



## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y/O 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](http://www.indocal.gob.do)

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

## OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (OAI)

Teléfono: 809-686-2205 ext.: 317  
Correo electrónico - [oai@indocal.gob.do](mailto:oai@indocal.gob.do)

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

**SISTEMA**  
**3 1 1**

**Sistema 311:** A través de esta línea o por la vía web: [www.311.gob.do](http://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](mailto: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.: 419  
**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 2023 - Diciembre 2025  
Segunda 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

“Somos el organismo nacional de normalización, metrología y evaluación de la conformidad que, apoyada en las buenas prácticas internacionales y con personal competentes, impacta positivamente la industria y la ciudadanía en general”.

## 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).

## INCLUSIÓN

El Instituto Dominicano para la Calidad, INDOCAL, atendiendo a la diversidad de ciudadanos que visitan las instalaciones, cuenta con parqueos y rampas para discapacitados y embarazadas. De la misma manera, tiene un área de espera amueblada, iluminada y acondicionada.



## ATRIBUTOS DE CALIDAD

**TIEMPO DE RESPUESTA:** Tenemos el compromiso de responder oportunamente a una solicitud o satisfacer una necesidad antes o en el plazo previamente indicado.

**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 para obtener el servicio o producto, mediante los diferentes canales o vías establecidas.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

### Estándares de Calidad de Nuestros Servicios

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Ventas de Normas Dominicanas y Normas Internacionales.	* Tiempo de respuesta	10 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido vs cantidad de solicitudes recibidas.
	* Cortesía	98%	% Satisfacción del Cliente en encuestas cuatrimestrales.
	* Accesibilidad	98%	% Satisfacción del Cliente en encuestas cuatrimestrales.
Certificación de Buenas Prácticas de Higiene (BPH) en Cocinas.	* Tiempo de respuesta	15 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido vs cantidad de solicitudes recibidas.
	* Cortesía	90%	% Satisfacción del Cliente en encuestas cuatrimestrales.
	* Accesibilidad	90%	% Satisfacción del Cliente en encuestas cuatrimestrales.
Calibración de Patrones de Volumen.	* Tiempo de respuesta	15 días laborables	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 Metroológico Legal.	* Tiempo de respuesta	15 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido vs cantidad de solicitudes recibidas.

\*\*\* Nota: Los plazos definidos en el cuadro de compromisos serán contados a partir del pago del servicio solicitado.

## DEBERES DEL CIUDADANO

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