



Consejo Dominicano  
para la Calidad

INFORME DE RESULTADOS DE LOS  
TALLERES DE SOCIALIZACION DE LOS EJES DE LA  
**POLÍTICA NACIONAL DE  
CALIDAD (PNC) 2021-2024**

---

**SANTO DOMINGO, REPÚBLICA DOMINICANA  
DICIEMBRE, 2021**



# Talleres de la Política Nacional de Calidad 2021-2024



# INTRODUCCIÓN

---

Con la aprobación de la Ley 166-12 que crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), surge la necesidad de cumplir con lo estipulado en el artículo 7 que declara la calidad como política de Estado. Es por esto por lo que el Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA), inició un proceso para la construcción de una Política Nacional de Calidad (PNC) 2021-2024 con el involucramiento de todos los actores del SIDOCAL.

Esta Política Nacional de Calidad, se realizó en el marco de un proceso participativo de las veintidós (22) instituciones públicas y privadas que integran el CODOCA, quienes entendieron la necesidad de contar con una hoja de ruta que establezca los lineamientos de las políticas, estrategias y líneas de acción de las organizaciones del Estado dominicano que forman parte del SIDOCAL. En el proceso de elaboración, se realizaron talleres, reuniones y consultas, así como un intenso trabajo técnico, que incluyó la elaboración de matrices comparativas, producto de los comentarios recibidos por parte de las instituciones que participaron. Además, se elaboró tomando en cuenta a las mejores prácticas establecidas en la Guía de Desarrollo de Políticas de Calidad, elaborada por la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI), y el acompañamiento de un consultor internacional experto, financiado por la Unión Europea, en el marco del Programa de Fortalecimiento de la Calidad para el Desarrollo de las Mipymes, cuyo componente I es el fortalecimiento del SIDOCAL.

Esta política es un marco de fomento y estímulo para el desarrollo de una cultura de calidad y se constituye en la base articuladora de las acciones que permitirán lograr resultados que generen seguridad a los consumidores, eficacia en los procesos de producción de los bienes y servicios y la mejora de la coordinación interinstitucional en el sector público y privado, a fin de que podamos alcanzar los objetivos y metas que como país hemos propuesto en materia de calidad.

La política fue aprobada por el Consejo Directivo del Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA), en fecha 13 de julio de 2021. Ese mismo día fue lanzada en el acto de celebración de primer (1er.) Foro Nacional de la Calidad.

El objetivo de esta es desarrollar la cultura de la calidad a fin de garantizar altos estándares en la producción, comercialización de bienes y prestación de servicios, generando con ello mayor fiabilidad y confianza en lo que como país producimos. Garantizando, además, 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. Para lograr este objetivo, la PNC se desarrolló sobre la base de 6 ejes estratégicos de intervención, en los cuales se definieron y establecieron los aspectos relevantes que deben ser priorizados por las instituciones que forman parte del SIDOCAL. Estos ejes están orientados al:

- 
1. Fortalecimiento de la rectoría y mejorar la articulación institucional;
  2. Fomento de la educación y la cultura de la calidad;
  3. Impulso de instrumentos de financiamiento e incentivos que contribuya en la implementación de procesos de gestión de la calidad;
  4. Desarrollo de capacidades institucionales y recursos humanos;
  5. Gestión y acompañamiento de los procesos de la calidad en el sector productivo; y
  6. Vigilancia de mercados y educación a los consumidores.

Para lograr la consecución de los objetivos antes planteados, se hizo necesario la selección de instituciones responsables y vinculadas a cada eje, con las que se ha procurado una alineación en miras de lograr estos objetivos. Para esto, el seguimiento, monitoreo y evaluación representan elementos fundamentales en la implementación de la PNC, 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 calidad en la República Dominicana. En el seguimiento de los avances en cada uno de los programas contemplados en los ejes de intervención, se han considerado indicadores y resultados esperados, es por esta razón que se ha diseñado una matriz como una herramienta que nos permitirá monitorear, medir y verificar las actividades de la implementación de esta política.

Para el seguimiento a la implementación de la PNC a través de esta matriz, se ha conformado un equipo interinstitucional, con representantes designados por las instituciones, así como representantes de algunas instituciones que se han identificados como vinculadas a los ejes de intervención de la PNC.

La estructura de la matriz está determinada por los 6 ejes de intervención de la PNC, los objetivos definidos para estos ejes, sus programas y los respectivos indicadores determinados para los programas. Asimismo, se han definido porcentajes de ejecución para los 4 años que contempla la PNC y también reportes trimestrales de las actividades, informes y otros medios de verificación establecidos.

## TALLERES DE PRESENTACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE LA MATRIZ:

---

Con el objetivo de presentar y socializar la matriz de seguimiento y monitoreo de la PNC ante los designados por las instituciones responsables y vinculadas para su implementación, se llevó a cabo un taller donde se dio a conocer la estructura de la matriz y su importancia para el seguimiento y monitoreo de las actividades a desarrollar para la implementación de la PNC.

Posteriormente se organizaron 6 talleres más, con el objetivo de socializar cada uno de los ejes de la PNC identificados en la matriz, así como sus programas e indicadores con cada uno de los representantes técnicos que forman el equipo interinstitucional para la implementación de la PNC. Se concluyeron con éxito tanto el taller de socialización de la matriz de monitoreo, como los 6 talleres destinados a la socialización de cada uno de los ejes de la PNC. Cada reunión contó con una participación muy activa de las instituciones responsables y las vinculadas.

### **1** Taller de socialización del eje #1:

---

**Fecha:** 04 de octubre de 2021

**Hora:** 10:00 a.m. – 11:00 a.m.

#### **Representantes técnicos designados:**

- Sr. Carlos Acosta, coordinador del departamento de Aseguramiento de la Calidad, Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL);
- Sra. Génesis Vásquez, analista del departamento de Acreditación de Laboratorios, Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC);
- Sra. Yisel Cruz, encargada del departamento de Fomento de la Calidad Industrial, Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM);
- Sra. Gabriela Guzmán, especialista sectorial, Viceministerio de Desarrollo Industrial del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM); y
- Oliva Batista, encargada del departamento de Desarrollo y Gestión de la Política Nacional de Calidad (CODOCA).

**Definición del eje:** Fortalecimiento de la rectoría y marco institucional.

**Objetivo:** Fortalecer la rectoría, gobernanza y articulación del SIDOCAL para lograr una mayor consolidación de la cultura de calidad en la República Dominicana.

En el marco de este taller, se socializaron cada uno de los programas con sus respectivos indicadores y medios de verificación, se explicó que para la ejecución de este eje ya se cuenta con la contratación de una consultoría que elaborará un anteproyecto para la modificación de la Ley 166-12 que crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), por lo que este programa con sus indicadores será medido con el resultado de dicha consultoría, posteriormente se podrán ejecutar los indicadores subsiguientes, por ejemplo reglamento de la ley.

Se explicó el indicador que hace referencia al procedimiento de reglamentación técnica, que se tomó como punto de inicio la aprobación de la Guía de Buenas Prácticas en Materia de Reglamentación Técnica, aprobada el 26 de agosto del 2021 en la 24ta reunión de la Comisión Técnica de Expertos del Consejo Directivo del CODOCA.

Tomando en cuenta el indicador 1 del programa 3 (E1. P3. II) sobre esquema de gobernanza del SIDOCAL se indicó que PROCONSUMIDOR, no debía quedar fuera ya que hace parte del esquema actual y se sugirió tener en cuenta que esta entidad se auxilia con el INDOCAL en base a la vigilancia de mercados, sin embargo, INDOCAL no es regulador.

Los representantes del INDOCAL y MICM se comprometieron en evaluar los indicadores y agregar otros medios de verificación.



## **Taller de socialización del eje #2:**

**Fecha:** 05 de octubre de 2021

**Hora:** 03:00 p.m. – 04:30 p.m.

### **Representantes técnicos designados:**

- Sr. Carlos Acosta, coordinador del Departamento de Aseguramiento de la Calidad, Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)
- Sra. Génesis Vásquez, analista del Departamento de Acreditación de Laboratorios, Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC)
- Sra. Gabriela Guzmán, especialista sectorial, Viceministerio de Desarrollo Industrial del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM)



- Sra. Ancell Scheker, directora de Evaluación de la Calidad, Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD)
- Sra. Miguelina Matías, subdirectora técnica, Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR)
- Sra. Darislady Reyes, Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR)
- Sra. Carolin Matos, gerente legal, Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD)
- Sra. Yuberkis Chevalier, Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)
- Sra. Nurys Marte, encargada del Departamento de Calidad, Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)
- Celeste Castillo Roa, Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)
- Sr. Francisco Sánchez, director de Gestión de la Calidad Interna, Ministerio de Administración Pública (MAP)
- Sra. Hadeline Matos, viceministra de Evaluación del Desempeño Institucional, Ministerio de Administración Pública (MAP)
- Sr. Tomás Camilo, Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP)
- Oliva Batista, encargada del Departamento de Desarrollo y Gestión de la Política Nacional de Calidad, Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA)

**Definición del eje:** Fomento de la educación y la cultura de la calidad

**Objetivo:** Promover la cultura de la calidad mediante la transversalización de contenidos en los procesos educativos de todos los niveles, en la República Dominicana

Los representantes técnicos de las instituciones expresaron la importancia de redefinir los indicadores del eje, ya que algunos no cumplen con los criterios que definen un indicador y otros no representan mayor reto para las instituciones responsables.

Se planteó la posibilidad de en vez de tener indicadores generales, debían ser redefinidos para vincularlos a los pilares técnicos del SIDOCAL (normalización, reglamentación técnica, acreditación, evaluación de la conformidad)

Se propuso incluirlos como vinculados a la Asociación de Empresarios Industriales de Herreras, ya que ellos son responsables de dirigir y coordinar el Premio Nacional de Calidad en el sector privado, esto para el programa de reconocimiento y sello de calidad en la República Dominicana. Se propuso, además, que, con base en los programas de educación de calidad para el sistema educativo, se puede definir un indicador que establezca la definición de un programa de certificación que cree vínculos interinstitucionales entre el CODOCA y un grupo de universidades, como actualmente lo hacen con



el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) y la Escuela de Organización Industrial (EOI), con el fin de hacer programas atractivos para otras universidades.

Haciendo referencia al eje 2 sobre el fomento de la educación y la cultura de la calidad, se informó que el MESCYT cuenta con un eje parecido sobre el aseguramiento de la calidad en la educación superior, por lo que sugirió que la matriz pudiera indicar programa de formación de formadores en temas de calidad.

Desde el MINERD se identificará y compartirá la evidencia de los currículos de estudios que contemplan los temas relativos a la calidad. De igual forma, se analizará cómo a través de los medios de verificación y las actividades a desarrollar en este eje se puede vincular redefinir los indicadores sin cambiarlos. También se propone una homologación de conceptos dentro de la matriz que puedan prestarse a confusión.

### **3** Taller de socialización del eje #3:

---

**Fecha:** 06 de octubre de 2021

**Hora:** 02:00 p.m. – 04:00 p.m.

Representantes técnicos designados:

- Sr. Carlos Acosta, coordinador del Departamento de Aseguramiento de la Calidad, Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)
- Sra. Génesis Vásquez, analista del Departamento de Acreditación de Laboratorios, Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC)
- Sra. Gabriela Guzmán, especialista sectorial, Viceministerio de Desarrollo Industrial del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM)
- Sra. Yuberkis Chevalier, Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)
- Sra. Nurys Marte, encargada del Departamento de Calidad, Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)
- Sr. Carlos Delgado Urbáez, consultor económico del Departamento de Regulación, Banco Central de la República Dominicana
- Sr. Carlos Ovalle, Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)
- Oliva Batista, encargada del Departamento de Desarrollo y Gestión de la Política Nacional de Calidad, Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA)

**Definición del eje:** Impulso de instrumentos de financiamiento e incentivos



**Objetivo:** Formular e implementar instrumentos financieros e incentivos que estimulen la investigación y el desarrollo de procesos de calidad en las empresas.

Se establece como prioridad la gestión de programas destinados a apoyar las iniciativas de las empresas a desarrollar procesos de calidad, para que el resultado de estos procesos sean bienes y servicios que cuenten con un sello de calidad, que le permita ir a otros mercados a competir. Programas como el de la Unión Europea de Fortalecimiento de la Calidad para el Desarrollo de la Mipymes, que son programas que abarcan desde capacitación, implementación de sistemas de gestión, certificación de procesos etc.

Se informó que la Junta Monetaria (institución responsable) no provee recursos presupuestarios para este tipo de iniciativa, no obstante, existe posibilidad de incentivar al sistema bancario para poder canalizar recursos a este tipo de programas. Se identificó como posible institución vinculada al Ministerio de Hacienda pues esta puede aportar con la ejecución de este eje.

Con relación a las metas establecidas en la matriz, se solicitó la revisión a los parámetros que se utilizará para la evaluación, pues se debería especificar en el indicador la proporción de recursos que no está descrito.

- Sra. Ansell Scheker, directora de Evaluación de la Calidad, Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD)
- Sra. Miguelina Matías, subdirectora técnica, Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR)

## **4** **Taller de socialización del eje #4:**

---

**Fecha:** 07 de octubre de 2021

**Hora:** 02:00 p.m. – 04:00 p.m.

**Representantes técnicos designados:**

- Sr. Carlos Acosta, coordinador del Departamento de Aseguramiento de la Calidad, Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)
- Sra. Génesis Vásquez, analista del Departamento de Acreditación de Laboratorios, Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC)



- Sr. Manuel Monegro, Técnico de Planificación y Desarrollo, Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)
- Sra. Cronnys Mabel Pérez, Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)
- Sra. Yuberkis Chevalier, Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)
- Sr. Tomás Camilo, Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP)
- Oliva Batista, encargada del Departamento de Desarrollo y Gestión de la Política Nacional de Calidad, Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA)

**Definición del eje:** Desarrollo de capacidades institucionales y recursos humanos

**Objetivo:** Fortalecer las capacidades técnicas y estructurales en las instituciones del SIDOCAL para mejorar los servicios y la promoción de una cultura de calidad.

Se destacó la importancia de la educación y la capacitación como una de las bases prioritarias para la implementación de la PNC y una cultura de calidad en el país, ya que el establecimiento y desarrollo de la cultura de la calidad es lo que se ha identificado como prioridad en la implementación de esta.

Por igual, se estableció la necesidad de contar con el apoyo directo de entidades como INFOTEP y toda su infraestructura para capacitar y educar, al igual que el MAP, ADRU, UASD e INAP. Los indicadores de este eje al igual que los demás ejes vistos, no están definidos por porcentajes ni cantidades, por lo que hay que definir esos valores.

Del consenso de los participantes se sugirió diseñar programas de capacitación en ramas específicas, por ejemplo, la metrología, con campaña de capacitación para el sector comunicación, ya que, al no manejar los términos, en muchas ocasiones mal entienden y desinforman a la población, al igual que replicar el glosario de términos del CODOCA y distribuirlo o colgarlo en el Sistema de Información del SIDOCAL. Asimismo, se propuso aprovechar la infraestructura del INFOTEP para una propuesta de programa dirigido a un personal más técnico y a nivel regional o provincial, en el entendido que el nivel académico mínimo que aceptan es 8vo curso. Estos programas pueden incluir el manejo de balanzas, de equipos y manejo de fluidos. En este mismo sentido se debe incluir el promulgar el uso del Sistema Internacional de Medidas establecido por ley y sobre esto también hay que educar.

Con relación al E4.P2., que es materia exclusiva del INDOCAL con apoyo del CODOCA, donde solo resta la implementación de la Política y el Plan Nacional de Normalización. Se hizo mención del programa interno muy amplio que tiene el INDOCAL en base a metrología, que se propuso someterlo a una academia como la UASD o INFOTEP, a fin de poder categorizar. De igual forma, se sugirió la posibilidad de formar una alianza junto con el INFOTEP y alguna academia, con el objetivo de tener un aval por parte de estos para el programa.



## **5** Taller de socialización del eje #5:

---

**Fecha:** 11 de octubre de 2021

**Hora:** 02:00 pm – 04:00 pm

### **Representantes técnicos designados:**

- Sr. Carlos Acosta, coordinador del Departamento de Aseguramiento de la Calidad, Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)
- Sra. Génesis Vásquez, analista del Departamento de Acreditación de Laboratorios, Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC)
- Sra. Yisel Cruz, encargada del Departamento de Fomento de la Calidad Industrial, Viceministerio de Desarrollo Industrial del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM)
- Sra. Gabriela Guzmán, especialista sectorial, Viceministerio de Desarrollo Industrial del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM)
- Sr. Francisco Lora, director ejecutivo, Confederación Dominicana de la Pequeña y Mediana Empresa (CODOPYME)
- Sra. Vilma Lemus, analista del Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, Ministerio de Agricultura (MA)
- Sra. Sonia Michelle Mendizábal, encargada del Departamento de Procesos, Dirección General de Impuestos Internos (DGII)
- Sra. Johanna Morillo, encargada de la Sección de Calidad de Procesos, Dirección General de Impuestos Internos (DGII)
- Sra. Jorgelina Quiñones, encargada de la Sección de Gestión de Calidad del Servicio, Dirección General de Impuestos Internos (DGII)
- Sra. Yuberkis Chevalier, Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)
- Sra. Emilia Mateo Santiago, analista de calidad, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS)
- Sra. Gloria Givans, encargada de Calidad en la Gestión, Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)
- Oliva Batista, encargada del Departamento de Desarrollo y Gestión de la Política Nacional de Calidad, Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA)

**Definición del eje:** Gestión de los procesos de calidad en el sector productivo



**Objetivo:** 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.

Este eje está muy enfocado a las Mipymes, ya que se entiende la envergadura de este sector y lo que significa para la economía dominicana, por lo que este eje estará dedicado a gestionar acciones para que las Mipymes puedan implementar sistemas de gestión de calidad que contribuyan a tener productos y servicios de calidad. CODOPYME, solicitó estar como vinculada en el E5.P3. "Programa de estímulos a la calidad en las compras públicas", ya que cuentan con un banco de datos de instituciones que son proveedores del estado con algún tipo de certificación, información significativa que serviría como evidencia en la implementación de la PNC.

Sobre el E5.P1.I2. "Cantidad de empresas con buenas prácticas en uso de tecnologías eficientes y limpias acompañadas", se propone vincular al Viceministerio de Desarrollo Industrial (VDI) del MICM, que lleva a cabo un proyecto de donde se puede obtener información relevante para este programa.

## **6** Taller de socialización del eje #6:

**Fecha:** 14 de octubre de 2021

**Hora:** 03:00 pm – 05:00 pm

### **Representantes técnicos designados:**

- Sr. Carlos Acosta, coordinador del Departamento de Aseguramiento de la Calidad, Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)
- Sra. Génesis Vásquez, analista del Departamento de Acreditación de Laboratorios, Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC)
- Sra. Yisel Cruz, encargada del Departamento de Fomento de la Calidad Industrial, Viceministerio de Desarrollo Industrial del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM)
- Sra. Gabriela Guzmán, especialista sectorial, Viceministerio de Desarrollo Industrial del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM)
- Sra. Vilma Lemus, analista del Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, Ministerio de Agricultura (MA)
- Sra. Yuberkis Chevalier, Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)



- Sra. Miguelina Matías, subdirectora técnica, Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR)
- Sr. Carlos Pérez, encargado del Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR)
- Sra. Darisleidy Reyes, Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR)
- Sra. Johanny Ramírez, Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR)
- Sra. Emilia Mateo Santiago, analista de calidad, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS)
- Deiby Lozada, Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD)
- Sra. Rhina de los Santos, Fundación por los Derechos del Consumidor (FUNDECON)
- Oliva Batista, encargada del Departamento de Desarrollo y Gestión de la Política Nacional de Calidad, Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA)

**Definición del eje:** Vigilancia de mercados y educación a los consumidores

**Objetivo:** Fortalecer la protección de los consumidores mediante procesos de educación, capacitación y vigilancia de mercados.

Haciendo referencia a los indicadores de la matriz, específicamente al E6.P1.I1. "Establecimientos inspeccionados" y E6.P1.I2. "100% elaborado el Plan de Vigilancia de Mercados", donde PROCONSUMIDOR tiene vasta experiencia y su propio plan de vigilancia, de igual forma se socializó todo lo concerniente a cómo ellos ejecutan este plan de vigilancia y se motivó a las demás instituciones responsables a compartir información de actividades que ejecuten, que de alguna forma esté dirigida a vigilar o supervisar mercados

El E6.P2.I1. "Cantidad de Asociaciones de Consumidores capacitadas", cuyo resultado serán las asociaciones capacitadas, sin embargo, se deben elaborar programas de capacitación como paso previo para que estas capacitaciones se cumplan, lo que servirá como base de datos estadísticos como resultado de la matriz.

Se puso de manifiesto la importancia de darle herramientas al consumidor para realizar sus reclamos y exigir sus derechos, por lo cual se propuso como tema de capacitación las vías de comunicación con el Estado para temas de reclamación. Actualmente contamos con plataformas como el libro de reclamaciones de PROCONSUMIDOR y su plataforma digital que el público desconoce y de igual forma mal usa. En este mismo orden se enfatizó la importancia de la tecnología, por lo que se propuso

el diseñar una plataforma única de quejas y reclamaciones, la cual, con inteligencia, redireccione a PROCONSUMIDOR o la entidad que le corresponda según su necesidad y sin importar de qué parte del país se hizo la reclamación.

## CONCLUSIONES

---

En términos generales las observaciones giraron en torno a la composición de los indicadores en el entendido que algunos no cumplen criterios de indicador, otros no son retadores y otros no guardan relación con lo que se quiere medir. Sería importante enfatizar en todo el contexto de la matriz los pilares de la infraestructura como temas centrales para la capacitación, gestión de incentivos, vigilancia, entre otros.

De igual forma, es importante definir las tareas y actividades enfocadas a dar un giro a los indicadores sería saludable, definir nuevos medios de verificación y establecer el rol específico de las instituciones responsables y vinculadas, en la ejecución de cada uno de los ejes.

Queda en manos de cada institución cumplir con los objetivos trazados en la matriz, para lo cual se harán reuniones, acercamientos periódicos e intercambio de informes en los que se evidencien los avances y se pueda dar seguimiento y monitorear la implementación y ejecución de la matriz.

Desde el CODOCA se continuará con la coordinación, seguimiento, articulación, monitoreo y rendición de cuentas de los logros en torno a la PNC, en miras de que los objetivos se cumplan en los plazos establecidos.

En Santo Domingo, D.N. República Dominicana, a los 10 días del mes de noviembre de 2021.

