

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

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de desvío en el cumplimiento 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

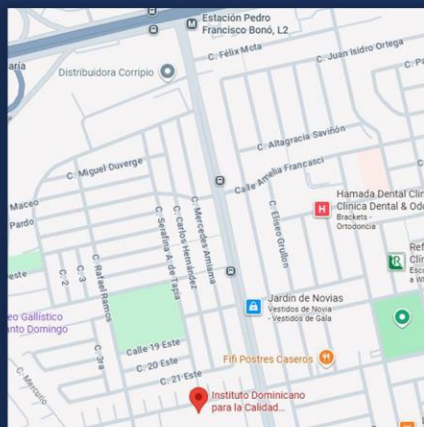
Laboratorios Nacionales de Metrología

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.



El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de 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 entre el 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, formentan 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).

• 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.
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	90%	% de satisfacción del ciudadano con la facilidad de acceso al servicio y el trato recibido según encuestas cuatrimestrales.
	• Cortesía		

• 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 la diversidad de ciudadanos que visitan las instalaciones, cuenta con parqueos para discapacitados y embarazadas. De la misma manera, tiene un área de espera amueblada, iluminada y acondicionada.

