar proyectos de modernización técnica.	Nacional	Responsable
		MESCyT	Ley de Educación Superior	Vincular carreras técnicas al sistema de calidad.	Nacional	Corresponsable
		MICM	Ley Orgánica del MICM	Coordinar política de calidad con políticas	Nacional	Corresponsable
		Organismo multilateral como PTB	Convenios de cooperación internacional vigentes	Financiar proyectos de fortalecimiento institucional, formación y equipamiento técnico.	Internacional	Corresponsable
		Unión Europea	Convenios de cooperación internacional vigentes	Financiar proyectos de fortalecimiento institucional, formación y equipamiento técnico.	Internacional	Corresponsable
		BID	Convenios de cooperación internacional vigentes	Financiar proyectos de fortalecimiento institucional, formación y equipamiento técnico.	Internacional	Corresponsable

Herramienta 11 H11. Elaboración del FODA

Herramienta 11. Elaboración del FODA	
Ambiente Interno: Mirar la disponibilidad de recursos de capital, personal, activos, calidad de producto, estructura interna y de mercado, percepción de la población, entre otros.	
Fortalezas	Debilidades
F1. Equipo Técnico Altamente Capacitado. F2. Sólida Estructura Normativa como ente rector del SIDOCAL (Ley 166-12). F3. Respaldo por un Marco legal Robusto. F4. Posicionamiento Nacional e Internacional. F5. Participación en Redes Regionales de Calidad (COPANT, OIML, PTB, etc.).	D1. Burocracia en los Procesos Administrativos. D2. Infraestructura Física y Tecnológica Insuficiente. D3. Limitada Capacidad de Expansión. D4. Alta Rotación de Personal Calificado. D5. Bajo Nivel de Digitalización de Servicios.

Ambiente externo: Mirar hechos o eventos de carácter político, legal, social o tecnológico	
Oportunidades	Amenazas
O1. Disponibilidad de Herramientas Digitales. O2. Ampliación del Portafolio de Servicios. O3. Aumentar la Capacidad de Respuesta. O4. Fortalecimiento de Alianzas Estratégicas O5. Acceso Potencial a Cooperación Internacional (Unión Europea, BID, PTB).	A1. Fuga de Talento Calificado hacia el Sector Privado. A2. Limitaciones Presupuestarias para Inversión Pública en Infraestructura y Personal. A3. Baja Cultura Nacional de Calidad en Consumidores y Productores. A4. Variaciones en las Políticas Públicas. A5. Vulnerabilidad ante Eventos Naturales que Afecten Laboratorios y Equipos.

Herramienta 12 H12. Matriz de Definición de Estrategias con ejemplo

Herramienta 12. Matriz de Definición de Estrategias con ejemplo					
		Fortalezas		Debilidades	
		F1	Equipo Técnico Altamente Capacitado.	D1	Burocracia en los Procesos Administrativos.
		F2	Sólida Estructura Normativa como ente rector del SIDOCAL (Ley 166-12).	D2	Infraestructura Física y Tecnológica Insuficiente.
		F3	Respaldo por un Marco legal Robusto.	D3	Limitada Capacidad de Expansión.
		F4	Posicionamiento Nacional e Internacional.	D4	Alta Rotación de Personal Calificado.
		F5	Participación en Redes Regionales de Calidad (COPANT, OIML, PTB, etc.).	D5	Bajo Nivel de Digitalización de Servicios.
Oportunidades		Estrategias FO		Estrategias DO	
O1	Disponibilidad de Herramientas Digitales.	FO 1	(F1, F5)+(O1): Implementar plataformas digitales para evaluación de la conformidad, normalización y metrología aprovechando la capacitación técnica (F1) y redes internacionales (F5).	DO 1	(D5)+(O1): Superar el bajo nivel de digitalización (D5) mediante la adopción de soluciones tecnológicas abiertas y capacitación interna.
O2	Ampliación del Portafolio de Servicios.	FO 2	(F3,F2)+(O2): Usar el marco legal robusto (F3) y el rol normativo (F2) para ampliar los servicios técnicos ofrecidos por INDOCAL.	DO 2	(D3)+(O2): Enfrentar la limitada capacidad de expansión (D3) diversificando los servicios ofrecidos mediante acuerdos institucionales y uso de plataformas digitales.
O3	Aumentar la Capacidad de Respuesta.	FO 3	(F3,F4)+(O3): Fortalecer laboratorios y unidades técnicas usando el respaldo legal (F3) y posicionamiento institucional (F4).	DO 3	(D2)+(O3): Mitigar la infraestructura deficiente (D2) presentando proyectos de inversión ante DIGEPRES y cooperación técnica.
O4	Fortalecimiento de Alianzas Estratégicas	FO 4	(F5)+(O4): Aprovechar la participación en redes regionales (F5) para impulsar alianzas nacionales e internacionales.	DO 4	(D1)+(O4): Reducir la burocracia (D1) agilizando convenios con universidades y gobiernos locales mediante procedimientos simplificados.

O5	Acceso Potencial a Cooperación Internacional (Unión Europea, BID, PTB).	FO 5	(F4,F5)+(O5): Formular propuestas institucionales con base en la experiencia técnica (F1) y presencia internacional (F4, F5).	DO 5	(D2,D4)+(O5): Superar debilidades internas (D2, D4) canalizando recursos de cooperación para infraestructura y formación técnica.
Amenazas		Estrategias FA		Estrategias DA	
A1	Fuga de Talento Calificado hacia el Sector Privado.	FA 1	(F1,F4)+(A1): Fortalecer programas de incentivos internos con base en el reconocimiento profesional (F1, F4).	DA 1	(D4)+(A1): Reducir la rotación (D4) mediante planes de carrera y retención vinculados a resultados.
A2	Limitaciones Presupuestarias para Inversión Pública en Infraestructura y Personal.	FA 2	(F3,F5)+(A2): Apalancar el marco legal (F3) y las alianzas (F5) para gestionar cooperación como fuente de financiamiento.	DA 2	(D2,D3)+(A2): Compensar la escasa inversión pública (D2, D3) usando mecanismos de autofinanciamiento y eficiencia operativa.
A3	Baja Cultura Nacional de Calidad en Consumidores y Productores.	FA 3	(F4,F5)+(A3): Promover campañas de sensibilización aprovechando el posicionamiento institucional (F4) y redes (F5).	DA 3	(D5)+(A3): Diseñar contenidos educativos digitales que contrarresten la baja percepción y fortalezcan la cultura de calidad.
A4	Variaciones en las Políticas Públicas.	FA 4	(F2,F5)+(A4): Usar la estructura normativa (F2) y redes multilaterales (F5) para mantener continuidad institucional frente a cambios políticos.	DA 4	(D1)+(A4): Establecer planes estratégicos flexibles que aseguren continuidad ante variaciones políticas.
A5	Vulnerabilidad ante Eventos Naturales que Afecten Laboratorios y Equipos.	FA 5	(F1)+(A5): Diseñar protocolos técnicos de continuidad operativa en base al conocimiento técnico del personal (F1).	DA 5	(D2)+(A5): Mejorar infraestructura (D2) con criterios de resiliencia ante desastres usando fondos internacionales.

Herramienta 13 H13. Ficha de Indicadores

Herramienta 13. Ficha de indicador	
Tiempo promedio de respuesta en servicios técnicos solicitados por el sector productivo	
Resultado	Reducción de los tiempos de entrega de servicios técnicos
Tipo de resultado	Estratégico
Tipo de indicador	Principal
Definición del indicador	Mide el tiempo promedio (en días) que tarda INDOCAL en entregar los servicios técnicos solicitados por empresas.
Unidad de medida	Días hábiles
Numerador	Suma total de días de atención de solicitudes completadas
Denominador	Número total de solicitudes completadas
Método de cálculo	(Suma de Días de atención / Número de servicios entregados)
Descripción de la metodología de cálculo	Se toma el registro institucional de entrada y salida de solicitudes completadas durante el año.
Sentido esperado del indicador	Disminución sostenida del tiempo promedio de respuesta.

Desafíos	Saturación de demanda, falta de personal técnico suficiente, procesos manuales.
Desagregación	Por tipo de servicio y región solicitante
Periodicidad de la medición	Trimestral / Anual
Fuente del numerador	Departamento de Servicios Técnicos y Servicio al Cliente
Fuente del denominador	Informe de Gestión de solicitudes o plataforma
Fuente de alimentación del SNMyE	si
Tipo de fuente[1]	Primaria
Lectura / Interpretación del indicador	A menor número, mayor eficiencia operativa y satisfacción del usuario.
Comentarios u observaciones	N/A

Herramienta 13. Ficha de indicador	
Nombre del indicador: Número de asistencias técnicas brindadas al sector productivo nacional	
Resultado	Mejora de la competitividad del sector productivo nacional
Tipo de resultado	Intermedio
Tipo de indicador	Secundario
Definición del indicador	Mide la cantidad de asistencias técnicas realizadas a empresas o sectores productivos nacionales para fortalecer sus capacidades técnicas.
Unidad de medida	Mide la cantidad de asistencias técnicas realizadas a empresas o sectores productivos nacionales para fortalecer sus capacidades técnicas.
Numerador	No aplica (valor directo)
Denominador	No aplica (valor directo)
Método de cálculo	No aplica (valor directo)
Descripción de la metodología de cálculo	Conteo acumulativo anual
Sentido esperado del indicador	Revisión anual de los informes trimestrales institucionales de asistencia técnica brindada a empresas y sectores productivos.
Desafíos	Identificación de necesidades del sector, coordinación con empresas, disponibilidad de recursos técnicos.
Desagregación	Por tipo de empresa (micro, pequeña, mediana, grande), por sector económico.
Periodicidad de la medición	Anual
Fuente del numerador	Departamento de Servicios Técnicos del INDOCAL
Fuente del denominador	No aplica

Fuente de alimentación del SNMyE	INDOCAL
Tipo de fuente[1]	Primaria
Lectura / Interpretación del indicador	Mayor número refleja mayor apoyo técnico institucional al sector productivo, lo que contribuye a su competitividad.
Comentarios u observaciones	

Herramienta 13. Ficha de indicador	
Porcentaje de provincias con acceso a servicios técnicos ofrecidos por INDOCAL	
Resultado	Expansión equitativa de los servicios públicos de calidad en el territorio nacional
Tipo de resultado	Intermedio
Tipo de indicador	Secundario
Definición del indicador	Mide la proporción del territorio nacional (provincias) que cuenta con acceso efectivo a los servicios técnicos institucionales brindados por INDOCAL.
Unidad de medida	Porcentaje (%)
Numerador	Número de provincias con acceso a servicios técnicos de INDOCAL
Denominador	Total de provincias del país
Método de cálculo	(Número de provincias con servicios / Total de provincias) x 100
Descripción de la metodología de cálculo	Revisión anual del registro geográfico dentro del informe trimestral de prestación de servicios institucionales y convenios territoriales activos.
Sentido esperado del indicador	Revisión anual del registro geográfico de prestación de servicios institucionales y convenios territoriales activos.
Desafíos	Limitaciones de recursos logísticos y humanos para expansión territorial; brechas de infraestructura en zonas remotas; bajo nivel de demanda local.
Desagregación	Por región del país (Norte, Sur, Este, Metropolitana); por tipo de servicio (metrología, normalización, evaluación de la conformidad).
Periodicidad de la medición	Anual
Fuente del numerador	Depaartamento de Servicios Técnicos, Dirección de Metrología y Dirección de Evaluación de la Conformidad
Fuente del denominador	Por región del país (Norte, Sur, Este, Metropolitana); por tipo de servicio (metrología, normalización, evaluación de la conformidad).
Fuente de alimentación del SNMyE	INDOCAL

<u>Tipo de fuente[1]</u>	Primaria
Lectura / Interpretación del indicador	Un mayor porcentaje indica una distribución más equitativa y justa de los servicios técnicos, promoviendo inclusión territorial y acceso a la calidad.
Comentarios u observaciones	

Herramienta 13. Ficha de indicador	
Monto anual invertido en infraestructura física y tecnológica de laboratorios	
Resultado	Incrementar la inversión en infraestructura física y tecnológica de laboratorios y las áreas técnicas.
Tipo de resultado	Intermedio
Tipo de indicador	Secundario
Definición del indicador	Mide el total de recursos financieros ejecutados anualmente en la mejora, adecuación o expansión de infraestructura y tecnología en laboratorios y áreas técnicas del INDOCAL.
Unidad de medida	Pesos dominicanos (RD\$)
Numerador	Monto total ejecutado en inversiones físicas y tecnológicas
Denominador	No aplica (valor directo)
Método de cálculo	Suma total de las inversiones realizadas durante el año fiscal
Descripción de la metodología de cálculo	Revisión anual de los registros de ejecución presupuestaria e informes de inversión de infraestructura física y tecnológica en los informes trimestrales.
Sentido esperado del indicador	Aumento sostenido de las inversiones, reflejando fortalecimiento de capacidades institucionales.
Desafíos	Limitaciones presupuestarias; procesos administrativos y de licitación prolongados; mantenimiento de equipos especializados.
Desagregación	Por tipo de inversión (infraestructura física vs tecnológica); por áreas técnicas o laboratorios intervenidos; por fuente de financiamiento (nacional/internacional).
Periodicidad de la medición	Anual
Fuente del numerador	Dirección Administrativa, Dirección Financiera, Dirección Metrología, Dirección de Evaluación de la Calidad y Dirección de Normalización del INDOCAL
Fuente del denominador	No aplica
Fuente de alimentación del SNMyE	INDOCAL
<u>Tipo de fuente[1]</u>	Primaria
Lectura / Interpretación del indicador	Un mayor monto invertido refleja una apuesta institucional por el fortalecimiento técnico y operativo de sus áreas de servicios.

Comentarios u observaciones	Este indicador puede vincularse al cumplimiento de planes de mejora institucional, cooperación internacional o planes maestros de infraestructura.
-----------------------------	--

Herramienta 14 H14. Matriz de Metas de Resultados

Herramienta 14. Matriz de metas de resultados									
ID .	Indicador	Línea base		Metas				Medios de Verificación	Redacción completa del Resultado
		Año	Valor	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4		
1. A	Tiempo promedio de respuesta en servicios técnicos solicitados por el sector productivo	2024	10 días hábiles	9 días hábiles	8 días hábiles	7 días hábiles	6 días hábiles	Informes del sistema de atención de solicitudes técnicas y reportes de tiempos de entrega por el Departamento de Servicio al Cliente.	Disminuido el tiempo promedio de respuesta en servicios técnicos solicitados por el sector productivo de 10 días hábiles en año 0 a 6 días hábiles en año 4
2. B	Número de asistencias técnicas brindadas al sector productivo nacional	2024	25	30	35	40	45	Informes Trimestrales Institucionales de las áreas técnicas	Aumentado el número de asistencias técnicas brindadas al sector productivo nacional de 25 en año 0 a 45 en año 4, fortaleciendo la capacidad técnica y la productividad de las empresas.

3. C	Porcentaje de provincias con acceso a servicios técnicos ofrecidos por INDOCAL	2024	45%	50%	55%	60%	70%	Informes Trimestrales Institucionales de las áreas técnicas	Incrementado el porcentaje de provincias con acceso a servicios técnicos de INDOCAL de 45% en año 0 a 70% en año 4, promoviendo una distribución equitativa de la infraestructura de calidad en el territorio nacional.
4. D	Monto anual invertido en infraestructura física y tecnológica de laboratorios y centros de servicios	2024	RD\$ 25,000,000.	RD\$ 30,000,000.	RD\$ 35,000,000.	RD\$ 40,000,000.	RD\$ 45,000,000.	Registros presupuestarios e informes de inversión de infraestructura	Aumentada la inversión anual en infraestructura física y tecnológica de laboratorios y centros de servicios de RD\$ 25 millones en año 0 a RD\$ 45 millones en año 4, fortaleciendo la capacidad técnica y operativa institucional.

Herramienta 15 H15. Matriz de Vinculación de Estrategias Institucionales y Resultados Estratégicos

Herramienta 15. Matriz de Vinculación de Estrategias Institucionales y Resultados Estratégicos				
Estrategias	Resultado Estratégico 1	Resultado Estratégico 2	Resultado Estratégico 3	Puntuación Total
FO1. Fortalecer las capacidades técnicas del personal mediante formación continua	5	3	2	10
FO2. Modernizar la infraestructura física y tecnológica	4	4	3	11
FO3. Ampliar la cobertura territorial mediante alianzas y servicios descentralizados	3	5	3	11
DO1. Impulsar la innovación institucional a través de incentivos y cultura organizacional	3	3	3	9
DO2. Implementar la digitalización de procesos administrativos y operativos	5	2	3	10
DO3. Desarrollar una estrategia de sostenibilidad financiera	2	3	5	10
DA1. Consolidar relaciones con organismos internacionales para captar cooperación técnica y financiera	2	3	5	10
TOTAL	24	23	24	

Resultados Estratégicos propuestos (RE1, RE2, RE3):
RE1. Fortalecer las capacidades institucionales para una prestación eficiente y oportuna de los servicios técnicos.
RE2. Ampliar la cobertura nacional de los servicios ofrecidos por INDOCAL en el territorio dominicano.
RE3. Incrementar la sostenibilidad financiera y operativa de la institución.

Herramienta 16 H16. Elementos para la Definición de Productos

Herramienta 16. Elementos para la definición y estandarización de los productos									
(1) ¿Para qué?		(2) ¿Quién recibe los bienes y servicios?	(3) ¿Qué bienes y servicios se entregan?	(3) Redacción de producto	(4) Supuestos	(5) ¿Cuándo?	(6) ¿Cómo?	(7) ¿Dónde?	(8) Institución
Resultado Estratégico	Resultados intermedios			(2+3)					
Resultado estratégico definido en la cadena de resultados	Resultado intermedio definido en la cadena de resultados	a quien se dirige el bien o servicio. Aquí se debe colocar la población potencial.	Bienes = tangibles Servicios = intangibles	A quien se entrega (resumido del punto 2) + el bien o servicio (recibido por la población)	Considerar las causas indirectas identificadas en el árbol del problema para guiar la caracterización del producto en las preguntas 5,6 y7	Detalle de la frecuencia y cantidad con la que se entrega	Criterios mínimos que debe tener el producto en la forma en la que se entrega, que permita lograr el resultado buscado	Lugar específico donde se entrega	Unidad operativa responsable de la entrega del bien o servicio institución y su respectiva
Aumentadas las capacidades institucionales para una prestación eficiente y oportuna de los servicios técnicos.	Personal técnico con competencias fortalecidas y sistemas institucionales modernizados	Personal técnico y administrativo de INDOCAL	Capacitación técnica, equipamiento tecnológico, sistemas digitalizados	El personal técnico y administrativo recibe capacitación especializada, equipamiento tecnológico y acceso a sistemas institucionales modernizados	*Limitada disponibilidad presupuestaria. *Escaso apoyo institucional para la implementación	Anual (según cronograma de implementación PEI)	El producto debe cumplir con los siguientes criterios mínimos: *A través de programas de formación continua *Adquisiciones institucionales. *Desarrollo de plataformas tecnológicas	Sede central y oficina regional Norte INDOCAL	Dirección General / Dirección de Recursos Humanos / Dirección de Tecnologías de la Información
Aumentada la cobertura nacional de los servicios ofrecidos por INDOCAL en el territorio dominicano.	Acceso ampliado a servicios técnicos en provincias no cubiertas	Productores, industrias y usuarios de servicios técnicos en el interior del país	Servicios de calibración, inspección, Evaluación de la Conformidad, normalización	Productores y usuarios del territorio nacional reciben servicios técnicos especializados en sus provincias	*Falta de disponibilidad de personal *Limitados equipos móviles y logística para prestar los servicios	Cuatrienal (De manera continua durante los cuatro años del PEI)	El producto debe cumplir con los siguientes criterios mínimos: *A través de brigadas móviles, *Alianzas con centros regionales *Actividades itinerantes	Provincias sin cobertura actual (zonas priorizadas según diagnóstico institucional)	Dirección General / Direcciones técnicas (Metrología, Evaluación de Calidad, Normalización) y regional Norte

Incrementada la sostenibilidad financiera y operativa de la institución.	Diversifica das las fuentes de ingresos y mejorada la eficiencia administrativa	INDOCAL como institución / Dirección financiera y operativa	Estudios de mercado, alianzas con sectores productivos, mejora de procesos internos	La institución dispone de estudios y alianzas que fortalecen su autonomía financiera y operativa	*Pocas oportunidades de mercado. * Insuficiente apoyo de cooperación con el sector productivo.	Mensual (Durante todo el período 2025-2028, según plan de acción financiera)	El producto debe cumplir con los siguientes criterios mínimos: *A través de iniciativas de captación de ingresos *Análisis de costos y mejora continua	Cede central, Regional Norte y Laboratorios de Servicios.	Dirección General / Dirección Administrativa / Dirección Financiera / Dirección de Planificación y Desarrollo.
--	---	---	---	--	---	--	--	---	--

Herramienta 17 H17. Matriz para la definición de Metas de Producción

Herramienta 17. Matriz para la definición de metas de producción						
Producto Estratégico	Unidad de Medida	Meta				
		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	
El personal técnico y administrativo recibe capacitación especializada, equipamiento tecnológico y acceso a sistemas institucionales modernizados.	Tiempo promedio de respuesta en servicios técnicos solicitados por el sector productivo.	10 (días)	9 (días)	8 (días)	7 (días)	
Productores y usuarios del territorio nacional reciben servicios técnicos especializados en sus provincias.	Porcentaje de provincias con acceso a servicios técnicos ofrecidos por INDOCAL.	50%	60%	70%	80%	
	Número de asistencias técnicas brindadas al sector productivo nacional.	70,000	75,000	80,000	85,000	
La institución dispone de estudios y alianzas que fortalecen su autonomía financiera y operativa.	Monto anual invertido en infraestructura física y tecnológica de laboratorios.	15,000,000	20,000,000	25,000,000	30,000,000	

NOTA

La linea promedio de referencia de la cantidad de asistencias técnicas son:

6,403.3 servicios mensuales.

19,210 Servicios trimestrales.

76,840 servicios anuales.

Herramienta 18 H18. Costeo de los Bienes y Servicios

Herramienta 18. Costeo de los bienes y servicios				
Producto:	El personal técnico y administrativo recibe capacitación especializada, equipamiento tecnológico y acceso a sistemas institucionales modernizados.			
Actividades	Unidad de medida	Cantidad de unidades a costear por año	Costo individual de la actividad	Total
Capacitaciones Técnicas al personal	Capacitaciones	20	\$140,000.00	\$2,800,000.00
Adquisición de equipamiento tecnológico	Equipos	50	\$200,000.00	\$10,000,000.00
Desarrollo y mejora institucional	Plataforma	3	\$2,000,000.00	\$6,000,000.00
Costo total del producto estratégico				\$18,800,000.00

Herramienta 18. Costeo de los bienes y servicios				
Producto:	Productores y usuarios del territorio nacional reciben servicios técnicos especializados en sus provincias.			
Actividades	Unidad de medida	Cantidad de unidades a costear por año	Costo individual de la actividad	Total
Asistencias técnicas a productores y usuarios	Asistencias	85000	\$1,500.00	\$127,500,000.00
Traslados logísticos a provincias	Viajes	500	\$8,000.00	\$4,000,000.00
supervisión y monitoreo de servicios regionales	Visitas	200	\$6,000.00	\$1,200,000.00
Costo total del producto estratégico				\$132,700,000.00

Herramienta 18. Costeo de los bienes y servicios				
Producto:	La institución dispone de estudios y alianzas que fortalecen su autonomía financiera y operativa.			
Actividades	Unidad de medida	Cantidad de unidades a costear por año	Costo individual de la actividad	Total
Elaboración de estudios de viabilidad financiera	Estudios	8	\$250,000.00	\$2,000,000.00
consultoría y asistencias técnicas para alianzas estratégicas	consultorías	6	\$400,000.00	\$2,400,000.00
Gestión de acuerdos y convenios institucionales	Acuerdo	10	\$150,000.00	\$1,500,000.00
Costo total del producto estratégico				\$5,900,000.00

Herramienta 19 H19. Costeo de Actividades

Herramienta 19. Costeo de Actividades				
Insumo	Unidad de medida del insumo	Cantidad del insumo	Costo unitario del insumo	Subtotal del insumo
Honorarios de facilitadores	JORNADA	20	20000.00	400000.00
Materiales de capacitación	KIT	200	1500.00	300000.00
Alquiler de espacios	Evento	20	30000.00	600000.00
Refrigerios y almuerzo	Persona por día	400	1000.00	400000.00
Logística y soporte técnico	Evento	20	55000.00	1100000.00
Honorarios técnicos	Asistencia	85,000	1000.00	85000000.00
Materiales técnicos	Kit	85,000	200.00	17000000.00
Transporte	Asistencia	85,000	250.00	21250000.00
Coordinación y soporte	Asistencia	85,000	100.00	8500000.00
Combustible	Viaje	500	3000.00	1500000.00
Viáticos personal técnico	Viaje	500	2000.00	1000000.00
Alquiler de vehículos	Viaje	500	3000.00	1500000.00
Honorarios personal supervisor	Visita	200	2000.00	400000.00
Logística y transporte	Visita	200	2500.00	500000.00
Alimentación y viáticos	Visita	200	1500.00	300000.00
Honorarios consultores	Estudio	8	150000.00	1200000.00
Recolección de datos	Estudio	8	150000	1200000.00
Ánalysis financiero	Estudio	8	25000	200000.00
Revisión y validación	Estudio	8	25000	200000.00
Consultores externos	Consultoría	6	250000	1500000.00
Revisión de instrumentos	Consultoría	6	50000	300000.00
Consultoría	Consultoría	6	100000	600000.00
Redacción de convenios	Acuerdo	10	40000	400000.00
Negociación y firma	Acuerdo	10	60000	600000.00
Seguimiento y monitoreo	Acuerdo	10	50000	500000.00
Costo total de la actividad				\$139,750,000.00

Herramienta 20 H20. Matriz para la definición de la Visión

Herramienta 20. Matriz para la definición de la Visión	
Pregunta generadora	Interpretación
¿Qué y cómo se quiere ser dentro de 4 años[1]?	<i>Con un talento humano transformado, tanto el personal técnico como administrativo, con un sistema de formación continua, el uso de plataformas digitales modernas y acceso a equipamiento actualizado, con una fuerte presencia nacional garantizada en asistencias técnicas, fuerte alianza estratégica, sólida diversificación de ingresos y con alto nivel de confianza de la ciudadanía, el sector productivo y los organismos internacionales.</i>
¿En qué se quiere convertir?	<i>Posicionar a la República Dominicana como líder regional en calidad e innovación sostenible, logrando un impacto en el desarrollo económico del país y en la calidad de vida de los dominicanos.</i>
¿Para quién se trabaja?	<i>Poder Ejecutivo. Congreso Nacional. Ministerios (entidades gubernamentales y reguladoras del estado). Comisiones gubernamentales. Sectores productivos (industrias, comercios y servicios). Consumidores finales (cuidadania en general) Organismos de Certificación.</i>
¿En qué se diferencia de otra institución?	<i>Servicios de normalización. Servicios de Evaluación de la conformidad. Servicios de Metrología. Representante del país como organismo internacional de Calidad (ISO, BIPM, COPANT y SIM)</i>

Herramienta 21 H21. Monitoreo de los Resultados

Herramienta 24. Monitoreo de los resultados										
ID.	Resultados	Indicador	Valor línea base (año)	Meta programada					*Nivel de avance	Medios de Verificación
				2024	A1	A2	A3	A4		
PE 1.1	Modernizar y optimizar la estructura operativa y administrativa del INDOCAL.	Porcentaje de implementación de proyectos de mejora operativa.	60%	70%	80%	90%	100%	En proceso	Informes Trimestrales de Gestión actas de comité, seguimiento a planes.	
PE 1.2	Mejorar la infraestructura Física y Tecnológica.	Nivel de cumplimiento del plan de infraestructura tecnológica.	40%	55%	65%	80%	95%	En proceso	Informes Trimestrales de Gestión, Adquisiciones, actas técnicas, informe de tecnología.	
PE 1.3	Fortalecer el sentido de pertenencia y motivación del talento humano.	Porcentaje de acciones implementadas del plan de bienestar.	45%	60%	70%	85%	100%	En proceso	Informes Trimestrales de Gestión, encuestas de clima laboral.	
PE 1.4	Fomentar el desarrollo de habilidades y competencias transversales.	Número de formaciones transversales realizadas.	18 actividades	25 actividades	30 actividades	35 actividades	40 actividades	En proceso	Informes Trimestrales de Gestión, Reportes de capacitación, registros de asistencia.	
PE 2.1	Fortalecer las capacidades Técnicas de Metrología.	Número de servicios y ensayos metrológicos implementados.	200	240	280	320	360	En proceso	Informes Trimestrales de Gestión, Base de datos metrológica, informes del laboratorio.	
PE 2.2	Fortalecer las capacidades Técnicas de Normalización y Reglamentación Técnica.	Porcentaje de Avance del Plan Nacional de Normalización	50%	65%	75%	85%	100%	En proceso	Informes Trimestrales de Gestión, cronograma de normas publicadas.	
PE 2.3	Fortalecer las capacidades Técnicas de Evaluación de la Conformidad	Número de Servicios de evaluación implementados o ampliados	150	180	210	240	270	En proceso	Informes Trimestrales de Gestión con reportes de certificación, inspección y auditorias.	
PE 3.1	Fortalecer las relaciones interinstitucionales y alianzas estratégicas.	Número de convenios o alianzas estratégicas firmadas	10	15	20	25	30	En proceso	Informes Trimestrales de Gestión DCI, Convenios firmados, actas de reuniones	

PE 3.2	Reforzar la relación con actores claves y público de interés.	Número de actividades de articulación con sectores productivos y consumidores	12	18	22	26	30	En proceso	Informes Trimestrales de Gestión de campañas, registros de eventos y actas de diálogo.
PE 4.1	Promover la cultura de la calidad en el país con especial atención en el sector productivo.	Número de campañas de promoción y difusión ejecutadas	6	8	10	12	14	En proceso	Informes Trimestrales de Gestión DCO, campañas comunicacionales, publicaciones en medios, encuestas.
PE 4.2	Mejorar la visibilidad y posicionamiento institucional.	Nivel de visibilidad de la marca institucional en medios	Bajo	Medio	Medio-Alto	Alto	Muy Alto	En proceso	Informes Trimestrales de Gestión DCO, monitoreo de medios, redes sociales, posicionamiento Público.
PE 4.3	Posicionar a INDOCAL como un referente nacional e internacional técnico regional.	Número de participaciones en foros y publicaciones internacionales	5	8	10	12	14	En proceso	Informes Trimestrales de Gestión DCI, Registros de eventos, publicaciones y convenios internacionales.
PE 5.1	Ampliar y Diversificar el Portafolio de Servicios	Cantidad de nuevos servicios implementados por año	8	12	16	20	24	En proceso	Informes Trimestrales de Gestión de Servicios Técnicos, base de datos de servicios, y planes comerciales.
PE 5.2	Optimizar el uso de los recursos financieros	Porcentaje de eficiencia presupuestaria lograda	70%	75%	80%	85%	90%	En proceso	Informes Trimestrales de Gestión DFI, auditorías internas, informes presupuestarios.



Unimed

