

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) cuenta con vías de comunicación tales como:

Redes Sociales:     @INDOCALRD

Chat Virtual de la Web: www.indocal.gob.do

Encuestas: A través de la División de Servicio al Cliente con el correo - servicioalcliente@indocal.gob.do

OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Teléfono: 809-686-2205 ext.: 317
Correo electrónico: oai@indocal.gob.do

QUEJAS Y SUGERENCIAS



Sistema 311: A través de esta línea o por la vía web: www.311.gob.do, los ciudadanos y/o clientes pueden presentar sus Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias.



Buzón de Quejas y Sugerencias:
Recepción de la Sede Central.



Servicio al cliente:
servicioalcliente@indocal.gob.do

15

Días
Laborables

TIEMPO DE RESPUESTA



Ministerio de la Presidencia y de la Administración Pública
Johana Guerrero Carrero - DIRECTOR A (12/12/2025 11:49 AM)
Documento firmado digitalmente por medio electrónico
<https://firma.map.gob.do/v/72b938af-bc74-418e-9593-e88cct9a1cea>

En caso de incumplimiento de los estándares comprometidos en este documento, la máxima autoridad extenderá una carta de disculpas al ciudadano/cliente por los inconvenientes ocasionados, en un plazo no mayor de 15 días laborables, Indicando las acciones tomadas a fin de enmendar el incumplimiento en el servicio prestado.

DATOS DE CONTACTO:

Sede Principal

C/Olof Palme Esq. Núñez de Cáceres,
San Gerónimo, Santo Domingo.
Horario: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. - 4:00 p.m.
☎ 809.686.2205

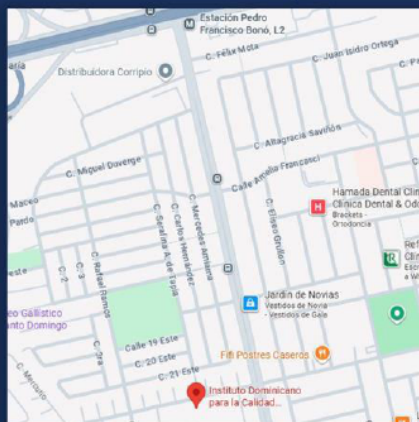
Laboratorios Nacionales de Metrología

C/Presidente Vicini Burgos No. 60,
Sector Gazcue, Santo Domingo, D.N.
Horario: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. - 4:00 p.m.
☎ 809.537.1281

Regional Norte

Calle 11 No.1, Urbanización la Zurza I
Santiago de los Caballeros
Horario: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. - 4:00 p.m.
☎ 809.274.5534

Unidad responsable de la Carta Compromiso
Dirección de Planificación y Desarrollo
Contacto: (809)-686-2205, Ext.: 482
Horario de Atención: De lunes a viernes de
8:00 a.m. a 4:00 p.m.



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de la Presidencia y de la Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza del Ciudadano y el Estado.



INSTITUTO DOMINICANO
PARA LA CALIDAD



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO
Diciembre 2025 - Diciembre 2027
Tercera Versión

• DATOS IDENTIFICATIVOS •

INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD, INDOCAL, es la Autoridad Nacional responsable de la normalización y de la metrología legal, industrial y científica en la República Dominicana; además es el único organismo gubernamental con competencia legal para evaluar la conformidad, es decir, certificar la calidad.

• 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”.

• NORMATIVA LEGAL

El Instituto Dominicano para la Calidad, INDOCAL, es la institución con la autoridad técnica y legal, otorgada por la Ley 166-12 que crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL).

• DEBERES DEL CIUDADANO •

- ✓ Suministrar documentos requeridos para tramitar los servicios del INDOCAL.
- ✓ Mostrar respeto y consideración al personal que le asiste.
- ✓ Realizar pagos por los servicios en caso de que aplique.
- ✓ Cumplir con los procedimientos establecidos.

• INCLUSIÓN •

El Instituto Dominicano para la Calidad, INDOCAL, atendiendo a las necesidades de todos los ciudadanos, tiene un área de espera amueblada, iluminada y acondicionada.



• ATRIBUTOS DE CALIDAD •

TIEMPO DE RESPUESTAS: Implica el compromiso de cumplir con los plazos establecidos, notificar proactivamente sobre cualquier variación y garantizar una atención oportuna que satisfaga las expectativas del usuario.

ACCESIBILIDAD: Se refiere a la facilidad que tiene el ciudadano para obtener el servicio o producto, mediante los diferentes canales o vías establecidas.

CORTESÍA: Implica un trato amable, respetuoso, empático y profesional en todas las comunicaciones y puntos de contacto, con el objetivo de generar una experiencia positiva, de confianza y que supere las expectativas del usuario, contribuyendo a su satisfacción general.

CONFIABILIDAD: Implica que cada certificado de calibración emitido reflejará un riguroso apego a los principios científicos y técnicos, asegurando que los valores reportados sean fiables y válidos.

• COMPROMISOS DE CALIDAD •

Estándares de Calidad de Nuestros Servicios

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Venta de Normas (Dominicanas/ Internacionales)	• Tiempo de respuesta	7 días laborables	% de servicios entregados o solicitudes respondidas dentro del plazo establecido.
	• Accesibilidad	98%	% de satisfacción del ciudadano con la facilidad de acceso al servicio y el trato recibido según encuestas cuatrimestrales.
	• Cortesía		
Certificación de Buenas Prácticas de Higiene (BPH)	• Tiempo de respuesta	10 días laborables	% de servicios entregados o solicitudes respondidas dentro del plazo establecido. El compromiso inicia a partir de la visita de verificación/auditoría satisfactoria.
	• Accesibilidad	95%	% de satisfacción del ciudadano con la facilidad de acceso al servicio y el trato recibido según encuestas cuatrimestrales.
	• Cortesía		
Calibración de Patrones de Volumen	• Tiempo de respuesta	10 días laborables	% de servicios entregados o solicitudes respondidas dentro del plazo establecido. El compromiso inicia a partir de la recepción del instrumento.
	• Cortesía	90%	% de satisfacción del ciudadano con el trato recibido según encuestas cuatrimestrales.
	• Accesibilidad	90%	
Calibración de pesas	• Accesibilidad	90%	% de satisfacción del ciudadano con la facilidad de acceso al servicio según encuestas cuatrimestrales.
Calibración de balanzas	• Confiabilidad	90%	% de calibraciones de patrones de volumen, pesas y balanzas con resultados válidos y sin reclamaciones por error según encuesta cuatrimestral.
Aprobación Homologación de modelos de instrumentos de medición	• Tiempo de respuesta	10 días laborables	% de servicios entregados o solicitudes respondidas dentro del plazo establecido. El compromiso inicia a partir de la recepción del instrumento.
	• Accesibilidad		% de satisfacción del ciudadano con la facilidad de acceso al servicio y el trato recibido según encuestas cuatrimestrales.
	• Cortesía		

