


EDICIÓN ESPECIAL

# FACTOR DE ÉXITO

¡La clave está en la diferenciación!

REPÚBLICA DOMINICANA   
ISSN 2520 - 0100

aird 



Consejo Dominicano  
para la Calidad



## VÍCTOR "ITO" BISONÓ

Ministro de Industria,  
Comercio y Mipymes

La calidad es el pasaporte  
que permite a los productos  
y servicios dominicanos  
conquistar al mundo

## Revolucionando, el impacto transformador del Sistema Dominicano para la Calidad

**Fantino Polanco**

Viceministro de Desarrollo Industrial del  
Ministerio de Industria, Comercio y  
Mipymes (MICM) - Secretario General  
Interino del Consejo Dominicano para la  
Calidad (CODOCA)

La calidad es parte de  
la vida de todos los  
dominicanos

**Eddy Alcántara**

Director ejecutivo Pro Consumidor

Satisfacción de los  
consumidores con  
apego a las mejores  
prácticas

**Lorenzo Ramírez**

Director general del Instituto  
Dominicano para la Calidad

Acciones que  
apuestan al  
fortalecimiento de la  
calidad en el país

**Ángel D. Taveras Difo**

Director ejecutivo Organismo Dominicano  
de Acreditación

La acreditación,  
herramienta aliada  
para impulsar el  
comercio nacional e  
internacional

UNIQUE

# UNA DIMENSIÓN SUPERIOR DE SERVICIOS

UNIQUE es un modelo de atención integral que ofrece los productos y servicios del conglomerado de empresas financieras más diversificado, más amplio y de mayor integración de República Dominicana: El **Centro Financiero BHD**, a través de un único punto de contacto representado por su Gerente de Relación.



## Asesoría Especializada

Por un profesional financiero de alto nivel, con más de 10 años de experiencia, certificado en wealth management, designado para acompañarle y asesorarle de forma personalizada.



## Portafolio de Productos

Diseñados con condiciones especiales, facilidades únicas y mayor diversidad para el manejo de sus operaciones financieras.



## Multicanalidad y Experiencia

Para acceso al Banco a través de distintos canales como el Centro de Atención UNIQUE creado exclusivamente para usted.

Centro de Atención UNIQUE  
en el 809-243-5222 y 844-240-5222, desde el exterior  
sin cargos o a través de [unique@bhd.com.do](mailto:unique@bhd.com.do)

**BHD**   
El futuro que quieres



Directorio de

# SERVICIOS GUBERNAMENTALES DE LA CALIDAD

de la República Dominicana



- Normalización
- Reglamentación técnica
- Metrología
- Acreditación
- Evaluación de la conformidad
- Capacitación
- Vigilancia de mercado
- Certificación



**ESCANEA Y FORMA PARTE DE ESTA HERRAMIENTA DE CALIDAD**

## Promoviendo una cultura de la Calidad

**L**a calidad per se es definida, según la norma ISO, como “la adaptación y conformidad de los requisitos que la propia norma y los clientes establecen”. Este concepto está enmarcado en el nivel de las empresas y los procesos de producción.

Pero, ¿y si llevamos este concepto a dimensiones macro, por ejemplo, a un país? Allí estaríamos involucrando no solo a las empresas, sino a los consumidores y al gobierno, en torno a una cultura de calidad. Esto es precisamente, lo que buscamos con esta edición especial y las entrevistas a los actores involucrados en el Sistema Dominicano para la Calidad, SIDOCAL.

“El SIDOCAL es fundamental para la implementación de una cultura de calidad, ya que facilita y garantiza el cumplimiento de los requisitos de seguridad y calidad, exigidos en los mercados nacionales e internacionales, y establece toda la infraestructura que involucra el funcionamiento eficiente de las actividades de normalización, metrología, y acreditación”, según se establece la Ley 166-12.

Tiene como propósito promover un funcionamiento sinérgico y coordinado de las acciones llevadas a cabo desde las instancias públicas y privadas para consolidar los mecanismos que permitan promover la calidad, así como demostrar el cumplimiento de los estándares establecidos tanto a nivel nacional e internacional, con el fin último de asegurar el cumplimiento de objetivos legítimos de salud, seguridad, preservación del ambiente y protección de consumidor contra prácticas engañosas; pero, al mismo tiempo, promover la productividad, competitividad y el desarrollo nacional. En definitiva, promover una cultura de calidad que beneficie a todos los dominicanos.

Las acciones tomadas son una muestra de la toma de consciencia acerca la importancia de la calidad y la implementación de una cultura de calidad para el país.

En Factor de Éxito nos sentimos también identificados con el concepto de Calidad y desde el Consejo Editorial, encabezado por Isabel Figueroa de Rolo, estamos convencidos que una cultura de calidad a nivel nacional implica un compromiso de todos, porque tal y como dijo el ministro “Ito” Bisonó en la entrevista: “La calidad es el pasaporte que permite a los productos y servicios dominicanos conquistar al mundo”. ¡Y esa debe ser la meta!



*Isabel Cristina*  
Directora Ejecutiva

La calidad en los productos cosméticos

#Calidad



Consejo Dominicano para la Calidad

UNIDOS APOYANDO el desarrollo de una

CULTURA

DE

calidad

NOVIEMBRE 2023

La calidad del agua de nuestro día a día

#ME S DE LA CALIDAD

TE INVITAMOS AL WORKSHOP "LA CALIDAD COMO ESTILO DE VIDA"



pág. 12 portada



La calidad es el pasaporte que permite a los productos y servicios dominicanos conquistar al mundo

**Víctor "Ito" Bisonó**  
Ministro de Industria, Comercio y Mipymes

pág. 20 INTERVIEW



La calidad es parte de la vida de todos los dominicanos

**Fantino Polanco**  
Viceministro de Desarrollo Industrial del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM)  
Secretario General Interino del Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA)

pág. 24 INTERVIEW



Satisfacción de los consumidores con apego a las mejores prácticas

**Eddy Alcántara**  
Director ejecutivo Pro Consumidor

pág. 28 INTERVIEW



Acciones que apuestan al fortalecimiento de la calidad en el país

**Lorenzo Ramírez**  
Director general Instituto Dominicano para la Calidad

pág. 32 INTERVIEW



La acreditación, herramienta aliada para impulsar el comercio nacional e internacional

**Ángel David Taveras Difo**  
Director ejecutivo Organismo Dominicano de Acreditación

pág. 42 INTERVIEW



Los estándares de calidad se encuentran en nuestro ADN

**Luis Manuel Pellerano**  
Director Comercial de Zona Franca Las Américas

pág. 54 CASOS DE ÉXITO




Nos esforzamos por ser líderes en la industria avícola de la República Dominicana

**Juan Miguel Curbelo**  
Director general de Administración y Finanzas de Pollo Cibao

pág. 57 CASOS DE ÉXITO




Reputación sólida basada en la calidad de sus productos y servicios

**José Antonio Cabrera**  
Presidente de CEMEX para República Dominicana y Puerto Rico

Revista Factor de Éxito República Dominicana  
Edición especial septiembre 2023

**Directora:**  
Isabel Cristina Rolo Figueroa

**Comité Ejecutivo:**  
Héctor Rolo - Isabel Figueroa de Rolo  
Andrés García - Isabel Cristina Rolo Figueroa  
Arianna Rolo Figueroa - Thony Da Silva Romero

**CEO-Directora Editorial:**  
Isabel Figueroa de Rolo

**Director de Arte:**  
Héctor Rolo Pinto

**Directora de Mercadeo:**  
Arianna Rolo

**Directora de Comunicaciones:**  
Siddhartha Mata

**Coordinadora de Comunicaciones:**  
Eidrix Polanco

**Asesora comercial:**  
Rosely Matos

**Secretaria Administrativa:**  
Emy Pimentel

**Content Manager:**  
Gabriela Alfonso

**Web Master:**  
Juan Rebollo

**Diseño y Diagramación:**  
Luis Gota

**Portada:**  
Victor "Ito" Bisonó  
Ministro de Industria, Comercio y Mipymes

- **Revista Factor de Éxito República Dominicana**  
Factor de Éxito Rolga Group SRL  
RNC 1-3135817-9  
Dirección: Av. Lope de Vega #29, Novo Centro. Nivel 3.  
Local C-6. Ensanche Naco. Santo Domingo.  
Teléfonos: +1 829.340.5724 - 809.542.2479  
info@revistafactordeexito.com  
**Instagram:** @RevistaFactordeExito  
**Twitter:** @RevistaFDE  
**Facebook:** Revista Factor de Éxito  
**LinkedIn:** Revista Factor de Éxito  
[www.revistafactordeexito.com](http://www.revistafactordeexito.com)
- **Revista Factor de Éxito Atlanta**  
info@atlanta.revistafactordeexito.com
- **Revista Factor de Éxito Chile**  
info@chile.revistafactordeexito.com
- **Revista Factor de Éxito Colombia**  
info@colombia.revistafactordeexito.com
- **Revista Factor de Éxito Ecuador**  
info@ecuador.revistafactordeexito.com
- **Revista Factor de Éxito México**  
info@mexico.revistafactordeexito.com
- **Revista Factor de Éxito Miami**  
info@miami.revistafactordeexito.com
- **Revista Factor de Éxito New York**  
info@newyork.revistafactordeexito.com
- **Revista Factor de Éxito Panamá**  
info@panama.revistafactordeexito.com

Registro de publicación impresa: **ISSN 2520-0100**  
Registro de publicación electrónica: **ISSN 2520-0585**

## Producto de Calidad

**S**upermercados Nacional recibió un reconocimiento como mejor comercializador de Certified Angus Beef 2023, en la categoría de Grandes Cadenas Internacionales de Supermercados. En el marco de la convención anual de Certified Angus Beef, considerada como la mejor carne de res de Estados Unidos, República Dominicana, por la gestión de Supermercados Nacional, fue considerado como uno de los cinco países de mayor crecimiento en ventas de los productos cárnicos Certified Angus Beef. La misma fue realizada en la ciudad de Las Vegas, Estados Unidos.

Esta convención estuvo compuesta de charlas y capacitaciones, impartidas por expertos en áreas industriales, manejo de alimentos, especialmente cárnicos. Además, presentaron las ventas de la marca Certified Angus Beef del periodo octubre 2022 - agosto 2023, siendo estas 1.3 billones a nivel mundial y en las que tuvo participación Supermercados Nacional, siendo una de las cinco principales en ventas en América Latina.

Supermercados Nacional comercializa los cortes de carne Certified Angus Beef desde 2007, lo que les diferencia de otros comerciantes de la marca es que vende los productos totalmente frescos, reciben los cortes de carne todas las semanas en sus tiendas.



Los ejecutivos de Certified Angus Beef reconocieron a Supermercados Nacional por su compromiso inquebrantable de calidad, consistencia en el servicio y por ser un referente en la región para la comercialización de los productos cárnicos de la marca, manteniendo su promesa de carne siempre fresca nunca congelada.

Con este reconocimiento, Supermercados Nacional reafirma su compromiso de frescura y calidad y a la vez, afianza su posicionamiento como referente en la categoría de productos cárnicos, tanto locales como internacionales, manteniendo siempre los más altos estándares de calidad.

## Transparencia

**E**l Ministerio de Hacienda oficializó la implementación del modelo de Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno bajo los estándares internacionales de las normas ISO 37301 y 37001, como parte de su compromiso con la transparencia, la legalidad, la institucionalidad y la mejora continua del servicio al público.

“Esta iniciativa representa un hito institucional y permitirá crear los controles necesarios para prevenir hechos de ilegalidad en los procesos administrativos y misionales claves del ministerio”, resaltó José Manuel Vicente, ministro de Hacienda.

Vicente puntualizó que, en los aspectos institucionales, la actual gestión ha dado pasos de avances significativos, logrando mejoras en cinco de los seis indicadores de gobernanza publicados por el Banco Mundial, siendo el de control de la corrupción y efectividad del gobierno los que mayor avance han tenido.

“Aunque hemos avanzado considerablemente, los procesos de mejoras no tienen fin, siempre hay oportunidad de avance”, manifestó el ministro.

El funcionario se expresó durante una reunión con el equipo directivo de la institución, en la que



se abordaron los detalles de la implementación, destacando que este modelo es una demostración palpable de que el ministerio está comprometido con seguir elevando los niveles de transparencia con la que operan.

“El proceso de implementación cuenta con un plan de trabajo que incluye la preparación técnica del personal, la creación de un inventario normativo, así como el fortalecimiento de los trámites de denuncias, entre otros”, señaló Julia Bruno, directora de Planificación y Desarrollo.

## Acuerdo

**E**l Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC) ha sido ratificado como signatario del Reconocimiento Multilateral en la 31va Asamblea General de la Cooperación Interamericana de Acreditación (IAAC, por sus siglas en inglés).

El reconocimiento internacional otorgado a unanimidad por IAAC reconoce que el ODAC ha demostrado la equivalencia de sus operaciones con los estándares internacionales exigidos, además de su competencia técnica y la objetividad en la prestación de los servicios de acreditación.

El mantenimiento de este acuerdo internacional asegura el reconocimiento de las acreditaciones otorgadas por el ODAC en todo el mundo, lo que reduce costos y agrega valor a las empresas, siendo una herramienta que facilita la apertura a nuevos comercios.

La confirmación de los acuerdos MRA/MLA es para los alcances de acreditación en: laboratorio de ensayos (Norma ISO/IEC 17025:2017), laboratorio de

calibración (Norma ISO/IEC 17025:2017) y organismos de inspección (Norma ISO/IEC 17020:2012).

Ángel David Taveras Difo, director ejecutivo del ODAC aseguró que estos reconocimientos internacionales se constituyen como un pilar importante para la infraestructura del Sistema Dominicano para la Calidad (Sidocal).

“Nuestra gestión ha tenido como pilar el cumplimiento de la Ley 166-12 que nos compromete como organismo de acreditación a mantener los acuerdos de reconocimiento MLA, en pos de contribuir a un Sidocal más fortalecido, dando cumplimiento a las directrices del Presidente Luis Abinader Corona”, indicó el funcionario.

Taveras Difo resaltó que desde el ODAC el personal técnico se prepara para la ampliación de reconocimientos con la Cooperación Interamericana de Acreditación (IAAC) y el Foro Internacional de Acreditación (IAF) para el fomento de la cultura de calidad en la República Dominicana.



## Logros destacados

**E**l Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA) celebró la trigésima cuarta (34ª) reunión ordinaria de su Comisión Técnica de Expertos (CTE), en el marco de la cual se aprobaron 18 proyectos de normas técnicas sometidos por el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) y una publicación de acreditación sometida por el Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC).

La reunión estuvo encabezada por el viceministro de Desarrollo Industrial del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) y secretario general interino del CODOCA, Fantino Polanco; el viceministro de Análisis Económico y Social del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPYD), Alexis Cruz Rodríguez; el director general del INDOCAL, Lorenzo Ramírez, y el director ejecutivo del ODAC, Ángel David Taveras Difo.

“Las actividades que se desarrollarán durante el 1er trimestre del año, tuvieron el objetivo de fomentar la cultura de calidad en el país”, resaltó el viceministro Polanco.

“CODOCA ha realizado una loable labor con el fin de contribuir a elevar la calidad y competitividad



de los bienes y servicios dominicanos”, expresó el viceministro Cruz.

Dentro de los proyectos de norma aprobados, cinco corresponden a proyectos de normas nuevas, diez a proyectos de revisiones de normas y siete proyectos de adopciones idénticas, las cuales en conjunto se constituyen en un instrumento básico para elevar la competitividad de lo que, como país, producimos y pronto pasarán a formar parte del catálogo de normas del INDOCAL.



## Premio

**T**ras participar en la 6ta edición del Premio Nacional a la Calidad del Sector Privado, el ministro de Industria Comercio y Mipymes (MICM), Víctor Bisonó, manifestó que el Gobierno promueve la calidad como un sello distintivo en todo lo que se realiza y se ofrece en la República Dominicana.

“Este premio está vinculado a la política nacional de calidad 2021-2024, primer marco oficial puesto en marcha en el país para desarrollar una cultura de calidad”, subrayó Bisonó.

Asimismo, indicó que dicha política otorga garantía de seguridad, salud y bienestar en la población dominicana y que desde el Gobierno del presidente Luis Abinader están enfocados en ser buenos, lo que garantiza oportunidades y el porvenir que los dominicanos anhelan.

Expresó que el premio constituye un instrumento que motoriza en las empresas el desempeño eficiente, la sostenibilidad, la mejora continua y promueve la



transformación a empresas de clase mundial.

Destacó que dicha política es promovida por el Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA), lo que constituye una gran conquista que otorga garantías de seguridad, salud, bienestar a la población y busca contribuir a elevar y mantener los estándares en los productos y servicios que ayudan a insertar a RD en mercados con una mayor competitividad productiva.

Consideró que el desarrollo de la nación dominicana solo es posible con el esfuerzo unido de todos los sectores, acompañado con el desarrollo de una cultura de excelencia, lo cual es un compromiso y una colaboración público-privada.

“Desde el MICM y el CODOCA tenemos especial interés en honrar el compromiso de trabajar para insertar la calidad como valor agregado en el tejido productivo y en los consumidores”, destacó Bisonó.

## Capacitación

**M**ás de 1,800 servidores del Estado han sido capacitados por el Instituto Dominicano para la Calidad, INDOCAL, en las Normas ISO 9001 sobre Sistemas de Gestión, ISO 37001 de Antisoborno e ISO 37301 de Cumplimiento Normativo, en aras de impulsar estándares de buenas prácticas en la administración pública.

Las capacitaciones se enmarcan dentro del Programa de Cumplimiento Regulatorio establecido mediante el Decreto 36-21, que busca efficientizar los controles y procedimientos del Estado para prevenir y detectar a tiempo errores e irregularidades en los procesos de compras que realizan las instituciones.

Los servidores pertenecen a unas 19 organizaciones estatales, entre las cuales, se encuentran el Ministerio de Interior y Policía, la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), el Ministerio de la Juventud, el Instituto Nacional de Estabilización de Precios (INESPRE), la Contraloría General de la República, EDESUR, entre otras.

Lorenzo Ramírez, director general del INDOCAL, manifestó que este Sistema de Gestión Integrado ayuda a las instituciones a desarrollar mecanismos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos asociados con los modelos de corrupción.



“Estamos capacitando, en primera instancia, al personal que integra las unidades de Compras y Contrataciones en las diferentes instituciones, donde existe el riesgo potencial al soborno o al desconocimiento de los procedimientos que pudieran afectar la integridad de los procesos”, expresó Ramírez.

A través de las jornadas de capacitación se sientan las bases para la certificación de las instituciones en las normas internacionales ISO.

## Certificación antisoborno

**E**l Banco de Reservas obtuvo la certificación ISO-37001, del Sistema de Gestión Antisoborno, norma que, además de ser la primera institución bancaria del país y primera en Centroamérica, se acredita por cumplir con estándares internacionales para prevenir, detectar y mitigar el riesgo de soborno y corrupción.

El administrador del Banreservas, Samuel Pereyra, recibió certificación de parte de TÜV Nord, el organismo acreditador que revisó durante dos años todos los requisitos de la entidad bancaria para dar el visto bueno de la acreditación de la ISO (Organización Internacional de Normalización).

Entre los beneficios que a partir de ahora adquirirá el Banreservas están: la reducción de riesgo, aumento de la credibilidad, estandarización en el proceso de control y mejora de credibilidad e imagen organizacional, según citó Amadeu Berdou, ejecutivo de TÜV Nord.



No obstante, alertó que la entidad financiera mantiene los desafíos de fortalecer los procesos internos, ampliar el alcance a la organización y empresas subsidiarias, entre otros.

Al recibir el certificado, el administrador Pereyra manifestó que la certificación es el resultado del trabajo incesante de los últimos dos años y nueve meses, que tiene con el claro objetivo de fortalecer el compromiso ético del Banco de Reservas de la República Dominicana ante sus colaboradores, partes interesadas y la comunidad en general.

"Esta certificación hace tangible el compromiso de nuestra entidad con los valores éticos y nos posiciona como una de las primeras instituciones financieras certificadas de la región", expresó Pereyra.

## Nuevo programa

**E**l viceministro de Desarrollo Industrial del Ministerio de Industria Comercio y Mipymes (MICM) y secretario general interino del Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA), Fantino Polanco, participó en el Foro Internacional de la Calidad, organizado por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC) realizado en Cartagena de Indias, Colombia.

En el marco de este foro titulado Calidad Integral como Estrategia Frente a la Incertidumbre y los Entornos Cambiantes, el viceministro Polanco presentó el Macro Programa Industrias Digitales, el cual está siendo ejecutado por el MICM, a través del Viceministerio de Desarrollo Industrial, con el apoyo del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de España, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Organización de Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUUDI) y el apoyo de la Escuela de Desarrollo Industrial de España (EOI).

En el marco de su ponencia, el viceministro Polanco resaltó que con este macro programa se

busca promover que las industrias de manufactura de República Dominicana puedan incorporar tecnologías digitales en sus procesos productivos, crear entornos digitales seguros, confiables y resilientes, así como promover iniciativas que impulsen la productividad y la competitividad de estas industrias.

En ese sentido, desde el MICM se están ejecutando cinco programas de apoyo a las industrias manufactureras locales a los fines de que estas puedan afrontar los retos que implica la transformación digital.

De igual forma, destacó que como parte de las actividades que se han ejecutado para fomentar la digitalización en las industrias, se impulsó la

adopción en el país de normas técnicas referente a la gestión de la transformación digital, proyectos que recientemente fueron presentados por el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) y aprobados por la Comisión Técnica de Expertos del Consejo Directivo del Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA).



# TENEMOS LOS EQUIPOS

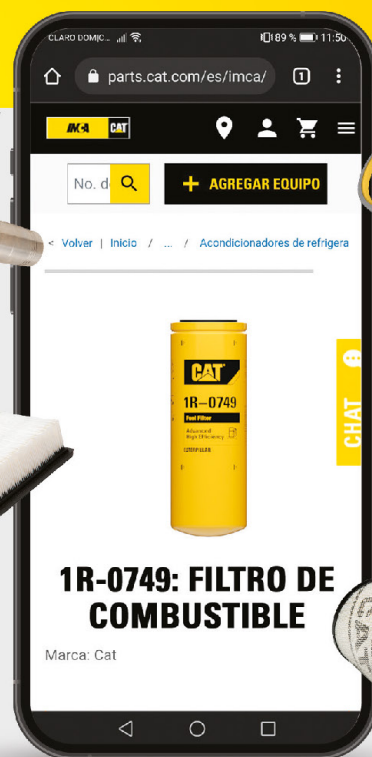
# QUE RESPALDAN TU TRABAJO




ENCUENTRA TODOS TUS  
REPUESTOS EN UN SOLO CLIC.

15% DE DESCUENTO AL COMPRAR EN

**PARTS.CAT.COM/IMCA** 



Conoce más llamando al:

809.560.4622 | 809.475.4622 |  809.841.4622

info@imcadom.com | www.imcacat.imcadom.com

 imcacat  @imcacatrd

**IMCA**

**CAT**



# La calidad es el pasaporte que permite a los productos y servicios dominicanos conquistar al mundo

La Política Nacional de Calidad ha contribuido a elevar y mantener los estándares de los productos y servicios que la República Dominicana ofrece en el mercado internacional.

## Víctor "Ito" Bisonó

Ministro de Industria,  
Comercio y Mipymes



**E**l ministro de Industria, Comercio y Mipymes, Víctor "Ito" Bisonó, tiene la responsabilidad de presidir el Consejo Directivo del Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA), órgano rector del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), público-privado y máxima autoridad en la formulación de políticas públicas de calidad en el país.

El SIDOCAL, consagrado en la Ley 166-12, es fundamental para la implementación de una cultura de calidad, que facilite y garantice el cumplimiento de los requisitos de seguridad y calidad, exigidos en los mercados nacionales e internacionales. Este sistema establece la infraestructura nacional, que involucra el funcionamiento eficiente de las actividades de normalización, metrología, y acreditación. "A través del SIDOCAL se busca proteger la salud de los seres vivos y el medio ambiente, proveer servicios técnicos especializados en materia de la calidad, contribuir al fortalecimiento de la competitividad y productividad de las empresas y organizaciones nacionales, y facilitar el cumplimiento de los compromisos internacionales en materia de evaluación de la conformidad", afirma el ministro Bisonó.

Conversamos con él para conocer los principales retos que ha enfrentado en el relanzamiento y fortalecimiento del SIDOCAL, así como los desafíos que aún enfrenta la cultura de la calidad en la República Dominicana.

### **¿Por qué la calidad es una prioridad para la presente gestión de gobierno?**

*El presidente Abinader, con la visión de Estado que le caracteriza, al iniciar su gestión de gobierno declaró la calidad como una prioridad. Damos fe de que el presidente respalda este compromiso que hemos asumido para que la calidad sea un sello que acompañe todo lo que hacemos y ofrecemos en República Dominicana. Ningún otro gobierno había jamás priorizado la calidad como la actual gestión del presidente Luis Abinader, quien ha dado al tema de la calidad un carácter de política de Estado.*

*Desde que inició el gobierno del presidente Luis Abinader, el SIDOCAL se ha convertido en una realidad contundente, acompañado de importantes acciones como la tan anhelada y robusta Política Nacional de Calidad, la cual ha contribuido a elevar y mantener los estándares de los productos y servicios que como país ofrecemos al mundo; y es que, sin lugar a duda, este compromiso quedó grabado como una hoja de ruta sobre la cual tomamos decisiones de proyectos y estrategias que nos han permitido alcanzar resultados en torno a procesos y productos.*

### **¿Para usted por qué es importante el Sistema Dominicano para la Calidad?**

*En mi rol de presidente del Consejo Directivo del Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA), hemos logrado una importante transformación junto a nuestros aliados, los servidores públicos, profesionales y técnicos, con quienes seguimos escribiendo una nueva historia del SIDOCAL. Desde el gobierno del presidente Luis Abinader tenemos como propósito servir con determinación, apostando a la calidad como un eje primordial de nuestra gestión y que está presente en todo lo que hacemos y ofrecemos. La calidad va más allá de la industria, el comercio, las Mipymes, las exportaciones, tiene que ver con todo lo que nos rodea, es sistémica, podemos encontrarla en la salud, la educación, el transporte, las comunicaciones, la agricultura, la cultura, la tecnología. La calidad es el pasaporte que permite a los productos y servicios dominicanos conquistar al mundo.*

### **¿Cuáles son los principales resultados de la Política Nacional de Calidad 2021-2024?**

*En República Dominicana la calidad está definida por la Ley 166-12 que crea el SIDOCAL como una política de Estado, por lo que la Política Nacional de Calidad 2021-2024 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. La revisión de medio término de la Política Nacional de Calidad, hecha durante este año 2023, evidencia la voluntad del trabajo conjunto de las entidades públicas y privadas en pro del fomento de la cultura de la calidad*



en nuestro país, lo cual, sin lugar a duda, contribuye a la competitividad, seguridad, y al avance hacia el desarrollo sostenible y a la satisfacción de los consumidores, con apego a las mejores prácticas. Entre los principales resultados se tiene la creación del sistema de información del SIDOCAL, el proyecto de ley para la reforma de la Ley 166-12, la guía de mejores prácticas de reglamentación técnica, el manual de funcionamiento de la Comisión Técnica de Expertos del CODOCA, el manual de funcionamiento de los Comités Técnicos de Normalización del Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) y el mantenimiento del reconocimiento interinstitucional del Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC).

### **¿Cuáles son los principales resultados del fortalecimiento y relanzamiento del SIDOCAL?**

El Consejo Directivo del CODOCA, como autoridad rectora del SIDOCAL, se ha reunido cinco veces en los últimos tres años, para discutir y aprobar políticas públicas en materia de calidad. Además, sólo en el último año se han realizado siete reuniones de la Comisión Técnica de Expertos (CTE) del Consejo Directivo del CODOCA, y en estas reuniones fueron aprobados 70 proyectos de normas técnicas y dos Reglamentos Técnicos Metroológicos sometidos por el INDOCAL; así como tres solicitudes de aprobación para la publicación de acreditaciones otorgadas por el ODAC.

El INDOCAL, por su parte, gestionó y aprobó el Manual para la Constitución, Organización y Fortalecimiento de los Comités Técnicos de Normalización. A la fecha el INDOCAL cuenta con 900 normas técnicas de calidad en vigencia y con una guía de mejores prácticas para la elaboración de reglamentos técnicos.

Por primera vez el INDOCAL logró que el Buró Haitiano de Normalización homologara la NORDOM 528 de Chocolates y, en ese sentido, se logró que las necesidades de cada uno pudieran estar en ambos idiomas.

El INDOCAL está participando en 21 comités internacionales de la Organización Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés), en los cuales cuenta con participación para dar a conocer y ver las mejores prácticas internacionales de los diferentes elementos que se resaltan desde la ISO. Asimismo, a través de capacitaciones, el INDOCAL ha llegado a impactar a más de 1,800 personas en Buenas Prácticas de Higiene, según la NORDOM 646, y a 1,400 servidores de 18 instituciones del Estado en capacitaciones relacionadas en ISO 9001 de Sistemas de Gestión, ISO 37001 antisoborno e ISO 37301 sobre cumplimiento regulatorio, de los cuales cuenta con 18 instituciones trabajando en su proceso de implementación para, posteriormente, pasar al tema de Certificación.

Trabajando juntos, mejoramos vidas al ofrecer las soluciones de energía más sostenibles e inteligentes que el mundo necesita.



**aes** Dominicana

**aes** Fundación Dominicana



Nuestros valores siguen siendo la guía en todo lo que hacemos.



La seguridad primero



Todos juntos



Aplicamos los más altos estándares

Acelerando el futuro de la energía **juntos**.



*En el ámbito de la metrología el INDOCAL puso en funcionamiento los laboratorios de presión para la verificación de los esfigmomanómetros, siete nuevos servicios dentro de los laboratorios de metrología relacionados a la industria, como la de verificación de balanza camionera.*

*El ODAC, por su parte, ha logrado mantenerse como signatario del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (MRA) de la Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios (ILAC), con lo cual ha ampliado su*

*competencia técnica y reconocimiento internacional y en este último año ha otorgado tres acreditaciones, lo que reafirma el compromiso que tenemos como país de elevar la competencia y confianza de nuestros productos y servicios y de fomentar la cultura de la calidad.*

**¿Por qué desde su gestión como presidente del Consejo Directivo del CODOCA se hace tanto énfasis en el fomento a la cultura de la calidad?**







Uno de los temas más importantes que se promueven desde el CODOCA es el fomento de la cultura de la calidad, que la gente entienda y asimile la calidad como un estilo de vida, por lo cual desde el CODOCA se tienen en funcionamiento muchos programas de capacitación, como talleres, cursos y diplomados en donde entidades claves del SIDOCAL, como lo son el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR), el INDOCAL y el ODAC, transfieren sus conocimientos a los ciudadanos dominicanos en las 32 provincias.

En los últimos meses desde el CODOCA se han capacitado a más de 900 personas en temas relativos al SIDOCAL. Por su parte, con el Instituto Nacional de Formación Técnica (INFOTEP), estamos capacitando al personal de las empresas dominicanas y, a través del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), capacitamos a los servidores públicos sobre los temas más relevantes de la calidad. Asimismo, en el próximo mes de enero iniciará la primera especialidad postgrado en gestión del SIDOCAL en la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), a través de la cual buscamos convertir en expertos a cientos de técnicos interesados en los temas de la infraestructura nacional de calidad.

Una de las cuestiones más relevantes que se ha impulsado desde el CODOCA es la aprobación, por parte del Consejo Nacional de Educación del Ministerio de Educación de la República Dominicana, del día 15 de noviembre como el día de la cultura de la calidad. Con este logro estaremos sensibilizando y concientizando a maestros y estudiantes sobre la importancia y

los beneficios de la calidad en la vida de todos los dominicanos.

**¿En qué consiste y cuál es la utilidad del Directorio de Servicios Gubernamentales de la Calidad?**

El Directorio de Servicios Gubernamentales de la Calidad es una útil herramienta digital que reúne todos los servicios que se ofrecen desde el Estado



*dominicano en materia de calidad. Los ciudadanos dominicanos pueden encontrar en él, de manera fácil y rápida, todas las normas técnicas del INDOCAL, todas las acreditaciones que el ODAC ha dado, todos los reglamentos técnicos de los ministerios, así como una lista actualizada constantemente con información sobre los organismos de evaluación de la conformidad y los laboratorios que existen en la República Dominicana.*

*El propósito de esta plataforma es que el público en general tenga acceso a todas las informaciones actualizadas y a los servicios que ofrecen los entes del SIDOCAL. El establecimiento de todos estos servicios, es el resultado del esfuerzo colaborativo, estratégicamente dirigido por el gobierno dominicano, hacia un compromiso firme con la calidad, así como la promoción de acciones encaminadas a fortalecer su infraestructura.*



# FACTOR DE ÉXITO

Próxima edición  
Diciembre 2023



Únete a nosotros en esta edición donde líderes Dominicanos comparten su visión y compromiso con un futuro en constante evolución.

**¡Inspirarte y  
haz la diferencia!**

**Liderazgo Empresarial  
y de Negocios en  
República Dominicana**

**¡Reserva tu  
Espacio Ahora!**

**(829) 766-3160**

**[info@revistafactordeexito.com](mailto:info@revistafactordeexito.com)**

# Fantino Polanco

Viceministro de Desarrollo Industrial del Ministerio de Industria,  
Comercio y Mipymes (MICM)  
Secretario General Interino del Consejo Dominicano para la  
Calidad (CODOCA)

La calidad es parte de la vida  
de todos los dominicanos

La reforma y actualización de la Ley 166-12 que crea el SIDOCAL,  
es uno de los pasos más positivos y prácticos que la República  
Dominicana puede dar para el mantenimiento de una economía  
próspera como base de la salud y el bienestar de todos.

“La calidad es parte de la vida de todos los dominicanos”. Con esta frase contundente y clara, Fantino Polanco, viceministro de Desarrollo Industrial del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) recibe a Factor de Éxito para una entrevista de esta edición especial de calidad. Es que, además, Polanco tiene a su cargo de manera interina la gestión de la Secretaría General del Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA), participando activamente en la aprobación e implementación de la Política Nacional de Calidad 2021-2024.

En este rol, también le ha tocado liderar la importante tarea de la reforma de la Ley 166-12 que crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), razón por la cual conversamos con él para conocer qué se busca detrás de esta reforma y cómo esta iniciativa legal fortalece la cultura y la infraestructura nacional de la calidad.

“La reforma y actualización de la Ley 166-12 que crea el SIDOCAL es uno de los pasos más positivos y prácticos que la República Dominicana puede dar para el mantenimiento de una economía próspera como base de la salud y el bienestar de todos”, señala el especialista en regulación y formulación de políticas públicas para el sector industrial.

### **¿Cómo se encuentra la República Dominicana en materia de infraestructura nacional de calidad?**

*La calidad es una prioridad para el Estado dominicano. Las instituciones que conforman el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL) se encuentran hoy fortalecidas, jugando cada una su rol dentro de sus competencias. El CODOCA más que nunca ejerce su rectoría y articulación, el INDOCAL dispone de más de 900 normas técnicas y demandados servicios de laboratorio y metrología. El ODAC por su parte cuenta con reconocimiento internacional, los ministerios elaboran reglamentos técnicos basados en las mejores prácticas y el sector privado se ha apropiado del tema de la calidad como parte fundamental de su agenda. Esto demuestra que la infraestructura nacional de la calidad de la República Dominicana, a pesar de su juventud, va en una constante evolución y madurez progresiva.*

### **¿Qué busca el gobierno con el proyecto de reforma de la Ley 166-12 que crea el SIDOCAL?**

*La reforma de la ley procura garantizar a las empresas y organizaciones dominicanas un marco legal y una infraestructura de la calidad robustecida que permita demostrar un íntegro cumplimiento de los estándares nacionales e internacionales de calidad, así como contar con una guía clara que contribuirá a la producción nacional de bienes y servicios de mayor calidad, así como aquellos que ingresen a territorio*



*dominicano desde otros países. Esta reforma tiene como finalidad lograr un mejor desempeño y articulación del SIDOCAL para de esta forma facilitar y garantizar un riguroso cumplimiento de los requisitos de seguridad y calidad exigidos en los mercados internacionales y en cumplimiento de las buenas prácticas internacionales, basadas en los nuevos cambios en materia de calidad.*

**¿Cuáles son los fundamentos que sirven de base a este proceso de reforma legislativa?**

La reforma de la ley 166-12 que crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL) se realiza en cumplimiento a la Política Nacional de Calidad 2021-2024, la cual en su eje estratégico número 1, sobre el Fortalecimiento del SIDOCAL, manda en su objetivo específico número 1 a fortalecer el marco institucional del SIDOCAL y mejorar la articulación entre las instituciones que componen el sistema.



**¿Por qué es necesario que se actualice la Ley 166-12?**

El principal objetivo de la reforma de la ley 166-12 es fortalecer el marco legal e institucional del SIDOCAL en su conjunto. Hacer más fácil la gobernanza y garantizar el acceso de los ciudadanos a los servicios gubernamentales de la calidad. Tras las lecciones

aprendidas en los once años de implementación de la Ley 166-12, buscamos que la infraestructura nacional de la calidad cuente con una herramienta jurídica más actualizada que permita un funcionamiento más eficiente y articulado de las instituciones que la conforman. Una reforma a la legislación permitirá la fluidez del CODOCA haciendo más prácticas sus convocatorias y sesiones, garantizando así la toma de decisiones y la puesta en marcha de las iniciativas para impulsar las políticas de calidad en todas sus dimensiones. Para el buen funcionamiento del SIDOCAL, es necesario que su marco jurídico delimite de manera

clara y específica las funciones y actividades de las instituciones que conforman este sistema, por lo que resulta necesario la modificación de esta ley, con la finalidad de lograr un mejor desempeño y articulación del SIDOCAL.

**¿Quiénes serán los principales favorecidos de esta reforma legal y cuáles serán los beneficios y ventajas?**

Los consumidores, porque la reforma legal les garantiza continuar contando con la confianza de que los productos y servicios son aptos para su consumo y uso. Los empresarios, los fabricantes de productos, los proveedores de servicios y los distribuidores también ganan con esta actualización legislativa porque el SIDOCAL promueve el uso de estándares internacionales y el modelo de gestión orientado en normas reconocidas mundialmente. Los entes reguladores, son otros grandes ganadores, ya que, el Sistema Dominicano para la Calidad renovado les ayuda a identificar las normas, los reglamentos y los procesos de evaluación de la conformidad que pueden ellos usar en sus regulaciones para garantizar la protección de la salud humana, animal y vegetal, seguridad medioambiental, prevenir prácticas que puedan inducir a error a los consumidores y evitar obstáculos innecesarios al comercio. Otro gran beneficiario de esta reforma legal es la academia, porque se estimula

y genera confianza a los procesos de investigación, desarrollo, y ciencias y tecnologías. El gobierno también se beneficia porque la infraestructura nacional de la calidad fortalecida sirve de base a la economía, la competitividad, el desarrollo industrial y social, lo que facilita enfrentar los desafíos del nuevo orden mundial entre ellos los ambientales, de salud y de seguridad ciudadana.

# FACTOR DE ÉXITO

## empresarial 360



Solución integral de visibilidad  
en múltiples formatos

### 3 razones para elegir este programa

**1** Cobertura  
integral



**2** Enfoque  
corporativo



**3** Maximización  
de la inversión



CHILE | COLOMBIA | ECUADOR | MÉXICO | PANAMÁ | REPÚBLICA DOMINICANA | MIAMI | ATLANTA | NEW YORK

CONOCE MÁS AQUÍ >>>





PRO CONSUMIDOR  
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN  
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

# Eddy Alcántara

Director ejecutivo Pro Consumidor

## Satisfacción de los consumidores con apego a las mejores prácticas

Asegurando la calidad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, se protege de forma efectiva el interés de los consumidores y, a la vez, se propicia la sana competencia.



La infraestructura de la calidad juega un papel muy importante porque apoya el incremento de la competitividad de las empresas, permitiéndoles acceder de mejor forma al mercado nacional e internacional. De manera transversal, se encuentra ligada a las políticas de estado enfocadas en fomentar la mejora de la calidad de vida del ciudadano y la protección del medio ambiente.

Por ello, para esta edición especial, entrevistamos a Eddy Alcántara, director ejecutivo de Pro Consumidor, ya que, tal como lo establece el artículo 109 de la Ley 166-12 como autoridad Nacional de Vigilancia del Mercado y Organismo Nacional Regulador y de Inspección, la institución se encarga de verificar la calidad de los bienes y servicios, la inocuidad y seguridad alimentaria, el cumplimiento de normas y reglamentos técnicos en materia de seguridad de las instalaciones, sistemas y procesos, evaluar la conformidad de bienes y servicios, entre otras atribuciones que pudieran surgir en lo referente al mercado. Con esto se garantiza que los bienes y servicios que se ofrecen lleguen al consumidor con la idoneidad origen, naturaleza, especificaciones, contenido de ingredientes, componentes, tamaño, precios, volumen correcto y buena calidad, con la finalidad de proteger en forma efectiva el interés de los consumidores y propiciando, a la vez, la sana competencia del mercado.

En sentido, señala Alcántara, “el objetivo primordial de una correcta política de calidad es lograr que los productos y servicios dirigidos al consumidor final cuenten con la calidad necesaria para satisfacer las necesidades y que sean impactados de forma positiva, pues las empresas tienen el compromiso de generar productos y servicios mejorados, a fin de garantizar altos estándares en la producción, comercialización de los mismos, contribuyendo a la competitividad, seguridad, y el avance hacia el desarrollo sostenible y a la satisfacción de los consumidores con apego a mejores prácticas”.

**¿Qué medidas ha tomado Pro Consumidor para asegurar que los productos y servicios en el mercado cumplan con estándares de calidad establecidos en la norma?**

Como organismo regulador nos corresponde la vigilancia e inspección del mercado, por lo que hemos desarrollado un régimen de inspecciones focalizadas en bienes y servicios para garantizar la calidad e inocuidad que incluye:

- Metrología legal a los fines de comprobar que los instrumentos de medición sean usados correctamente y que dispongan del sello, marca de conformidad, certificación y aprobación del INDOCAL.
- Verificación del contenido neto y efectividad del vencimiento de los productos de acuerdo con los procedimientos establecidos en el régimen de las inspecciones y muestreo de las normas técnicas.
- Realización de investigaciones sobre peso, medida y calidad de los bienes y servicios en coordinación con el INDOCAL.
- Verificación de las características de la calidad de los productos mediante análisis practicados en laboratorio acreditados, de acuerdo con los requisitos establecidos en las normas técnicas.



*Propicia es la ocasión para destacar, con gran satisfacción, que nuestro cuerpo de inspección está acreditado bajo la norma internacional ISO 17020, siendo el primer cuerpo de inspectores en el país que lo obtiene y, lo que es más importante, esa acreditación significa que cumplen con estándares de calidad, reconocidos internacionalmente.*

*Conjuntamente desarrollamos un programa nacional de Buenas Prácticas Comerciales, a través del cual promovemos la participación y el compromiso de los actores económicos a fin de que cumplan siempre con sus deberes; les ofrecemos educación sobre las regulaciones vigentes y asistencia de manera preventiva, para ayudarles a que mejoren las condiciones en que se ofrecen los bienes y servicios, colocándoles unas metas que deben cumplir periódicamente para que superen las deficiencias encontradas y puedan colocar en el mercado productos y servicios adecuados. Diariamente, realizamos acompañamientos a los proveedores, de diferentes establecimientos comerciales con visitas preventivas. Adicionalmente, capacitamos a los mismos en Buenas Prácticas Comerciales y Manipulación de Alimentos.*

*Participamos en encuentros interinstitucionales, mesas de trabajo, acercamiento con asociaciones, federaciones de comerciantes y proveedores, como parte de la promoción y fortalecimiento de las buenas prácticas. Además, participamos de forma permanente en reuniones de Normas y Reglamentos Técnicos, a fin de garantizar que, desde la elaboración de estos marcos normativos, se garantice los derechos de los consumidores para que reciban bienes y servicios de calidad.*

*En adición a esto, contamos con un Sistema de Alerta de Productos, con el propósito de advertir a la población sobre las irregularidades que pudieran presentar los productos comercializados a nivel nacional e internacional y que pueden generar un riesgo grave para la salud y seguridad de los consumidores o usuarios.*

**Beneficios para el consumidor de las políticas de calidad:**

- Productos de calidad y servicios idóneos.
- Planificación de acciones concretas sobre procesos como respuesta a las nuevas demandas de los clientes.
- Reducción de la probabilidad de errores y devoluciones.
- Desarrollo de productos y servicios que satisfacen las necesidades.

**¿Cuáles son los principales desafíos que los consumidores enfrentan en términos de calidad y seguridad de productos y servicios en la República Dominicana?**

Al efecto, desde que asumimos la Dirección de esta entidad, al ser designado por el Presidente de la República, Lic. Luis Abinader Corona, hemos tenido como misión principal hacer realidad la disposición del artículo 53 de nuestra Carta Magna que indica 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.”

Cumplir con esa misión ha implicado múltiples acciones orientadas a superar muchos de los males que en la relación de consumo se producen a diario, pues existe un amplio abanico de situaciones que afectan a los consumidores, en su salud, en su seguridad o en sus legítimos intereses económicos; a la vez que, implica promover patrones de producción y de consumo que resulten compatibles con la protección del medio ambiente y con la sostenibilidad de recursos esenciales, como el agua y superar la penosa realidad de que existe, por parte de la población, de un gran desconocimiento de sus derechos.

**¿Qué canales tiene la institución para que los consumidores denuncien problemas de calidad? ¿Cómo se manejan estas denuncias?**

Las vías de comunicación institucional con las que cuenta el consumidor para generar su derecho a reclamo son:

- Redes sociales
- Página web
- Formulario de denuncias y reclamaciones
- Chat interactivo
- Call center
- Proco App
- Vía presencial

Son recibidas por estas vías y las mismas son investigadas por nuestro organismo de inspección acreditado bajo la Norma ISO -17020 quien se encarga de verificar la veracidad de las informaciones suministradas por los consumidores y dar cumplimiento al procedimiento establecido internamente para el régimen de las inspecciones.

**¿Qué iniciativas se están implementando para educar a los consumidores sobre la importancia de la calidad, las leyes que los amparan en este sentido, entre otros?**

Realización de talleres de capacitación en materia de protección al consumidor enfocado a una cultura de consumo, corrección de malas prácticas comerciales, la cual está dirigida a emprendedores, proveedores y consumidores. En ese sentido se ha socializado la Política Nacional de la Calidad a docentes, estudiantes, funcionarios y partes interesadas en general, con el objetivo de incrementar la cultura de la calidad permitiendo dar a conocer la Ley del Sistema Dominicano para la Calidad, mediante charlas explicativas.

**¿Cómo trabaja Pro Consumidor en colaboración con otras entidades en el ámbito de la calidad de los productos y servicios en el mercado?**

Bajo estas consideraciones, Política Nacional de Calidad contiene los lineamientos y políticas establecidos por las instancias que forman parte del CODOCA, así como aquellas que, sin ser parte del consejo, son relevantes para que los productos y servicios que se fabrican o prestan en el mercado cumplan con estándares que busquen el cumplimiento de los objetivos legítimos nacionales. Es así, que la coordinación interinstitucional resulta relevante con el fin de priorizar las acciones, actividades, programas y proyectos que se lleven a cabo como parte del fortalecimiento del Sistema Nacional de la Calidad. Entre las instituciones que interactuamos podemos mencionar: Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, CECCOM, DIGEGA, INDOCAL, Ministerio Público entre otras.

**En su experiencia, ¿considera que existen áreas específicas de la regulación de la infraestructura de calidad dominicana por mejorar?**

Si, cada año surge la necesidad de continuar con el fortalecimiento del accionar de la calidad, como instancias estratégicas para dictar las políticas, los lineamientos, armonizar los procesos de elaboración de normas y reglamentos de cumplimiento obligatorio, la aprobación de los mismos; y, promover mayores sinergias para fortalecer la infraestructura de la calidad con relación a la evaluación de la conformidad, en base a estrategias sectoriales e intersectoriales, y necesidades de los diferentes sectores productivos en general. Además, es relevante incentivar una mayor participación de los actores privados, empresas y academia para consolidar los esfuerzos y acciones que sean promovidos.

**¿Cuáles son los logros más destacados de Pro Consumidor en el ámbito de la calidad y cuáles son las perspectivas de esta labor para el futuro?**

- Reducción a cero, en las muertes por ingesta de alcohol adulterado.
- Reducción de las muertes por el uso del denominado “ácido del diablo”, a través de la regularización de la venta de sustancias o productos alternativos destinados al destape de tuberías, tales como ácidos orgánicos y sustancias alcalinas.
- Descenso de la venta de medicamentos falsificados, vencidos y en estado de deterioro, así como una gran cantidad de muestras médicas que eran vendidas de manera irregular.

Seguiremos trabajando para proteger a los consumidores en casos de la vulneración de sus derechos mediante la vigilancia y monitoreo a bienes, productos y servicios que se ofertan en el mercado, fomentando un fácil acceso a información útil para que el consumidor pueda realizar compras inteligentes guiados por una información veraz, con el fin de promover una cultura de consumo responsable y participativa. Reiteramos nuestro firme compromiso de continuar protegiendo los intereses de los consumidores, de velar porque en el país se comercialicen productos que no afecten su salud ni su seguridad; de seguir fortaleciendo la educación en derechos; de garantizar certidumbre jurídica en nuestras actuaciones, así como de promover un consumo sostenible que no afecte a las actuales ni futuras generaciones.

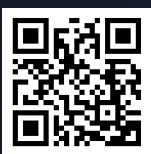
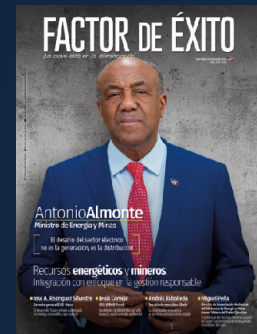
Nuestra misión será siempre construir, apoyar, aportar para que los derechos de los consumidores estén presentes en todo momento; esto es la mejor forma de hacer ciudadanía y colaborar a una mejor nación.

# FACTOR DE ÉXITO

¡La clave está en la diferenciación!

PLATAFORMA PARA EL  
LIDERAZGO, EMPRESARIAL  
Y DE NEGOCIOS

PRE-VENTA  
2024



RESERVA TU ESPACIO  
INFO@REVISTAFACORDEEXITO.COM



EVENTOS | REVISTA | DIGITAL | WEB SITE

# Lorenzo Ramírez

Director general del Instituto Dominicano para la Calidad

Acciones que apuestan al fortalecimiento de la calidad en el país

Entre varias iniciativas, Indocal está impulsando la creación de un Parque de la Calidad, que reúna el conjunto de la infraestructura de servicios, para facilitar la cooperación entre los organismos, fomentar la innovación y potenciar el desarrollo del sistema a nivel nacional.

La certificación de productos y servicios es de gran importancia para los países debido a que, a través de la misma, se garantiza que se cumplan con los parámetros establecidos en las normas en temas de calidad y seguridad, lo cual es fundamental para la protección de los consumidores y el bienestar de la ciudadanía.

De allí que entrevistamos para esta edición especial a Lorenzo Ramírez, director general del Instituto Dominicano para la Calidad, quien es ingeniero industrial, especializado en gerencia de productividad y calidad en el Instituto Tecnológico de Santo Domingo y cuenta con un amplio conocimiento, certificaciones y experiencia en el área.

Ramírez señala que la certificación es un elemento clave en este proceso, ya que “genera confianza a los consumidores, al tiempo que permite reducir riesgos y costos. Al ser un reconocimiento internacional, contribuye a que seamos más competitivos en el mercado interno y en el extranjero, mejorando además la imagen de la industria dominicana en general y el posicionamiento de nuestra Marca País”.

“INDOCAL desempeña en este aspecto un papel fundamental, elaborando las normas nacionales de estos productos y servicios, y prestando los servicios como entidad de evaluación de la conformidad”, agrega.

### **¿Cómo ha impactado Indocal en la competitividad de las empresas y la mejora de la calidad de vida de los dominicanos?**

*El INDOCAL ha tenido un impacto significativo en la mejora de la calidad de vida de los dominicanos y la competitividad de las empresas, a través de diferentes aspectos:*

- Contribuyendo con la mejora de los productos y servicios, a través de la elaboración de normas y la disponibilidad de servicios de calibración a equipos de medición que se utilizan dentro de los procesos productivos.
- Apoyando la competitividad empresarial a través de la prestación de los servicios de certificación de productos, procesos, servicios, sistemas y personas, que les permitirán acceder a nuevos mercados.
- Ayudando a reducir las barreras técnicas comerciales, facilitando la exportación.
- Promoviendo la cultura de la calidad, a través de las capacitaciones que se imparten durante el año.

*Por lo mencionado anteriormente, se destaca el impacto positivo en la competitividad de las empresas dominicanas, contribuyendo al crecimiento económico y al desarrollo sostenible del país.*

### **¿Cuáles han sido las actualizaciones en el ámbito de la metrología introducidas en el Sistema Dominicano de Calidad?**



*En el ámbito de la Metrología, hemos creado nuevos laboratorios, como el Laboratorio de Presión; que era una necesidad país, y que permitirá la verificación de instrumentos como los esfigmomanómetros, utilizados para la medición de la presión arterial, a fin de garantizar que arrojen resultados confiables. Asimismo, hemos puesto a disposición de la ciudadanía y la industria local nuevos servicios de calibración de otros equipos como los termohigrómetros, termómetros sin contactos, amperímetros, voltímetros, patrones de energía eléctrica, piranómetros, medidores de pH y viscosímetros, que nos permitirán ampliar nuestra capacidad técnica para beneficio de las empresas y la ciudadanía en general.*

*También, creamos el Reglamento para la Inspección de los Lotes de Medidores de Energía Eléctrica, aprobado por el Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA), en aras de garantizar la fiabilidad y transparencia de las mediciones de dichos instrumentos para protección de los consumidores, y abrimos el servicio de coordinación de comparaciones Interlaboratoriales.*

*Hemos logrado acercamientos con instituciones de educación superior para la inclusión de la Metrología en sus programas formativos y la concretización de acuerdos con asociaciones productivas del país para la calibración de sus equipos. Logramos la acreditación de los laboratorios existentes y la ampliación de los alcances acreditados, al tiempo que continuamos fortaleciendo nuestras competencias con nuevas capacitaciones a nivel nacional e internacional.*

### **¿Cuáles son las bases del código de integridad de los servidores públicos del Indocal? ¿Por qué ha sido necesario crear un código de ética?**

*La base principal es la Constitución Dominicana, el Decreto No. 149-98 del 29 de abril de 1998, el cual establece en su artículo 1 la creación de las anteriores Comisiones de Ética Pública. Asimismo, se cuenta con*

la Ley 41-08 de Función Pública y la Ley 120-01 que instituye oficialmente el Código de Ética del Servidor Público.

Nuestro Código Interno representa una herramienta de gestión para salvaguarda la reputación institucional y la integridad de nuestros colaboradores, además de que vela por las buenas conductas éticas de nuestros servidores públicos, sin importar el nivel de jerarquía.

**Dentro del campo de la normalización nacional, ¿cuáles son las próximas mejoras y cambios a desarrollar? ¿Sobre qué modificaciones está trabajando Indocal en la actualidad?**

En materia de Normalización, estamos en la etapa final de la ejecución de la Política Nacional de Normalización 2021-2024; durante nuestra gestión tendremos resultados en cantidad de iniciativas normativas como ningún otro cuatrienio. A la vez, ya nos estamos preparando para la conformación de las mesas de trabajo para la elaboración de la Estrategia Nacional de Normalización 2024-2028. Esto pretende dar un paso más allá de atender las necesidades actuales a nivel de normalización; con dicha Estrategia, nuestro INDOCAL busca involucrar a todos los sectores productivos de bienes y servicios para que aporten en la identificación y desarrollo de las normas técnicas con visión integral para el futuro de la nación. Temas como industrias resilientes, ciudades inteligentes, comunidades sostenibles, interoperabilidad gubernamental, y la interacción con la inteligencia artificial, son los campos de aplicación que nos involucraremos en el corto y mediano plazo. Siempre alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo impulsada desde el Gobierno Central.

**En un mundo donde la tecnología evoluciona los procesos constantemente, ¿Cómo hace Indocal para mantener actualizadas las normas y los estándares de calidad e ir en consonancia con los nuevos tiempos?**

Nuestros técnicos están en constante desarrollo a nivel de capacitación. A través de la cooperación internacional, y con recursos de la gestión eficiente, estamos desarrollando capacidades a nuestros colaboradores e involucrándonos en iniciativas internacionales en los temas que son tendencia a nivel global. Estos últimos años, hemos participado en proyectos junto al PTB de Alemania en temas de normas de Economía Circular, así como junto a nuestros homólogos del Caribe, CROSQ, con el proyecto de Cadena de Valor del Coco, así como Producción Orgánica y otros relacionados a la sostenibilidad.

A la vez, participamos activamente en los Comités Técnicos que desarrollan normas internacionales, tanto en la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), como en la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC, por sus siglas en inglés). Siendo miembros Plenos de la ISO, nos permite

estar al tanto de las últimas iniciativas internacionales, y participar en la discusión y desarrollo de normas de impacto global y alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

**Coméntenos sobre el Premio Indocal a la Calidad, ¿qué motivó su creación?**

El premio INDOCAL a la Calidad es un reconocimiento que se otorga a las organizaciones públicas y privadas, con sus operaciones radicadas en el país que, en el camino a la sostenibilidad y la competitividad, a través de productos y servicios de calidad, se han posicionado con un uso relevante de la Normalización, la Metrología y la Evaluación de la conformidad, convirtiéndose en referentes nacionales.

El fomento de la cultura de la calidad nos motivó, en cumplimiento a nuestra Política Nacional de Calidad y a nuestra naturaleza como Instituto Dominicano para la Calidad. Precisamente, uno de los beneficios que persigue este premio es que favorece la promoción de una cultura de calidad entre la organización y los clientes, porque el modelo del premio busca que se genere una buena práctica en el uso de estos temas técnicos de calidad en la gestión de los procesos, conocimiento e involucramiento entre directivos, colaboradores y clientes, como elemento fundamental para la mejora continua y el desarrollo sostenible. Con este premio apostamos al fortalecimiento de la calidad en el país.

**¿Qué estándares tienen que cumplir las empresas e industrias?**

Los estándares o normas que apliquen dependiendo del ámbito de sus operaciones, productos y servicios; considerando que la naturaleza del premio es el uso relevante de la normalización, la metrología y la evaluación de la conformidad, persigue la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones a través de consumidores satisfechos por productos y servicios de calidad. Es hacer de la calidad un estilo de vida.

**¿Cuáles son las metas y perspectivas de Indocal para el futuro y cómo se espera que la institución siga contribuyendo al desarrollo de la calidad en el país?**

Desde INDOCAL estamos trabajando para incrementar nuestra oferta de servicios y robustecer nuestras competencias internas, porque apostamos a la mejora continua. La meta es crecer hasta convertirnos en el organismo de calidad de referencia de América Latina y El Caribe. Queremos posicionar nuestros laboratorios metrológicos y desarrollar otros nuevos, como los laboratorios de calibración de transformadores de corriente, de ensayos de cables eléctricos, de ensayos de luminarias de espacios públicos, entre otros más, que necesita la industria y que representarían ahorros millonarios para el país.



Lo que sus clientes reciben a tiempo  
con nuestros Eco Mensajeros:

**FELICIDAD**

Lo que podemos lograr al permitirnos  
ser su aliado de logística sostenible  
de última milla:

**UN MUNDO MEJOR  
EN CADA ENTREGA**

[www.ecomensajeria.com.do](http://www.ecomensajeria.com.do)  
809-363-8732  
@ecomensajeriard



# Ángel David Taveras Difo

Director ejecutivo Organismo Dominicano de Acreditación

La acreditación, herramienta aliada para impulsar el comercio nacional e internacional

Al contar con estos avales, se remueven de barreras técnicas y se aseguran estándares de calidad, que mejoran la aceptación y confianza en los productos y servicios.



**E**l Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC), dirigido por Ángel David Taveras Difo, es el único organismo gubernamental con competencia legal en materia de acreditación de la República Dominicana, adscrito al Ministerio de Industria Comercio y Mipymes (MICM). Fue creado mediante la Ley 166-12 del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL).

“La misión del ODAC es respaldar la competencia técnica y credibilidad de las entidades acreditadas, para garantizar la confianza en el SIDOCAL; además asegurar que los servicios ofrecidos por los entes acreditados mantengan la calidad bajo la cual fue reconocida la competencia técnica”, asegura Taveras Difo, quien a lo largo de su trayectoria profesional ha promovido una cultura de excelencia para las producciones locales con miras a la exportación.

La acreditación es el proceso mediante el cual un organismo con autoridad técnica e imparcial reconoce formalmente, que una organización es competente para llevar a cabo una tarea específica de evaluación de la conformidad. También, agrega el director ejecutivo del ODAC, “otorga un valor añadido en términos de eficiencia y seguridad, además de posibilitar la apertura a nuevos mercados. Estas garantías les diferenciarán en el mercado frente a sus clientes y partes interesadas”.

### ¿Cuál es el proceso que deben seguir las entidades interesadas en obtener la acreditación de ODAC?

*Es sencillo, las entidades interesadas deben contar con:*

- Un sistema de gestión implementado según los servicios de evaluación de la conformidad que ofrezca, por ejemplo, a un laboratorio clínico le corresponde un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 15189, versión vigente.
- Haber realizado al menos una auditoría interna a todo su sistema de gestión, que incluya todas las actividades de evaluación de la conformidad sujetas a la acreditación.
- Haber realizado al menos una revisión por la dirección de todo su sistema de gestión.

### ¿Cuáles son los beneficios que obtienen las organizaciones al ser acreditadas por ODAC?

La acreditación confiere reconocimiento formal de las competencias de los laboratorios dando, de esta manera, a los clientes una forma rápida de identificar y seleccionar servicios confiables de pruebas, medición y calibraciones. Además, brinda mayor confianza y seguridad sobre los productos y servicios que obtienen, minimiza los errores y la necesidad de volver a repetirse pruebas o inspecciones.

También, otorga un valor añadido en términos de eficiencia y seguridad, además de posibilitar la apertura a nuevos mercados y facilitar el acceso a compras públicas. Estas garantías les diferenciarán en el mercado frente a sus clientes y más partes interesadas.

### ¿Cómo las acreditaciones han fortalecido al país en términos de comercio exterior?

Para verificar la calidad de los productos agroalimentarios exportados e importados, los países deben tener la capacidad de realizar análisis químicos, físicos y microbiológicos, para detectar, por ejemplo, la presencia de plagas y de residuos de plaguicidas. Los ensayos realizados por estos laboratorios deben estar acreditados para que

los resultados sean aceptados en todo el mundo. Ese aval internacional es particularmente necesario cuando un país va a adoptar medidas regulatorias que afectarán a sus socios comerciales, basándose en los resultados de estas pruebas.

El Organismo Dominicano de Acreditación es signatario de los siguientes acuerdos internacionales:

- Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (MRA, por sus siglas en inglés) de la Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios (ILAC).
- Acuerdo de Reconocimiento Multilateral (MLA, por sus siglas en inglés) de la Cooperación Interamericana de Acreditación (IAAC).

Asimismo, disponemos de alcance con reconocimiento internacional en:

- Laboratorio de Ensayo, bajo la norma NORDOM ISO/IEC 17025:2017.
- Laboratorio de Calibración, bajo la norma NORDOM ISO/IEC 17025:2017.
- Organismos de Inspección, bajo la norma NORDOM ISO/IEC 17020:2012.

El hecho del ODAC contar con un acuerdo de reconocimiento internacional mejora la aceptación de los productos y servicios en el territorio nacional, creando así una estructura para apoyar el comercio internacional a través de la remoción de barreras técnicas.

Esto, sin duda, convierte la acreditación en una herramienta aliada para eliminar las barreras técnicas al comercio, apoyando a que la República Dominicana pueda incursionar en diferentes mercados, debido a que cuenta con servicios, pruebas y productos con estándares de calidad avalados nacional e internacionalmente.

Desde el Organismo Dominicano de Acreditación, trabajamos por el aseguramiento de la calidad y la competencia técnica de organismos de certificación, laboratorios de ensayo y calibración y organismos de inspección, conocidos técnicamente como organismos de evaluación de la conformidad, que ofrecen sus servicios a la población dominicana.

### ¿Cómo evalúa la posición de República Dominicana en comparación con otros países de la región?

Sin duda alguna, la República Dominicana ha dado pasos agigantados en los últimos años. Con la obtención de los Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (MRA, por sus siglas en inglés) de la Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios (ILAC) y Acuerdo de Reconocimiento Multilateral (MLA, por sus siglas en inglés) de la Cooperación Interamericana de Acreditación (IAAC) en el año 2020, así como el trabajo arduo por el Organismo Dominicano de Acreditación, la República Dominicana se posiciona a la par con los demás países de la región, por su competencia técnica comprobada.

### En cuanto a la sostenibilidad, ¿cuáles son las competencias de ODAC? ¿Cómo interviene la institución para asegurar en su ámbito el desarrollo sostenible del país?

Partiendo de la acreditación, y a su vez la calidad, como una herramienta que salvaguarda la salud y el cuidado del medioambiente, el ODAC ha desarrollado la apertura

de un nuevo servicio de acreditación, para Organismos de Validación/Verificación de Gases de Efecto Invernadero.

Este nuevo esquema de acreditación contribuye a que nuestro país cumpla con los compromisos del acuerdo de París para el alcance de compensación y reducción de carbono para la aviación internacional (CORSIA, por sus siglas en inglés).

**¿Cuáles son los desafíos más importantes que ODAC enfrenta en su labor? ¿Qué se está haciendo al respecto?**

El gran desafío es fomentar una cultura de Calidad enfocada en los procesos de acreditación en los diferentes sectores.

Como sabemos que la falta de información o conocimientos en los procesos de acreditación bajo los requisitos de las normas internacionales que son de carácter técnico y de las políticas de ILAC e IAF, el ODAC está preparando una serie de capacitaciones y webinars que serán impartidos por personal altamente capacitado de manera constante, dirigido al sector empresarial, regulador, organismos de evaluación de la conformidad y a la población en sentido general.

**¿Cuáles considera usted que son los logros de ODAC de los últimos años?**

Desde nuestra llegada al Organismo Dominicano de Acreditación, nos hemos enfocado en el fortalecimiento de la institución y el acercamiento con los Organismos Evaluadores de la Conformidad que son nuestros usuarios; trabajando por un ODAC que se muestra como herramienta de facilitación al comercio.

En esta gestión, gracias al esfuerzo de un equipo de técnicos calificados, el ODAC ha logrado entregar seis nuevas acreditaciones, el mantenimiento de las acreditaciones encontradas y la implementación de nuevos servicios de acuerdo con la demanda del mercado.

Encontramos una institución con un personal capacitado que ha continuado fortaleciendo su competencia técnica con una nueva visión enfocada en la calidad como eje transversal.

Un logro de gran impacto para el ODAC ha sido el mantenimiento de los acuerdos de Reconocimiento Multilateral otorgado con una vigencia de 4 años por la Cooperación Interamericana de Acreditación (IAAC, por sus siglas en inglés).

El reconocimiento internacional otorgado a unanimidad por IAAC reconoce que el ODAC ha demostrado la equivalencia de sus operaciones con los estándares internacionales exigidos, además de su competencia técnica y la objetividad en la prestación de los servicios de acreditación.

El mantenimiento de este acuerdo internacional asegura el reconocimiento de las acreditaciones otorgadas por el ODAC en todo el mundo, lo que reduce costos y agrega valor

a las empresas, siendo una herramienta que facilita la apertura a nuevos comercios.

La confirmación de los acuerdos MRA/MLA es para los alcances de acreditación en: laboratorio de ensayos (Norma ISO/IEC 17025:2017), laboratorio de calibración (Norma ISO/IEC 17025:2017) y organismos de inspección (Norma ISO/IEC 17020:2012).

Estos reconocimientos internacionales se constituyen como un pilar importante para la infraestructura del Sistema Dominicano para la Calidad (Sidocal).

Nuestra gestión ha tenido como pilar el cumplimiento de la Ley 166-12 que nos compromete como organismo de acreditación a mantener los acuerdos de reconocimiento MLA, en pos de contribuir a un Sidocal más fortalecido dando cumplimiento a las directrices del Presidente Luis Abinader Corona.

Además, nos hemos caracterizado por eficientizar los procesos, lo que se ha traducido en un aumento significativo de las acreditaciones entregadas y en proceso.

Asimismo, fuimos una pieza clave para la creación de la Mesa de Laboratorios en el Comité Nacional de Facilitación al Comercio que coordina la Dirección General de Aduanas, para el cumplimiento al artículo 5 del Acuerdo Internacional de Marrakech de la Organización Mundial del Comercio (OMC).

Además, hemos ampliado el directorio de evaluadores y expertos técnicos nacionales e internacionales, siendo este un valor agregado a los procesos de acreditación que realizamos.

**¿Cuáles son los planes de ODAC de cara al futuro para ampliar su alcance y mejorar la calidad en la República Dominicana?**

El ODAC se prepara para implementar los servicios de acreditación en el alcance de certificación de sistema de gestión antisoborno, bajo los requisitos de la norma ISO 37001.

Además, la entrega de nuevas acreditaciones a empresas e instituciones.

Por igual, la ampliación del reconocimiento internacional con el Foro Internacional de Acreditación (IAF, por sus siglas en inglés) para nuestro servicio de acreditación de organismos de certificación:

- Acuerdo de reconocimiento MLA para nuestro servicio de acreditación bajo la norma ISO/IEC 17021-1 para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión, en el subalcance para sistemas de gestión ISO 9001.

- Acuerdo de reconocimiento MLA para nuestro servicio de acreditación bajo la norma ISO/IEC 17065 para los organismos de certificación de productos, procesos y servicios.

## Accreditaciones entregadas por el Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC)

Los laboratorios de Casa Brugal en San Pedro de Macorís y Puerto Plata son los primeros de un productor de bebidas alcohólicas en ser acreditados por el ODAC en la República Dominicana.

Esta acreditación demuestra que los laboratorios de líquidos de Casa Brugal cumplen con los más altos estándares internacionales y garantiza el mayor nivel de confiabilidad y calidad en las pruebas de determinación de grado alcohólico, así como los principales ensayos relacionados con la producción de alcohol y ron.



CASA BRUGAL

Con la acreditación del ensayo E. Coli O157:H7, la República Dominicana garantiza que cuenta con un laboratorio preparado para realizar ensayos de carne para exportar a Estados Unidos, tras más de 20 años de espera. República Dominicana garantiza que los productos cárnicos que se importan y exportan serán inocuos para el consumidor, ya que la metodología de ensayo, los controles de aseguramiento de la calidad de los laboratorios de la JAD tienen un alto nivel de confiabilidad, competencia y cumplen con los estándares nacionales e internacionales.



El Departamento de Inspección de la Dirección de Evaluación de la Conformidad del Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) cuenta con el certificado de acreditación por cumplir con la Norma ISO/IEC 17020:2012, la cual establece los requisitos para el funcionamiento de los organismos que realizan inspección, tomando como exigencias la imparcialidad, credibilidad, confidencialidad y competencia técnica, en sus actividades. Esta acreditación abarca el alcance de barras de acero corrugadas y lisas para el refuerzo de hormigón.



Con esta acreditación el Departamento de Inspección del INDOCAL garantiza a sus clientes confianza en las barras inspeccionadas al comprobar la competencia de sus inspectores.

El laboratorio de calibración de InMetrology se convierte en el segundo acreditado por ODAC, bajo los requisitos de la norma ISO/IEC 17025:2017. Con esta acreditación InMetrology demuestra que su personal, instalaciones, equipos, métodos y patrones son técnicamente competentes en el alcance técnico acreditado.



La calibración de una balanza tiene una especial relevancia ya que es la forma de conocer los errores de medición que tiene ese instrumento y al corregir dichos errores, se brinda certeza y seguridad a todas las partes involucradas en una transacción comercial.

En junio de 2022, AENOR se convirtió en la primera entidad acreditada por ODAC para certificar en sistemas de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001. Esta acreditación se traduce en un aseguramiento de que los servicios de certificación cuentan con las garantías de calidad dadas por la evaluación de tercera parte, basada en el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales.



Sostenibilidad 3Rs cuenta con la acreditación para su servicio de certificación de sistemas de gestión, bajo los requisitos de la Norma Nordom ISO/IEC 17021-1: 2015, para organismos que realizan la auditoría y certifican sistemas de gestión; colocándola en una posición privilegiada a nivel nacional e internacional.



Esta acreditación es reflejo del compromiso del ODAC con la calidad, la sostenibilidad y protección del medio ambiente.



# David La Hoz

**Presidente de la Fundación por los Derechos del Consumidor (Fundecom)**

## Practicamos la excelencia en cuanto a calidad

En su rol de observadores interesados sobre la implementación de políticas de calidad en el sector privado y público, Fundecom se enfoca en la educación y concienciación.

**D**avid La Hoz, presidente de Fundecom, señala que la existencia del Indocal, el Codoca, el Odac y el Sistema Dominicano para la Calidad en general es el producto, en parte, de las actividades del movimiento consumerista nacional, encabezado por esta organización de consumidores, la cual fue creada en 1999, proponiéndose como meta principal desarrollar el marco legal del derecho de consumo; primero, instando al Congreso Nacional, a que aprobará leyes contentivas de cláusulas sobre derecho del consumidor como se hizo en 1998 con la ley 153-98 sobre telecomunicaciones, la Ley 125-01 sobre electricidad, la Ley 183-02 conocida como código monetario y financiero y, muy particularmente, la Ley 358-05 sobre los derechos del consumidor.

“Este proceso culminó en 2010 con la inclusión del derecho del consumidor en la misma, dando así a este derecho de tercera generación rango constitucional. Pero, el tema calidad, seguía pendiente, la entonces Digenor, se mantenía atenta a las normas NorDom con base a directrices internacionales más bien conminatorias, por tanto, se hacía necesaria una ley actualizada”, expresa La Hoz.

Así, en 2012, se consiguió la aprobación de la Ley 166-12 con el objeto de implementar políticas

de calidad pero, sobre todo, reforzar la capacidad sancionatoria de Pro Consumidor, “órgano que era atacado por supuesta insuficiencia legal, a pesar de que la constitución es de aplicación inmediata y en sus objetivos programáticos no está sujeta para su aplicación a una ley adjetiva y, por tanto, inferior. De modo que se reforzó a Pro Consumidor, lo cual fue correcto pero, en la práctica, los últimos incumbentes de ese órgano parecen haber renunciado a sus atribuciones legales, lo que ha hecho difícil al Indocal, cumplir su rol”, afirma.

Sobre la implementación de una cultura de calidad, el presidente de Fundecom asevera que “es correcto insistir en que nosotros practicamos la excelencia en cuanto a calidad, pero nuestro rol es más bien de observadores interesados sobre la implementación de políticas de calidad en el sector privado como en el sector público. En este plano, lo que hemos hecho y lo que hacemos, es educar y concienciar sobre la necesidad de que el país sea competitivo no solo en el mercado local, sino también en el internacional en la oferta de bienes y servicios como el turismo, hotelería, manufactura y rubros agrícolas, pues consideramos a nuestros productores, comerciantes y al Estado mismo, como aliados estratégicos en el logro de nuestros fines”.



Programa Avanzado de Gerencia

# PAG Global

27 de noviembre de 2023



**100% online**  
Networking global  
y sin barreras

Experiencia innovadora de aprendizaje  
para **líderes empresariales** de América Latina

Para **mayor información** ingresa y regístrate en

**WWW.IESAPAG.COM**

[www.iesa.edu.do](http://www.iesa.edu.do)  [info@iesa.edu.do](mailto:info@iesa.edu.do)  + 1-809-355-1495

## Agrim. Juan Villar González

Presidente del Colegio Dominicano de Ingenieros,  
Arquitectos y Agrimensores (CODIA)

### ■ Políticas de Calidad para productos y servicio del sector construcción

La institución propugna por el establecimiento de normas técnicas legales, especificaciones y leyes que rijan cualquiera de las fases de elaboración de proyectos y ejecución de obras y sus contrataciones.



**P**ara el Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores, CODIA, el Sistema Dominicano para la Calidad es de suma importancia. Según expresa su presidente, Juan Villar González, “para el CODIA, el SIDOCAL implica el desarrollo de políticas en cada uno de nuestros Núcleos Profesionales en lo relativo a Normalización, Estandarización, Metrología, Acreditación y Evaluación de la Conformidad, aprovechando estas figuras para la producción de bienes y servicios en diferentes Organismos dentro de la Industria de la Construcción”.

Esta institución que integra a los profesionales de las ingenierías, arquitectura y agrimensura de la República Dominicana vigila el ejercicio profesional, protege, capacita, actualiza y vela por los intereses de sus afiliados, propugnando por el establecimiento de normas técnicas y legales que regulen la planificación,

proyección y ejecución de proyectos, servicios y obras en el ámbito del territorio nacional, sirviendo a la vez de guardián del interés público y asesor del Estado en materia de su competencia.

Villar González afirma que para el CODIA “la cultura a la calidad en los sectores de las ingenierías, la arquitectura, agrimensura y ramas afines, está basada en las políticas y objetivos de nuestros miembros en la provisión de productos y servicios en la industria de la construcción, de manera que cumpla las expectativas de los usuarios, clientes o consumidores bajo una visión técnico-científica e innovadora, transparente desarrollando conocimientos y normas actualizadas vinculantes en protección a nuestros asociados, en lo cual se fomenta los valores y el comportamiento ético, a la vez que se promueve el desarrollo sostenible y sustentable de la República Dominicana”.

## Luis J. Miura

Presidente de la Confederación Dominicana de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Inc.

### ■ Cultura de la calidad en cada etapa de la cadena de valor

CODOPYME busca fortalecer la competitividad de las MIPYMEs a nivel nacional e internacional, impulsando que los productos cumplan con los estándares requeridos.



Como institución gremial que promueve el desarrollo de los micro, pequeños y medianos empresarios del país, Confederación Dominicana de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Inc. (CODOPYME) no solo defiende los intereses de sus afiliados, sino que ofrece diferentes servicios para mejorar la competitividad de las MIPYMEs dominicanas. De allí que fomentar una cultura de calidad dentro de este segmento del tejido empresarial dominicano sea determinante para el desarrollo y económico del país.

Luis Miura, presidente de la CODOPYME, señala que es crucial destacar la importancia del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL) y los servicios que brinda la infraestructura nacional de calidad para su institución y para el sector de las micro, pequeñas y medianas empresas en general. “El SIDOCAL desempeña un papel fundamental al proporcionar un marco normativo y técnico que promueve la estandarización y la calidad en nuestros productos y servicios. Esto es esencial para fortalecer la competitividad de nuestras MIPYMEs a nivel nacional e internacional, permitiendo que nuestros productos cumplan con los estándares requeridos en diferentes mercados”, afirma.

Asimismo, apunta que la infraestructura de calidad proporcionada por el SIDOCAL, que incluye

servicios de certificación, normalización, metrología y acreditación, “es esencial para garantizar que nuestras MIPYMEs cumplan con normas y requisitos técnicos, asegurando la calidad y seguridad de los productos que ofrecemos. Además, facilita la penetración en nuevos mercados, promoviendo la confianza del consumidor y fomentando la expansión de nuestros negocios”.

En cuanto a la cultura de la calidad en el sector MIPYMEs, Miura destaca que “desde CODOPYME abogamos por una cultura arraigada en la excelencia, la mejora continua y la satisfacción del cliente. Reconocemos que la calidad no es simplemente cumplir con estándares, sino superar las expectativas de los clientes y brindar soluciones que agreguen valor. Trabajamos en promover la conciencia sobre la calidad en todos los aspectos de las operaciones de nuestras MIPYMEs, desde la producción hasta la atención al cliente”.

La visión de la CODOPYME es lograr que la cultura de la calidad sea intrínseca en cada etapa de la cadena de valor. Buscan fomentar la capacitación y asesoría especializada para que sus miembros estén al tanto de las últimas tendencias, normativas y mejores prácticas en materia de calidad. Asimismo, promueven la adopción de sistemas de gestión de calidad y certificaciones que respalden la calidad de sus productos y servicios.

## Luis José Bonilla

Presidente Asociación Dominicana de Zonas Francas (ADOZONA)

### ■ Contar con estándares de cumplimiento es de vital importancia

Se trata de implementar mediciones, correcciones y mejoras continuas que impregnen en los productos y servicios el factor determinante de la calidad.



**P**ara las empresas miembros de ADOZONA la cultura de la calidad se encuentra enraizada en su ADN, ya que el factor diferenciador de las operaciones industriales y de manufactura del sector Zonas Francas es la alta calidad de sus productos y la estandarización de los medios de producción.

En este sentido, Luis José Bonilla, Presidente de ADOZONA, destaca la contribución del SIDOCAL en la creación de esta cultura de la calidad dirigida al desarrollo de la sociedad, el desarrollo productivo y a la mejora de la calidad de vida de las personas.

“Basado en los objetivos principales de proteger la salud y el medio ambiente, proveer servicios técnicos especializados en materia de calidad, contribuir al fortalecimiento de la competitividad y productividad de las empresas, y facilitar el cumplimiento de los compromisos internacionales en materia de evaluación de la conformidad, el apoyo de nuestro sector a dicho sistema reviste aún más importancia”, agrega.

Asimismo, resalta que para las zonas francas resulta vital siempre mantener invariable varios aspectos, como:

- ▶ Garantizar la confiabilidad, inocuidad y seguridad de productos, procesos, sistemas e instalaciones.
- ▶ Posicionar mejor los productos y servicios de origen dominicanos en los mercados extranjeros.
- ▶ Asegurar la trazabilidad de las mediciones nacionales a patrones de medición primarios, con la mayor exactitud posible.

“Si hay un término con el que se identifica el sector de Zonas Francas, es CUMPLIMIENTO, ya que las exigencias de los mercados suelen ser más elevada cada año e, igualmente, se mantiene creciente la competencia global para los productos que son manufacturados en nuestras empresas”, afirma.

Por ello, elevar la competitividad del sector, considerando los más de 190 mil empleados directos y, a su vez, transmitir estas buenas prácticas a los casi 400 mil empleados indirectos es continuar con la tarea de enraizar aún más la cultura de la calidad.

“La calidad parte del principio de poder optimizar y efficientizar los procesos y ello solo se puede realizar si se tienen las métricas correctas, ya que lo que no se mide, no se puede mejorar”.

“Muchas veces las personas, suelen decir que proveer bienes y servicios a nuestro sector es muy trabajoso o presenta dificultades, y permítanme comentar que es sumamente fácil, ahora la diferencia radica en que el sector exige el cumplimiento de los estándares para elaboración de los productos y es ahí donde la implementación de la cultura de la calidad juega un rol fundamental, permitiendo el desarrollo de procesos eficientes, novedosos que puedan integrar nuevas tecnologías y que, a su vez, beneficie a los colaboradores en la realización de sus labores y al medio completo de producción”, expresa.

“Es por ello, que debemos abrazar la cultura de la calidad, ver con buenos ojos la estandarización de los procesos e implementarla en todo nuestro sistema productivo, ya que los beneficios son tangibles y claramente palpables”, concluye.





## Soluciones integrales de identificación, etiquetado y productos de empaque



- Etiquetas flexográficas y digitales
- Opciones de embalaje
- Soluciones de empaque como flejes, grapas, stretch film y esquineros
- Representantes de impresoras térmicas Zebra y Sato

**¡Consulta por el modelo que necesitas, con gusto te atenderemos!**



**CONTACTO**  
849 472 57 24  
hrolo@etiplast.com

[www.etiplast.com](http://www.etiplast.com)

# Luis Manuel Pellerano

**Director Comercial de Zona Franca Las Américas**

Los estándares de calidad  
se encuentran en nuestro ADN

En ZFLA están comprometidos con mantener los estándares de calidad, lo que les permite adaptarse a los requerimientos de los clientes y de sus operaciones a nivel global.



**T**reinta y cinco empresas en operación, tres de ellas se encuentran dentro del top 15 de las empresas de dispositivos médicos más grandes del mundo; un Business Park, con un banco internacional de gran renombre operando; 16 % del total de las exportaciones del año 2022, es decir US\$ 1.2 billones; 23,500 empleados, son tan solo algunos datos relevantes que han convertido a Zona Franca Las Américas en un referente de calidad entre el sector.

Definitivamente, esto se ha logrado mediante la implementación de “unos valores bien definidos que giran a través de nuestro propósito como compañía de crear el entorno confiable para el éxito de las empresas que se encuentran instaladas en nuestro parque”, afirma Luis Manuel Pellerano, ingeniero industrial y director Comercial de Zona Franca Las Américas.

Pellerano cuenta, además, con un International MBA de Florida International University (FIU), es miembro Beta Gamma Sigma Business Students Honor Society, USA, es miembro de la directiva del capítulo República Dominicana de la Organización de Emprendedores (EO) y fue presidente de la Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (ANJE) para el período 2021-2022.

Para poder lograr dicha confiabilidad comenta que “ha sido vital el poder contar con sistemas de gestión que nos permitan mantener nuestro estándar, así como un ambiente orientado a la mejora continua. Esta iniciativa es apalancada por medio de un proceso integral de capacitación de nuestro principal recurso, nuestro personal, el cual influye de manera directa en la calidad del servicio que ofertamos”.

**¿Cómo el Sistema Dominicano para la Calidad y su normativa ha impactado en las operaciones de ZFLA?**

*Fomentando la cultura de calidad en el país, así como promoviendo la adopción y aplicación de normas y procedimientos que son referencia para los sistemas de gestión de los cuales nos hemos certificado y que hemos asumido dentro de nuestras operaciones. Dichas Certificaciones, en adición a contribuir en garantizar la confiabilidad y seguridad de los servicios que ofrecemos como Operadores, al ser de carácter nacional e internacional, contribuye a elevar aún más nuestra competitividad y reputación, ya que las mismas son muy apreciadas por el tipo de empresas que nos eligen como destino para desarrollar sus operaciones.*

**En cuanto a infraestructura, ¿cuáles son las características y adecuaciones que han hecho para garantizar el cumplimiento de las normas de calidad?**

*Dentro de nuestro equipo de Ingeniería contamos con un departamento de Control de Calidad compuesto de Ingenieros y Técnicos enfocados en monitorizar y asegurar la calidad de los proyectos que desarrollamos, así como una plataforma digital que nos permite maximizar el alcance del mismo e involucrar a todos los interesados clave en el seguimiento y mejora de los indicadores de calidad.*

*Así mismo, contamos con personal especializado en temas de procesos, control de documentos y múltiples auditores internos enfocados a los sistemas de gestión en los cuales estamos certificados.*

*En cuanto a nuestra infraestructura física, la misma fue concebida con los más altos niveles de calidad*

para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, apoyando la continuidad de sus operaciones. Nuestro parque cuenta con una infraestructura de clase mundial diseñada para cumplir nuestros objetivos estratégicos y soportar los requerimientos de nuestros clientes.

**Personal calificado es un punto clave cuando se habla de la implementación de normas de calidad, ¿cuáles son las políticas de selección y capacitación?**

En ZFLA la política de selección asegura que los procesos de identificación de talento se hagan atendiendo a los criterios de mérito y capacidad, permitiendo a todo candidato el mismo trato sin diferencia alguna. Se han incorporado herramientas para identificar las competencias y valores que facilitan el éxito en los roles de la empresa y en el propósito común de nuestra cultura.

En lo que respecta a capacitación, mantenemos un programa permanente que cubre 3 aspectos:

1. **Certificaciones y regulatorios:** incluye las acciones formativas que garantizan la continuidad y apego normativo interno al sistema de gestión.
2. **Liderazgo y habilidades de gestión:** orientado a nuestro modelo de liderazgo y cultura organizacional.
3. **Técnicos:** provee conocimientos y habilidades específicas de gestión y nos permite ser competitivos en los procesos que realizamos.

**¿Cuáles han sido los desafíos para alcanzar los estándares de calidad que hoy tienen?**

El alcanzar y mantener los estándares de calidad para toda empresa requiere de compromiso, esfuerzo y dedicación, lo cual somos muy afortunados como empresa de que se encuentra embebido en nuestro ADN.

El desafío más grande para nosotros como empresa ha sido el tener que evolucionar y adaptarnos a la misma rapidez con la que recibimos los requerimientos de nuestros clientes, que, a su vez, responden a cambios de sus operaciones a nivel global. Hemos aprendido durante nuestro desarrollo a ser ágiles y flexibles para responder de manera oportuna y con el nivel de calidad que nuestros clientes demandan.

**¿Qué medidas se toman para garantizar el cumplimiento continuo de los estándares de calidad en su operación?**

Contamos con una matriz de indicadores de gestión, donde monitoreamos los indicadores de calidad y desempeño de los diferentes procesos de la operación.

En el caso de los proyectos que desarrollamos, contamos con inspecciones recurrentes por nuestro equipo de Control de Calidad, apoyados en la tecnología a través de una plataforma de gestión de la calidad, donde se levantan los hallazgos y se da seguimiento hasta su cierre, procurando al final de cada proyecto incorporar las lecciones aprendidas para fines de mejora continua.

**ZFLA ha sido certificada por BASC (Business Alliance for Secure Commerce- Alianza de Negocios para Comercio Seguro). Coméntenos el proceso para obtener esta certificación y cómo ha impactado en la competitividad del parque.**

Para obtener la certificación BASC, nuestra empresa se vio en la necesidad de abocarse a una revisión detallada de gran parte de los procesos de la operación. En conjunto con un equipo previamente calificado como auditores internos, durante jornadas extendidas de trabajo, construimos las políticas, preparamos toda la documentación y aplicamos los cambios necesarios para lograr la certificación.

Esta certificación les ofrece seguridad a nuestros clientes en cuanto al manejo de carga se refiere, esto nos posiciona y eleva nuestra competitividad, tanto para los clientes ya presentes como para los que queremos atraer.

**¿Hasta qué punto ZFLA puede garantizar que las 35 empresas en operación cumplan con las normas de calidad establecidas, tanto nacionales como internacionales?**

No podemos influir directamente en sus operaciones, sin embargo, el alto nivel del perfil de las empresas que se instalan en el parque cuentan con una estructura muy robusta de calidad para poder cumplir las exigencias del mercado que abastecen.

Debido al sector al que pertenecen, como por ejemplo dispositivos médicos y electrónicos, estas empresas cumplen con ciertas normas de calidad internacional como ISO 14000, ISO 9000, CTPAT, entre otras.

**¿Cuáles son los próximos planes y proyectos para continuar cumpliendo con las normas de calidad en sus servicios?**

Zona Franca Las Américas tiene un alto compromiso con la calidad. Es por esto que continuaremos revisando, innovando y mejorando nuestros procesos, con la idea de no solamente mantener nuestras certificaciones actuales, sino que, a su vez, en el corto plazo, ampliar el abanico de nuevas certificaciones.

## Ing. Emilio Martínez

Director del Laboratorio  
Agroempresarial Dominicano (LAD)

### ■ Un compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad

La Junta Agroempresarial Dominicana busca representar los intereses de los productores agropecuarios, acompañándolos con servicios técnicos, impulsando prácticas productivas y un entorno institucional que mejoren su competitividad en los mercados nacionales e internacionales.



**L**a Junta Agroempresarial Dominicana (JAD) es la principal organización del sector Agro en el país. Apoya, fomenta, defiende y promueve la producción agropecuaria nacional, mediante el ofrecimiento de asistencia técnica directa, capacitación, información y servicios que contribuyan a la innovación tecnológica entre productores agropecuarios.

Así, la JAD, reconociendo la importancia de la acreditación de su laboratorio en la Norma ISO/IEC 17025:2017 para poder realizar análisis reconocidos por los mercados internacionales, inició desde 2011 un proceso para acreditación de los principales métodos con una entidad extranjera.

“Desde 2017, ha comenzado la acreditación con el Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC), obteniendo hasta hoy la acreditación de nueve métodos de análisis microbiológicos, los cuales han servido como aval de cumplimiento de evaluación de la conformidad para los análisis reportados por el laboratorio”, señala el ingeniero Emilio Martínez, director del Laboratorio Agroempresarial Dominicano (LAD).

La República Dominicana pasó por un período de evaluación de los mataderos y laboratorios de análisis para poder exportar carnes hacia los Estados Unidos, por el Servicio de Inspección de la Inocuidad de los Alimentos (FSIS), institución que aprueba los mataderos que pueden suplir carnes de res, pollo, cerdo y huevos en todo el territorio norteamericano, y que regula y controla la calidad de las carnes exportadas por países terceros hacia los EE.UU.

“En 2017, fuimos autorizados por el FSIS para realizar algunos de los ensayos microbiológicos exigidos y en el 2022, obtuvimos la acreditación por el ODAC para los análisis de E. coli O157: H7 en carne de res. Ese mismo año, el país obtuvo la autorización para exportar carne de res hacia EE.UU, con la supervisión y control del Ministerio de Salud Pública a través de DIGEMAPS (Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios)”, expresa Martínez.

La Junta Agroempresarial Dominicana tiene como uno de sus objetivos ampliar el alcance de los métodos acreditados para lograr ser competitivos con la calidad de los alimentos, tanto para el mercado de exportación como el mercado local.

## Julio V. Brache

Presidente de la Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD)

### ■ Las normas dominicanas deben basarse en estándares internacionales o regionales

Las industrias dominicanas, socias de la AIRD, son empresas que operan formalmente y que cumplen todas las normativas y legislaciones nacionales, lo que les permite competir tanto nacional como internacionalmente.



La implementación de un sistema de calidad en la industria es fundamental para optimizar los procesos y garantizar que los productos cumplan con los requisitos básicos. Su implementación efectiva puede traer importantes beneficios en términos de crecimiento, eficiencia operativa, satisfacción del cliente, gestión de riesgos, entre otros.

De allí que para esta edición especial, entrevistamos a Julio Brache, presidente de la asociación de Industrias de la República Dominicana, AIRD, la organización empresarial más grande y representativa del sector industrial en el país, que agrupa a más de mil empresas y asociaciones regionales y sectoriales de la industria en todo el territorio nacional,

La Ley 166-12 crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL) que, mediante una infraestructura, busca desarrollar y demostrar la calidad de procesos y productos, y crea como parte de su infraestructura, el Consejo Dominicano para la Calidad, que representa y coordina todo el sistema, del cual la Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD) es integrante.

Brache, quien además es vicepresidente del Grupo Rica, también se desempeña como presidente de la

Fundación Rica y primer vicepresidente del Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP); es miembro del Consejo de Directores de BHD Puesto de Bolsa y Presidente de la Asociación Dominicana de Industrias Lácteas (ADIL). Sus diferentes posiciones lo convierten en un vocero fundamental de esta edición para conocer cómo el Sistema Dominicano de la Calidad ha impactado en el sector industrial.

**¿Por qué es importante para su institución que exista el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL) y los servicios que brinda la infraestructura nacional de calidad?**

*Para el sector industrial el Sistema y sus instituciones constituyen una garantía de nuestra competitividad, un factor fundamental, tanto en los mercados locales como internacionales. Cada industria socia se esfuerza por alcanzar los más altos estándares, pero es necesario que esto tenga seguimiento, certificación, garantía de organismos oficiales, que se definan normas, que se apliquen las mismas con la rigurosidad que exigen los procesos modernos y el consumidor actual.*

*Más de 300 normas técnicas dominicanas (NORDOM) elaboradas por la Comisión Técnica de Expertos (CTE), del CODOCA; aprobación de políticas de calidad y*

normalización; aprobación de un Plan Nacional de Normalización, así como de guías, normas, participación en capacitaciones, certificaciones, etc. son solo indicadores de lo que hemos alcanzado en términos de garantía de la calidad.

Los servicios técnicos de las instituciones que componen el SIDOCAL (el Instituto Dominicano para la Calidad -INDOCAL- y el Organismo Dominicano de Acreditación -ODAC-) resultan fundamentales para el fortalecimiento de la competitividad, así como para facilitar la implementación exitosa de las estrategias de desarrollo industrial del país, especialmente ahora que nos enfocamos en la Industria 4.0. Se requiere continuar haciendo mayores y mejores esfuerzos en innovación e investigación; diversificar la estructura exportadora; normalizar productos y servicios, así como también garantizar mediciones confiables en las cadenas de valor productivas.

### **¿Cómo es la cultura de la calidad en la industria dominicana, qué visión tiene desde su posición como presidente de la AIRD?**

La apertura de la economía, los tratados comerciales internacionales, la integración regional y la globalización, son procesos que han conllevado a un incremento de la competencia en la conquista de los mercados de bienes y servicios. Las empresas e industrias que puedan ofrecer bienes y servicios competitivos en materia de calidad, cantidad y precio, tiempo de entrega y servicios al consumidor, y que se desempeñen con una responsabilidad social empresarial y con procesos sostenibles, son las que tienen las mayores posibilidades de permanecer en el mercado y generar riquezas.

Las industrias representadas en la AIRD, conscientes de esa realidad, han incrementado el uso de los instrumentos y de los servicios prestados mediante la infraestructura de la calidad, y hacen uso constante de los subsistemas de normalización, metrología, evaluación de conformidad, gestión de la calidad y acreditación.

La normalización es una actividad que se constituye en uno de los pilares de la infraestructura de la calidad de un país, mediante ella se promueve el progreso técnico, el desarrollo económico y la mejora de la calidad de vida.

Es muy importante el involucramiento de los diferentes subsectores industriales en los Comités Técnicos de Normalización (CTN) del INDOCAL, en donde se elaboran las Normas Dominicanas (NORDOM). Actualmente, se registran unos 50 Comités Técnicos de este tipo, aunque no todos están activos.

Un elemento importante es que las normas dominicanas deben basarse en normas internacionales o regionales para evitar que se constituyan en obstáculos técnicos al comercio. Las normas son de cumplimiento voluntario, pero se constituyen en obligatorias cuando se convierten en reglamentos técnicos.

Las industrias dominicanas, socias de la Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD), son empresas que operan formalmente, que cumplen todas las normativas y legislaciones nacionales; muchas de ellas certificadas en diferentes sistemas de gestión de la calidad y ambientales; sus productos, procesos y servicios cumplen con las normas y reglamentos técnicos correspondientes, lo que les permite competir tanto nacional como internacionalmente.

Los industriales aspiramos a que estas sirvan para impulsar una competencia leal, igualitaria y no discriminatoria entre las empresas de producción local como las empresas de productos importados, y que todas cumplamos con el marco normativo que le garantice a los consumidores productos de alta calidad, confiabilidad y seguridad.



# FACTOR DE ÉXITO

¡La clave está en la diferenciación!

REPÚBLICA DOMINICANA  
ISSN 2220-0101



www.revistafactordeexitodominicana.com  
@RevistaFactorDeExitodominicana

La sostenibilidad  
en el corazón  
del negocio

## Bredyg Disla

Directora de Comunicación y  
Sostenibilidad de AES Dominicana  
Vicepresidenta ejecutiva  
de la Fundación AES Dominicana

## Desarrollo sostenible, una oportunidad para las empresas

■ **Jorge Galiber**  
CEO de TotalEnergies  
Marketing Dominicana  
Un sólido e  
inquebrantable  
compromiso con  
la sostenibilidad

■ **Dania Heredia**  
Presidenta del Consejo  
Directivo de Ecored  
Fortalecer a las  
mipymes en temas  
de sostenibilidad es  
una línea de acción  
prioritaria

■ **Ginny Heinsen Bogaert**  
Gerente general Sostenibilidad 3Rs  
En temas de sostenibilidad  
"querer es poder"

■ **José Mármol**  
Vicepresidente ejecutivo de  
Comunicaciones Corporativas,  
Reputación y Banca  
Responsable del Grupo Popular  
La sostenibilidad no  
es una opción, es un  
destino ineludible



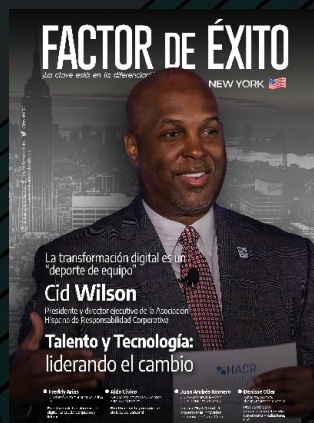
EVENTOS | REVISTA | DIGITAL | WEB SITE

**FDE**  
FACTOR DE ÉXITO



# PLATAFORMA INTERNACIONAL PARA EL LIDERAZGO, EMPRESARIAL Y DE NEGOCIOS

CHILE | COLOMBIA | ECUADOR | MÉXICO | PANAMÁ  
REPÚBLICA DOMINICANA | MIAMI | ATLANTA | NEW YORK



DESCARGA TODAS NUESTRAS EDICIONES AQUÍ >>>





# UNIBE

## Escuela de Medicina de Unibe, acreditada por la agencia internacional CAAM-HP

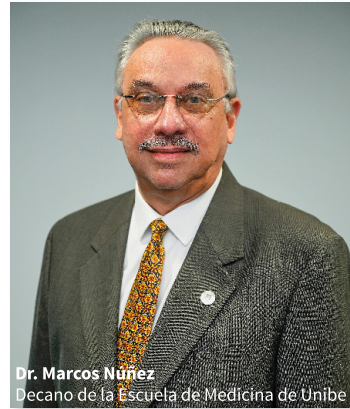
Producto del compromiso con la excelencia, la sólida cultura de evidencia y una gestión eficiente de los procesos de aseguramiento de la calidad, la Escuela de Medicina de la Universidad Iberoamericana se consolida como un referente de calidad académica nacional e internacional.

**E**l aseguramiento de la calidad en la educación superior juega un papel fundamental en la formación de profesionales que contribuyan de manera positiva a la sociedad. La calidad en las instituciones de educación superior trasciende más allá de una simple medición; es la capacidad para definir su misión y visión, identificar su entorno significativo y adherirse a principios, orientaciones y valores, lo que guía su camino hacia la excelencia.

La Universidad Iberoamericana, Unibe, asegura la calidad a través de un robusto sistema de garantía y fomento de la calidad, alineado al plan estratégico institucional. Su enfoque está orientado a promover una experiencia educativa transformadora y fomentar un liderazgo que impacta la sociedad local y global. Este sistema cuenta con un conjunto de instancias responsables de gestionar, administrar y coordinar todos los procesos y procedimientos asociados a la evaluación permanente de los servicios de la universidad para identificar las fortalezas y retos institucionales en el cumplimiento de la misión, asegurando que cumpla con los estándares locales e internacionales de calidad.

En 2018, la escuela de Medicina de Unibe inició la preparación para su acreditación internacional por parte de la agencia Caribbean Accreditation Authority for Education in Medicine and Other Health Professions (CAAM-HP). La acreditación es el proceso mediante el cual una institución de educación superior evalúa sus actividades educativas buscando un juicio independiente para confirmar que alcanza sustancialmente sus objetivos y cumple con criterios y normativas de calidad establecidos por

la agencia que otorga el aval. CAAM-HP, reconocida por la Federación Mundial de Educación Médica (WFME), se distingue por sus valores fundamentales de profesionalismo, integridad, responsabilidad, transparencia y colaboración, y lleva a cabo una evaluación imparcial y metódica.



Dr. Marcos Núñez  
Decano de la Escuela de Medicina de Unibe

Para este proceso, la escuela de Medicina creó el Comité Timón, liderado por su decano, el doctor Marcos Núñez, y conformado por colaboradores, docentes y estudiantes de la escuela, quienes encabezaron el proceso de autoevaluación, validaron los estándares de la CAAM-

HP y redactaron el autoestudio institucional. Se designaron, además, seis subcomités para completar las bases de datos que analizaban los estándares relacionados al entorno institucional o gobernanza, estudiantes, profesores, recursos educativos, programa académico, y el internado. A su vez, los estudiantes, encargados por el Comité Timón, se constituyeron en un subcomité para realizar el análisis independiente estudiantil, llevando a cabo una encuesta a sus pares diseñada para evaluar su percepción y experiencia con relación a la calidad de la educación médica que recibían. Los resultados de este estudio independiente fueron la base para



el diseño del autoestudio institucional, el cual proporcionó una visión integral y reveló áreas de fortaleza y posibles áreas de mejora.

Gracias a este trabajo colaborativo, en agosto de 2023, la universidad recibió la noticia de que la escuela de Medicina fue acreditada por la destacada agencia internacional. “Este es un paso de reconocimiento a la calidad institucional demostrada por la escuela de Medicina de Unibe y que involucra estudiantes, profesores, personal administrativo y autoridades”, manifiesta el doctor Marcos Núñez, y agregó que también ratifica la calidad de sus egresados en el mundo competitivo y global en el que vivimos.



**Dra. Elizabel De León**  
Decana asociada de la escuela

De acuerdo con la doctora Elizabel De León, decana asociada de la escuela y coordinadora de la visita de acreditación, “el esfuerzo de cada miembro de la comunidad universitaria facilitó encontrar puntos en común de sus respectivas experiencias con los requerimientos de la acreditación. El

éxito del este proceso consistió en la aceptación de la cultura de acreditación y el compromiso con el mejoramiento continuo”.

El compromiso de Unibe con el desarrollo y la sostenibilidad de los sistemas de garantía de la calidad educativa fue evidente a todos los niveles del liderazgo institucional, asegurando que cada miembro de este equipo multidisciplinario y con alto sentido de pertenencia institucional se sintiera parte integral del proceso. Esto impulsó la participación y cultivó un ambiente de colaboración en el que cada contribución fue valorada.

Los estudiantes, de igual manera, desempeñaron un papel esencial, no solo como beneficiarios de la educación, sino como participantes activos en su desarrollo. Su perspectiva y experiencia fueron cruciales en la identificación de aquellas áreas de mejora y la adaptación de los programas académicos a las necesidades cambiantes de cada uno de ellos.

La configuración de un equipo comprometido, la promoción de un sentido de pertenencia, el compromiso institucional en todos los niveles y la atención continua a la mejora han sentado las bases para el éxito de Unibe en la formación de profesionales de la salud altamente capacitados y comprometidos con la excelencia. La acreditación constituye un logro de la escuela y de la universidad, garantizando que cumple con los estándares más exigentes y rigurosos en el ámbito de la educación médica, reafirmando el compromiso de Unibe con la excelencia educativa y la formación de profesionales de la salud preparados para abordar los desafíos de la atención médica moderna.

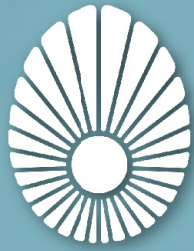


**Dra. Vhyna Ortega**  
Vicerrectora académica de Unibe

Para la Universidad Iberoamericana, explica la doctora Vhyna Ortega, vicerrectora Académica, “el compromiso con la excelencia académica, una sólida cultura de evidencia y una gestión eficiente de los procesos de aseguramiento de la calidad, son los ingredientes fundamentales

de la cultura de calidad que caracteriza a Unibe”. La doctora Ortega afirma que para el éxito de estos procesos se requiere fomentar una cultura institucional basada en la cooperación, el intercambio de experiencias y el trabajo en equipo, con un liderazgo horizontal e inspirador.





# LARIMAR

CITY & RESORT

## La nueva ciudad resort de la República Dominicana

**E**n un terreno de 350 hectáreas, una vista espectacular y un concepto que aplica técnicas de eficiencia y sostenibilidad, este proyecto se presenta como una innovación en el este del país.

Larimar City & Resort es un concepto diferente que colocará en el mercado un gran número de unidades residenciales y plazas hoteleras, donde el huésped no solo disfruta del hotel, sino también de todo lo que le ofrece la ciudad resort a nivel de ocio y gastronomía.

El nuevo destino, ubicado en Punta Cana ofrecerá un lugar para vivir o ir de vacaciones con un nivel de servicios de alta calidad, un malecón al estilo del mediterráneo con restaurantes y tiendas, beach-clubs en un entorno de piscinas y playas artificiales, desde donde las vistas panorámicas son sobrecogedoras y espectaculares. ¡Definitivamente, una experiencia única!

### Además, el proyecto brinda opciones especiales para los inversores:

► **Modalidad Developer as a Service:** destinado a desarrolladores inmobiliarios, en la que puede adquirir una torre completa para personalizar el diseño y venderla bajo su marca. La constructora se encarga de entregar la torre llave en mano a un precio que fijan desde el principio.



Este es un producto le permitirá ser desarrollador inmobiliario en República Dominicana sin la complejidad de estructurar todos los departamentos de operaciones y con la inversión inicial asegurada.

► **Seguro sobre su inversión:** garantiza que todos los compradores reciban la devolución de la totalidad del dinero en caso de que no se le entregue su vivienda. Adicionalmente, se cuenta con productos específicos para aquellos compradores que buscan rentabilidad desde el primer día.

► **Pequeños inversores:** por la compra de unidades con pago del 100 %, el comprador recibe, además del seguro, una remuneración anual de 5 % en pagos trimestrales. Si la compra supera las 5 unidades y los 500.000 USD se aumenta la remuneración al 8 %. El inversor obtiene así un rendimiento durante el periodo de construcción y, además, la plusvalía inmobiliaria de comprar en plano.

► **Bulid to Rent:** venta de torres completas con descuentos especiales o acogiéndose a los esquemas anteriores de remuneración, donde el inversor puede personalizar el diseño y comercializar el alquiler con marca propia. La constructora da la opción al inversor de alquilarles el edificio completo a la entrega, manteniendo la rentabilidad del 8 % y encargándose de la explotación.

Premium Content



¿Quieres invertir?  
más información



# Juan Miguel Curbelo

Director general de Administración y Finanzas de Pollo Cibao

Nos esforzamos por ser líderes en la industria avícola de la República Dominicana

La implementación de normas de calidad en Pollo Cibao ha contribuido al aumento de la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa, la expansión de mercados y la mejora continua de sus productos y servicios.

**L**a implementación de normas de calidad en Pollo Cibao, empresa líder del sector avícola, ha generado una serie de beneficios significativos.

Comenta Juan Miguel Curbelo, director general de Administración y Finanzas de la empresa, que “en primer lugar, ha mejorado la satisfacción del cliente al garantizar la consistencia y calidad de nuestros productos. Esto ha llevado a una mayor fidelización de los clientes y a un incremento en la lealtad de la marca. Además, la adopción de estas normas ha optimizado nuestros procesos internos, permitiendo una mayor eficiencia operativa y una mejor gestión de recursos. Otro beneficio crucial ha sido la mejora continua de nuestros productos y servicios a través de la retroalimentación y la evaluación constante. Esto nos ha ayudado a identificar áreas de mejora y a implementar acciones correctivas y preventivas de manera efectiva”.

En Pollo Cibao la implementación de la norma ISO 9001-2015 ha sido un proceso enriquecedor, aunque no exento de desafíos. “Uno de los principales retos ha sido la adaptación y alineación de nuestros procesos existentes con los requisitos precisos de la norma. Esto implicó una revisión exhaustiva de nuestra estructura operativa y la redefinición de algunos procedimientos para garantizar su conformidad con los estándares de calidad”, señala Curbelo.

A esto se suma la sensibilización y capacitación del personal, y la gestión de la documentación requerida por la norma, lo cual demandó un riguroso proceso de revisión y coordinación entre diversos departamentos. La auditoría interna y la preparación para la certificación también representaron desafíos notables. “Garantizar que estábamos cumpliendo adecuadamente con todos los criterios de la norma, identificar áreas de mejora y abordar las no conformidades fue un proceso intensivo que requirió un equipo comprometido y dedicado”, expresa.

Sin embargo, la implementación de ISO 9001-2015 en Pollo Cibao ha mejorado significativamente la calidad de sus productos y servicios. Además, ha fortalecido la orientación al cliente, permitiendo adaptar productos a sus necesidades. La eficiencia interna mejorada también se traduce en entregas más rápidas y ágiles al mercado.

*Pollo Cibao cuenta con la certificación ISO 9001-2015, la cual ha tenido un impacto altamente positivo en la competitividad en el mercado de productos avícolas. La estandarización de sus procedimientos ha impulsado la eficiencia en los procesos, lo que se ha traducido en una mayor satisfacción de sus clientes.*



Curbelo, afirma que ha sido importante enfocarse en la optimización de competencias del personal, como parte integral de su política de calidad. “Esta estrategia busca mejorar el rendimiento de nuestros empleados. Implementamos programas continuos de capacitación que abarcan aspectos específicos de la norma ISO 9001-2015 y nuestras políticas internas de calidad”.

Los programas de capacitación de Pollo Cibao están diseñados para asegurar que sus colaboradores comprendan completamente los requisitos de calidad y cómo se relacionan con sus roles y responsabilidades. Se brinda capacitación sobre buenas prácticas, procesos estandarizados, manejo adecuado de productos, así como la importancia de la calidad en la satisfacción del cliente.

Además, la empresa fomenta la participación activa y la retroalimentación de los empleados, promoviendo un entorno donde se sientan cómodos al plantear preguntas, compartir experiencias y sugerir mejoras relacionadas con la calidad.





“La formación no solo se limita a la fase de ingreso; es un proceso continuo. Mantenemos a nuestro personal al día sobre las últimas actualizaciones en normas de calidad y mejores prácticas a través de sesiones periódicas de formación, talleres y seminarios. Esto garantiza que estén al tanto de las evoluciones en el campo de la calidad y que puedan aplicarlas efectivamente en sus funciones diarias”, agrega Curbelo.

“Nuestro enfoque en la formación y capacitación de empleados se centra en garantizar la comprensión y aplicación efectiva de las normas de calidad, promoviendo un compromiso constante y la mejora continua de nuestros procesos y servicios”.

En términos de calidad, en Pollo Cibao, tienen la visión a futuro de continuar promoviendo una cultura de mejora continua. “Nos comprometemos a mantener el liderazgo activo de la alta dirección y a involucrar a todo nuestro personal en este esfuerzo constante por mejorar y elevar los estándares de la industria avícola en la República Dominicana”.

Podemos decir que la empresa cuenta con una visión sólida y ambiciosa para el futuro en términos de calidad. “Nos esforzamos por ser líderes en la industria avícola de la República Dominicana, estableciendo nuevos estándares de excelencia que beneficien a nuestros consumidores y a la industria en su conjunto. Estamos decididos a identificar oportunidades de mejora en todos los aspectos de nuestra operación, desde la producción hasta la atención al cliente. La alta dirección lidera este esfuerzo al establecer expectativas claras, asignar recursos adecuados y respaldar activamente la iniciativa de mejora continua”.





# José Antonio Cabrerá

Director General Cemex  
para República Dominicana  
y Puerto Rico



Reputación sólida  
basada en la calidad  
de sus productos y  
servicios

Transmitir una correcta imagen y velar porque lo que se diga hacia afuera sea una constancia en la empresa, es parte de la reputación corporativa. Las corporaciones trabajan de la mano con personas que le permiten llevar a cabo todos los procesos para proveer productos y servicios de alta calidad logrando así que el público y/o cliente se identifique con la marca, reconociéndose en los valores, principios y filosofía de la empresa.



**A**ctualmente las normas de calidad se han convertido en una herramienta fundamental para impulsar la mejora continua en los procesos involucrados en la producción de cemento y hormigón. Cemex ha sido históricamente un elemento diferenciador en el mercado de la industria de la construcción y los materiales en todo el mundo, promoviendo la calidad en sus productos y servicios.

José Antonio Cabrera, director General Cemex Clúster Caribe (República Dominicana y Puerto Rico) indicó algunos de los factores que contribuyen a lograr la calidad en cada uno de los procesos en los que se adentran, no solo en sus productos sino también en ser la selección preferida de sus clientes. “Hemos edificado una reputación sólida en cuanto a la calidad de nuestros productos y servicios en todo el mundo. Algunos de los factores que contribuyen a que la calidad de Cemex sea un diferenciador clave para el mercado son el cumplimiento de normas de calidad y estandarización de proceso, la innovación, desarrollo y mejora de nuestros productos, la consistencia y estabilidad en el cumplimiento de los requisitos normativos y del cliente, entre otros”.

Así mismo Cabrera reforzó que la empresa siempre vela por tener el acompañamiento constante en la relación con sus clientes indicando que estos participan en los procesos de mejora continua para lograr la calidad del producto y los servicios evidenciado en los resultados de las evaluaciones de su satisfacción, “el acompañamiento del cliente

en el desarrollo de soluciones constructivas y las relaciones comerciales basadas en la confianza y la transparencia con un enfoque de ganar-ganar son parte fundamental de nuestro compromiso” expresó Cabrera.

Las Certificaciones y reconocimientos obtenidos de entidades acreditadas le permiten a Cemex ser un ente con reputación firme. La empresa cuenta con la certificación de la Calidad de Producto INDOCAL bajo el RTD 178-9 y la certificación ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad del Proceso, que aportan al cliente las garantías de un respaldo de verificación de cumplimiento y/o conformidad de los productos y procesos por entidades de alta credibilidad, reputación y prestigio. Esto ofrece transparencia a los clientes sobre el cumplimiento de lo definido por las regulaciones estatales e internacionales.

Además, también están certificados en las normas: ISO 45001:2018, sobre Seguridad y Salud en el Trabajo; ISO 14001:2015, en Gestión Ambiental e ISO 27001:2013, norma que regula la Seguridad de la Información.

Sin duda, la implementación de las normas de calidad en Cemex ha aportado beneficios importantes para su posicionamiento en el país, tales como el aumento de la satisfacción del cliente y su confianza hacia la organización y sus productos, esto proporciona una ventaja competitiva en los mercados, ya que demuestra su compromiso con la excelencia y

la estandarización de los procesos, manifestándose en estabilidad, certeza y altos estándares de calidad en el resultado del producto final.

Nuestro país se ha adentrado a conocer e implementar procesos que aporten con el cuidado ambiental, la cementera no ha sido la excepción ya que parte de su compromiso con la sostenibilidad es lograr la neutralidad en carbono; comentan que, para alcanzarlo, establecieron metas agresivas de descarbonización con un plan muy específico para lograrlas, teniendo como objetivo final convertirse en una empresa con cero emisiones netas de CO2 para el 2050.

La elaboración de productos (concreto y cemento) con combustibles alternos se traducen en reducción de emisiones directa neta de CO2, lo que asegura el uso eficiente de los recursos como el agua, la energía y materias primas directas, haciendo uso de y sustitutas resultado del residuo de otros procesos industriales, lo que disminuye el impacto del consumo y el desperdicio.

Adicionalmente, las buenas prácticas ambientales han servido como proceso para disposición segura de los residuos municipales, aportando de forma significativa a la salubridad de las comunidades con una disposición responsable; la adopción y mantenimiento de los modelos de economía circular han disminuido el agotamiento de los recursos naturales y la generación de residuos.

También han gestionado las operaciones bajo un enfoque arraigado en la prevención de la contaminación y la sostenibilidad, y han mantenido la política orientada a la preservación de la biodiversidad en las áreas donde opera Cemex, promoviendo, vía la gestión de responsabilidad social en las comunidades, las buenas prácticas de prevención de la contaminación y su relación con el vivir sano y en armonía con la naturaleza.

Cemex ha realizado inversiones en tecnología para la generación de energía verde, vía paneles solares en las áreas de canteras agotadas de la mano con la regulación local del Ministerio de Medio Ambiente y del Ministerio de Energía y Minas y ha mantenido los monitoreos internos en línea, conforme sus controles de cumplimiento de los indicadores de calidad y de ambiente, adicional al cumplimiento de la ley y la regulación aplicable.

“Hemos contribuido a los retos del país de cara a las metas estatales sobre cuidado del medio ambiente y cambio climático del 2030, orientados en el orden de nuestros objetivos al 2050 de balance cero en nuestra huella de carbono. Trabajamos con proyectos de restauración ambiental y logrando recuperaciones de nuestras canteras de forma progresiva, de acuerdo con las regulaciones del sector; restaurando las áreas agotadas al mismo tiempo que continúa el desarrollo de la mina”.

Una trayectoria de largos años respalda las acciones de Cemex. La correcta relación con los clientes, su genuina preocupación por la sostenibilidad y la entrega de productos y servicios de alta calidad avala el compromiso de la cementera en nuestro país.





## 3,582 libras de desechos recogidas

Las campañas de limpieza de playa que realiza la empresa no solo buscaba un impacto ambiental positivo, sino también generar conciencia respecto de la importancia de un manejo adecuado de los residuos.

**P**ollo Cibao, empresa líder en el sector avícola dominicano, siempre comprometida con iniciativas que promuevan la sostenibilidad ambiental, realizó su jornada de limpieza de playas 2023, en esta ocasión en la Playa Montesinos, situada en el Monumento a Fray Antonio de Montesinos y Fuerte de San José, en la ciudad capital.

La jornada inició con una charla de concientización para el cuidado y protección de las playas a los 50 voluntarios que asistieron a la actividad, ya que la empresa parte de la premisa de que “el verdadero cambio no se produce en la playa sino en nosotros”. Este tipo de acciones se alinean con la meta global: “Un mundo sin residuos”.

Durante la limpieza de playas 2023, fueron recuperadas 3,582 libras de desechos, el destino final de estos residuos reciclables va desde los mismos productos que vuelven al ciclo de vida hasta posible nueva tecnología para producción de plásticos en empresas grandes.

Generalmente, la limpieza de playas se realizan a través de campañas de voluntarios de organizaciones, la comunidad o de autoridades públicas como las municipalidades. Los voluntarios se encargan



de recoger todos los residuos que puedan de las playas y, de ser posible, identificarlos para que estos sean reciclados. De allí que la Corporación Avícola y Ganadera Jarabacoa SAS busca seguir creando

una red de voluntarios para aumentar la cantidad de personas que participa en las actividades de su programa de responsabilidad social.

## Ocho millones de toneladas de desechos en los océanos

La limpieza de playas juega un rol clave para disminuir la basura que contamina los mares y océanos en el mundo. Esta es una de las formas para evitar que las costas se transformen en pequeñas islas de basura.

Es probable que más de una vez en la playa se encuentre con la basura que alguien dejó en la arena. Lo que parecía el envase de un helado o un vaso que esa persona no desechó correctamente en la playa se ha ido transformando en una realidad mundial que acumula aproximadamente ocho millones de toneladas de desechos en los océanos.

Lamentablemente, hoy en día existen las llamadas islas de basura que, en pocas palabras, son vertederos flotantes de residuos.

En el caso del Distrito Nacional, la basura, principalmente desechos plásticos que son tirados en las calles, pasan al sistema de alcantarillas y de ahí a las cañadas, que también reciben desperdicios directamente de las personas que viven en sus

alrededores, para terminar en río Ozama y de ahí quedar atrapadas en el puente Flotante que, después de abierto, la conducirá al mar Caribe.

Cuando los desperdicios entran a mar abierto, las aguas junto con el viento las llevan directamente a la zona costera del Malecón de Santo Domingo que está compuesta por las playas Montesinos, el Fuente San Gil y Güibía.

La amenaza ecológica que representa la presencia de toneladas de basura flotante en los mares del mundo no es nada nuevo, pero el hecho de que semejante cantidad de desechos se hayan presentado en las costas es un fenómeno que preocupa a los expertos, en áreas que se encuentran muy cerca de la capital.

### “Un mundo sin residuos”

Gracias a las jornadas de limpieza de playa hay basura que, en vez de transformarse en un nuevo vertedero flotante, es rescatada y llevada a un centro de reciclaje.



# PUSHING ARCHITECTURE TO THE LIMITS.

@utopia\_develop  
www.utopiadevelop.com

 **UTOPIA**  
DEVELOPMENT



# REPÚBLICA DOMINICANA

El destino ideal en  
cualquier temporada del año



# SKYhigh

Dominicana



Visita nuestra página web para conocer  
los destinos y comprar tus boletos  
[www.skyhighdo.com](http://www.skyhighdo.com)



Con pasión y orgullo, **nos dedicamos a fortalecer al sector industrial** mediante la promoción de políticas públicas justas, el desarrollo sostenible y la innovación, **impulsando así el crecimiento y el desarrollo socioeconómico del país.**