

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los canales de contacto con los que cuentan los ciudadanos/ usuarios en la institución son los siguientes:

 Avenida Núñez de Cáceres No. 11, edificio Equinox, piso 2, Bella Vista, Santo Domingo, D.N.

 809-227-9100

 info@odac.gob.do

 <https://odac.gob.do>

   @odacrd

QUEJAS Y SUGERENCIAS

El Organismo Dominicano de Acreditación cuenta con las siguientes vías de comunicación para presentar quejas y/o sugerencias:

• Buzones

En el ODAC contamos con 2 buzones físicos distribuidos en nuestras instalaciones y conteniendo un formulario para que los ciudadanos puedan expresar sus quejas y/o sugerencias.

• Línea 311

En cumplimiento al Decreto 694-09, se gestiona el Sistema de Atención Ciudadana con la activación del acceso al sistema 311 en el portal web de la institución; por esta vía los ciudadanos pueden reportar quejas y/o sugerencias de manera rápida y fácil.

• Telefónica

Los ciudadanos pueden comunicarse con la institución a través del teléfono 809-227-9100 y presentar la queja al personal que atiende dicha llamada.

Para todas las modalidades de presentación de quejas y/o sugerencias descritas anteriormente, el tiempo de respuesta no será mayor a 10 días hábiles a partir de la fecha de recepción de estas.

• Correo

Contamos con una oficina de acceso a la información conforme a la Ley 200-04, reglamentos y Decreto 130-05, la cual gestiona las solicitudes de información que reciba la institución por parte del ciudadano, dentro del tiempo de compromiso que establece la ley, vía correo electrónico: oai@odac.gob.do

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de presentarse un incumplimiento con los compromisos asumidos, el usuario recibirá en un plazo no mayor de 10 días hábiles una comunicación firmada por el Director Ejecutivo del organismo, donde se le explicará las causas del incumplimiento y las medidas de mitigación del mismo para evitar que el evento se vuelva a repetir.

DATOS DE CONTACTO

Dirección: Avenida Núñez de Cáceres No. 11, edificio Equinox, piso 2, Bella Vista, Santo Domingo, D.N.

Teléfono: 809-227-9100

Los servicios son ofrecidos de lunes a viernes en horario de: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Correo: info@odac.gob.do

Mapa con ubicación:



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Departamento de Planificación y Desarrollo

809-227-9100 / ext. 155-156
planificacion@odac.gob.do



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.



ORGANISMO DOMINICANO
DE ACREDITACIÓN



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

CARTA
COMPROMISO
AL CIUDADANO

Marzo 2024 - marzo 2026

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC), es el único organismo de carácter gubernamental con competencia legal en materia de acreditación en la República Dominicana, y tiene como objetivo fundamental, desarrollar las acciones inherentes al reconocimiento formal de competencias técnicas de entes u organismos dedicados a la evaluación de la conformidad: laboratorios de ensayos, calibración y clínicos, organismos de inspección, organismos de certificación (sistemas, productos y personas), organismos de validación y verificación de gases de efecto invernadero de acuerdo con las normas, guías y directrices internacionales vigentes para cada caso.

MISIÓN

Respaldar la competencia técnica y credibilidad de las entidades acreditadas, para garantizar la confianza en el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL); además, asegurar que los servicios ofrecidos por los entes acreditados, mantengan la calidad bajo la cual fue reconocida la competencia técnica, así como promover y estimular la cooperación entre ellos.

NORMATIVA

- Constitución de la República Dominicana, del 13 de junio de 2015.
- Ley 166-12 que crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), del 19 de junio de 2012.
- Ley 41-08, de Función Pública.
- Ley 37-17, que reorganiza el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, del 3 de febrero del 2017.

INCLUSIÓN

Nuestras oficinas están ubicadas en el centro de la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, en el segundo nivel de un edificio de seis niveles, que permite brindar a nuestros usuarios un servicio basado en la excelencia. Nuestras instalaciones cumplen con las normas establecidas por instituciones que regulan las construcciones de obras civiles (Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones y la Alcaldía del Distrito Nacional), ofreciendo de esta manera facilidades de acceso que describimos a continuación:

- Rampa para discapacitados
- Parqueo para embarazadas y discapacitados
- Dos ascensores
- Baños habilitados para personas en silla de ruedas

DEBERES DEL CIUDADANO

- Brindar un trato digno al personal que le asiste en el momento que se le ofrece el servicio.
- Depositar todos los documentos requeridos para tramitar las solicitudes realizadas a la institución.
- Realizar los pagos de los servicios, de acuerdo a lo estipulado en los procedimientos de la institución y previa información a estos.
- Respetar los procedimientos establecidos por el ODAC.
- Usar el símbolo de acreditación del ODAC de forma adecuada, apegados a los lineamientos establecidos.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

- Profesionalidad del personal:** Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.
- Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidada. Es decir, que la institución cumple con sus promesas sobre entregas, suministro del servicio y solución de problemas.
- Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las instituciones a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado y adaptado al gusto del cliente.
- Tiempo de respuesta:** Representa el tiempo total de espera y el tiempo de servicio (cumplimiento de la solicitud).

COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos	Estándar	Indicadores
Solicitud de Acreditación Inicial de Laboratorios de Ensayo	Tiempo de respuesta	Etapa 1: Recepción de la Solicitud de Acreditación, en un tiempo no mayor a 10 días hábiles para respuesta al solicitante	% de solicitudes completadas en el tiempo comprometido.
		Etapa 2: Evaluación documental, en un tiempo no mayor a 15 días hábiles..	% de evaluaciones documentales completadas en el tiempo comprometido.
		Etapa 3: Revisión del plan de acciones correctivas, en un tiempo no mayor a 10 días hábiles para la primera oportunidad.	% de revisiones de planes de acciones correctivas completadas en el tiempo comprometido.
		Etapa 4: Toma de decisión de la acreditación, en un tiempo no mayor a 60 días hábiles.	% de toma de decisiones completadas en el tiempo comprometido.
Solicitud de Acreditación Inicial de Laboratorios de Calibración	Profesionalidad del personal	85% de satisfacción	% de Satisfacción en las encuestas aplicadas semestralmente.
	Fiabilidad	85% de satisfacción	% de Satisfacción en las encuestas aplicadas semestralmente.
	Empatía	85% de satisfacción	% de Satisfacción en las encuestas aplicadas semestralmente.
Solicitud de Acreditación Inicial de Organismos de Inspección	Tiempo de respuesta	Etapa 1: Recepción de la Solicitud de Acreditación, en un tiempo no mayor a 10 días hábiles para respuesta al solicitante	% de solicitudes completadas en el tiempo comprometido.
		Etapa 2: Evaluación documental, en un tiempo no mayor a 15 días hábiles.	% de evaluaciones documentales completadas en el tiempo comprometido.
		Etapa 3: Revisión del plan de acciones correctivas, en un tiempo no mayor a 10 días hábiles para la primera oportunidad.	% de revisiones de planes de acciones correctivas completadas en el tiempo comprometido.
		Etapa 4: Toma de decisión de la acreditación, en un tiempo no mayor a 60 días hábiles.	% de toma de decisiones completadas en el tiempo comprometido.
Solicitud Ampliación del Alcance de Acreditación de Laboratorios de Ensayo	Profesionalidad del personal	85% de satisfacción	% de Satisfacción en las encuestas aplicadas semestralmente.
	Fiabilidad	85% de satisfacción	% de Satisfacción en las encuestas aplicadas semestralmente.
	Empatía	85% de satisfacción	% de Satisfacción en las encuestas aplicadas semestralmente.
Solicitud Ampliación de Acreditación Inicial de Laboratorios de Calibración	Tiempo de respuesta	Etapa 1: Recepción de la Solicitud de Acreditación, en un tiempo no mayor a 10 días hábiles para respuesta al solicitante	% de solicitudes completadas en el tiempo comprometido.
		Etapa 2: Evaluación documental, en un tiempo no mayor a 15 días hábiles.	% de evaluaciones documentales completadas en el tiempo comprometido.
		Etapa 3: Revisión del plan de acciones correctivas, en un tiempo no mayor a 10 días hábiles para la primera oportunidad.	% de revisiones de planes de acciones correctivas completadas en el tiempo comprometido.
		Etapa 4: Toma de decisión de la acreditación, en un tiempo no mayor a 60 días hábiles.	% de toma de decisiones completadas en el tiempo comprometido.
Solicitud Ampliación de Acreditación Inicial de Organismos de Inspección	Profesionalidad del personal	85% de satisfacción	% de Satisfacción en las encuestas aplicadas semestralmente.
	Fiabilidad	85% de satisfacción	% de Satisfacción en las encuestas aplicadas semestralmente.
	Empatía	85% de satisfacción	% de Satisfacción en las encuestas aplicadas semestralmente.
Solicitud de Reevaluación de Laboratorios de Ensayo	Tiempo de respuesta	Etapa 1: Recepción de la Solicitud de Acreditación, en un tiempo no mayor a 10 días hábiles para respuesta al solicitante	% de solicitudes completadas en el tiempo comprometido.
		Etapa 2: Evaluación documental, en un tiempo no mayor a 15 días hábiles.	% de evaluaciones documentales completadas en el tiempo comprometido.
		Etapa 3: Revisión del plan de acciones correctivas, en un tiempo no mayor a 10 días hábiles para la primera oportunidad.	% de revisiones de planes de acciones correctivas completadas en el tiempo comprometido.
		Etapa 4: Toma de decisión de la acreditación, en un tiempo no mayor a 60 días hábiles.	% de toma de decisiones completadas en el tiempo comprometido.
Solicitud de Reevaluación de Laboratorios de Calibración	Profesionalidad del personal	85% de satisfacción	% de Satisfacción en las encuestas aplicadas semestralmente.
	Fiabilidad	85% de satisfacción	% de Satisfacción en las encuestas aplicadas semestralmente.
	Empatía	85% de satisfacción	% de Satisfacción en las encuestas aplicadas semestralmente.
Solicitud de Reevaluación de Organismos de Inspección	Profesionalidad del personal	85% de satisfacción	% de Satisfacción en las encuestas aplicadas semestralmente.
	Fiabilidad	85% de satisfacción	% de Satisfacción en las encuestas aplicadas semestralmente.
	Empatía	85% de satisfacción	% de Satisfacción en las encuestas aplicadas semestralmente.