



**INSTITUTO DOMINICANO
PARA LA CALIDAD**

CARTA COMPROMISO

AL CIUDADANO

OCTUBRE 2019 - OCTUBRE 2021

PRIMERA VERSIÓN



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO



Instituto Dominicano para la Calidad INDOCAL

CARTA COMPROMISO

Edición no. 1, octubre 2019

APROBACIÓN

Ing. Manuel Guerrero, Director General

COORDINACIÓN Y ELABORACIÓN

Lic. Mildred Ortiz, Directora Administrativa y Financiera

ASESORÍA

Dirección de Simplificación de Trámites, Ministerio de Administración Pública (MAP)

DIAGRAMACIÓN, DISEÑO DE PORTADA Y FOTOGRAFÍA

Departamento de Comunicaciones

Stephanie Morel, Jeorgina Vizcaino y Gilberto Cruz

EQUIPO DE TRABAJO

Lic. Adriana Valerio, Departamento Calidad en la Gestión

Lic. Mildred Peralta, Dirección Planificación y Desarrollo

Lic. Justina Pinales, Departamento Servicio al Cliente

Lic. Stephanie Morel, Departamento de Comunicaciones

COLABORACIÓN

Dirección Evaluación de la Conformidad, Ing. Karilyn Rodríguez

Dirección de Normalización, Lic. Bernardo Vidal

Dirección de Metrología, Ing. Hamlet Herrera / Ing. Rubén Neris

Departamento de Recursos Humanos, Lic. Nicole Martínez

Departamento Jurídico, Lic. Carmen Glass

Oficina Acceso a la Información, Lic. Julissa Sosa

Departamento Calidad en la Gestión, Lic. Adriana Valerio

Departamento Tecnología de la Información y Comunicación, Lic. Miguel Santana

Santo Domingo, República Dominicana

www.indocal.gob.do

CONTENIDO

1. Información de Carácter General y Legal	7
1.1 Datos identificativos y fines de la institución	7
1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan	10
1.3 Mapa de Producción	11
1.4 Relación de Servicios que se ofrecen	15
1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios	27
1.6 Formas de comunicación/ participación ciudadana	28
2. Compromisos de Calidad Ofrecidos	29
2.1 Atributos de calidad para los servicios y productos que se ofrecen	29
2.2 Compromisos de calidad	30
2.3 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género	31
2.4 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	31
3. Quejas, Sugerencias y Medidas de Subsanación	36
3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias	36
3.2 Especificación de las Medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente	37
4. Información Complementaria	38
4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios	38
4.2 Datos de contacto	39
4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la Institución responsable de la Carta Compromiso	40
4.4 Medios de acceso y transporte hacia la Institución	40



PRÓLOGO

Con gran satisfacción el INDOCAL presenta su Carta Compromiso al Ciudadano, por medio de la cual pretendemos llegar a toda la población y dotarla de toda la información necesaria, para que pueda acceder a toda la gama de servicios que ofrecemos.

El INDOCAL (antigua DIGENOR) fue creado en virtud de la Ley 166 del año 2012 que creó el Sistema Dominicano de la Calidad (SIDOCAL) asignándole a nuestra institución las funciones básicas de Normalización, Metrología y Evaluación de la Conformidad, componentes fundamentales en toda infraestructura de Calidad.

Desde dicha creación, el camino recorrido ha sido una capacitación permanente para lograr que las decisiones técnicas emanadas por nuestra institución tengan las Acreditaciones locales e internacionales, que garanticen certificaciones éticamente confiables y transparentes.

Cumplido este proceso, no hay mejor forma de retornar este esfuerzo de nuestro Superior Gobierno en implementar una Cultura de Calidad en nuestro país, que llegar a nuestra sociedad a través de esta Carta Compromiso al Ciudadano, donde pretendemos poner en práctica y accionar, todas las capacidades recibida en pos de la transparencia, el comercio lícito y una relación más directa entre Productor y Consumidor.

Esta Institución reconoce la importancia de conocer e interactuar con la opinión de los ciudadanos/clientes, y su derecho en recibir cada día servicios más eficientes y con calidad. Por ello, nuestro esfuerzo apunta a fortalecer la confianza de estos, garantizando el cumplimiento de los estándares y atributos ofertados.

Finalmente, este compromiso asumido procura garantizar la transparencia en la gestión, y contiene la información de carácter general y legal de nuestra institución, los deberes con la calidad y los canales establecidos para recibir las quejas y sugerencias, así como otras informaciones de interés, relacionadas a nuestros servicios.

Ing. Manuel Guerrero
Director General



**CARTA
COMPROMISO
AL CIUDADANO**

1.

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1

Datos identificativos y fines de la institución

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), para garantizar el derecho a la ciudadanía de disponer de bienes y servicios con calidad, articulando acciones e implementando iniciativas orientadas a la aplicación de controles reglamentarios efectivos a través de los procesos de Normalización, Evaluación de la Conformidad y la Metrología Legal e Industrial.

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 diseminar 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, Tiempo y Frecuencia, y Mediciones Eléctricas, entidades que reúnen las competencias necesarias para determinar el funcionamiento de esos equipos e instrumentos.

La Dirección de Evaluación de la Conformidad ofrece servicios de inspección y certificación, en las modalidades de certificación de productos, procesos, servicios y certificación de sistemas de gestión. Todas ellas se constituyen en herramientas para contribuir a la competitividad del sector económico del país.

Realiza inspecciones de Instrumentos de medición, materiales de construcción, envases para combustibles, y accesorios para tanques y/o cilindros para combustibles, con el objetivo de examinar, contrastar o ensayar las características de un producto para determinar su conformidad frente a

requisitos específicos establecidos en las leyes, resoluciones y reglamentos técnicos dominicanos. Todos estos servicios ofrecidos bajo los criterios de Independencia, Imparcialidad, Confidencialidad, Transparencia e Integridad.



“Desarrollar la Normalización, la Metrología y los servicios de Evaluación de la Conformidad, apoyados en las buenas prácticas internacionales con un personal cada vez más capacitado, para lograr la competitividad productiva y el bienestar de toda la ciudadanía Dominicana”.

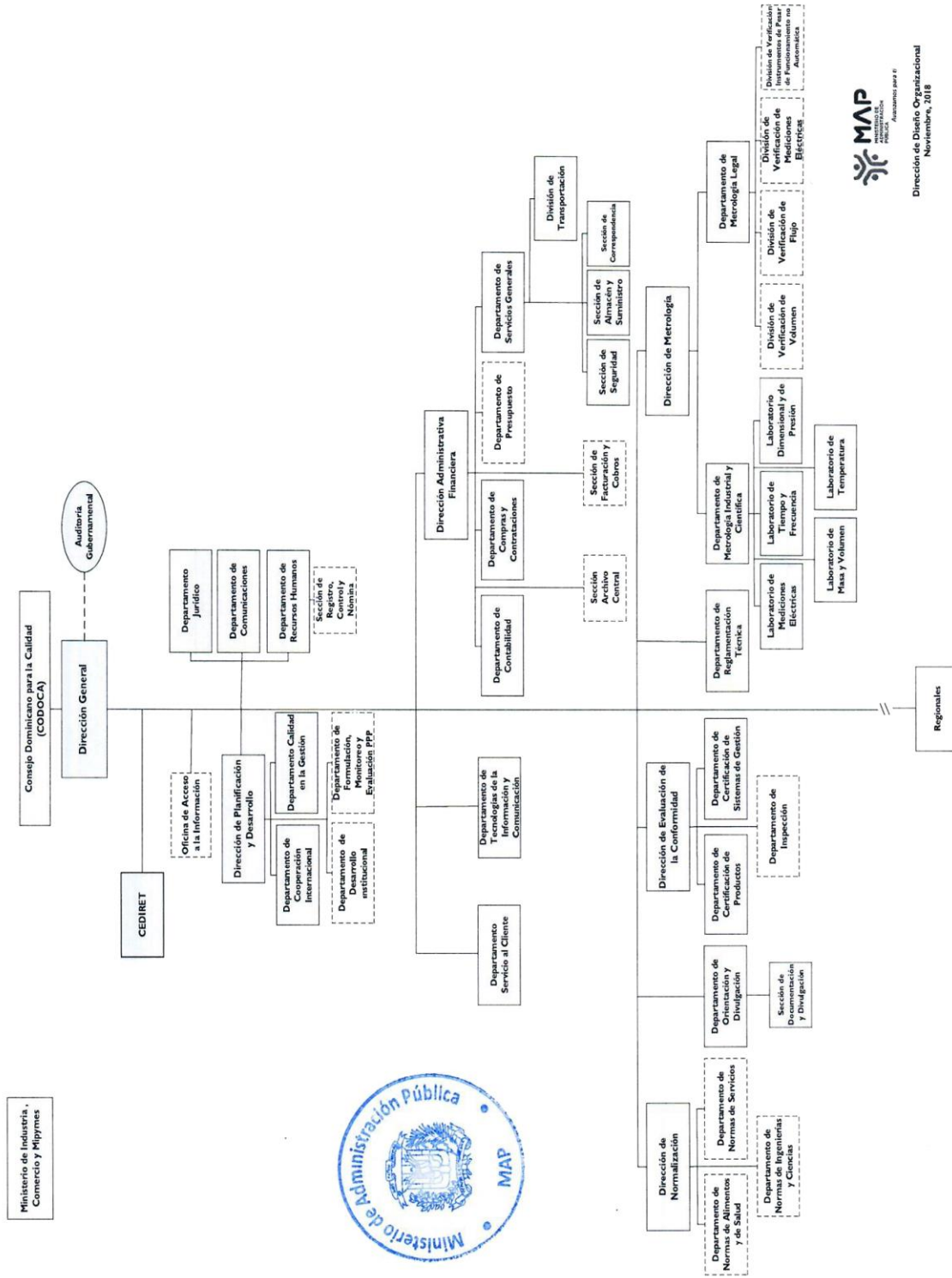


“Ser la Institución Nacional de Normalización, Metrología y Evaluación de la Conformidad con competencia y reconocimiento internacional, desarrollando una cultura organizacional centrada en principios y valores, el desarrollo del talento humano y un sistema de gestión de clase mundial”.



- Integridad (honestidad y responsabilidad)
- Compromiso
- Imparcialidad
- Transparencia
- Trabajo en Equipo

ORGANIGRAMA INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD (INDOCCA)



Dirección de Diseño Organizacional
 Noviembre, 2018

Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan

El Instituto Dominicano para la Calidad, INDOCAL, ofrece servicios de Normalización, Evaluación de la Conformidad, Metrología Legal e Industrial amparados en la ley 166-12 que crea el Sistema Dominicano para la Calidad. (SIDOCAL), también en normas y reglamentos técnicos como son:

- **ISO/IEC17065 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
- **Reglamento 2119-72** (Regulación y uso de envases de equipos de GLP)
- **RTM-01-15** (Reglamento Técnico Metroológico)
- **RTD 458** (Materiales de Construcción Barras de Acero corrugadas y lisas para el refuerzo de hormigón)
- **RTD 69** (Cilindros para gases licuados de petróleo GLP)
- **RTD 178** (Cemento Hidráulico, Cemento Portland)
- Reglamento del Comité de Imparcialidad del Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) OD-DEC-005
- Reglamento del Comité de Certificación de Productos, Procesos o Servicios del Instituto Dominicano para la Calidad INDOCAL OD-DEC-004
- Reglamento sobre otorgamiento, supervisión y uso de las marcas de conformidad del INDOCAL, con normas y/o reglamentos técnicos aplicables OD-DEC-003
- Manual de Uso del Sello de Calidad INDOCAL MA-DEC-002
- Reglamento sobre otorgamiento, mantenimiento, renovación del certificado de conformidad INDOCAL: uso de la marca de conformidad para la certificación de sistemas de gestión OD-DEC-006.

1.3

Mapa de producción

Objetivos Institucionales	Macroprocesos	Procesos	Servicios (S) / Productos (P)	Destinatarios	
Garantizar el derecho a la ciudadanía de disponer de bienes y servicios con calidad, articulando acciones e implementando iniciativas, orientadas a la aplicación de controles reglamentarios efectivos a través de los procesos de Normalización, Evaluación de la Conformidad, Certificación de Calidad y la Metrología Legal e Industrial	Normalización	Desarrollo de normas dominicanas NORDOM y/o adopciones de normas internacionales como NORDOM	Elaboración, adopción, oficialización y publicación de normas	Clientes/ usuarios/ partes interesadas	
		Venta y divulgación de normas	Consultas de normas y reglamentos técnicos dominicanos-(S)		
			Ventas de normas dominicanas, normas internacionales y de otros documentos normativos -(S)		
	Evaluación de la Conformidad	Selección, determinación, evaluación, revisión, atestación y vigilancia de los productos	Marca de Conformidad. Sello de Calidad INDOCAL		Clientes/ usuarios/ partes interesadas
		Selección, determinación, evaluación, revisión, atestación	Certificación de Lotes		
			Certificación buenas prácticas de manufactura (BPM)		


			Certificación buenas prácticas de higiene (BPH) en Cocinas	Cientes/ usuarios/ partes interesadas
			Certificación de Muestras	
		Selección, determinación, auditoria, revisión, atestación y seguimiento de los sistemas de gestión	Certificación de sistemas de gestión basados en normas internacionales	
			Certificación de Sistema de Gestión en Igualdad de Género	
			Certificación modelo de gestión de calidad para micros, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES)	
			Certificación Global GAP	
			Certificación HACCP	
			Inspección de Instrumentos y Productos (VUCE-DGA)	
		Selección, determinación, auditoria y emisión de informe de auditoría	Auditorías de Primera Parte	
		Metrología	Verificación	

		Verificación de balanzas en colmados y estaciones de GLP, incluidos en el Programa Solidaridad	Establecimientos comerciales incluidos en el programa
		Verificación de dispensadores de combustibles líquidos y gaseosos	Estaciones de expendio de combustibles
		Verificación de balanzas camioneras y metros en las terminales de combustible	
		Verificación de medidores de combustibles en entidades con subsidio de combustibles	Empresas generadoras de electricidad y zonas francas con subsidios
		Verificación de medidores de energía eléctrica	Empresas distribuidoras de electricidad
	Capacitación	Capacitación a los Reparadores Autorizados (RA)	Técnicos Reparadores/ Pesadores Autorizados
	Aprobación de modelo	Aprobaciones u homologación de modelos a los instrumentos de medición sujetos al control metrológico legal	Fabricantes e importadores

		Venta sellos de reparación	Venta de sellos de reparación y formulario de Reparadores Autorizados	Reparadores (RA)
		Calibración	Calibración de pesas	Clientes/ usuarios/ partes interesadas
			Calibración de patrones de volumen	
			Calibración de termómetros	Clientes/ usuarios/ partes interesadas
			Calibración de cronómetros digitales	
			Calibración de tacómetros ópticos	
			Calibración de tensiómetros digitales	
			Calibración de medidores de energía eléctrica y medidores testigos	
			Calibración y examen de lotes de transformadores de corriente (CT)	
		Ensayos de examen de lote	Examen de modelo y de lote para medidores de energía eléctrica	


1.4

Relación de servicios que se ofrecen

Servicios(S) / Productos(P)	Descripción	Requisitos para acceder al servicio
<p>Elaboración, adopción, oficialización y publicación de normas (P)</p>	<p>Este servicio se ofrece a las partes interesadas que manifiestan la necesidad de que se desarrollen y/o actualicen las Normas Dominicanas, así como adopción de las normas internacionales como NORDOM.</p>	<p>✓ Solicitar a través de comunicación formal dirigida al INDOCAL, para el desarrollo, revisión o adopción de norma, según sea el caso.</p> <p>Para participar en los Comités de normas el INDOCAL invitará a las partes interesadas identificadas, según el tema a normalizar. Además, puede solicitar su participación a través de una solicitud escrita, dirigida al INDOCAL.</p>
<p>Consultas de Normas y Reglamentos Técnicos Dominicanos-(S)</p>	<p>Es un servicio mediante el cual se ofrece información a los clientes internos y externos sobre el proceso de normalización y los temas a fines de las normas (NORDOM).</p>	<p>✓ Solicitar y completar formulario de solicitud a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Llamada Telefónica ○ Comunicación formal ○ Presencial ○ Correo electrónico: cendoc@indocal.gob.do ○ Chat de la página web ○ Redes Sociales ○ Página Web: www.indocal.gob.do
<p>Ventas de Normas Dominicanas, Normas Internacionales y de otros Documentos Normativos (S)</p> <p>Disponible Online  www.indocal.gob.do</p>	<p>Es el servicio a través del cual se ofrece la venta de normas dominicanas (NORDOM) y las ventas de normas ISO Normas Internacionales, así como la orientación a la ciudadanía en el uso y la aplicación adecuada de las normas (NORDOM).</p>	<p>✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Llamada Telefónica ○ Comunicación formal ○ Presencial ○ Correo electrónico: cendoc@indocal.gob.do ○ Chat de la página web ○ Redes Sociales ○ Página Web: www.indocal.gob.do

**Marca de Conformidad.
Sello de Calidad
INDOCAL**




Disponible Online 
www.indocal.gob.do

Es el símbolo oficial otorgado por el INDOCAL y su uso certifica que un producto determinado cumple con las especificaciones establecidas en las Normas Dominicanas vigentes para ese producto.

Está constituido por una marca física que se incorpora a la etiqueta del producto que corresponda distinguir, conforme a las disposiciones establecidas en el reglamento sobre otorgamiento, supervisión y uso de las marcas de conformidad del INDOCAL con Normas y/o Reglamentos Técnicos aplicables y el contrato respectivo que estipule su uso.



- ✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder de manera **presencial, vía telefónica, página web** o al **correo electrónico decindocal@indocal.gob.do**
- ✓ Tener disponible estos requerimientos:
 - Registro Sanitario
 - Registro Industrial
 - Registro Mercantil
 - Certificados de Marca y Nombre Comercial
 - Licencia o Permiso Ambiental
 - Evidencias de control de plagas
 - otros requisitos de aspectos legales
 - Evidencia de la composición del personal en términos de su nacionalidad dominicana/extranjera (Ley 16-92 Código de Trabajo de la República Dominicana)
 - Ubicación, Instalación, equipo de protección del personal, comité de seguridad, salud del personal (Reglamento 522-06)


Certificación de Lotes
Disponible Online 
www.indocal.gob.do

Es la constancia emitida por el INDOCAL, para certificar que un lote o partida de materiales o productos cumplen con las normas y/o especificaciones establecidas.

Establece la evaluación de un lote de producción, sobre la base de un plan de muestreo previamente definido, donde las muestras son seleccionadas aleatoriamente, por personal autorizado del Organismo de Certificación de Productos y tiene como propósito, verificar que el producto fabricado dentro de un proceso común,



- ✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder de manera **presencial, vía telefónica, página web** o al **correo electrónico decindocal@indocal.gob.do**
- ✓ Tener disponible estos requerimientos:
 - Registro Industrial
 - Registro Mercantil
 - Registro Sanitario
 - Licencia o Permiso Sanitario
 - Licencia o Permiso Ambiental
 - Certificados de Marca y Nombre Comercial
 - Listado de proveedores
 - Evidencias de análisis a la materia prima
 - Evidencia de capacitación al personal




	<p>bajo un mismo diseño y elaborado con materiales idénticos, cumpla con los requerimientos de calidad y especificaciones técnicas señaladas, en una Norma y/o Reglamento Técnico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Certificados de origen de las materias primas ○ Análisis médico al personal ○ Registro de control de plagas ○ Cumplimiento con las Normativas y reglamentaciones aplicables a los Productos a Certificar
<p>Certificación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)</p> <p>Disponible Online </p> <p>www.indocal.gob.do</p>	<p>El INDOCAL certifica el cumplimiento con la Norma Dominicana NORDOM 581 sobre Higiene de los Alimentos. Principios Generales de Higiene de los Alimentos.</p> <p>Las BPM son una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humano, que se centralizan en la higiene y forma de manipulación.</p> <p>✓ Son fundamentales para la aplicación del Sistema HACCP o cualquier otro Sistema de Gestión de Calidad e Inocuidad. Son además útiles para el diseño y funcionamiento de los establecimientos y ayudan a garantizar una producción de alimentos seguros, saludables e inocuos para el consumo humano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder de manera presencial, vía telefónica, página web o al correo electrónico decindocal@indocal.gob.do ✓ Tener disponible estos requerimientos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Registro Industrial ○ Registro Mercantil ○ Registro Sanitario ○ Licencia o Permiso Sanitario ○ Licencia o Permiso Ambiental ○ Certificados de Marca y Nombre Comercial ○ Listado de proveedores ○ Evidencias de análisis a la materia prima ○ Evidencia de capacitación al personal ○ Certificados de origen de las materias primas ○ Análisis médico al personal ○ Registro de control de plagas ○ Cumplimiento con la NORDOM 581
<p>Certificación de Buenas Prácticas de Higiene (BPH) en Cocinas</p> <p>Disponible Online </p> <p>www.indocal.gob.do</p>	<p>El INDOCAL Certifica el cumplimiento con la Norma Dominicana NORDOM 646- Buenas Prácticas de Higiene en cocinas de comedores, cafeterías, hoteles y restaurantes para los alimentos precocinados y</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder de manera presencial, vía telefónica, página web o al correo electrónico decindocal@indocal.gob.do ✓ Tener disponible estos requerimientos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Registro Industrial ○ Registro Mercantil


	<p>cocinados utilizados en los servicios de comidas para colectividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Registro Sanitario ○ Licencia o Permiso Sanitario ○ Licencia o Permiso Ambiental ○ Certificados de Marca y Nombre Comercial ○ Listado de proveedores ○ Evidencias de análisis a la materia prima ○ Evidencia de capacitación al personal ○ Certificados de origen de las materias primas ○ Análisis médico al personal ○ Registro de control de plagas
<p>Certificación de Muestras</p>	<p>Servicio por medio del cual el INDOCAL certifica mediante ejecución de ensayos el cumplimiento de una muestra de producto con respecto a norma(s) técnica(s) o especificaciones previamente pactadas entre el proveedor y el cliente. Los resultados obtenidos no implican juicio sobre muestras diferentes a las analizadas, ni tampoco sobre lotes del mismo producto que posteriormente fabrique la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder de manera presencial, vía telefónica o al correo decindocal@indocal.gob.do ✓ Tener disponible, según aplique: <ul style="list-style-type: none"> ○ Registro Sanitario ○ Registro Industrial ○ Registro Mercantil ○ Certificados de Marca y Nombre Comercial. ○ Licencia o Permiso Sanitario ○ Registro de control de plagas ○ Cumplimiento con las Normas y Reglamentos Técnico Aplicables al producto a certificar
<p>Certificación de Sistemas de Gestión Basados en Normas Internacionales</p> <p>Disponible Online </p> <p>www.indocal.gob.do</p>	<p>Certificación de Sistemas de Gestión basados en el cumplimiento de las normas internacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ISO 9001 Gestión de la Calidad ○ ISO 14001 Gestión Ambiental ○ ISO 22000 Inocuidad de Alimentos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitar el servicio de manera presencial, vía telefónica, página web o correo decindocal@indocal.gob.do ✓ Tener disponible, según aplique: <ul style="list-style-type: none"> ○ Registro Sanitario ○ Registro Industrial ○ Registro Mercantil ○ Certificados de Marca y Nombre Comercial. ○ Licencia o Permiso Ambiental

	<ul style="list-style-type: none"> ○ ISO/TS 17582 Procesos Electorales 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Evidencia de la composición del personal en términos de su nacionalidad dominicana/extranjera ○ Ubicación, instalaciones, equipos de protección del personal, comité de seguridad, salud personal
<p>Certificación de Sistema de Gestión en Igualdad de Género</p>	<p>Servicios de Certificación de Sistemas de Gestión para igualdad de género basado en el cumplimiento de la Norma Dominicana, NORDOM 775.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder de manera presencial, vía telefónica o al correo decindocal@indocal.gob.do ✓ Tener disponible, según aplique: <ul style="list-style-type: none"> ○ Registro Sanitario ○ Registro Industrial ○ Registro Mercantil ○ Certificados de Marca y Nombre Comercial. ○ Licencia o Permiso Ambiental ○ Evidencia de la composición del personal en términos de su nacionalidad dominicana/extranjera ○ Ubicación, instalaciones, equipos de protección del personal, comité de seguridad, salud personal
<p>Certificación Modelo de Gestión de Calidad para Micros, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES)</p>	<p>Certifica el cumplimiento de los requisitos de calidad en Mipymes para asegurar su competitividad, basado en la Norma Dominicana, NORDOM 774.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitar y completar formulario de solicitud al cual puede acceder de manera presencial, vía telefónica o al correo decindocal@indocal.gob.do ✓ Tener disponible, según aplique: <ul style="list-style-type: none"> ○ Registro Sanitario ○ Registro Industrial ○ Registro Mercantil (Si aplica) ○ Certificados de Marca y Nombre Comercial ○ Licencia o Permiso Ambiental ○ Evidencia de la composición del personal en términos de su nacionalidad dominicana/extranjera ○ Ubicación, instalaciones, equipos de protección del personal, comité de seguridad, salud personal

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




<p>Inspección de Instrumentos y Productos (VUCE-DGA)</p> <p>Disponible Online </p> <p>www.vucerd.gob.do</p>	<p>Inspección en aduana a través de VUCE, de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Instrumentos de medición (pesas, balanzas, medidores de agua y energía, termómetros, manómetros, presión sanguínea, otros) ○ Materiales de construcción (cemento, barras de acero, otros). ○ Envases para combustibles líquidos y gaseosos. ○ Accesorios para tanques y/o cilindros para combustible. 	<p>✓ Indicados en la VUCE: www.vucerd.gob.do</p>
<p>Auditorias de Primera Parte</p>	<p>Consiste en la evaluación por parte del INDOCAL, al sistema de gestión de la organización cliente, con miras a proporcionar resultados imparciales del desempeño del sistema de gestión.</p>	<p>✓ Solicitar el servicio de manera presencial, vía telefónica o al correo decindocal@indocal.gob.do</p> <p>✓ Tener disponible, según aplique:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Registro Sanitario ○ Registro Industrial ○ Registro Mercantil) ○ Certificados de Marca y Nombre Comercial. ○ Licencia o Permiso Ambiental ○ Evidencia de la composición del personal en términos de su nacionalidad dominicana/extranjera ○ Ubicación, instalaciones, equipos de protección del personal, comité de seguridad, salud personal
<p>Verificación de Balanzas en Establecimientos Comerciales, Industriales y Sector Salud</p> <p>Disponible Online </p> <p>www.indocal.gob.do</p>	<p>Consiste en verificar el correcto funcionamiento de las balanzas que son utilizadas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Colmados ○ Supermercados ○ Joyerías ○ Puertos y aeropuertos ○ Centros de salud 	<p>A este servicio se puede acceder por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Programación periódica de visita organizada por el INDOCAL ✓ Por queja o denuncia ✓ Solicitud de la parte interesada que puede ser por algunas de estas vías: <ul style="list-style-type: none"> ○ Llamada Telefónica ○ Correo electrónico ○ Comunicación formal

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Plantas envasadoras de GLP ○ Oficinas postales y de envíos de encomiendas 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Presencial, acompañado de su instrumento a verificar. <p>Página Web: www.indocal.gob.do</p>
<p>Verificación de Balanzas en Colmados y Estaciones de GLP, Incluidos en el Programa Solidaridad</p> <p>Disponible Online  www.indocal.gob.do</p>	<p>Es un programa que se realiza en coordinación con el Programa Solidaridad de la Presidencia de la República Dominicana, previo al otorgamiento de la terminal de pago electrónico (verifone) y a la utilización de la tarjeta y</p>	<p>A este servicio se puede acceder por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitud de la parte interesada, luego de iniciar el proceso en la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), por algunas de estas vías: <ul style="list-style-type: none"> ○ Llamada Telefónica ○ Correo electrónico: servicioalcliente@indocal.gob.do ○ Comunicación formal ○ Presencial, acompañado de su instrumento a verificar ○ Página Web: www.indocal.gob.do
<p>Verificación de Dispensadores de Combustibles Líquidos y Gaseosos</p> <p>Disponible Online  www.indocal.gob.do</p>	<p>Esta verificación se realiza para garantizar la exactitud en el despacho de los diferentes combustibles que se comercializan en el país, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Combustible líquido: Gasolina, gasoil y kerosen ○ Combustible gaseoso: GLP y gas natural 	<p>A este servicio se puede acceder por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Programación periódica de visita cada 6 meses ✓ Por visita No Programada organizada por el INDOCAL ✓ Por queja o denuncia ✓ Solicitud de la parte interesada que puede ser por algunas de estas vías: <ul style="list-style-type: none"> ○ Llamada Telefónica ○ Correo electrónico: servicioalcliente@indocal.gob.do ○ Comunicación formal ○ Presencial ○ Página Web: www.indocal.gob.do
<p>Verificación de Balanzas Camioneras y Metros en las Terminales de Combustible</p> <p>Disponible Online  www.indocal.gob.do</p>	<p>Estas verificaciones se realizan en las terminales de combustibles para garantizar la exactitud en las mediciones:</p> <p>Las Balanzas Camioneras se verifican en las terminales de</p>	<p>A este servicio se puede acceder por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Programación periódica organizada por el INDOCAL ✓ Solicitud de la parte interesada, que puede ser por algunas de estas vías: <ul style="list-style-type: none"> ○ Llamada Telefónica ○ Correo electrónico: servicioalcliente@indocal.gob.do

	<p>combustible líquido y gaseoso</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Los Metros en los terminales de combustible líquido. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Comunicación Formal ○ Presencial ○ Página Web: www.indocal.gob.do
<p>Verificación de medidores de Combustibles en Entidades con Subsidio de Combustibles</p>	<p>Este proceso se realiza en conjunto con las empresas que calibran los medidores fiscales, utilizados en las empresas que son beneficiadas con el subsidio que otorga el estado a los combustibles líquidos y gaseosos.</p>	<p>A raíz del decreto 275-16 de Medidores Fiscales.</p> <p>Las empresas se comunican con este INDOCAL para agendar la fecha de las verificaciones en conjunto a las empresas calibradoras, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Llamada Telefónica ○ Correo electrónico ○ Comunicación formal ○ Presencial ○ Página Web: www.indocal.gob.do
<p>Verificación de Medidores de Energía Eléctrica</p>	<p>Proceso de verificación del correcto funcionamiento de los medidores de energía eléctrica utilizados por las empresas distribuidoras de electricidad para la comercialización de energía a nivel nacional.</p>	<p>Ser una institución que distribuya energía eléctrica en el país</p>
<p>Capacitación a los Reparadores Autorizados (RA)</p> <p>Disponible Online </p> <p>www.indocal.gob.do</p>	<p>Consiste en el otorgamiento de una licencia de buenas prácticas a partir de una capacitación dirigida a los técnicos que realizan las reparaciones a diferentes tipos de instrumentos de medición con patrones que sean trazables a los patrones nacionales del INDOCAL.</p>	<p>A este servicio se puede acceder por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Programación cada dos (2) años del curso de Reparadores Autorizados ✓ A solicitud de los Reparadores Autorizados (RA), con un grupo mínimo de 10 personas y autorizado por el director de metrología del INDOCAL, a través de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Llamada Telefónica ○ Correo electrónico: servicioalcliente@indocal.gob.do ○ Comunicación formal ○ Presencial ○ Página Web: www.indocal.gob.do

<p>Aprobaciones u Homologación de Modelos a los Instrumentos de Medición Sujetos al Control Metrológico Legal</p> <p>Disponible Online </p> <p>www.vucerd.gob.do</p>	<p>Consiste en emitir constancias de aprobaciones u homologaciones de modelos a los instrumentos de medición (balanzas, termómetros clínicos, medidores de presión, medidores de energía eléctrica, etc.) que llegan por aduana o aeropuerto, y que cumplen con los ensayos y los requisitos metrológicos establecidos por las normativas vigentes que se utilizan en el país.</p>	<p>✓ Indicados en la VUCE: www.vucerd.gob.do</p> <p>La parte interesada, antes de iniciar el proceso de importación, puede dirigirse al INDOCAL y solicitar los requisitos para importar los instrumentos de medición sujetos a aprobación u homologación de modelos, por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Llamada Telefónica ○ Correo electrónico: servicioalcliente@indocal.gob.do ○ Comunicación formal ○ Presencial ○ Página Web: www.indocal.gob.do
<p>Venta de Sellos de Reparación y Formulario de Reparadores Autorizados</p>	<p>Este formulario y sellos se utilizan para garantizar el cumplimiento de los requisitos aplicables a diferentes ensayos de verificación, luego del rechazo de un medidor por parte de los técnicos del INDOCAL</p>	<p>✓ Presencialmente, la parte interesada compra el Sello de Reparación y/o el formulario de reparadores Autorizados, en algunas de las instalaciones del INDOCAL: Sede Central o Regional Norte.</p> <p>La parte interesada puede iniciar el proceso a través de la página Web: www.indocal.gob.do, pero la entrega del producto es presencial.</p>
<p>Calibración de Pesas</p> <p>Disponible Online </p> <p>www.indocal.gob.do</p>	<p>Consiste en la determinación del valor real de las pesas y errores a partir de los patrones nacionales y su posterior ajuste de ser necesario.</p>	<p>✓ La parte interesada Solicita el servicio por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Llamada Telefónica ○ Correo electrónico labmasayvolumenindocal@gmail.com ○ Presencial ○ Comunicación Formal ○ Página Web: www.indocal.gob.do
<p>Calibración de Patrones de Volumen</p> <p>Disponible Online </p> <p>www.indocal.gob.do</p>	<p>Consiste en la determinación del valor real de los recipientes y sus errores a partir de los patrones</p>	<p>✓ Solicitar el servicio a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Llamada Telefónica ○ Correo electrónico labmasayvolumenindocal@gmail.com ○ Presencial

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

<p>Calibración de Medidores de Energía Eléctrica y Medidores Testigos</p> <p>Disponible Online </p> <p>www.indocal.gob.do</p>	<p>Proceso brindado a la industria y a usuarios del servicio eléctrico en general, a través de la comparación de sus los medidores de energía eléctrica con un patrón de referencia de más alta exactitud.</p>	<p>✓ Llenar formulario de solicitud y entregar manual del instrumento de medición (si aplica), a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Correo electrónico labmedicioneselectricasindocal@gmail.com ○ Presencial ○ Página Web: www.indocal.gob.do <p>El Medidor testigo es proporcionado por el cliente, para ser ensayado y calibrado y colocarse junto al medidor instalado por la empresa distribuidora de electricidad y poder confirmar que la energía facturada es igual a la medida presentada en dicho medidor.</p>
<p>Calibración y examen de Lotes de Transformadores de Corriente (CT)</p> <p>Disponible Online </p> <p>www.indocal.gob.do</p>	<p>A través de este servicio se le brinda a la industria la posibilidad de calibrar sus transformadores de corriente por medio de patrones de referencia y examinar si un lote completo de CT cumple con los niveles de calidad requeridos.</p>	<p>✓ Llenar formulario de solicitud y entregar manual del instrumento de medición (si aplica), a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Correo electrónico labmedicioneselectricasindocal@gmail.com ○ Presencial ○ Comunicación Formal ○ Página Web: www.indocal.gob.do
<p>Examen de Modelo y de Lote para Medidores de Energía Eléctrica</p> <p>Disponible Online </p> <p>www.indocal.gob.do</p>	<p>Brinda a la industria e importadores la posibilidad de examinar si un determinado modelo o un lote completo de medidores de energía eléctrica, cumple con los niveles de calidad requeridos.</p>	<p>✓ La parte interesada solicita a través de un formulario acompañado del manual del instrumento de medición, por algunas de estas vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Correo electrónico labmedicioneselectricasindocal@gmail.com ○ Presencial ○ Comunicación Formal ○ Página Web: www.indocal.gob.do <p>Los medidores de energía eléctrica deben estar diseñados bajo las normas ANSI o IEC.</p>

Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios

Derecho de los Ciudadanos:


- Recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna sobre los servicios que ha requerido vía escrita, telefónica, presencial o virtual.
- Ser tratados con cortesía, respeto y cordialidad por parte del servidor público que le asista.
- Recibir los servicios en el tiempo establecido.
- Conocer las leyes y normativas que rigen el INDOCAL.
- Presentar sus quejas, reclamaciones y sugerencias sobre la calidad de los servicios recibidos.
- Acceder a la información pública de acuerdo a lo establecido en la ley de libre acceso a la información pública.
- Ser informado y/o notificado en caso de retrasos e inconvenientes en el proceso de la recepción del servicio.
- A confidencialidad y protección de información o bienes mientras estén en manos del INDOCAL.
- Solicitar la reproducción de documentos que entreguen al INDOCAL.

Deberes de los ciudadanos:

- Suministrar los documentos requeridos para tramitar las solicitudes de los servicios ofrecidos por el INDOCAL.
- Mostrar respeto y consideración al personal que le asiste en el momento que se le ofrece el servicio.
- Realizar pagos por los servicios recibidos, en caso de que aplique, de acuerdo a lo dispuesto por el INDOCAL.
- Cumplir con los procedimientos establecidos para la tramitación de sus solicitudes.
- Reportar por las vías establecidas, cualquier anomalía surgida en el proceso de recepción del servicio.

Formas de comunicación / participación ciudadana

El Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) cuenta con canales de comunicación a través de los cuales la ciudadanía en general puede acercarse a la institución para expresar cualquier Sugerencia, Queja o Reclamación, a continuación citamos:

	<p>Redes Sociales El INDOCAL tiene al alcance de la Ciudadanía el acceso a las informaciones de nuestros servicios a través de las Redes Sociales: Facebook, Twitter, Instagram y la red de YouTube con el nombre de usuario @indocalrd.</p>
	<p>Chat Virtual de la página web A través de este chat, los clientes pueden realizar solicitudes de servicios, realizar quejas, denuncias y reclamaciones e interactuar con los servicios que ofrecemos. Acceder a www.indocal.gob.do</p>
	<p>Encuestas: El INDOCAL a través de la Sección de Servicio al Cliente, realiza la aplicación de encuesta sobre la satisfacción de nuestros clientes a través del Formulario (FO-SSC-004), las informaciones recopiladas son analizadas con el objetivo de implementar mejoras continuas en los servicios que ofrecemos. serviciosalcliente@indocal.gob.do</p>
	<p>Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) El INDOCAL cuenta con la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) creada mediante la Ley 200-04, y el Decreto 130-05, la cual tiene como objetivo brindar al ciudadano y público en general las informaciones solicitadas que sean de ámbito público. oai@indocal.gob.do / 809-686-2205 Ext. 317</p>

2.

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

2.1

Atributos de calidad para los servicios y productos que se ofrecen

En el INDOCAL estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes y/o partes interesadas ofreciendo servicios de Normalización, Metrología y Evaluación de la Conformidad (Inspección y Certificación de Calidad) cumpliendo con los requisitos legales, los estándares definidos y las prácticas internacionales reconocidas, y manteniendo los atributos de calidad aplicables a cada uno de los servicios o productos, según se presenta a continuación.

Tiempo de Respuesta:

En el INDOCAL, vemos el Tiempo de Respuesta como el compromiso de responder oportunamente a una solicitud o satisfacer una necesidad antes o en el plazo previamente indicado, que inicia al momento de la recepción de la solicitud y termina con la prestación del servicio o producto.

Cortesía:

Trato respetuoso y cortés a cada ciudadano/cliente/parte interesada que requiere un servicio o producto, con el firme propósito de dejarle satisfecho.

Accesibilidad:

Se refiere a la facilidad que tiene el ciudadano/cliente/parte interesada para obtener el servicio o producto, mediante los diferentes canales o vías establecidas, la localización y señalización de las oficinas y los datos de los contactos definidos en esta carta compromiso.

2.2

Compromisos de calidad

SERVICIOS (S) / PRODUCTOS (P)	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
Ventas de Normas Dominicanas, Normas Internacionales y de otros Documentos Normativos (S)	Tiempo de Respuesta	10 días laborables a partir de la recepción de la solicitud.	Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido vs cantidad de solicitudes recibidas
	Cortesía	95% de Satisfacción de los clientes/usuarios y/o partes interesadas.	% Satisfacción del Cliente en encuestas cuatrimestrales
	Accesibilidad	95% de Satisfacción de los clientes/usuarios y/o partes interesadas.	% Satisfacción del Cliente en encuestas cuatrimestrales
Certificación de Buenas Prácticas de Higiene (BPH) en Cocinas	Tiempo de Respuesta	15 días laborables a partir de la recepción de la solicitud	Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido vs cantidad de solicitudes recibidas
Calibración de Patrones de Volumen (S)	Tiempo de respuesta	15 días laborables a partir de la recepción del equipo.	Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido vs cantidad de solicitudes recibidas
Aprobaciones u Homologación de Modelos a los Instrumentos de Medición sujetos al control Metrológico Legal (S)	Tiempo de respuesta	15 días laborables a partir de la recepción de la muestra.	Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido vs cantidad de solicitudes recibidas

2.3

Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género

El Instituto Dominicano para la Calidad, a través del área de Servicio al Cliente, brinda a todo ciudadano, sin importar su condición racial, económica o de género, información suficiente, clara y adecuada, en el tiempo establecido, mediante un trato respetuoso por parte de las personas responsables de tramitar las solicitudes de servicios.

Estamos en proceso de incorporar facilidades de accesibilidad para discapacitados, como un resultado de un mutuo acuerdo con el Consejo Nacional sobre Discapacidad (CONADIS) en nuestras oficinas.

Las distintas maneras de acceder han sido establecidas de manera que resulten cómodas a los ciudadanos y ciudadanas por lo que nuestra sede cuenta con parqueos para nuestros clientes, un área de recepción y espera confortable, y escaleras para acceder al segundo nivel.

También ofrecemos a los usuarios agua, café y atención personalizada.

Para el acceso a nuestras oficinas internas, contamos con carnés de visitantes, que son entregados en el área de recepción.

2.4

Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

El Instituto Dominicano para la Calidad, con el interés de garantizar condiciones de salud y las intervenciones de promoción y prevención de las enfermedades y los incidentes laborales de nuestro capital humano, ha realizado diferentes actividades a través de los últimos años en coordinación con las diversas ARS, ARL y AFP de las que citamos:

- Jornada Cardiovascular
- Charla Alimentación Saludable
- Charla sobre los beneficios de la Ley 379-81 de Jubilaciones y Pensiones.
- Charla Planes Complementarios ARS SENASA
- Charla Planes Complementarios ARS Palic
- Charla Planes Complementarios ARS Humano
- Charla “Sobre la Ley 135-11 de VIH-Sida, Condición en el Ámbito Laboral.
- Curso seguridad y salud ocupacional
- Campamento infantil en conjunto con nuestra Comisión de Ética Pública CEP-INDOCAL.
- Jornada de Reforestación en conjunto con nuestra Comisión de Ética Pública CEP-INDOCAL.
- Orientación sobre prevención de enfermedades de Transmisión Sexual, Cáncer de Mama, Falcemia, entre otras.
- Operativo sobre Salud Preventiva Charla sobre seguridad, higiene y salud en el trabajo.
- Charlas educativas relacionadas a los factores de riesgos de la HTA y diabetes y las medidas de prevención de estas dos patologías.
- Extintores colocados en áreas visibles.
- Luces de emergencias en todos los pasillos.
- Señalización de Emergencias.
- Fumigación Periódica.
- Charla Motivacional sobre Enfermedades Catastróficos y la Pensión por Sobrevivencias basada en la Ley 87-01.
- Jornada de vacunación de papiloma humano.
- Operativo odontológico.
- Operativo oftalmológico.
- Charlas de prevención de enfermedades de transmisión sexual.
- Charlas educativas relacionadas a los factores de riesgo de hipertensión arterial y las medidas de prevención de las mismas.
- El INDOCAL cuenta con un plano de rutas de evacuación como prevención.
- Charla sobre salud preventiva, seguridad higiene y orden laboral.
- Charlas de motivación laboral.
- Charlas de estrés operativo médico analítico PSA para el personal masculino de la institución.
- Charla de Sana Nutrición.
- Charla de prevención de cáncer de mama y cervico-uterino.
- Charla financiera.



De igual modo, el INDOCAL en el proceso de mejora continua para lograr alcanzar la excelencia al ofrecer sus servicios le han sido otorgados certificaciones, acreditaciones y membrecías internacionales que detallamos a continuación:

Normalización

	<ul style="list-style-type: none">▪ Certificación Internacional bajo la norma NORDOM ISO-9001:2015 con el organismo certificador QMS Global, Corp.▪ Membrecía Plena con el Organismo Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés)
	<ul style="list-style-type: none">▪ Membrecía Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT)
	<ul style="list-style-type: none">▪ Membrecía Bureau Internacional de Pesas y Medidas (BIPM)
	<ul style="list-style-type: none">▪ Membrecía Organización Internacional de la Metrología Legal (OIML)
	<ul style="list-style-type: none">▪ Membrecía Comisión Electrotécnica Internacional (IEC)
	<ul style="list-style-type: none">▪ Membrecía Codex Alimentarius
	<ul style="list-style-type: none">▪ Sistema Interamericano de Metrología (SIM)

Evaluación de la Conformidad



- Acreditación Internacional bajo la norma ISO/IEC 17065 y ISO/IEC 17021-1 con la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA)



- Acreditación de la OEA para la Certificación de Organismos Electorales.



- Cooperación Inter Americana de Acreditación (IAAC)



- Iniciado el proceso de acreditación del Departamento de Inspección bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Metrología



- Acreditación Internacional bajo la norma INTE-ISO/ IEC 17025:2017 con el Ente Costarricense de Acreditación (ECA)



- Acreditación Nacional bajo la norma NORDOM ISO/ IEC 17025:2017 con el Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC)



- Acreditación Nacional bajo la norma NORDOM ISO/ IEC 17020:2012 con el Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC)

3.

QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1

Formas de presentación de quejas y sugerencias

El Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), cuenta con el área de Servicio al Cliente, ubicada en el 2do piso de la sede Central, con la finalidad de dar respuesta a los usuarios y la ciudadanía en general que desee presentar sus Quejas, Reclamaciones y Sugerencias de manera presencial, o a través de los siguientes canales:



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 del INDOCAL

Las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias son gestionados para la satisfacción de nuestros Cliente, Usuarios y partes interesadas y son contestados oportunamente de acuerdo a la naturaleza de la misma.

En la página web del INDOCAL, se puede consultar el formulario de apelaciones el cual puede ser utilizado por las organizaciones clientes, en los casos de que las mismas no se encuentren conformes con las decisiones de certificación, las suspensiones temporales o cancelaciones de certificados, este formulario es exclusivo para los servicios prestados por la Dirección de Evaluación de la Conformidad.

Nota: las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias son respondidas en un lapso de tiempo no mayor de 15 días laborables.

3.2

Especificación de Medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente

Para los casos en que el ciudadano no quede satisfecho con la prestación de un servicio por incumplimiento de lo comprometido en este documento, podrá presentar por los canales antes mencionados su inconformidad, la cual será atendida por el encargado de Servicio al Cliente, gestionando mediante la máxima autoridad de la institución una comunicación de disculpas, explicándole las razones que generaron el servicio no conforme y las medidas adoptadas para prevenir su ocurrencia en lo sucesivo. Esta comunicación será remitida en un plazo máximo de quince (15) días.

4.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

4.1

Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios

Tomando en cuenta los roles y responsabilidades asignadas por la ley 166-12 el INDOCAL dentro de la gama de servicios ofrece:

A. Actividades de divulgación de normas

- Capacitación, talleres y charlas
- Difusión de las NORDOM por temas asignados (afiches)
- Difusión de los anteproyectos -encuestas públicas
- Difusión de cursos
- Difusión de servicios de ventas de normas en Santiago
- Difusión publicidad personalizada a las empresas
- Difusión de certificaciones (BPA y BPM)
- Difusión especial (Ej.: día del panadero)

B. Productos y servicios de capacitaciones técnicas:

- Cursos de Gestión de la Calidad:
- Interpretación de los requisitos de la Norma ISO 9001-2015
- Toma de Conciencia sobre la Calidad
- Taller Diseño de la Documentación
- Taller Diseño de Indicadores
- Taller Gestión de Riegos
- Taller Medición de la Satisfacción del Cliente

- Auditor Interno de Calidad según ISO 9001:2015
- Taller de No conformidades y Acciones Correctivas

Cursos de Metrología:

- Fundamentos de Metrología.
- Expresión y Estimación de la Incertidumbre de la Medición.

4.2

Datos de contacto

INDOCAL, SEDE CENTRAL:

Calle Olof Palme esquina Avenida Núñez de Cáceres, San Gerónimo, Santo Domingo.

Teléfono: 809-686-2205

Fax: 809-688-3843

Correo: indocal@indocal.gob.do

Horario: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a, 5:00 p.m.

INDOCAL, REGIONAL NORTE:

Calle 11 No. 1 en La Zurza I, Santiago

Teléfono: 809-583-5149

Fax: 809-581-3013

Horario: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a, 4:00 p.m.

LABORATORIO DE METROLOGÍA:

Calle Presidente Vicini Burgos No.60, casi esquina Av. Independencia

Teléfono: 809-537-1281

Fax: 809-701-6958

Horario: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a, 4:00 p.m.

4.3

Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso

Área responsable de la elaboración y actualización de la Carta Compromiso es la Dirección Administrativa y Financiera.

Contacto: (809)-686-2205, Ext. 290

Correo: Diradministrativa@indocal.gob.do

4.4

Medios de acceso y transporte hacia la Institución

El ciudadano/cliente puede acceder a nuestras instalaciones en transporte público abordando el autobús de OMSA corredor los ríos.

