

• 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 te asiste.
- Realizar pagos por los servicios en caso de que aplique.
- Cumplir con los procedimientos establecidos.

• INCLUSIÓN •

El Instituto Dominicano para la Calidad INDOCA, atendiendo a los trámites de Administración Pública, brinda a ciudadanos y empresas un área de trabajo para que las personas que visitan las instalaciones, y embarazadas de la misma manera, tiene un área de espera amueblada, iluminada y acondicionada.



•ATRIBUTOS DE CALIDAD•

TIEMPO DE RESPUESTAS: Implica el compromiso de cumplir con los plazos establecidos, notificando 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

| SERVICIOS | ATRIBUTOS | ESTÁNDARES | INDICADORES |
|---|---|---------------------------|---|
| Venta de Normas (Dominicanas/ Internacionales) | <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de respuesta | 7 días laborables | % de servicios entregados o solicitudes respondidas dentro del plazo establecido. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Cortesía | 98% | % de satisfacción del ciudadano con la facilidad de acceso al servicio y el trato recibido según encuestas cuatrimestrales. |
| Certificación de Buenas Prácticas de Higiene (BPH) | <ul style="list-style-type: none"> • 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. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Cortesía | 95% | % de satisfacción del ciudadano con la facilidad de acceso al servicio y el trato recibido según encuestas cuatrimestrales. |
| Calibración de Patrones de Volumen | <ul style="list-style-type: none"> • 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. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Cortesía | 90% | % de satisfacción del ciudadano con el trato recibido según encuestas cuatrimestrales. |
| Calibración de pesas | <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad | 90% | % de satisfacción del ciudadano con la facilidad de acceso al servicio según encuestas cuatrimestrales. |
| Calibración de balanzas | <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad | 90% | % de calibraciones de patrones de volumen, pesas y balanzas con resultados válidos y sin reclamaciones por error según encuesta cuatrimestral. |
| 2/2020 | | | |
| 3/2020 | | | |
| 4/2020 | | | |
| 5/2020 | | | |
| 6/2020 | | | |
| 7/2020 | | | |
| 8/2020 | | | |
| 9/2020 | | | |
| 10/2020 | | | |
| 11/2020 | | | |
| 12/2020 | | | |
| 13/2020 | | | |
| 14/2020 | | | |
| 15/2020 | | | |
| 16/2020 | | | |
| 17/2020 | | | |
| 18/2020 | | | |
| 19/2020 | | | |
| 20/2020 | | | |
| 21/2020 | | | |
| 22/2020 | | | |
| 23/2020 | | | |
| 24/2020 | | | |
| 25/2020 | | | |
| 26/2020 | | | |
| 27/2020 | | | |
| 28/2020 | | | |
| 29/2020 | | | |
| 30/2020 | | | |
| 31/2020 | | | |
| 1/2021 | | | |
| 2/2021 | | | |
| 3/2021 | | | |
| 4/2021 | | | |
| 5/2021 | | | |
| 6/2021 | | | |
| 7/2021 | | | |
| 8/2021 | | | |
| 9/2021 | | | |
| 10/2021 | | | |
| 11/2021 | | | |
| 12/2021 | | | |
| 13/2021 | | | |
| 14/2021 | | | |
| 15/2021 | | | |
| 16/2021 | | | |
| 17/2021 | | | |
| 18/2021 | | | |
| 19/2021 | | | |
| 20/2021 | | | |
| 21/2021 | | | |
| 22/2021 | | | |
| 23/2021 | | | |
| 24/2021 | | | |
| 25/2021 | | | |
| 26/2021 | | | |
| 27/2021 | | | |
| 28/2021 | | | |
| 29/2021 | | | |
| 30/2021 | | | |
| 31/2021 | | | |
| 1/2022 | | | |
| 2/2022 | | | |
| 3/2022 | | | |
| 4/2022 | | | |
| 5/2022 | | | |
| 6/2022 | | | |
| 7/2022 | | | |
| 8/2022 | | | |
| 9/2022 | | | |
| 10/2022 | | | |
| 11/2022 | | | |
| 12/2022 | | | |
| 13/2022 | | | |
| 14/2022 | | | |
| 15/2022 | | | |
| 16/2022 | | | |
| 17/2022 | | | |
| 18/2022 | | | |
| 19/2022 | | | |
| 20/2022 | | | |
| 21/2022 | | | |
| 22/2022 | | | |
| 23/2022 | | | |
| 24/2022 | | | |
| 25/2022 | | | |
| 26/2022 | | | |
| 27/2022 | | | |
| 28/2022 | | | |
| 29/2022 | | | |
| 30/2022 | | | |
| 31/2022 | | | |
| 1/2023 | | | |
| 2/2023 | | | |
| 3/2023 | | | |
| 4/2023 | | | |
| 5/2023 | | | |
| 6/2023 | | | |
| 7/2023 | | | |
| 8/2023 | | | |
| 9/2023 | | | |
| 10/2023 | | | |
| 11/2023 | | | |
| 12/2023 | | | |
| 13/2023 | | | |
| 14/2023 | | | |
| 15/2023 | | | |
| 16/2023 | | | |
| 17/2023 | | | |
| 18/2023 | | | |
| 19/2023 | | | |
| 20/2023 | | | |
| 21/2023 | | | |
| 22/2023 | | | |
| 23/2023 | | | |
| 24/2023 | | | |
| 25/2023 | | | |
| 26/2023 | | | |
| 27/2023 | | | |
| 28/2023 | | | |
| 29/2023 | | | |
| 30/2023 | | | |
| 31/2023 | | | |
| 1/2024 | | | |
| 2/2024 | | | |
| 3/2024 | | | |
| 4/2024 | | | |
| 5/2024 | | | |
| 6/2024 | | | |
| 7/2024 | | | |
| 8/2024 | | | |
| 9/2024 | | | |
| 10/2024 | | | |
| 11/2024 | | | |
| 12/2024 | | | |
| 13/2024 | | | |
| 14/2024 | | | |
| 15/2024 | | | |
| 16/2024 | | | |
| 17/2024 | | | |
| 18/2024 | | | |
| 19/2024 | | | |
| 20/2024 | | | |
| 21/2024 | | | |
| 22/2024 | | | |
| 23/2024 | | | |
| 24/2024 | | | |
| 25/2024 | | | |
| 26/2024 | | | |
| 27/2024 | | | |
| 28/2024 | | | |
| 29/2024 | | | |
| 30/2024 | | | |
| 31/2024 | | | |
| 1/2025 | | | |
| 2/2025 | | | |
| 3/2025 | | | |
| 4/2025 | | | |
| 5/2025 | | | |
| 6/2025 | | | |
| 7/2025 | | | |
| 8/2025 | | | |
| 9/2025 | | | |
| 10/2025 | | | |
| 11/2025 | | | |
| 12/2025 | | | |
| 13/2025 | | | |
| 14/2025 | | | |
| 15/2025 | | | |
| 16/2025 | | | |
| 17/2025 | | | |
| 18/2025 | | | |
| 19/2025 | | | |
| 20/2025 | | | |
| 21/2025 | | | |
| 22/2025 | | | |
| 23/2025 | | | |
| 24/2025 | | | |
| 25/2025 | | | |
| 26/2025 | | | |
| 27/2025 | | | |
| 28/2025 | | | |
| 29/2025 | | | |
| 30/2025 | | | |
| 31/2025 | | | |
| 1/2026 | | | |
| 2/2026 | | | |
| 3/2026 | | | |
| 4/2026 | | | |
| 5/2026 | | | |
| 6/2026 | | | |
| 7/2026 | | | |
| 8/2026 | | | |
| 9/2026 | | | |
| 10/2026 | | | |
| 11/2026 | | | |
| 12/2026 | | | |
| 13/2026 | | | |
| 14/2026 | | | |
| 15/2026 | | | |
| 16/2026 | | | |
| 17/2026 | | | |
| 18/2026 | | | |
| 19/2026 | | | |
| 20/2026 | | | |
| 21/2026 | | | |
| 22/2026 | | | |
| 23/2026 | | | |
| 24/2026 | | | |
| 25/2026 | | | |
| 26/2026 | | | |
| 27/2026 | | | |
| 28/2026 | | | |
| 29/2026 | | | |
| 30/2026 | | | |
| 31/2026 | | | |
| 1/2027 | | | |
| 2/2027 | | | |
| 3/2027 | | | |
| 4/2027 | | | |
| 5/2027 | | | |
| 6/2027 | | | |
| 7/2027 | | | |
| 8/2027 | | | |
| 9/2027 | | | |
| 10/2027 | | | |
| 11/2027 | | | |
| 12/2027 | | | |
| 13/2027 | | | |
| 14/2027 | | | |
| 15/2027 | | | |
| 16/2027 | | | |
| 17/2027 | | | |
| 18/2027 | | | |
| 19/2027 | | | |
| 20/2027 | | | |
| 21/2027 | | | |
| 22/2027 | | | |
| 23/2027 | | | |
| 24/2027 | | | |
| 25/2027 | | | |
| 26/2027 | | | |
| 27/2027 | | | |
| 28/2027 | | | |
| 29/2027 | | | |
| 30/2027 | | | |
| 31/2027 | | | |
| 1/2028 | | | |
| 2/2028 | | | |
| 3/2028 | | | |
| 4/2028 | | | |
| 5/2028 | | | |
| 6/2028 | | | |
| 7/2028 | | | |
| 8/2028 | | | |
| 9/2028 | | | |
| 10/2028 | | | |
| 11/2028 | | | |
| 12/2028 | | | |
| 13/2028 | | | |
| 14/2028 | | | |
| 15/2028 | | | |
| 16/2028 | | | |
| 17/2028 | | | |
| 18/2028 | | | |
| 19/2028 | | | |
| 20/2028 | | | |
| 21/2028 | | | |
| 22/2028 | | | |
| 23/2028 | | | |
| 24/2028 | | | |
| 25/2028 | | | |
| 26/2028 | | | |
| 27/2028 | | | |
| 28/2028 | | | |
| 29/2028 | | | |
| 30/2028 | | | |
| 31/2028 | | | |
| 1/2029 | | | |
| 2/2029 | | | |
| 3/2029 | | | |
| 4/2029 | | | |
| 5/2029 | | | |
| 6/2029 | | | |
| 7/2029 | | | |
| 8/2029 | | | |
| 9/2029 | | | |
| 10/2029 | | | |
| 11/2029 | | | |
| 12/2029 | | | |
| 13/2029 | | | |
| 14/2029 | | | |
| 15/2029 | | | |
| 16/2029 | | | |
| 17/2029 | | | |
| 18/2029 | | | |
| 19/2029 | | | |
| 20/2029 | | | |
| 21/2029 | | | |
| 22/2029 | | | |
| 23/2029 | | | |
| 24/2029 | | | |
| 25/2029 | | | |
| 26/2029 | | | |
| 27/2029 | | | |
| 28/2029 | | | |
| 29/2029 | | | |
| 30/2029 | | | |
| 31/2029 | | | |
| 1/2030 | | | |
| 2/2030 | | | |
| 3/2030 | | | |
| 4/2030 | | | |
| 5/2030 | | | |
| 6/2030 | | | |
| 7/2030 | | | |
| 8/2030 | | | |
| 9/2030 | | | |
| 10/2030 | | | |
| 11/2030 | | | |
| 12/2030 | | | |
| 13/2030 | | | |
| 14/2030 | | | |
| 15/2030 | | | |
| 16/2030 | | | |
| 17/2030 | | | |
| 18/2030 | | | |
| 19/2030 | | | |
| 20/2030 | | | |
| 21/2030 | | | |
| 22/2030 | | | |
| 23/2030 | | | |
| 24/2030 | | | |
| 25/2030 | | | |
| 26/2030 | | | |
| 27/2030 | | | |
| 28/2030 | | | |
| 29/2030 | | | |
| 30/2030 | | | |
| 31/2030 | | | |
| 1/2031 | | | |
| 2/2031 | | | |
| 3/2031 | | | |
| 4/2031 | | | |
| 5/2031 | | | |
| 6/2031 | | | |
| 7/2031 | | | |
| 8/2031 | | | |
| 9/2031 | | | |
| 10/2031 | | | |
| 11/2031 | | | |
| 12/2031 | | | |
| 13/2031 | | | |
| 14/2031 | | | |
| 15/2031 | | | |
| 16/2031 | | | |
| 17/2031 | | | |
| 18/2031 | | | |
| 19/2031 | | | |
| 20/2031 | | | |
| 2 | | | |