

## Datos Identificativos

El Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura (CODOPESCA), es la entidad responsable del cumplimiento de la Ley 307-04, del 3 diciembre del 2004, sobre todas las actividades de explotación y/o extracción de los recursos biológicos marinos y acuáticos existentes, estableciendo un sistema pesquero sostenible de producción pesquera y de la acuicultura.

## Misión

Regular, desarrollar, fomentar y fiscalizar las actividades de explotación e investigación pesquera y acuícola y/o extracción de los recursos bióticos acuáticos del país, implementando un sistema de producción y comercialización basado en los principios de la pesca responsable y el uso racional del ambiente, para la satisfacción de las necesidades alimentarias de la población y para el desarrollo sostenible de este sector de la economía nacional.

## Normativa

**Ley 307-04**, del 3 de diciembre 2004 que crea al Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura.

**Decreto 6-18**, del 5 de enero 2018, sobre la veda para la captura y comercialización de cangrejo en todo territorio nacional.

**Decreto 40-13**, del 1 de febrero de 2013, sobre la declaración de alta prioridad nacional del desarrollo sostenible de la pesca y acuicultura.

**Decreto 119-12**, del 4 de marzo 2012, que establece la veda para la captura, procesamiento y tenencia de langosta en todo territorio nacional.

## ATRIBUTOS DE CALIDAD

**FIABILIDAD:** Nuestros colaboradores se preocupan por el cumplimiento de los procesos establecidos para minimizar los errores en el trámite de las solicitudes. Para el desempeño de sus funciones.

**TIEMPO DE RESPUESTA:** Como institución estamos comprometidos tramitar las solicitudes recibidas dentro de los plazos institucionales establecidos, dando respuesta oportuna a las solicitudes.

**ELEMENTOS TANGIBLES:** Nuestras instalaciones físicas cuentan con las condiciones necesarias para la prestación del servicio.

**AMABILIDAD:** CODOPESCA se preocupa en brindar un trato digno y personalizado en la prestación del servicio.

**ACCESIBILIDAD:** Como institución estamos comprometidos en tramitar las solicitudes recibidas dentro de los plazos institucionales establecidos, dando respuesta oportuna a las solicitudes.

C O M P R O M I S O S  D E  C A L I D A D	SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES	
	LICENCIAS	AMABILIDAD		95%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre
		TIEMPO DE RESPUESTA		Seis (6) días laborables	% de solicitudes tramitadas en el plazo
		FIABILIDAD		95%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre
		ELEMENTOS TANGIBLES		90%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre
		ACCESIBILIDAD		95%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre
	CERTIFICADOS DE NO OBJECCIÓN	FIABILIDAD		95%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre
		ACCESIBILIDAD		95%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre
		ELEMENTOS TANGIBLES		95%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre
	INSPECCIONES	AMABILIDAD		95%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre
TIEMPO DE RESPUESTA			84 horas ordinarias	% de solicitudes tramitadas en el plazo	
FIABILIDAD			95%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre	
ACCESIBILIDAD			95%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre	
ASESORIAS TÉCNICAS	AMABILIDAD		95%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre	
	FIABILIDAD		95%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre	
	ACCESIBILIDAD		98%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre	
	ELEMENTOS TANGIBLES		95%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre	

## DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Tramitar su (s) solicitud (es) en los formatos establecidos por la institución.
- Proporcionar las informaciones necesarias del servicio en el tiempo establecido.
- Presentar la documentación requerida para iniciar el proceso de trámite de los servicios.
- Notificar cualquier situación de no conformidad mostrada en el trámite de solicitud de servicio.
- Mostrar un trato afable y de respeto al personal de la institución.
- Cumplir con las políticas y disposiciones institucionales.

## INCLUSIÓN

- CODOPESCA como institución gubernamental está comprometida en la igualdad de derecho, promocionando la diversidad de oportunidades sin discriminación social, política o económica.
- acceso a nuestros servicios a través de diversas modalidades (presencial, telefónica y virtual) para dar respuestas a los compromisos con los ciudadanos.
- Nuestras instalaciones cuentan con rampas y parqueos identificados para el fácil acceso a las personas que poseen alguna discapacidad física o de movilidad.

## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### Presencial

Dirigiéndose a nuestra oficina principal en el Ministerio de Agricultura, Autopista Duarte KM 6 ½ Los Jardines del Norte. Santo Domingo, D.N. República Dominicana.

### Central Telefónica

(809) 338-0802 Ext.220

### Correo electrónico

info@codopesca.gob.do

### REDES SOCIALES



### QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los canales disponibles para que puedan tramitar quejas y sugerencias serán:

#### Buzón de Quejas y Sugerencias\*

- **Físicos** -SEDE y Estaciones de servicios
- **Electrónicos**-<http://www.codopesca.gob.do/buzon-de-sugerencias/>

#### Línea 311\*

Sistema de atención ciudadana

#### Correo electrónico\*

experiencia.clientes@codopesca.gob.do

\*El tiempo máximo de respuesta o solución es de quince (15) días laborables.

### MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos de calidad asumidos, el Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura a través de su máxima autoridad procederá remitiendo al usuario una comunicación o un correo electrónico en un plazo de quince (15) días laborables, pidiendo disculpas por la situación presentada y en los casos que aplique se estarán indicando la forma de solucionar cualquier inconveniente que presente el usuario.

## DATOS DE CONTACTO

### Dirección

Dirigiéndose a nuestra oficina principal en el Ministerio de Agricultura, Autopista Duarte KM 6 ½ Los Jardines del Norte. Santo Domingo, D.N. República Dominicana.

### ESTACIONES DE SERVICIOS

- Baní
- Puerto Plata
- La Altagracia
- Miches
- Samaná
- Montecristi
- Santo Domingo
- Santiago
- Barahona
- San Pedro de Macorís



### UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Departamento de Planificación y Desarrollo a través de la División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

#### Número de Contacto

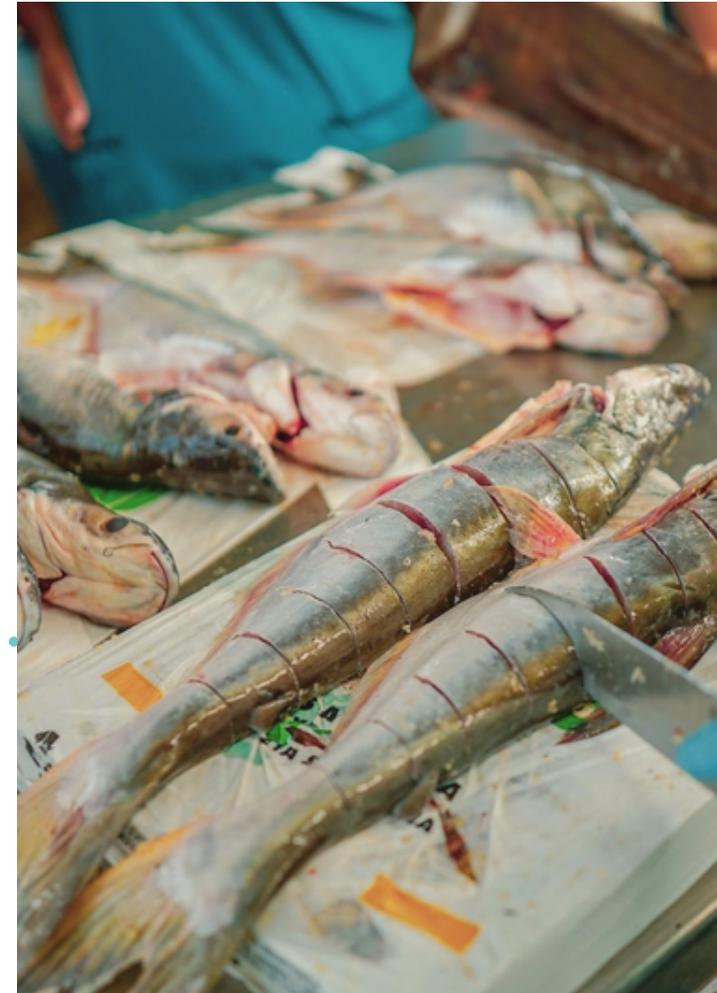
(809) 338-0802 Ext.246

#### Correo Electrónico:

experiencia.clientes@codopesca.gob.do

#### Horario de Atención

8:00 a.m. a 4:00 p.m.



## CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

(NOVIEMBRE 2021-NOVIEMBRE 2023)

El programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

