

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

**Consejo Dominicano
para la Calidad**

POLÍTICA NACIONAL DE CALIDAD 2021-2024

Enero 2021



Luis Abinader Corona
Presidente de la República Dominicana

Palabras del Presidente de la República Dominicana

En República Dominicana la calidad está definida como una política de Estado, por lo que, la Política Nacional de Calidad (PNC) es el marco que establece los lineamientos de políticas, estrategias y líneas de acción de las organizaciones del Estado Dominicano que forman parte del Sistema Nacional para la Calidad. Tiene como concepto sustantivo y fin, desarrollar la cultura para la calidad, concebida ésta como la hoja de ruta para impulsar, sobre la base del cumplimiento del marco constitucional y normativo, la incorporación de buenas prácticas en los procesos de producción y gestión, la observancia cabal de

aspectos vitales de responsabilidad social tales como la reducción del impacto ambiental, el consumo energético, seguridad o valores de sociedad, etc.

Hoy estamos logrando un hecho histórico para la República Dominicana, con la presentación de la Primera Política Nacional de Calidad de la República Dominicana, la cual estaremos implementado bajo la gestión directa del Consejo Nacional para la Calidad (CODOCA) desde el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM).

Esta Política Nacional de Calidad se sustenta en los principios que establece la Ley



166-12 para el SIDOCAL en su artículo 6, incorporando además principios regulados en los sistemas de la calidad a nivel internacional, ellos son: participación, excelencia, transparencia, equidad o trato nacional, equivalencia, armonización, confidencialidad, información, competencia leal y equilibrio.

El Objetivo principal de la PNC es desarrollar la cultura de la calidad en el tejido productivo y en los consumidores, a fin de garantizar altos estándares en la produc-

ción, comercialización de bienes y prestación de servicios, contribuyendo a la competitividad, seguridad, y el avance hacia el desarrollo sostenible y a la satisfacción de los consumidores con apego a mejores prácticas.

En la República Dominicana avanzamos con pasos firmes hacia el desarrollo y fomento de una cultura para la calidad en todos los ámbitos, en la República Dominicana estamos cambiando.



Víctor O. Bisonó

Presidente del Consejo Dominicano
para la Calidad (CODOCA)

Palabras del Presidente del CODOCA

La Política Nacional de Calidad (PNC) evidencia la voluntad de trabajo conjunto de las instituciones públicas y privadas, quienes serán actores centrales en la implementación de programas, estrategias y herramientas para apoyar a la academia y los consumidores como entes centrales en el ecosistema para exigir a partir de una acción informada, procesos, productos y servicios de calidad en la sociedad dominicana.

Este esfuerzo, unido a las otras iniciativas impulsadas desde el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), a treves del CODOCA, supone un eslabón impor-

tante en la cadena de acciones de esta administración a fin de establecer un marco de fomento y estímulo para desarrollar una cultura de la calidad, comprendido por las entidades responsables de gestionar administrar y coordinar los procesos y procedimientos asociados, directa o indirectamente a la metrología, la normalización, acreditación y evaluación de la conformidad. Esta es la base articuladora de las acciones que permiten lograr resultados que generen seguridad a los consumidores y eficacia en los procesos de producción de los bienes y servicios que las empresas colocan en el mercado. De igual forma, busca mejo-



rar la eficacia en la gestión de recursos, para tener mayor fiabilidad y confianza en lo que como país producimos, permitiendo garantizar la seguridad, la salud y el bienestar a la población, así como una mejor inserción en los mercados a partir de estándares con mayor competitividad productiva.

Una vez implementadas las estrategias, programas, y acciones de la Política Nacional de Calidad (PNC), y al concluir el pe-

ríodo de vigencia de la misma, tendremos como resultado: Mejor competitividad de los productos dominicanos en los mercados interno y externo, Contaremos con la coordinación y colaboración público-privada para el desarrollo de la cultura para la calidad, la adopción de buenas prácticas comerciales de manera voluntaria por parte de los proveedores y tendremos coordinación interinstitucional alineada al objetivo de la calidad.



Fantino Polanco

Secretario General Interino del Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA)

Palabras del Secretario General del CODOCA

Presentamos la Política Nacional de Calidad de la República Dominicana que ha sido formulado de manera consensuada y coherente por los representantes designados de la Comisión Técnica de Expertos del Consejo Directivo del CODOCA, quienes hicieron causa común para lograr el propósito de dotar por primera vez al CODOCA de un Plan Estratégico Institucional (2021-2024), en miras de que la República Dominicana cuente con un ente regulador moderno e innovador, comprometido con el fin de reconocer y garantizar el derecho de disponer de bienes y servicios públicos y privados de óptima calidad, y la conse-

cución de los objetivos previstos en la Ley No. 166-12 del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL).

Con la llegada de las nuevas autoridades, el Consejo Directivo del CODOCA se reunió, siendo la presentación de la propuesta de la PNC uno de los puntos de agenda. Posteriormente los miembros titulares del Consejo Directivo designaron técnicos quienes les representaron en dos (2) talleres de presentación y socialización de la propuesta.

Un análisis al Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL) reflejó la necesidad



de fortalecer la rectoría, la articulación y la delimitación de las competencias de las instituciones, de tal manera que la PNC oriente un esquema de gobernanza institucional que de conformidad con la normativa y competencias establecidas en el marco jurídico vigente, ordene la participación de la institucionalidad según el nivel estratégico, rector, técnico y operativo y que con ello contribuya en una mejor articulación del sistema.

La Política Nacional de Calidad (PNC) estará integrada por seis (6) ejes de intervención, cada uno de estos ejes tendrá como responsable de ejecución las instituciones que conforman el Consejo Directivo del CODOCA. Estos ejes son: i) fortalecimiento de la rectoría y marco institucional, ii) fomento de la educación y la cultura de la calidad, iii) impulso de instrumentos de financiamiento e incentivos, iv) desarrollo de capacidades institucionales y recursos

humanos, v) gestión y acompañamiento de los procesos de la calidad en el sector productivo, vi) vigilancia de mercado y educación a los consumidores.

La implementación de la PNC, representa un elemento fundamental el seguimiento, monitoreo y evaluación no solo como un mecanismo de verificación en su cumplimiento, sino como una acción central del fortalecimiento en el ejercicio de la rectoría del CODOCA, siendo ésta una política que responde a un alineamiento con la END 2030, al cumplimiento de los ODS, y al mandato constitucional para salvaguardar la salud, la seguridad, la protección del medio ambiente y la competitividad del país, su monitoreo, evaluación y seguimiento debe contribuir con los principios definidos en este instrumento. De manera principal, los principios de transparencia, la confiabilidad, competencia técnica e independencia política.

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| I. Resumen ejecutivo | 12 |
| II. Introducción | 17 |
| III. Revisión de la situación actual | 19 |
| IV. Visión | 21 |
| V. Fundamentos | 23 |
| VI. Resultados esperados | 25 |
| VII. Objetivos | 27 |
| VIII. Importancia del SIDOCAL | 29 |
| IX. Marco de regulación técnica | 31 |
| X. Educación y capacitación | 33 |
| XI. Rol de los grupos de interés | 35 |
| XII. Enlace regional e internacional | 37 |
| XIII. Financiamiento de la infraestructura de la calidad | 39 |
| XIV. Gobernanza del SIDOCAL | 41 |
| XVI. Implementación | 45 |
| XVII. Monitoreo y evaluación | 55 |



ACRÓNIMOS

| | |
|----------|--|
| ADRU | Asociación Dominicana de Rectores de Universidades |
| CAF | Marco Común de Evaluación (por sus siglas en inglés “Common Assessment Framework”) |
| CARICOM | Comunidad del Caribe |
| CODOCA | Consejo Dominicano para la Calidad |
| CONEP | Consejo Nacional de la Empresa Privada |
| CONECYT | Consejo Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología |
| CTE | Comisión Técnica de Expertos |
| DGCP | Dirección General de Compras Públicas |
| END 2030 | Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 |
| INDOCAL | Instituto Dominicano para la Calidad |
| INAP | Instituto Nacional de Administración Pública |
| INFOTEP | Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional |
| MA | Ministerio de Agricultura |
| MAP | Ministerio de Administración Pública |
| MEPyD | Ministerio de Económica Planificación y Desarrollo |
| MESCYT | Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología |
| MICM | Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes |
| MIMARENA | Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales |

| | |
|---------------|---|
| MINERD | Ministerio de Educación de la República Dominicana |
| Mipyme | Micro Pequeña y Mediana Empresa |
| MISPAS | Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social |
| MITUR | Ministerio de Turismo |
| MLA | Acuerdos de Reconocimiento Multilateral (MLA por sus siglas en inglés “Multilateral Recognition Arrangement”) |
| NORDOM | Normas Dominicanas |
| ODAC | Organismo Dominicano de Acreditación |
| ODS | Objetivos de Desarrollo Sostenible |
| OMC | Organización Mundial del Comercio |
| ONUDI | Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial |
| PNC | Política Nacional de Calidad |
| PROCONSUMIDOR | Instituto Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor |
| RT | Reglamento Técnico |
| RTDs | Reglamentos Técnicos Dominicanos |
| SIDOCAL | Sistema Dominicano para la Calidad |
| SICA | Sistema de la Integración Centroamericana |
| SINACID | Sistema Nacional de Cooperación Internacional para el Desarrollo |
| SNIP | Sistema Nacional de Inversión Pública |





I. RESUMEN EJECUTIVO

La Política Nacional de Calidad (PNC) es el marco de fomento y estímulo para desarrollar una cultura de la calidad amparada en los esfuerzos del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL). Esta es la base articuladora de las acciones que permiten lograr resultados que generan seguridad a los consumidores y eficacia en los procesos de producción de los bienes y servicios que las empresas colocan en el mercado. Con una PNC se procura tener mayor fiabilidad y confianza en lo que como país se produce, permite además garantizar la seguridad, la salud y el bienestar a la población, así como una mejor inserción en los mercados a partir de estándares con mayor competitividad productiva. La PNC se sustenta en los principios que establece la Ley 166-12 que crea el SIDOCAL, en su artículo 6, incorporando además principios regulados en los sistemas de la calidad a nivel internacional, ellos son: participación, excelencia, transparencia, equidad o trato nacional, equivalencia, armonización, confidencialidad, información, competencia leal y equilibrio.

El análisis del estado de situación del SIDOCAL reflejó la necesidad de fortalecer la rectoría, la articulación y la delimitación de las competencias de las instituciones. En ese sentido, se procura que la PNC oriente un esquema de gobernanza institucional que dé conformidad con la normativa y competencias establecidas en el marco jurídico vigente, ordene la participación de la institucionalidad según el nivel estratégico, rector, técnico y operativo y que con esto contribuya a una mejor articulación del sistema.

El objetivo general de la PNC es desarrollar la cultura para la calidad en el tejido productivo y en los consumidores para garantizar la calidad en la producción, comercialización de bienes y prestación de servicios. Con esto se contribuye a la competitividad, la seguridad, el avance hacia el desarrollo sostenible y a la satisfacción de los consumidores con apego



a las mejores prácticas de sostenibilidad. La PNC está orientada a todos los sectores productivos e instituciones públicas y privadas que participan directa o indirectamente en la producción, comercialización de bienes y prestación de servicios, así como en actividades relacionadas con la normalización, metrología, evaluación de la conformidad, vigilancia del mercado y acreditación.

En cuanto al arreglo institucional, la PNC compromete directamente el accionar de las entidades que conforman la estructura del SIDOCAL, esto son: el Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA), el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), el Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC), los organismos evaluadores de la conformidad, los ministerios y otras instituciones u organismos del Estado dominicano que, en función de sus competencias legales tengan facultad legal de elaborar procedimientos de evaluación de la conformidad o que producen reglamentación técnica y ejecutan políticas relativas al desarrollo de la calidad.

La PNC estará integrada por seis (6) ejes de intervención, cada uno de los ejes permitirá contribuir a una mayor claridad en la atención de los desafíos y retos que tiene el SIDOCAL. De igual forma, buscará fortalecer la participación y responsabilidad de las instituciones materializando cada uno de los programas por medio de instrumentos complementarios a esta política pública a través del desarrollo de los planes de acción correspondientes, y mejorando la definición de mecanismos de rendición de cuentas y evaluación de la política. Estos ejes son: i) fortalecimiento de la rectoría y marco institucional, ii) fomento de la educación y la cultura de la calidad, iii) impulso de instrumentos de financiamiento e incentivos, iv) desarrollo de capacidades institucionales y recursos humanos, v) gestión y acompañamiento de los procesos de la calidad en el sector productivo, vi) vigilancia de mercado y educación a los consumidores.



MIEMBROS DEL CONSEJO DEL CODOCA

- 1 Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM)
- 2 Ministerio de la Presidencia (MIPRE)
- 3 Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD)
- 4 Ministerio de Salud Pública (MSP)
- 5 Ministerio de Agricultura (MA)
- 6 Ministerio de Turismo (MITUR)
- 7 Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA)
- 8 Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC)
- 9 Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR)
- 10 Consejo Nacional de Competitividad (CNC)
- 11 Secretaria Gernal del Consejo Dominiano para la Calidad (CODOCA)
- 12 Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)
- 13 Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC)
- 14 Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP)



- 15 Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD)
- 16 Junta Agroempresarial Dominicana (JAD)
- 17 Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes (ASONAHORES)
- 18 Asociación Dominicana de Zonas Francas (ADOZONA)
- 19 Confederación Dominicana de la Pequeña y Mediana Empresa, Inc. (CODOPYME)
- 20 Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (CODIA)

Académicos

- 21 Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)
- 22 Asociación Dominicana de Rectores de Universidades (ADRU)

Representante Asociaciones de Consumidores

- 23 Fundación por los Derechos del Consumidor (FUNDECON)





II. INTRODUCCIÓN

La Constitución de la República Dominicana dispone 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 las características de los productos o servicios que consume, bajo las previsiones y normas establecidas por la Ley”. Con ello el Estado reconoce el derecho fundamental que tiene la población dominicana de que se le garantice la seguridad y eficacia de productos y servicios.

Con la aprobación de la Ley 166-12 del SIDOCAL, surgió la necesidad de cumplir con lo estipulado en el artículo 7 que declara la calidad como política de Estado. Es por esto que el CODOCA inició un proceso en el año 2014 para la construcción de una Política Nacional de Calidad con el involucramiento de todos los actores del SIDOCAL. En el año 2019 el Consejo Directivo del CODOCA, retomó la tarea, y avanzó en la formulación de lineamientos base de la política, como resultado de diferentes mesas de trabajo, que permitieron la aprobación de cuatro (4) ejes estratégicos. En el 2020 con la llegada de nuevas autoridades gubernamentales, desde el CODOCA se reactivaron los trabajos de construcción de la PNC, para lo cual se realizaron talleres de presentación y socialización con los representantes de los miembros del Consejo Directivo del CODOCA, con la asistencia técnica especializada de consultores nacionales e internacionales, y el apoyo financiero de la Unión Europea a través del Programa de Fortalecimiento de la Calidad para el Desarrollo de las Mipymes.

La PNC busca ser un marco de fomento y estímulo para desarrollar una cultura de la calidad amparada en los esfuerzos del SIDOCAL, comprendido por las entidades responsables de gestionar administrar y coordinar los procesos y procedimientos asociados, directa o indirectamente a la metrología, la normalización, acreditación y evaluación de la conformidad. Esta es la base articuladora de las acciones que permiten lograr resultados que generen seguridad a los consumidores y eficacia en los procesos de producción de los bienes y servicios que las empresas colocan en el mercado. De igual forma, busca mejorar la eficacia en la gestión de recursos, para tener mayor fiabilidad y confianza en lo que como país producimos, permitiendo garantizar la seguridad, la salud y el bienestar a la población, así como una mejor inserción en los mercados a partir de estándares con mayor competitividad productiva.

El ámbito de aplicación de la PNC es el territorio de la República Dominicana. La política está orientada a todos los sectores productivos e instituciones públicas y privadas que participan directa o indirectamente en la producción, comercialización de bienes y prestación de servicios, así como en actividades relacionadas con la normalización, metrología, evaluación de la conformidad y acreditación.





III. REVISIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En el año 2019 el Consejo Directivo del CODOCA, retomó la tarea, y avanzó en la formulación de lineamientos base de la política, como resultado de diferentes mesas de trabajo, que permitieron aprobar cuatro (4) ejes estratégicos, consonantes con las líneas de acción fueron establecidas para el desarrollo de la calidad en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030. Estos ejes son: i) el fortalecimiento del marco legal y el desarrollo institucional, ii) la educación y cultura para la calidad, iii) el fortalecimiento empresarial en calidad, inocuidad, seguridad y medio ambiente, y iv) la protección de los consumidores.

A estos acuerdos, se sumó en la formulación los lineamientos de la END 2030, la Política Nacional de Calidad en Salud el resultado de los análisis de los talleres con los involucrados, las políticas regionales de interés para el país, como lo son las del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA) y la Comunidad del Caribe (CARICOM), los compromisos contraídos por el país en los diferentes tratados comerciales y ante la Organización Mundial del Comercio (OMC), y lineamientos internacionales en el ámbito de la normalización, metrología, acreditación y evaluación de la conformidad. Asimismo, se consideraron los resultados de las consultas con los actores institucionales del SIDOCAL que habían establecido una actualización y compilación de las líneas de acción de cada institución, el levantamiento de informaciones en cada una de las instituciones involucradas, y la elaboración de una matriz con líneas de acción actualizadas, con las metas establecidas para el período 2019-2024, considerando entre otros aspectos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el formato de medición de los planes plurianuales establecidos por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).

Estos elementos se complementaron con una revisión de buenas prácticas de políticas en materia de calidad generada por organizaciones como la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI), la Unión Europea, o en países como España, Corea, Estados Unidos, Canadá, Alemania, Brasil, Argentina, México, China, Panamá y Costa Rica. De igual forma se realizó un proceso de entrevistas a los miembros del Co-

misión Técnica de Expertos (CTE) del CODOCA en el mes de junio y julio del 2020, con quienes se pudo profundizar en la actualización de los lineamientos y enfoques que la Política Nacional de la Calidad requería para atender mejores condiciones en el desarrollo del SIDOCAL. En septiembre del mismo año, con la entrada de nuevas autoridades, el Consejo Directivo del CODOCA se reunió, siendo la presentación de la propuesta de la PNC uno de los puntos de agenda. Posteriormente los miembros titulares del Consejo Directivo designaron técnicos quienes les representaron en dos (2) talleres de presentación y socialización de la propuesta.

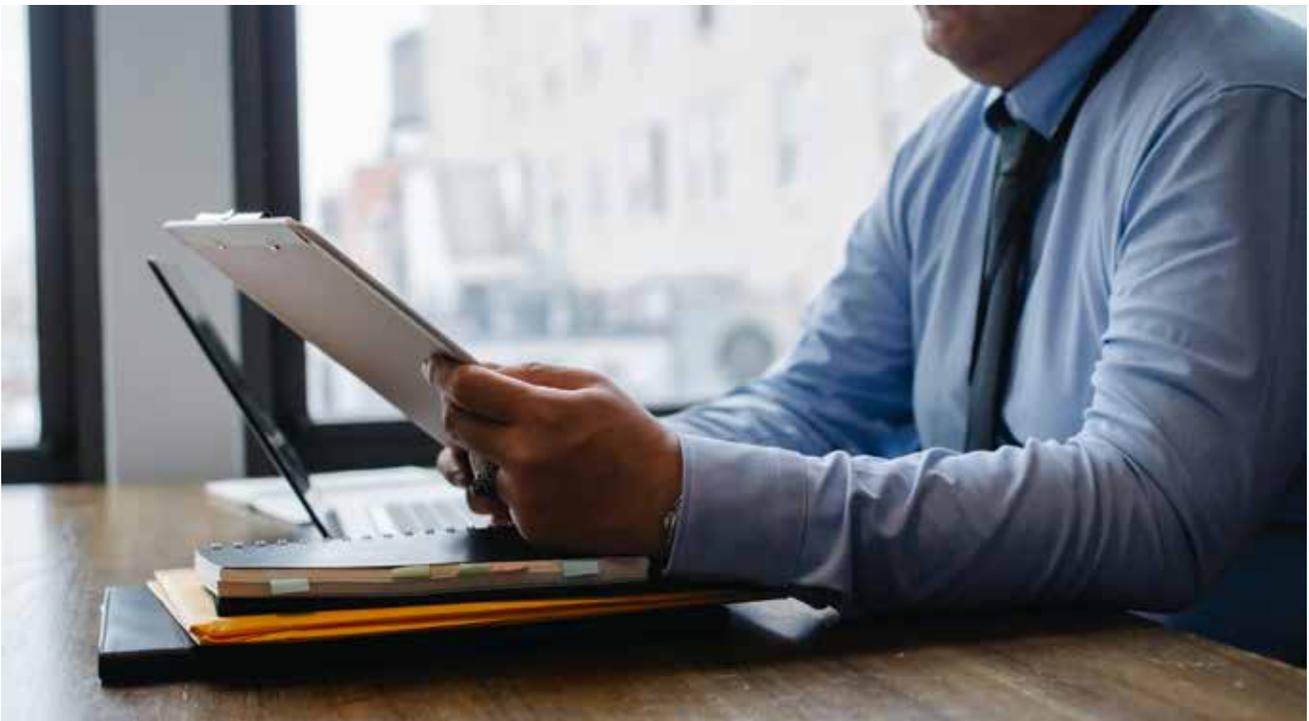
El estado de situación del SIDOCAL, reflejó la necesidad de fortalecer la rectoría, la articulación y la delimitación de las competencias de las instituciones, de tal manera que la PNC oriente un esquema de gobernanza institucional que de conformidad con la normativa y competencias establecidas en el marco jurídico vigente, ordene la participación de la institucionalidad según el nivel estratégico, rector, técnico y operativo y que con ello contribuya en una mejor articulación del sistema.

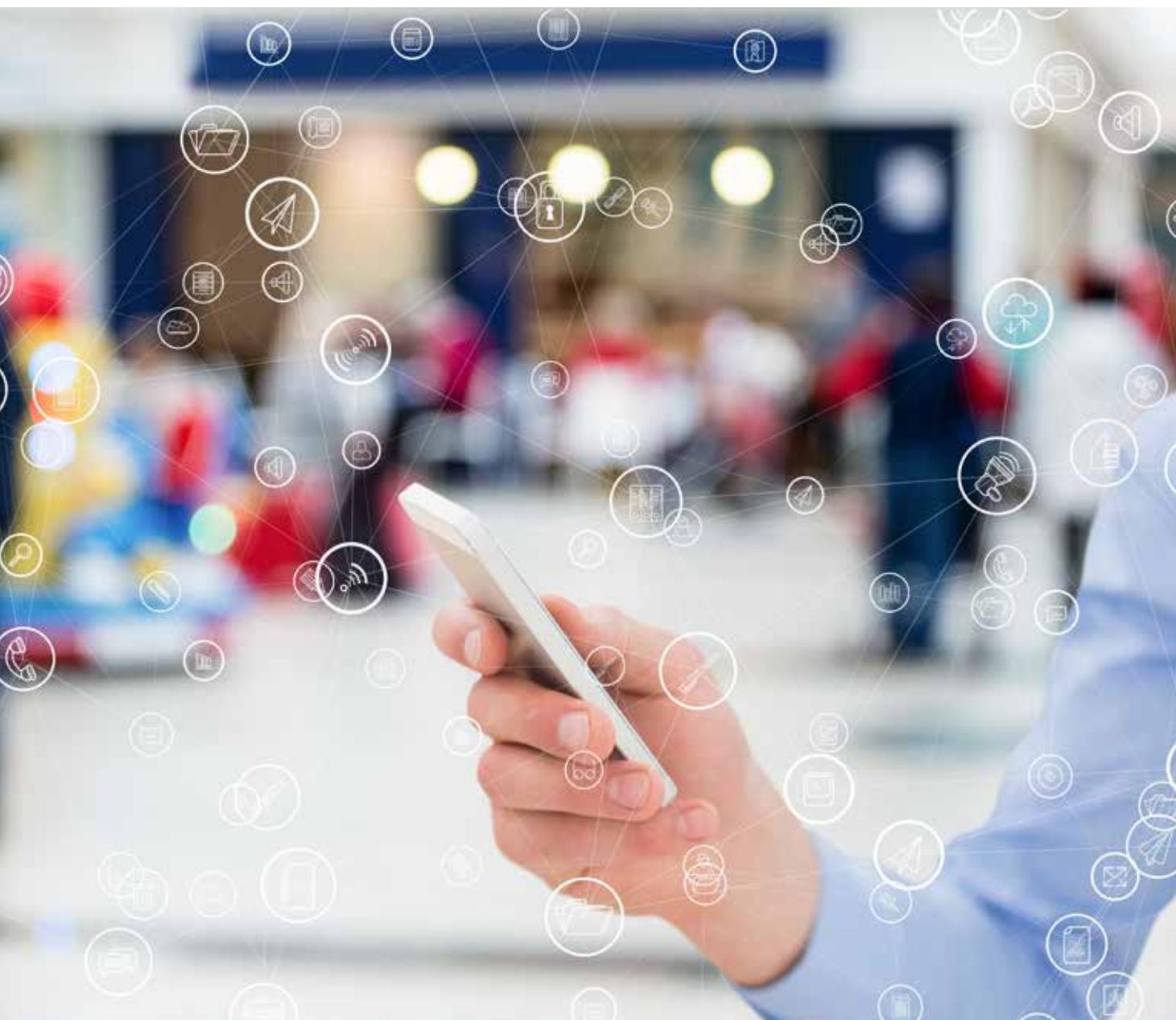




IV. VISIÓN

Desarrollar la cultura para la calidad concebida ésta como la hoja de ruta para impulsar, sobre la base del cumplimiento del marco constitucional y normativo, la incorporación de buenas prácticas en los procesos de producción y gestión, la observancia cabal de aspectos vitales de responsabilidad social tales como la reducción del impacto ambiental, el consumo energético, seguridad o valores de sociedad (derechos humanos, discriminación, reducción de brecha digital, y otros).



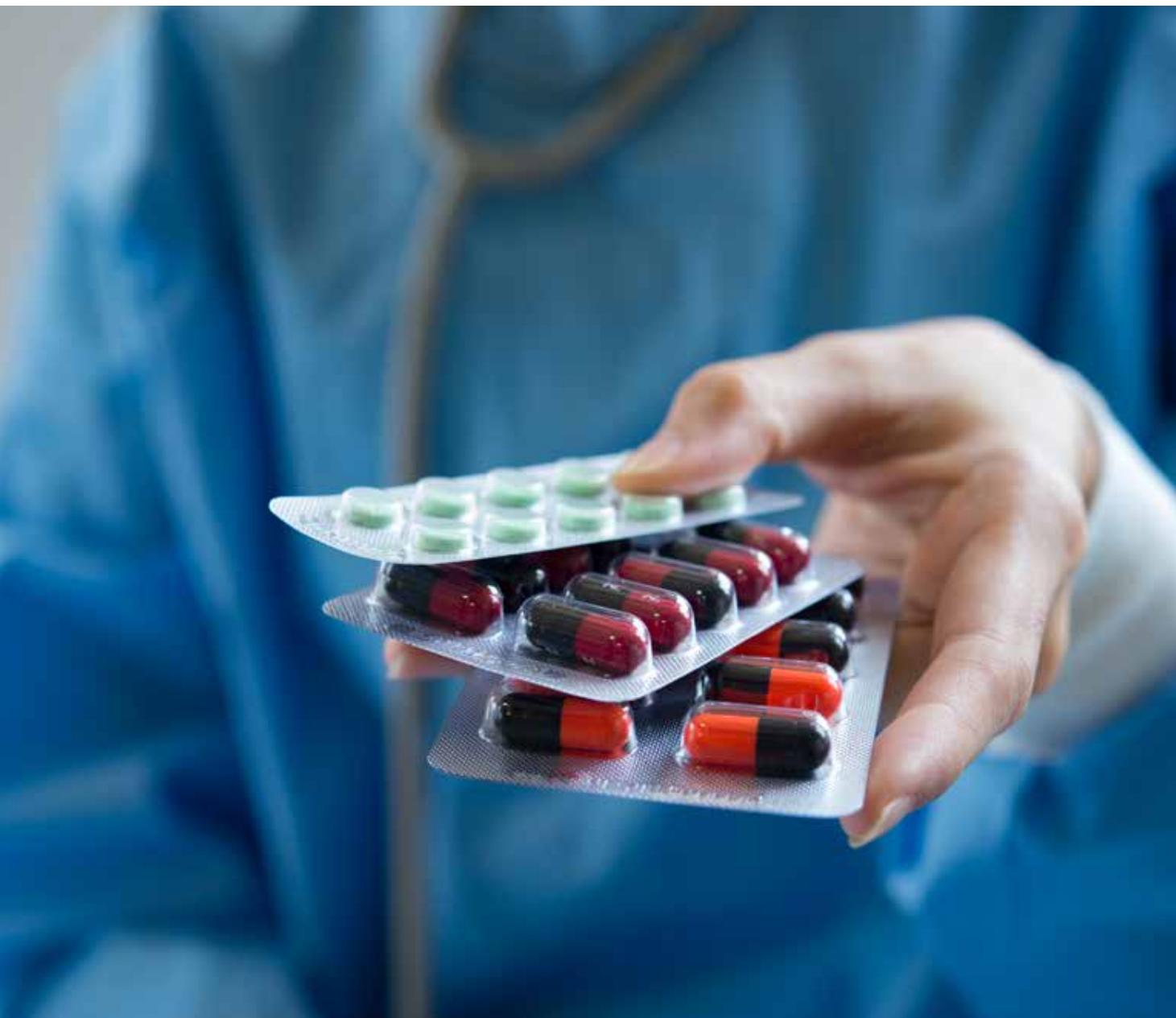




V. FUNDAMENTOS

La PNC se regirá por los siguientes fundamentos:

1. La promoción de la productividad, la innovación, la competitividad y el desarrollo sostenible.
2. La provisión de bienes y servicios confiables.
3. El cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en las normas y reglamentos;
4. La protección de la salud y seguridad de los ciudadanos.
5. La garantía de la calidad en los servicios de salud.
6. La protección del medio ambiente.
7. El desarrollo de la cultura para la calidad con una visión descentralizada, difundiendo el conocimiento científico y las mejores prácticas de calidad en los procesos en todos los sectores y ámbitos de la producción.





VI. RESULTADOS ESPERADOS

La implementación de las estrategias, programas, y acciones de la PNC, permitirá que al concluir el período de vigencia de esta política se logre alcanzar al menos los siguientes siete (7) resultados:

1. Se haya mejorado, la competitividad de los productos dominicanos en los mercados interno y externo.
2. Se cuente con la coordinación y colaboración público-privada para el desarrollo de la cultura para la calidad.
3. Se hayan fortalecido la adopción de buenas prácticas comerciales de manera voluntaria por parte de los proveedores para garantizar más y mejor protección de los consumidores.
4. 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.
5. Se haya fortalecido los mecanismos para garantizar la vigilancia de los mercados y la calidad en los servicios de salud.
6. Se haya mejorado, la coordinación interinstitucional alineada al objetivo de la calidad.
7. Se tengan apuntalados, los objetivos de desarrollo sostenible desde la perspectiva de la calidad.





VII. OBJETIVOS

a. Objetivo General

Desarrollar la cultura de la calidad en el tejido productivo y en los consumidores, a fin de garantizar altos estándares en la producción, comercialización de bienes y prestación de servicios, contribuyendo a la competitividad, seguridad, y el avance hacia el desarrollo sostenible y a la satisfacción de los consumidores con apego a mejores prácticas.

b. Objetivos Específicos:

Para ello atiende los siguientes cinco objetivos específicos:

1. Contribuir a garantizar el derecho a la salud humana, vegetal y animal mediante la implementación de estrategias que aseguren el cumplimiento de la reglamentación técnica y estándares de calidad en los procesos de producción, comercialización de bienes y prestación de servicios.
2. Inducir la adopción de buenas prácticas de calidad en los procesos de producción de bienes y servicios mediante el fomento de la cultura de exigibilidad de las características de calidad, inocuidad y medio ambiente de los productos adquiridos por los consumidores.
3. Impactar la producción sostenible, la competitividad y una oferta de bienes y servicios de calidad mediante la creación de capacidades para el desarrollo empresarial en armonía con el medio ambiente.
4. Fortalecer la institucionalidad del SIDOCAL, y viabilizar el reconocimiento mutuo de procedimientos de evaluación de la conformidad a fin facilitar las transacciones de bienes y servicios a nivel nacional e internacional y en consonancia con los acuerdos y compromisos internacionales.
5. Propiciar la creación de capacidades humanas relativas al desarrollo y difundir la cultura para la calidad mediante la inclusión de temas relativos a la calidad en los tres niveles del sistema educativo formal y en programas de formación continua.





VIII. IMPORTANCIA DEL SIDOCAL

Las funciones básicas de la infraestructura de la calidad comprenden un conjunto de técnicas y procedimientos para analizar, normalizar y medir los productos y servicios a través de las actividades relacionadas directamente con el desarrollo y la demostración de la calidad, entre ellas la normalización, metrología, inspección, ensayo, certificación y acreditación.

La importancia de la infraestructura de la calidad es evidente, sobre todo debido a la internacionalización de los procesos de innovación y producción. Los elementos que componen la infraestructura de la calidad suministran mecanismos y servicios de carácter transversal ya que no son de un sector exclusivo, en ese sentido que al momento de difundir la PNC aportará a la mejora de la competitividad de los sectores y también constituirá un elemento de apoyo para la ejecución de políticas públicas en los sectores, salud, industrial, comercio, ciencia y tecnología, protección del consumidor, inocuidad, medio ambiente, entre otros.





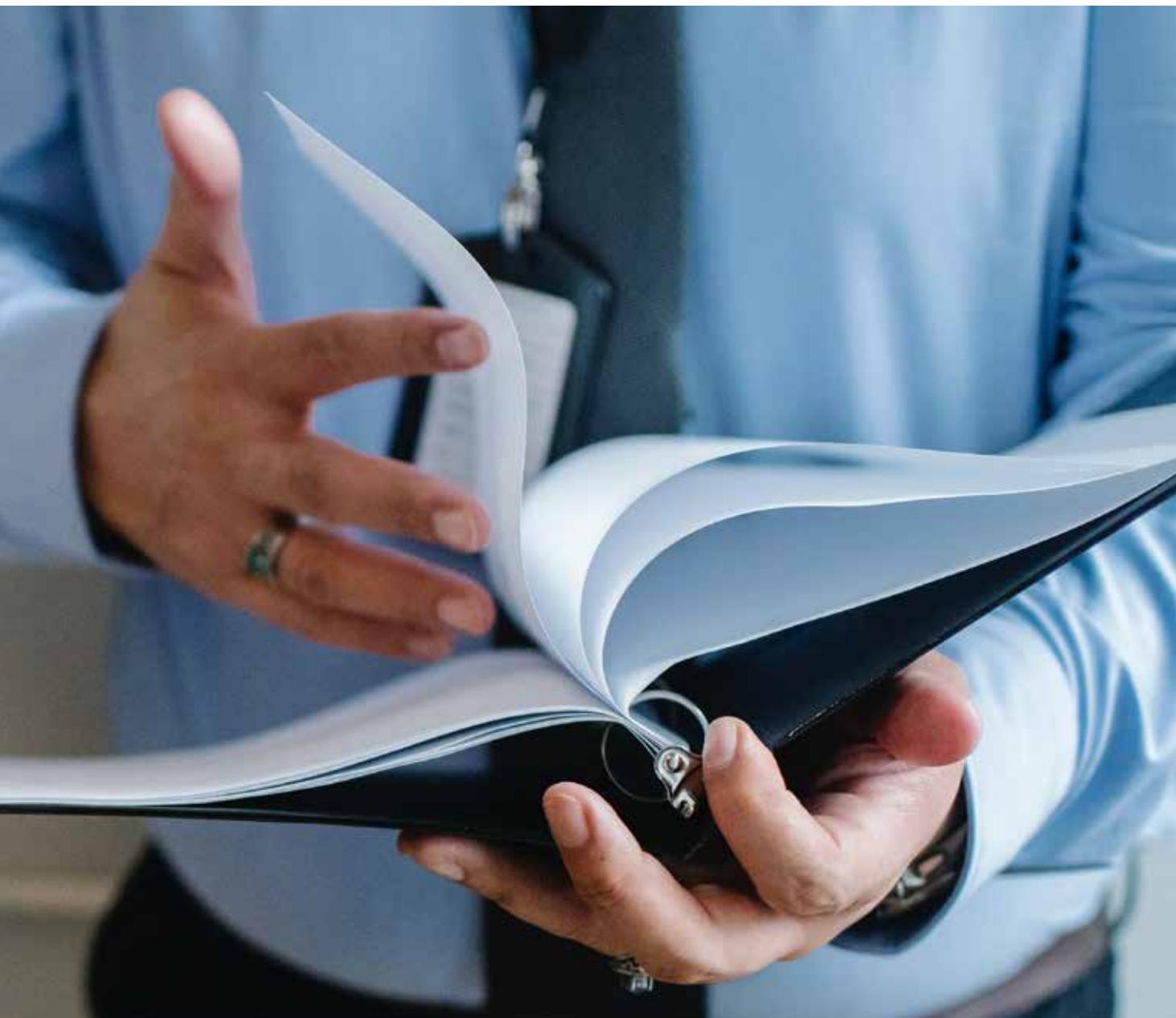
IX. MARCO DE REGULACIÓN TÉCNICA

a. Ámbito

La PNC se sustenta en los principios que establece la Ley 166-12 para el SIDOCAL en su artículo 6, incorporando además principios regulados en los sistemas de la calidad a nivel internacional, ellos son: participación, excelencia, transparencia, equidad o trato nacional, equivalencia, armonización, confidencialidad, información, competencia leal y equilibrio.

En República Dominicana la calidad está definida como una política de Estado. El SIDOCAL tiene por misión la realización de dicha política, y debe concretarla mediante dos funciones sustantivas: i) el establecimiento de requisitos, y ii) la demostración de cumplimiento de los estándares. Estas funciones se materializan a través de cuatro pilares o ejes de trabajo para la generación de los resultados en: normalización, metrología, evaluación de la conformidad, y acreditación. La PNC se estructura y enfoca en el desarrollo armonizado de estos cuatro componentes o ejes, se define y orienta en base a un conjunto de principios generalmente reconocidos.

En cuanto al arreglo institucional, la PNC compromete directamente el accionar de las entidades que conforman la infraestructura de la calidad, las cuales son: el Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA), el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), el Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC) y el Instituto Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor (PRO-CONSUMIDOR). También, en ámbitos específicos, compromete el accionar de las entidades ministeriales e institucionales que producen reglamentación técnica y ejecutan políticas relativas al desarrollo de la calidad.





X. EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN

A través de la formación se busca el fortalecimiento de las capacidades técnicas del recurso humano de las instituciones que conforman el SIDOCAL con la actualización y especialización técnica. Es de interés de esta PNC, el estímulo y promoción a la educación del consumidor en torno a la cultura de la calidad, con un plan nacional de educación y cultura para la calidad. Se busca proponer a las autoridades competentes en materia educativa, la inclusión de los temas de calidad en los programas académicos de los distintos niveles educativos, a fin de difundir una cultura de calidad en la sociedad dominicana.

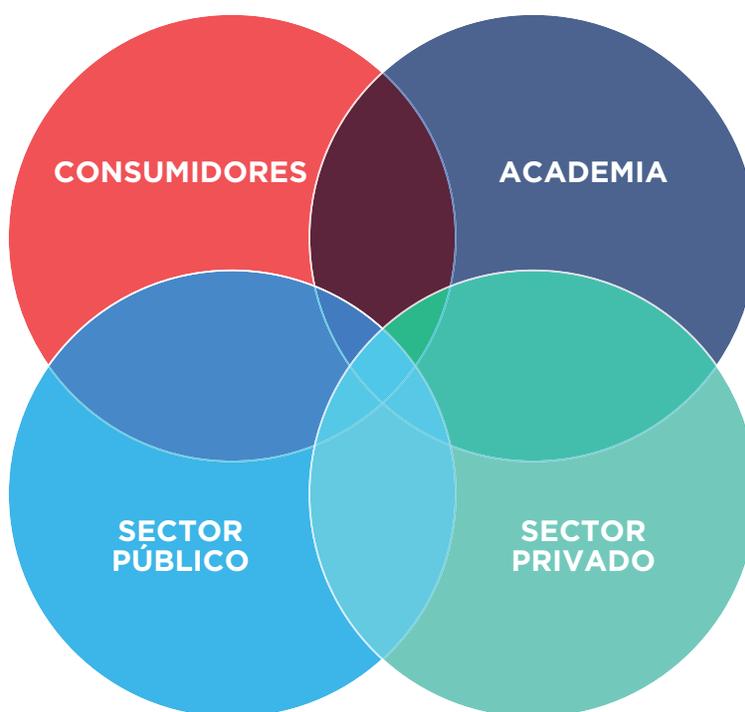




XI. ROL DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La PNC buscará que sus programas y estrategias no solo se orienten a acciones que impacten internamente en las instituciones del SIDOCAL, sino que definirá procesos diferenciados para atender cuatro tipos de población objetivo, tal como se muestra en la siguiente figura:

FIGURA N° 1: Grupos de interés



FUENTE: Elaboración propia CODOCA (2020).

En este sentido, las instituciones públicas y privadas (instituciones de gobierno, laboratorios, institutos de investigación, desarrollo e innovación, entre otras) serán actores centrales en la implementación de programas, estrategias y herramientas para apoyar a los actores del mercado, la academia y los consumidores son actores centrales en el ecosistema para exigir a partir de una acción informada, procesos y productos de calidad en la sociedad dominicana.

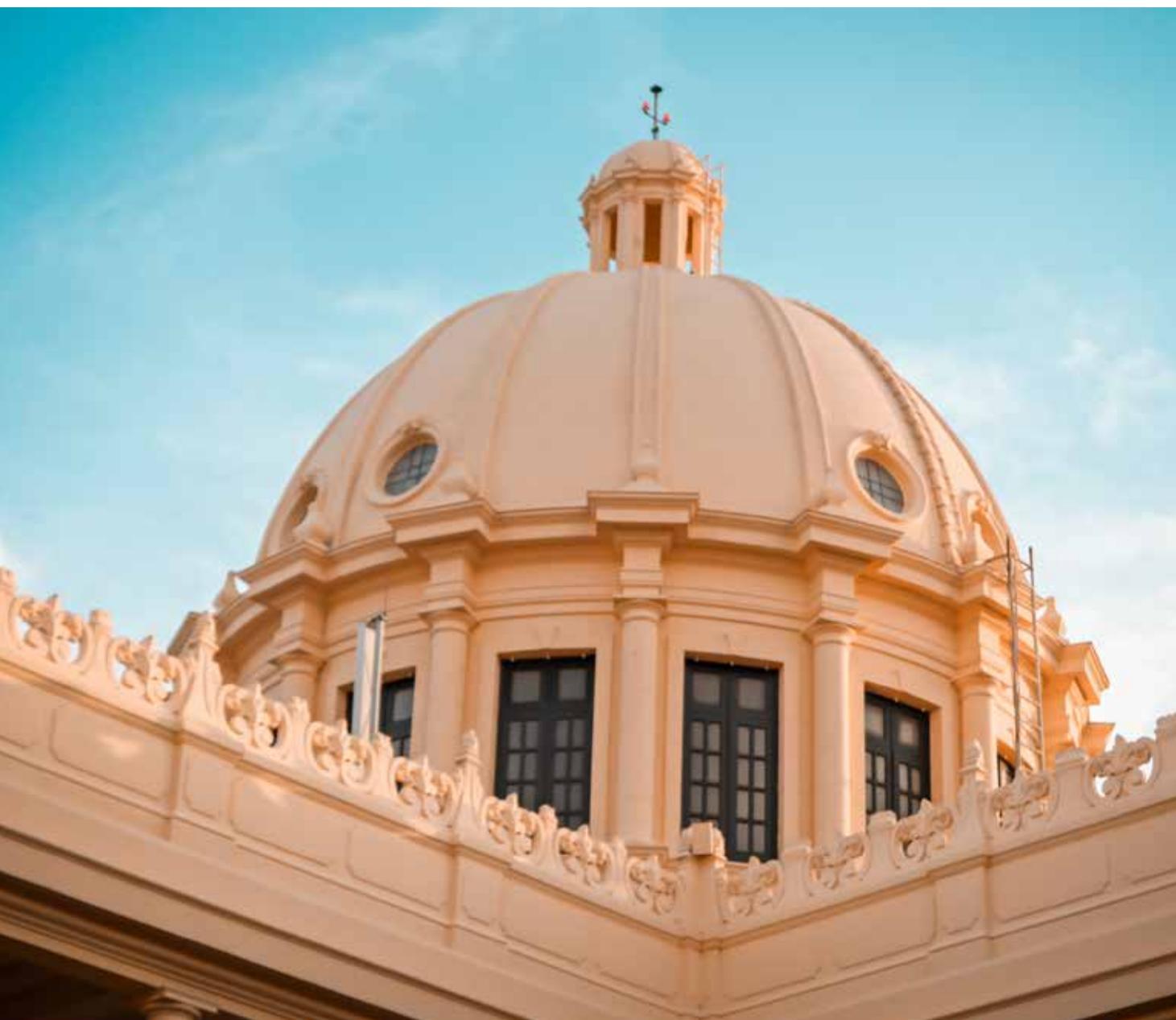




XII. ENLACE REGIONAL E INTERNACIONAL

El esquema de gobernanza operativa y funcional del SIDOCAL responderá, según las buenas prácticas internacionales a la articulación de flujos de procesos, en donde interactúan las relaciones con organismos internacionales, las instituciones de la infraestructura de la calidad, y los actores relevantes del mercado (empresas y consumidores), al amparo de un marco regulatorio liderado por el CODOCA como ente rector de las acciones de implementación de la legislación y las normativas definidas para el SIDOCAL.





XIII. FINANCIAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE CALIDAD

La PNC requerirá dentro del presupuesto general anual de la nación la dotación de fondos propios que permitan el desarrollo de estrategias de implementación, podría apuntar la consecución de estos a través de Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP) y el Sistema Nacional de Cooperación Internacional para el Desarrollo (SINACID), identificando los proyectos que contemplen el tema de la calidad y así establecer alianzas, convenios y acuerdos.







XIV. GOBERNANZA DEL SIDOCAL

Para la implementación de la PNC, la gobernanza está delimitada por las competencias institucionales definidas en la Ley 166-12, complementariamente con el marco jurídico establecido para los ministerios en sus leyes de creación respecto de los aspectos de reglamentos técnicos especializados.

El SIDOCAL y las instancias especializadas de su infraestructura articularán las acciones en materia de rectoría, acreditación, certificación, normalización, metrología, reglamentación técnica, vigilancia de mercados y educación al consumidor, con el propósito de mejorar y fortalecer los vínculos entre las certificaciones y normativas del sistema nacional e internacional, con los procesos productivos y las relaciones de mercado en donde consumidores y empresas favorezcan una sinergia positiva delimitada en el consumo de bienes y servicios que respondan a los principios y propósitos establecidos en la Constitución Dominicana, y reflejados en esta política pública.

FIGURA N° 2: Gobernanza Operativa y Funcional del Sistema Dominicano para la Calidad



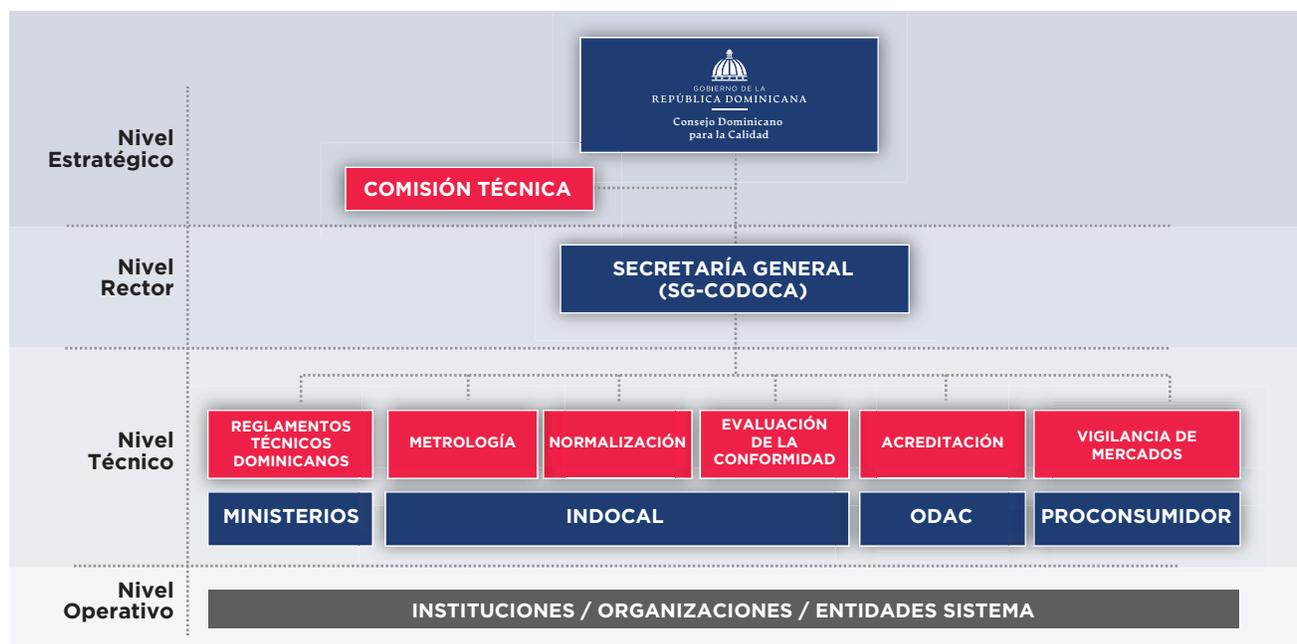
FUENTE: Elaboración propia, tomando como referencia el diagrama elaborado por el Physikalisch-Technische Bundesanstalt / Instituto Nacional de Metrología de Alemania (2001), complementado insumos del análisis sobre el “Impacto de la Infraestructura de la Calidad en América Latina” elaborado por CEPAL (2011) y las disposiciones establecidas en la Ley No. 166-12 de la República Dominicana. (2020).

Complementará este proceso operativo y funcional del SIDOCAL, la estructura de toma de decisiones en donde las instituciones se ordenan según el nivel de competencias establecidas por el marco normativo de la República Dominicana. En esta dirección se tienen cuatro niveles de toma de decisiones institucionales:

- a. En el nivel estratégico integrado por el Consejo Directivo del CODOCA como máximo órgano del SIDOCAL, apoyado en las recomendaciones y asesoría técnica por la CTE.
- b. En el nivel rector para la implementación de los acuerdos del CODOCA, y de la legislación vigente, se ubica la Secretaría General del CODOCA.
- c. El nivel técnico, conformado por las instancias de la infraestructura del SIDOCAL, ellos son:
 1. El INDOCAL autoridad nacional responsable de la normalización técnica y la metrología.

2. El ODAC cuyas competencias están centradas en la acreditación de entidades certificadoras, laboratorios, y entidades de inspección; así como aquellas que se dedican a la certificación de sistemas de productos en los sectores productivos. Para lo cual es fundamental que cuente con el reconocimiento de los organismos internacionales y regionales reconocidos.
 3. Ministerios según su ámbito de competencia para la elaboración de Reglamentos Técnicos y la implementación de Reglamentos Técnicos Dominicanos (RTDs).
 4. PROCONSUMIDOR, como órgano competente en materia de educación al consumidor y en la implementación de los procesos de la vigilancia de mercados.
- d. El nivel operativo, determinado por las acciones definidas en los planes institucionales, organizaciones y demás entidades del SIDOCAL.

FIGURA N° 3: Gobernanza Institucional del Sistema Dominicano para la Calidad



FUENTE: Elaboración propia (2020).

Esta jerarquización de las instituciones del SIDOCAL, constituyen un marco de ordenamiento de las competencias y relaciones que desde el nivel operativo pueda requerir instituciones, organizaciones, empresas, y consumidores en sus interacciones un mejor funcionamiento organizacional que favorezca el fortalecimiento de una cultura de la calidad en la República Dominicana.





XV. IMPLEMENTACIÓN

a. Ejes de intervención

La PNC estaría integrada por programas, acciones, metas e indicadores en seis ejes (6) de intervención, que retoman las categorías del SIDOCAL mencionadas en la sección de los enfoques conceptuales, y utilizadas en la elaboración del estado de situación para determinar los aspectos relevantes que deben ser priorizados por medio de los ejes de intervención.

En este sentido, la definición de cada uno de los ejes permitirá contribuir a una mayor claridad en la atención de los desafíos y retos que tiene el SIDOCAL, fortalecer la participación y responsabilidad de las instituciones materializando cada uno de los programas por medio de instrumentos complementarios a esta política pública a través del desarrollo de los planes estratégicos institucionales, y mejorando la definición de mecanismos de rendición de cuentas y evaluación de la política.

Estos ejes son:

1. **Fortalecimiento de la rectoría y marco institucional:** el cual tiene como objetivo fortalecer el marco institucional y rector del SIDOCAL, implementar acciones que permitan un mejor alcance de las disposiciones de la Ley 166-12, mejorar la articulación institucional y fortalecer los procesos y procedimientos de la reglamentación técnica.
2. **Fomento de la educación y la cultura de la calidad:** mediante el cual se busca implementar las acciones que fortalezcan y reconozcan los esfuerzos para el desarrollo de la cultura de la calidad, la vinculación del sector académico y el fortalecimiento de los instrumentos de capacitación.

3. **Impulso de instrumentos de financiamiento e incentivos:** el cual tendrá como propósito promover esquemas de financiamiento para el sector productivo que contribuya en la implementación de procesos de gestión de la calidad, en el ámbito institucional garantizar los recursos presupuestarios para el impulso de los procesos institucionales de la calidad, y establecer mecanismos de financiamiento para el desarrollo de investigaciones que consoliden la cultura, la infraestructura y la gestión de la calidad en el país;
4. **Desarrollo de capacidades institucionales y recurso humano:** desde el cual es necesario fortalecer los entes de certificación y los procesos de acreditación de ellos, implementar un programa de formación de formadores, fortalecer la vinculación de las instituciones académicas, del Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), y demás centros o institutos de capacitación técnica en el desarrollo de programas formativos dirigidos hacia las instituciones y organizaciones del SIDOCAL, e implementar programas de actualización profesional que permita fortalecer la actualización del recurso humano de las organizaciones;
5. **Gestión y acompañamiento de los procesos de la calidad en el sector productivo:** para lo cual representa una oportunidad el establecimiento de un programa de estímulos e incentivos que fomenten la implementación de sistemas de calidad en las empresas, así como la definición de un programa que garantice la implementación de estímulos en el mercado de las compras públicas para las empresas dominicanas que cuenten con certificaciones de procesos y productos, cumpliendo de esta manera con las normativas vigentes en este tema; y
6. **Vigilancia de mercados y educación a los consumidores:** el cual tendrá como objetivo la estructuración de tres programas sustentados en lograr una mejor y mayor participación de los consumidores en el proceso de fortalecimiento de la cultura de la calidad, a partir de esquemas de formación y educación al consumidor, el establecimiento de mecanismos robustos de verificación de mercados, y el fortalecimiento de plataformas institucionales para la atención de denuncias y fiscalización de los consumidores.



FIGURA N° 4: Ejes de Intervención de la PNC



FUENTE: Elaboración propia (2020).

Los seis (6) ejes de intervención se materializan en la implementación de objetivos y programas que permitan contribuir a la mejora de la competitividad de la producción y comercialización de bienes y/o servicios, contribuyendo a que las personas tengan una mejor calidad de vida y al desarrollo sostenible, a través de la orientación y articulación de acciones vinculadas al desarrollo, promoción y demostración de la calidad. Para ello se establecen lo siguiente:



| EJE N° 1: FORTALECIMIENTO DE LA RECTORÍA Y MARCO INSTITUCIONAL | | |
|---|---|--|
| Resultados esperados: Una infraestructura nacional de la calidad articulada y prestando servicios a los usuarios que cumplen con las buenas prácticas en materia de calidad. | | |
| OBJETIVO GENERAL | PROGRAMAS | INDICADORES |
| Fortalecer la rectoría, gobernanza y articulación del SIDOCAL para lograr una mayor consolidación de la cultura de la calidad en la República Dominicana. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión y Fortalecimiento del marco legal del SIDOCAL; 2. Fortalecimiento del ente rector del SIDOCAL; y 3. Fortalecimiento de los procesos de articulación y funcionamiento de la infraestructura de la calidad. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ley 166-12, revisada y modificada la según lineamientos internacionales; 2. Reglamento de la Ley 166-12, elaborado y aprobado; 3. Ente rector en el marco normativo e institucional del SIDOCAL, reconocido y legitimado; 4. Esquemas de gobernanza del SIDOCAL en los procesos nacionales y regionales definidos; y 5. Procedimiento de aprobación e institucionalización de los reglamentos técnicos establecido. |
| RESPONSABLES | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consejo Dominicano de la Calidad (CODOCA) ▪ Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) ▪ Presidencia de la República Dominicana | | |





EJE N° 2: FOMENTO DE LA EDUCACIÓN Y LA CULTURA DE LA CALIDAD

Resultados esperados: Los ciudadanos, el sector público y el privado adoptan y se empoderan de la calidad para ser más competitivos.

| OBJETIVO GENERAL | PROGRAMAS | INDICADORES |
|---|---|--|
| Promover la cultura de la calidad mediante la transversalización de contenidos en los procesos educativos de todos los niveles, en la República Dominicana. | <ol style="list-style-type: none">1. Programa de formación para la calidad en el sistema educativo;2. Programa de reconocimiento y sello de calidad en la República Dominicana;3. Programa de difusión y promoción de la calidad; y4. Plan nacional de educación y cultura de calidad. | <ol style="list-style-type: none">1. Cinco (5) instituciones educativas que tienen contenidos de calidad en sus planes de estudio o pensum;2. Cinco (5) universidades con programas de educación para la calidad;3. Cincuenta (50) docentes certificados en temas de calidad;4. Cinco (5) campañas de promoción de la calidad desarrolladas en medios de comunicación;5. Cinco (5) instituciones públicas que han implementado modelo del Marco Común de Evaluación (CAF por sus siglas en inglés "Common Assessment Framework"); y6. Un plan nacional de educación y cultura de calidad implementado. |

RESPONSABLES

- Consejo Dominicano de la Calidad (CODOCA)
- Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD)
- Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)
- Consejo Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (CONECYT)
- Instituto Formación Técnica Profesional (INFOTEP)
- Instituto Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR)
- Asociación Dominicana de Rectores (ADRU)
- Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)
- Asociaciones de Consumidores

EJE N° 3: IMPULSO DE INSTRUMENTOS DE FINANCIAMIENTO E INCENTIVOS

Resultados esperados: Las instituciones, las universidades y las empresas cuentan con instrumentos de financiamiento que estimulan y fomentan el desarrollo de la calidad.

| OBJETIVO GENERAL | PROGRAMAS | INDICADORES |
|---|--|---|
| Formular e implementar instrumentos financieros e incentivos que estimulen la investigación y el desarrollo de procesos de calidad en las empresas. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Programa de financiamiento para la implementación de procesos de gestión de calidad en las Mipymes. 2. Inversión pública en la infraestructura nacional de la calidad. 3. Programa de investigación y desarrollos en las universidades. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Proporción de recursos económicos destinados a las Mipymes para la gestión de procesos de calidad. 2. Cantidad de recursos públicos asignados a CODOCA, INDOCAL, ODAC. 3. Cantidad de investigaciones desarrolladas en temas de calidad. |

RESPONSABLES

- Consejo Dominicano de la Calidad (CODOCA)
- Junta Monetaria
- Asociación Dominicana de Rectores Universitarios (ADRU)
- Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)
- Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM)





EJE N° 4: DESARROLLO DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES Y RECURSO HUMANO

Resultados esperados: Fortalecer la cultura de calidad y capacidades técnicas

| OBJETIVO GENERAL | PROGRAMAS | INDICADORES |
|--|---|---|
| Fortalecer las capacidades técnicas y estructurales en las instituciones del SIDOCAL para mejorar los servicios y la promoción de una cultura de la calidad. | <ol style="list-style-type: none">1. Programa nacional de capacitación y actualización dirigido al sector público y privado, en temas relacionados a la normalización, metrología, evaluación de la conformidad y acreditación.2. Programa de elaboración de planes nacionales de metrología, y normalización; y3. Programa de fortalecimiento de la Reglamentación Técnica y la Evaluación de la Conformidad.4. Programa de acreditación. | <ol style="list-style-type: none">1. 100% obtenida la certificación de Acuerdos de Reconocimiento Multilateral (MLA por sus siglas en inglés "Multilateral Recognition Arrangement") para un esquema de acreditación y mantenida vigente.2. 100% diseñados y desarrollados los esquemas de acreditación;3. 100% elaborado el Plan Nacional de Metrología.4. 100% elaborado el Plan Nacional de Normalización.5. Cantidad de NORDOMs elaboradas y/o revisadas.6. Cantidad de personas capacitadas.7. Cantidad de personas certificadas en programas de actualización técnica en temas de calidad. |

RESPONSABLES

- Consejo Dominicano de la Calidad (CODOCA)
- Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC)
- Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)
- Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) del Ministerio de Administración Pública (MAP)
- Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)

| EJE N° 5: GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE CALIDAD EN SECTOR PRODUCTIVO | | |
|---|--|--|
| Resultado esperado: La calidad de los productos y servicios en el país ha mejorado y garantizan la inocuidad, seguridad y el respeto al medio ambiente. | | |
| OBJETIVO GENERAL | PROGRAMAS | INDICADORES |
| 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. | <ol style="list-style-type: none"> Programa de Capacitación y asistencia técnica en buenas prácticas para el sector productivo. Programa de incentivos fiscales para el estímulo de la calidad en el sector productivo. Programa de estímulos a la calidad en las compras públicas. | <ol style="list-style-type: none"> Cantidad de incentivos implementados y aprovechados. Cantidad de Mipymes que implementaron sistemas de calidad. Cantidad de Mipymes con productos certificados. Cantidad de Centros Mipymes que han implementado programas de asistencia técnica para la calidad; Cantidad de empresas con buenas prácticas de calidad en sus procesos que le venden al Estado. Cantidad de empresas con buenas prácticas en uso de tecnologías eficientes y limpias acompañadas. Cantidad de empresas con certificaciones de calidad. |
| RESPONSABLES | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Consejo Dominicano de la Calidad (CODOCA) Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) Ministerio de Agricultura (MA) Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA) Ministerio de Turismo (MITUR) Instituto Formación Técnica Profesional (INFOTEP) Asociación Dominicana de Rectores Universitarios (ADRU) Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) Consejo Nacional de Empresas Privadas (CONEP) Dirección General de Compras Públicas (DGCP) | | |

EJE N° 6: VIGILANCIA DE MERCADOS Y EDUCACIÓN A LOS CONSUMIDORES

Resultados esperados: Los consumidores reciben productos y servicios con la calidad, inocuidad y seguridad requerida.

| OBJETIVO GENERAL | PROGRAMAS | INDICADORES |
|---|--|---|
| Fortalecer la protección de los consumidores mediante procesos de educación, capacitación y vigilancia de mercados. | <ol style="list-style-type: none"> Programa de vigilancia de mercado en relación con la calidad de productos y servicios. Programa de capacitación para la gestión de las asociaciones de los consumidores como defensores de la sociedad civil. Programa de capacitación para el empoderamiento de los consumidores en el uso de sus derechos y deberes para la protección a los consumidores. | <ol style="list-style-type: none"> Porcentaje de establecimientos inspeccionados. Cantidad de Asociaciones de Consumidores capacitadas. Cantidad de acciones formativas a los consumidores. 100% elaborado el Plan de Vigilancia de Mercados. |

RESPONSABLES

- Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA)
- Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR)
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS)
- Ministerio de Agricultura (MA)
- Asociaciones de Consumidores







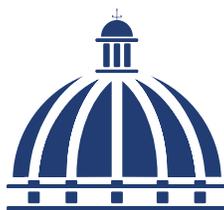
XVI. MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PNC

En la implementación de la PNC, representa un elemento fundamental el seguimiento, monitoreo y evaluación no solo como un mecanismo de verificación en su cumplimiento, sino como una acción central del fortalecimiento en el ejercicio de la rectoría del CODOCA y del avance en la construcción de una cultura de la calidad de la República Dominicana.

Siendo ésta una política que responde a un alineamiento con la END 2030, al cumplimiento de los ODS, y al mandato constitucional para salvaguardar la salud, la seguridad, la protección del medio ambiente y la competitividad del país, su monitoreo, evaluación y seguimiento debe contribuir con los principios definidos en este instrumento. De manera principal, los principios de transparencia, la confiabilidad, competencia técnica e independencia política.

Para ello el seguimiento de los avances en cada uno de los programas contemplados en los ejes de intervención, deberán considerar los indicadores y los resultados esperados, que deberán estar plasmados en los planes plurianuales y los programas cuatrienales que las diferentes administraciones fijan en sus estrategias de gestión gubernamental, respondiendo con ello a los reportes intermedios y evaluaciones finales, de acuerdo con las normas, procedimientos y metodologías que están definidos en el Sistema Nacional de Monitoreo y Evaluación, como parte integral del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública cuyo rector es el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.

Asimismo, se contempla una (1) revisión bianual en el 2023, que permita medir el grado de avance en la implementación de las estrategias, definir procesos de mejora y priorización de las acciones en los años siguientes, y que constituirán insumos importantes para la evaluación intermedia de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, la cual contempla una evaluación para el año 2025.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

**Consejo Dominicano
para la Calidad**