



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

Consejo Dominicano  
para la Calidad

INFORME DE  
MONITOREO Y EVALUACIÓN  
DE MEDIO TÉRMINO DE LA

# POLÍTICA NACIONAL DE CALIDAD 2021-2024

JULIO 2023





Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA)  
JULIO DE 2023

# TABLA DE **CONTENIDO**

---

<b>1. ACRÓNIMOS</b>	<b>04</b>
<b>2. INTRODUCCIÓN</b>	<b>06</b>
<b>3. ANTECEDENTES</b>	<b>09</b>
<b>4. OBJETIVO GENERAL</b>	<b>12</b>
4.1 Objetivos específicos	13
<b>5. METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO UTILIZADO PARA EL MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PNC 2021-2024</b>	<b>14</b>
<b>6. EJES DE LA PNC 2021-2024</b>	<b>16</b>
<b>7. RESULTADOS DEL MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PNC 2021-2024</b>	<b>18</b>
7.1 Eje 1: Fortalecimiento de la rectoría y mejora de la articulación institucional	19
7.2 Eje 2: Fomento de la educación y la cultura de la calidad	21
7.3 Eje 3: Impulso de instrumentos de financiamiento e incentivos	26
7.4 Eje 4: Desarrollo de capacidades institucionales y recursos humanos	28
7.5 Eje 5: Gestión de los procesos de calidad en el sector productivo	30
7.6 Eje 6: Vigilancia de mercados y educación a los consumidores	32
<b>8. PORCENTAJE DE EJECUCIÓN GENERAL DE LA PNC 2021-2024</b>	<b>34</b>
<b>9. CONSIDERACIONES FINALES</b>	<b>36</b>



# 01

## ACRÓNIMOS

<b>APEC</b>	Universidad Acción, Pro-Educación y Cultura
<b>CODOCA</b>	Consejo Dominicano para la Calidad
<b>CTE</b>	Comisión Técnica de Expertos
<b>END</b>	Estrategia Nacional de Desarrollo
<b>INDOCAL</b>	Instituto Dominicano para la Calidad
<b>INFOTEP</b>	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional
<b>INTEC</b>	Instituto Tecnológico de Santo Domingo
<b>INAP</b>	Instituto Nacional de Administración Pública
<b>ISA</b>	Instituto Superior de Agricultura
<b>MEPyD</b>	Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo
<b>MICM</b>	Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes
<b>MINERD</b>	Ministerio de Educación de la Republica Dominicana
<b>ODAC</b>	Organismo Dominicano de Acreditación
<b>ODS</b>	Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>PNC</b>	Política Nacional de Calidad
<b>PNCSP</b>	Premio Nacional a la Calidad en el Sector Privado
<b>PROCONSUMIDOR</b>	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor
<b>SIDOCAL</b>	Sistema Dominicano para la Calidad
<b>SNMyE</b>	Sistema Nacional de Monitoreo y Evaluación
<b>UASD</b>	Universidad Autónoma de Santo Domingo
<b>UNPHU</b>	Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña



# 02

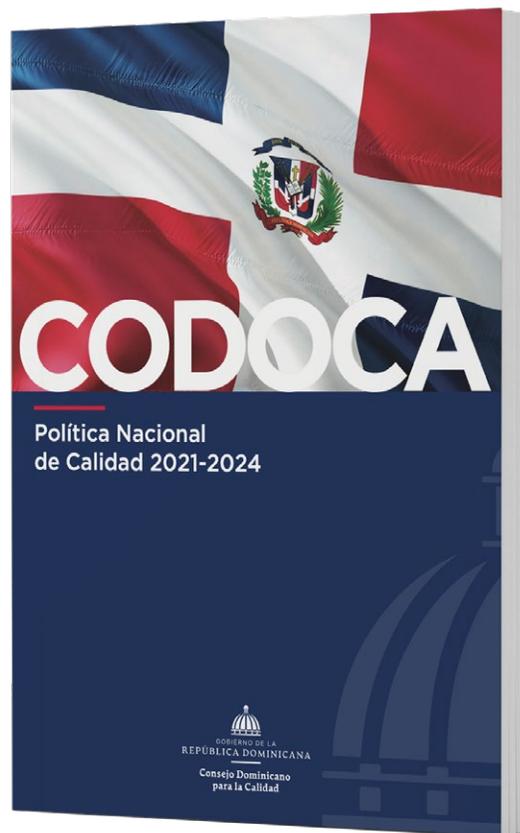
## INTRODUCCIÓN

## ○ La Política Nacional de Calidad (PNC) 2021-2024

Es la primera política de calidad en la República Dominicana. Esta política establece los **lineamientos, las estrategias y las líneas de acción que deben ejecutar las organizaciones del Estado dominicano y de las entidades privadas que forman parte del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL)**, así como aquellas relacionadas con las áreas de calidad, inocuidad, mejora continua y evaluación de la conformidad, con el propósito de proteger a los consumidores, promover la competitividad de los sectores productivo y comercial del país; así como fomentar una cultura de la calidad en la República Dominicana.

La implementación de esta política constituye un eficaz instrumento para mejorar las actividades de regulación, control y vigilancia que realiza el Estado dominicano, así como para **incrementar la competitividad de las empresas, generando confianza en los consumidores sobre la seguridad y la calidad en la producción, la comercialización, consumo y uso de los bienes y servicios**. La PNC 2021-2024 se encuentra en su proceso de ejecución, y conforme se establece en la propia política, se debe realizar una evaluación bianual para medir el grado de avance en la implementación de las estrategias establecidas y el nivel de ejecución de los programas que componen sus seis (6) ejes estratégicos.

La evaluación y monitoreo de la PNC representa un elemento fundamental en la implementación de la política, no solo como un mecanismo de verificación en su cumplimiento, sino como una acción central del fortalecimiento en el ejercicio de la rectoría del Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA) y del avance en el fortalecimiento de la cultura de la calidad en la República Dominicana. Además, su evaluación contribuye en la determinación del impacto de los objetivos logrados a favor de la ciudadanía y a determinar las estrategias en las que se debe enfocar el país en materia de calidad.



En ese sentido, la Secretaría General del CODOCA realizó la evaluación correspondiente a los primeros dos (2) años de implementación de la PNC, la cual se fundamentó en el monitoreo periódico de las acciones ejecutadas por las instituciones responsables y vinculadas a la PNC. Esto permitió que la Secretaría contara con un inventario, de informaciones las cuales se utilizaron como punto de partida para esta evaluación y verificar del estado actual y grado de implementación de los programas que componen la política en cada uno de sus ejes.





# 03

## ANTECEDENTES



La PNC 2021-2024 es la hoja de ruta que establece los lineamientos para desarrollar una cultura de la calidad en la República Dominicana a fin de garantizar los estándares en la producción, comercialización de bienes y prestación de servicios, generando con ello mayor fiabilidad y confianza en lo que en el país se produce. Asimismo, con ella se procura garantizar la salud y el bienestar a la población, el avance hacia el desarrollo sostenible y una mejor inserción en los mercados a partir de estándares con mayor competitividad productiva.

Esta política tiene su fundamento en la Constitución Dominicana, la cual establece en su artículo 53 que: “Toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad; a una información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use o consuma, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley”. Además, encuentra fundamento en el artículo 7 de la Ley 166-12 que crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL) que declara la calidad como política de Estado y manifiesta que: “Se declara política de Estado, la promoción y evaluación de la calidad, en los ámbitos público y privado, como factor fundamental y prioritario de la productividad, la competitividad y el desarrollo sostenible”. De igual forma, responde a los lineamientos de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030 y al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La PNC se realizó en el marco de un proceso participativo de las 23 instituciones públicas y privadas miembros del CODOCA, quienes identificaron la necesidad de contar con una hoja de ruta que establezca las estrategias y líneas de acción de las entidades que forman parte del SIDOCAL. Para lograr este objetivo, la PNC se desarrolló sobre la base de seis (6) ejes estratégicos de intervención, en los cuales se definieron y establecieron los aspectos relevantes que deben ser priorizados por las instituciones que identificadas como responsables y vinculadas en la política.

La definición de cada uno de los ejes permitió contribuir a una mayor claridad en la identificación de los desafíos y retos que tiene el SIDOCAL, fortalecer la participación y responsabilidad de las instituciones, materializar cada uno de los programas planteados, definir los instrumentos complementarios a esta política pública, mejorar y definir los mecanismos de evaluación y monitoreo de esta.

La implementación de las estrategias, programas y acciones de la PNC permitirá que, al concluir el período de vigencia, la política logre alcanzar al menos los siguientes resultados:

- Se haya mejorado la competitividad de los productos dominicanos en los mercados interno y externo;
- Se cuente con la coordinación y colaboración público-privada para el desarrollo de la cultura para la calidad;
- Se haya fortalecido la adopción de buenas prácticas comerciales de manera voluntaria por parte de los proveedores para garantizar más y mejor protección de los consumidores;
- Se haya incidido en temas relativos a la cultura para la calidad, especialmente en la incorporación de los contenidos curriculares del sistema educativo formal y en la formación y empoderamiento de los consumidores;
- Se hayan fortalecido los mecanismos para garantizar la vigilancia de los mercados y la calidad en los servicios de salud;
- Se haya mejorado la coordinación interinstitucional alineada al objetivo de la calidad; y
- Se tengan apuntalados los objetivos de desarrollo sostenible desde la perspectiva de la calidad.



# 04

## OBJETIVO GENERAL

## 4.

### OBJETIVO GENERAL

Medir y evaluar el grado de avance en la implementación de las estrategias, programas y acciones establecidos en la PNC 2021-2024 en sus primeros dos (2) años de ejecución.

#### 4.1.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer el porcentaje de cumplimiento para cada eje estratégico de la PNC en los primeros dos (2) años de implementación;
- Nombrar las acciones principales ejecutadas en los primeros dos (2) años de implementación de la PNC en cada uno de sus ejes; y
- Determinar el porcentaje general de implementación de la PNC en su monitoreo y evaluación bianual.





# 05

## METODOLOGÍA

Y PROCEDIMIENTO UTILIZADO PARA  
EL MONITOREO Y EVALUACIÓN DE  
LA PNC 2021-2024

- Para la evaluación y monitoreo de la PNC 2021-2024, desde la Secretaría General del CODOCA se diseñó una herramienta de gestión de información dinámica que monitorea y analiza de manera lógica la ejecución de la política. Esta herramienta puede ser visualizada por los ciudadanos y está disponible en el portal [www.calidadrd.do](http://www.calidadrd.do). Este instrumento informático fue alimentado de manera periódica con las informaciones documentadas suministradas por las entidades responsables y vinculadas de la PNC en cada uno de sus ejes estratégicos.

El método utilizado de manera principal se fundamentó en los siguientes conceptos:



1. El Monitoreo como el proceso continuo y sistemático que permite verificar la eficiencia y la eficacia de los resultados esperados.



2. La Evaluación como el proceso sistemático, continuo e integral, destinado a determinar en qué medida se han alcanzado los objetivos previamente determinados.



3. La Interoperabilidad refiriéndose a la capacidad de diferentes sistemas informáticos, aplicaciones y servicios para comunicar, compartir e intercambiar datos, información y conocimiento de una forma precisa, continua, efectiva y consistente; e interactuar con otros sistemas, aplicaciones y servicios, con la capacidad para ofrecer nuevos productos a través de la plataforma que se crea.

Además, el proceso de monitoreo y evaluación de la PNC partió técnicamente, pero no limitado, de los conceptos establecidos en el Sistema Nacional de Monitoreo y Evaluación (SNMyE) del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD). Este sistema es el conjunto articulado de sistemas institucionales de información que abarcan los diferentes procesos de planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas públicas, que permite verificar de manera sistemática el grado de cumplimiento de los objetivos y metas, medir y evaluar la eficacia, eficiencia, calidad, impacto y sostenibilidad de dichas políticas y la realización de los objetivos nacionales de desarrollo.



# 06

## EJES

DE LA PNC 2021-2024

○ La PNC 2021-2024 se implementa sobre la base de seis (6) ejes de intervención indicados a continuación, los cuales permiten materializar los objetivos y programas contenidos en ella, a los fines de contribuir a la mejora de la competitividad de la producción y comercialización de bienes y servicios, así como al bienestar de los ciudadanos:



**Fortalecimiento de la rectoría y mejorar de la articulación institucional;**



**Fomento de la educación y la cultura de la calidad;**



**Impulso de instrumentos de financiamiento e incentivos que contribuya en la implementación de procesos de gestión de la calidad;**



**Desarrollo de capacidades institucionales y recurso humano;**



**Gestión y acompañamiento de los procesos de la calidad en el sector productivo; y**



**Vigilancia de mercados y educación a los consumidores.**



INFORME DE MONITOREO Y EVALUACIÓN INTERMEDIA  
DE LA POLÍTICA NACIONAL DE CALIDAD (PNC) 2021-2024

# 07

## RESULTADOS

DEL MONITOREO Y EVALUACIÓN  
DE LA PNC 2021-2024

## 7.

# RESULTADOS DEL MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PNC 2021-2024

## 7.1.

### EJE 1: FORTALECIMIENTO DE LA RECTORÍA Y MEJORA DE LA ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL

Este eje tiene por objetivo fortalecer la rectoría, gobernanza y articulación del SIDOCAL para lograr una mayor consolidación de la cultura de la calidad en la República Dominicana. En ese sentido, en el marco de la implementación de este eje, a continuación, los logros más relevantes:

- **Propuesta de reforma de la Ley 166-12 del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL)**

Con el objetivo de fortalecer el marco legal del SIDOCAL y que el CODOCA cuente con una herramienta jurídica más actualizada que permita un funcionamiento más eficiente y articulado de las instituciones que conforman la infraestructura de calidad en el país, se elaboró una propuesta anteproyecto de reforma de la Ley 166-12 que crea el SIDOCAL, la cual fue sometida por el excelentísimo presidente de la República, Luis Abinader Corana, al Senado de la República en fecha 15 de mayo del 2023 y se encuentra registrada bajo la iniciativa legislativa No. 02239-2023-PLO-SE.

- **Manual de la Comisión Técnica de Expertos (CTE) del Consejo Directivo del CODOCA**

Este manual fue aprobado en la vigésima sexta (26ta.) reunión de la CTE de fecha 24 de febrero 2022 y contiene las disposiciones que guían el procedimiento para la toma de decisiones respecto a los expedientes que sean sometidos por el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) y el Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC).

- **Guía de Buenas Prácticas en Materia de Reglamentación Técnica del INDOCAL.**

Esta guía fue aprobada en la vigésima cuarta (24ta.) reunión de la CTE de fecha 26 agosto 2021 y es un instrumento que busca dar coherencia y uniformidad en la elaboración de los Reglamentos Técnicos, en consonancia con los compromisos asumidos por República Dominicana en los acuerdos comerciales internacionales para evitar obstáculos innecesarios al comercio nacional y regional.

- **Reuniones del Consejo Directivo del CODOCA**

En cumplimiento al mandato de la Ley 166-12 que crea el SIDOCAL, el Consejo Directivo se ha reunido en tres (3) ocasiones para formular, coordinar y difundir políticas y directrices en materia de calidad.

- **Reuniones de la Comisión Técnica de Expertos (CTE) del Consejo Directivo del CODOCA.**

Desde la aprobación de la PNC 2021-2024 la CTE se ha reunido en **16** ocasiones, donde se han aprobado más de 170 proyectos de normas técnicas sometidas por el INDOCAL, 8 solicitudes de publicación de acreditación sometidas por el ODAC, así como otros expedientes que han sido conocidos y oficializados.

## PORCENTAJE DE EJECUCIÓN:

Luego de la revisión exhaustiva de la información documentada y medios de verificación suministrados por las instituciones responsables de la implementación de este eje, durante los dos (2) primeros años de implementación de la PNC se ha alcanzado un **79.2%** de ejecución del eje No. 1, del total proyectado para los cuatro (4) años de vigencia de la política

## 7.2.

### EJE 2: FOMENTO DE LA EDUCACIÓN Y LA CULTURA DE LA CALIDAD

Este eje tiene por objetivo promover la cultura de la calidad mediante la transversalización de contenidos en los procesos educativos de todos los niveles, en la República Dominicana. En ese sentido, en el marco de la implementación de este eje, a continuación, los logros más relevantes:

- **Pacto por el fomento de la cultura de la calidad en la República Dominicana**

Este pacto se firmó en el marco de la celebración del 2do. Foro Nacional de la Calidad en fecha 12 de julio del 2022, con el objetivo de establecer un marco de colaboración entre el MICM, el CODOCA, la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), el INDOCAL y el ODAC, para promover el establecimiento de una educación y cultura para la calidad en el territorio nacional, a través de la educación y formación de recursos humanos, la creación de programas formativos y la coordinación y ejecución de actividades formativas tales como de cursos, seminarios, talleres, foros y diplomados.

- **Diplomado sobre el SIDOCAL**

Se han realizado 5 ediciones del diplomado sobre el SIDOCAL, los cuales se han ejecutado en coordinación con el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC). De igual forma, este programa formativo ha sido acreditado y está en proceso de ejecución por el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP). En ese sentido, cabe resaltar que más de 260 técnicos de entidades públicas y privadas, han sido egresados de este diplomado.

- **Curso de Inducción al SIDOCAL**

Desde el CODOCA se ha impartido el curso de Inducción al SIDOCAL a diferentes sectores de la sociedad, con los cuales se ha capacitado a más de 2,500 ciudadanos. Asimismo, con el objetivo de lograr que esta capacitación llegue a todos los empleados del sector público, se logró que el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) incluya este curso dentro del catálogos de capacitaciones que esta institución ofrece a las instituciones públicas.

- **Museo de Metrología por el INDOCAL**

El 19 de mayo del 2022 el INDOCAL realizó su primer Museo de Metrología donde se expusieron los equipos metrológicos con los que cuenta la referida institución en sus laboratorios. En esta exhibición participaron estudiantes de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU), el Instituto Superior de Agricultura (ISA), Universidad Acción, Pro-Educación y Cultura (APEC), el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), colaboradores y relaciones del sector comercial, así como empleados del sector público.

- **Foro Nacional de la Calidad**

El CODOCA ha realizado 2 foros nacionales de la calidad, el primero el 12 de julio 2021 y el segundo 12 de julio 2022, eventos que han servido como plataforma para el fomento a la cultura de la calidad y en los cuales han participado más 2,000 ciudadanos tanto de manera virtual, como presencial.

- **Boletín institucional “Entérate CODOCA”**

Este boletín institucional permite de manera periódica informar a la ciudadanía las noticias más relevantes de los temas relativos a la calidad que se realizan desde el CODOCA.

- **Boletín institucional “ODAC Informa”**

El ODAC ha desarrollado este boletín institucional con el objetivo de informar a la ciudadanía de manera periódica las informaciones más relevantes en materia de acreditación.

- **Programa “El Interactivo del INDOCAL”**

El INDOCAL ha creado este espacio audiovisual con el objetivo fomentar el desarrollo de la cultura de calidad en el país y el empoderamiento de los consumidores de exigir bienes y servicios de calidad. Este espacio fue lanzado en fecha 25 de noviembre de 2022 y se encuentra disponible para todo el público.

- **Concurso Nacional del Periodismo del INDOCAL**

El INDOCAL realizó este concurso con el objetivo de reconocer y destacar el trabajo de los periodistas que, a través de su labor promueven y fomentan la cultura de calidad en el país. En este galardón resultaron ganadores 3 periodistas y comunicadores dominicanos de medios de comunicación tanto masivos como alternativos, que se desempeñan en la prensa en el ámbito de los medios impresos y digitales. Los materiales periodísticos que concursaron fueron publicados en medios de comunicación nacional, en las fechas comprendidas entre 15 de noviembre de 2022 al 31 de marzo de 2023, inclusive.

- **Premio INDOCAL a la Calidad**

Este premio fue lanzado el 12 de abril de 2023, con el objetivo de promover el uso de las normas, la metrología y la evaluación de la conformidad, como componente fundamental del fomento a la cultura de calidad en el país. Este reconocimiento se concentra en las actividades técnicas que se deben desarrollar en las organizaciones para garantizar una gestión de la calidad, resultado de un destacado trabajo en las áreas de normalización, metrología y evaluación de la conformidad y que se demuestran a través de procesos de autoevaluación y de evaluación externa.

- **Día Escolar de Fomento a la Cultura de la Calidad**

El Consejo Superior de Educación aprobó la celebración de este día el cual fue incluido en el calendario escolar del Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD), para que el 15 de noviembre de cada año se celebre en todas las escuelas y colegios del país el día escolar de la cultura de la calidad.

- **Plan de comunicación estratégica del CODOCA y del SIDOCAL**

La ejecución de las estrategias de comunicación definidas en este plan permitió un mayor posicionamiento y reconocimiento del CODOCA. Se basó en el desarrollo de los siguientes pilares: lograr reconocimiento y posicionamiento de la PNC, impulsar, desde la comunicación la cultura de calidad en el país, proyectar una rectoría con un liderazgo influyente y unificador, alinear y guiar a la red de actores públicos y privados involucrados en la promoción de la calidad y la creación del portal web [calidadrd.do](http://calidadrd.do).

### **PORCENTAJE DE EJECUCIÓN:**

Luego de la revisión exhaustiva de la información documentada y medios de verificación suministrados por las instituciones responsables de la implementación de este eje, durante los dos (2) primeros años de implementación de la PNC se ha alcanzado un **60.5%** de ejecución del eje No. 2, del total proyectado para los cuatro (4) años de vigencia de la política<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup><http://calidadrd.do/>

## 7.3.

### EJE 3: IMPULSO DE INSTRUMENTOS DE FINANCIAMIENTO E INCEN

Este eje tiene por objetivo formular e implementar instrumentos financieros e incentivos que estimulen la investigación y el desarrollo de procesos de calidad en las empresas. En ese sentido, en el marco de la implementación de este eje, a continuación, los logros más relevantes:

- **Programa de Fortalecimiento de la Calidad para el Desarrollo de las Mipymes,**

Este programa fue financiado con fondos de la Unión Europea, con una inversión de once millones de euros (EU\$11,000,000.00), el cual en su componente I estuvo orientado al Fortalecimiento del SIDOCAL, y en ese sentido, a través de este programa fueron impartidas sesenta (60) capacitaciones en las cuales participaron más de mil cuatrocientos setenta y cinco (1,475) técnicos de diversas entidades públicas y privadas.

- **Apoyo a Mipymes para su postulación en el Premio Nacional a la Calidad en el Sector Privado (PNCSP)**

A través una consultoría contratada por el MICM y supervisada por el CODOCA, se logró sensibilizar a ciento treinta y seis (136) Mipymes sobre la importancia y beneficios de participar en el premio, de las cuales doce (12) Mipymes se postularon para esta 5ta edición, con lo cual se logró que, por primera vez en la historia del premio esta categoría no quedara desierta.

- **Programa de Fortalecimiento de la Calidad para el Desarrollo de las Mipymes,**

Este programa, financiado con fondos de la Unión Europea, con una inversión de unos once millones de euros (EU\$11,000,000.00), el cual su en su componente I estuvo orientado al Fortalecimiento del SIDOCAL, y en ese sentido, a través de este programa fueron impartidas sesenta (60) capacitaciones en las cuales participaron más de mil cuatrocientos setenta y cinco (1,475) técnicos de diversas entidades públicas y privadas.

- **Proyectos de investigación**

El INDOCAL presentó informes donde sobresalen los estudios sobre el comportamiento de medidores de energía eléctrica monofásico diseñados para una red eléctrica con tensión 120 V / 240 V a tres hilos y Estudio de Error de Razón de Resistencias en el Puente Termométrico del Laboratorio de Temperatura del INDOCAL

## **PORCENTAJE DE EJECUCIÓN:**

Luego de la revisión exhaustiva de la información documentada y medios de verificación suministrados por las instituciones responsables de la implementación de este eje, durante los dos (2) primeros años de implementación de la PNC se ha alcanzado un **100.0%** de ejecución del eje No. 3, del total proyectado para los cuatro (4) años de vigencia de la política.

## 7.4.

### EJE 4: DESARROLLO DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES Y RECURSOS HUMANOS

El objetivo de este eje es fortalecer las capacidades técnicas y estructurales en las instituciones del SIDOCAL para mejorar los servicios y la promoción de una cultura de la calidad. En ese sentido, en el marco de la implementación de este eje, a continuación, los logros más relevantes:

- **Política de Normalización del INDOCAL,**

Esta política fue aprobada en la vigésima tercera (23ra.) reunión extraordinaria de la CTE de fecha 24 de julio de 2021 y se constituye en una herramienta para la facilitación del comercio, ya que establece los lineamientos a seguir para normalizar productos y servicios, que mejoren la calidad de vida de la población, mediante la elaboración de normas o especificaciones esenciales, para que estos sean seguros, de calidad, respetuosos al medio ambiente y favorezcan la competitividad nacional e internacional.

- **Plan Nacional de Normalización del INDOCAL**

Este plan fue aprobado en la vigésima tercera (23ra.) reunión extraordinaria de la CTE en de fecha 24 de julio de 2021 y fue elaborado por el INDOCAL con el propósito de desarrollar Normas Técnicas en el país, así como la adopción idéntica de normas internacionales. Para la elaboración de este plan se ha priorizado el desarrollo de normas técnicas nacionales solicitadas por las partes interesadas, considerando su prioridad basada en la importancia de los sectores, así como las consideraciones que internamente establecen los Comités de Normas.

- **Membresías y cartas de entendimiento del Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC)**

El ODAC en el marco del desarrollo de sus capacidades institucionales ha logrado: suscribir un acuerdo de colaboración con el Organismo Nacional de Acreditación de la República de Paraguay (GNA-CONACYT); membresía plena con la Cooperación Interamericana de Acreditación (IAAC), con lo cual se tiene un acuerdo de reconocimiento mutuo IAAC/ILAC (Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios), membresía plena con ILAC y reconocimiento multilateral para los alcances de laboratorios de ensayos y calibración bajo el esquema de acreditación NORDOM ISO/IEC 17025:2017; así como para el alcance de organismos de inspección bajo el esquema de acreditación de la NORDOM ISO/IEC 17020:2012; carta de entendimiento para reforzar la acreditación con el Organismo Nacional de Acreditación de Paraguay (ONA) y el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT).

## **PORCENTAJE DE EJECUCIÓN:**

Luego de la revisión exhaustiva de la información documentada y medios de verificación suministrados por las instituciones responsables de la implementación de este eje, durante los dos (2) primeros años de implementación de la PNC se ha alcanzado un **100.0%** de ejecución del eje No. 4, del total proyectado para los cuatro (4) años de vigencia de la política.

## 7.5.

### EJE 5: GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE CALIDAD EN EL SECTOR PRODUCTIVO

El objetivo de este eje es fortalecer la implementación de procesos de gestión de calidad y certificación de productos en el sector productivo de bienes y servicios, particularmente las Mipymes, para mejorar las condiciones de competitividad del sector privado dominicano. En ese sentido, en el marco de la implementación de este eje, a continuación, los logros más relevantes:

- **Participación del CODOCA en el Premio Nacional a la Calidad en el Sector Privado (PNCSP)**

El CODOCA como máxima representación SIDOCAL por primera vez forma parte del Premio Nacional a la Calidad del Sector Privado y participa como cogestor y miembro de su consejo, lo que representa una oportunidad para posicionar al CODOCA como líder en el tema de calidad. En ese sentido, en el marco del premio, se firmó el acuerdo de colaboración entre la Asociación Nacional de Empresas Industriales de Herrera (ANEIH), el MICM y el CODOCA con el objetivo de desarrollar los términos de colaboración para el apoyo, la promoción y el fomento del Premio Nacional a la Calidad del Sector Privado.

- **Apoyo a Mipymes para su postulación en el Premio Nacional a la Calidad en el Sector Privado (PNCSP)**

Con motivo de una consultoría contratada por el MICM y supervisada por el CODOCA, se logró sensibilizar a ciento treinta y seis (136) Mipymes sobre la importancia y beneficios de participar en el premio, de las cuales doce (12) Mipymes se postularon para esta 5ta edición, con lo cual se logró que, por primera vez en la historia del premio, esta categoría no quedara desierta.

- **Implementación de diversas normas de calidad a QMS Global y el Clúster del Aguacate.**

En el marco del programa de Fortalecimiento de la Calidad para el Desarrollo de las Mipymes se apoyó a la referida entidad en la implementación de normas de calidad a fin de fortalecer sus capacidades técnicas.

- **Programa sistemático de asistencias técnicas puntuales a las industrias para la obtención de certificaciones de calidad**

Alineado al objetivo estratégico de fomento del desarrollo de la industria fue desarrollado este programa por el MICM con el cual se impulsó la implementación de un sistema de gestión integrado de calidad, basado en la norma internacional ISO 9001:2015 a 10 empresas del sector industrial localizadas en las provincias del sur del país, fortaleciendo la calidad en los siguientes sectores industriales: elaboración industrial de productos de panadería; elaboración de productos derivados de la harina; elaboración de cacao, chocolate y productos a base de cacao; materiales para la construcción; fabricación de aparatos y accesorios electrónicos; fabricación de equipos eléctricos; fabricación de productos textiles y fabricación de productos cosméticos. Los principales objetivos logrados con esta asistencia técnica fueron: diagnosticar el nivel de implementación y efectividad del sistema de gestión de calidad actual; diseñar las mejoras necesarias para robustecer el sistema de gestión de calidad e implementación de los cambios y mejoras; mejorar la gestión de procesos y ofrecer niveles más altos de satisfacción del cliente.

## **PORCENTAJE DE EJECUCIÓN:**

Luego de la revisión exhaustiva de la información documentada y medios de verificación suministrados por las instituciones responsables de la implementación de este eje, durante los dos (2) primeros años de implementación de la PNC se ha alcanzado un **12.0%** de ejecución del eje No. 5, del total proyectado para los cuatro (4) años de vigencia de la política. Es importante señalar que las acciones de este eje fueron planificadas para ser ejecutadas en un 70% en el año 2024.

## 7.6.

### EJE 6: VIGILANCIA DE MERCADOS Y EDUCACIÓN A LOS CONSUMIDORES

El objetivo de este eje es fortalecer la protección de los consumidores mediante procesos de educación, capacitación y vigilancia de mercados. En ese sentido, en el marco de la implementación de este eje, a continuación, los logros más relevantes:

- **Programa de vigilancia de mercados de ProConsumidor**

ProConsumidor cuenta con este programa donde se detallan todas las actividades que realiza la institución para llevar a cabo la vigilancia de mercados a nivel nacional, aplicando criterios de normativas de ley, normas ISO y el criterio profesional de su cuerpo de inspectores altamente capacitado y evaluado periódicamente, para comprobar sus destrezas y conocimientos de campo. Conforme a lo dispuesto en la ley núm. 358-05 sobre la Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios.

- **Programa de capacitaciones a consumidores por ProConsumidor**

Este es un programa dirigido a capacitar a las asociaciones de consumidores, a sus inspectores y consumidores en general.

- **Inventario de control y vigilancia**

En este banco de datos que posee ProConsumidor se listan los establecimientos inspeccionados y sancionados como consecuencia de malas prácticas.

- **Programa de Inspección de ProConsumidor**

Este programa, tiene por objetivo establecer un plan anual de las actividades de inspección y supervisión que se realizan a través del Departamento de Inspección y Vigilancia de Pro-Consumidor a nivel nacional y que estén acorde a los lineamientos y las políticas sobre el derecho de consumo para la protección y defensa de los derechos de los consumidores en la República Dominicana.

### **PORCENTAJE DE EJECUCIÓN:**

Luego de la revisión exhaustiva de la información documentada y medios de verificación suministrados por las instituciones responsables de la implementación de este eje, durante los dos (2) primeros años de implementación de la PNC se ha alcanzado un **58.0%** de ejecución del eje No. 6, del total proyectado para los cuatro (4) años de vigencia de la política, lo cual evidencia que hay un decidido compromiso en la ejecución de las actividades y programas contenidos en el eje.



08

PORCENTAJE  
DE EJECUCIÓN GENERAL  
DE LA PNC 2021-2024

*Tabla 1: Porcentaje de implementación general de la PNC*

PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN GENERAL DE LA PNC 2021-2024 CORRESPONDIENTE A LOS DOS PRIMEROS AÑOS DE EJECUCIÓN					
EJES DE LA PNC 2021-2024					
EJE 1	EJE 2	EJE 3	EJE 4	EJE 5	EJE 6
<b>79.2%</b>	<b>62.5%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>12%</b>	<b>58.30%</b>
<b>PORCENTAJE GENERAL</b>			<b>68.7%</b>		

Partiendo de la revisión integral de la información recibida por las entidades responsables y vinculadas a la PNC, así como los talleres realizados para el levantamiento de medios de verificación, se ha determinado que el estado actual de implementación de la PNC 2021-2024, se encuentra en un 68.7% de ejecución a nivel general en la evaluación de medio término.



# 09

## CONSIDERACIONES FINALES

Para los dos primeros años de ejecución de la PNC se proyectaba un nivel de avance de un 50% de las acciones contenidas en la política, por lo que el porcentaje actual de cumplimiento de un 68.7% indica que los resultados esperados de la PNC 2021-2024 han sido superados en un 137.4% de lo proyectado para su evaluación bianual.

En ese sentido, las ejecutorias de las acciones contenidas en la política y el porcentaje de cumplimiento alcanzado a dos años de su implementación, evidenciando de manera incuestionable el compromiso de las entidades públicas y privadas vinculadas y responsables de su implementación en lograr el fortalecimiento del SIDOCAL y su infraestructura de calidad, todo ello con el objetivo de generar mayor confianza en los productos que se ofrecen en el mercado, elevar la competitividad y garantizar que los consumidores reciban bienes y servicios de calidad.

De igual forma, en este proceso de evaluación y monitoreo se evidenció el compromiso con el fortalecimiento institucional, promoviendo una herramienta jurídica que permita un funcionamiento más eficiente, articulado y descentralizado de las instituciones que conforma la infraestructura nacional de la calidad. Igualmente, la evaluación demostró la importancia de las alianzas público-privadas y del trabajo conjunto, para el fomento de la cultura de la calidad en el país y el desarrollo de acciones de promoción y demostración de la calidad.

La implementación efectiva de la PNC es fundamental para el fortalecimiento del SIDOCAL y por ende indispensable para el desarrollo de la actividad productiva y comercial, la prestación de servicios de calidad públicos y privados, así como la protección de los consumidores. En ese sentido, el éxito en la implementación de esta política pública y el cumplimiento de sus objetivos, está estrechamente vinculado a la voluntad de fortalecer el compromiso participativo y articulado del Estado, los sectores productivos, las organizaciones empresariales, la academia y los consumidores, sobre la base de la responsabilidad compartida de un mejor país para todos.

Mantener el ritmo que hasta ahora se ha logrado en la implementación de la PNC, es fundamental para continuar impulsando la competitividad y el desarrollo de los sectores productivos, de servicios, la educación, la salud, el medio ambiente y el desarrollo científico y tecnológico del país.

## Contacto:

---

 809 375 2255 | 809 200 2255

 [info@codoca.gob.do](mailto:info@codoca.gob.do)

 Av. 27 de Febrero No. 306, Bella Vista. Santo Domingo, República Dominicana

 [www.codoca.gob.do](http://www.codoca.gob.do)

 [codoca.rd](https://www.instagram.com/codoca.rd)

 [codoca\\_](https://twitter.com/codoca_)

  Consejo Dominicano para la Calidad



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

Consejo Dominicano  
para la Calidad

