

Formas de comunicación y participación ciudadana

Comunicación escrita dirigida al director ejecutivo del CONALECHE y/o encargados departamentales de las áreas sustantivas a ser depositada en la oficina ubicada en la Ciudad Ganadera, Edificio "A", Autopista 30 de Mayo, Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana.

Correo electrónico dirigido al director ejecutivo y/o encargados departamentales de las áreas sustantivas que figuran en el organigrama de la institución.

 **Teléfono:** (809)535-2546
 **E-mail:** despacho@conaleche.gob.do
 **Página web:** www.conaleche.gob.do

    @conalecherd

Para quejas y sugerencias:

- A través de www.conaleche.gob.do, apartado buzón de sugerencias
- Portal 311 sobre quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias.
- Buzón para quejas y sugerencias, ubicado en el área de recepción de las oficinas del CONALECHE.

Las quejas y sugerencias serán respondidas a más tardar en 15 días laborables después de su presentación.

Medidas de subsanación

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos de calidad asumidos por el CONALECHE, el director ejecutivo responderá por escrito informando al usuario el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para dar respuesta en un plazo máximo de 15 días laborables.

Datos de Contacto



**Ciudad Ganadera, Edificio "A",
Autopista 30 de Mayo, Santo Domingo
de Guzmán, Distrito Nacional,
Capital de la República Dominicana.**

Contacto
Tel.: (809) 535-2546
despacho@conaleche.gob.do

Unidad responsable de la carta compromiso:
Departamento de Planificación y Desarrollo
Contacto: 809-535-2546 Ext. 222

Correo:
b.santana@conaleche.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.



**Consejo Nacional para la
Reglamentación y Fomento
de la Industria Lechera |
CONALECHE**



**CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO**

Segunda Versión
Noviembre 2024 - Noviembre 2026



**Consejo Nacional para la
Reglamentación y Fomento
de la Industria Lechera |
CONALECHE**

Datos Identificativos

Misión

Somos la institución que reglamenta, fomenta y elabora políticas para el desarrollo de la cadena láctea nacional con el fin de lograr la autosuficiencia lechera.

Visión

Lograr que todos los actores de la cadena láctea trabajen cumpliendo con los más altos parámetros de calidad, rentabilidad y eficiencia.

Valores

Transparencia, Eficiencia, Confiabilidad, Ética y Responsabilidad.

Marco Legal

Constitución de la Republica Dominicana: Que establece los derechos y deberes fundamentales de la Nación.

Ley Orgánica 1-12: Que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.

Ley No. 8-65: Establece las funciones del Ministerio de Agricultura.

Ley 180-01: Crea el Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera (CONALECHE).

Inclusión:

En las oficinas del CONALECHE disponemos de rampas y estacionamientos debidamente señalizados para usuarios con discapacidad y embarazadas.

Atributos de calidad

Fiabilidad: Se proporcionan informaciones exactas, verificadas previamente y aprobadas por las autoridades correspondientes.

Profesionalidad: Personal eficiente, capacitado en valores y con las aptitudes necesarias para brindar el servicio y realizar sus funciones según lo esperado.

Accesibilidad: Contamos con diversos medios para facilitar el acceso a nuestros servicios de forma ágil.

Amabilidad: Se ofrece un trato respetuoso y cortés a los usuarios que solicitan el servicio a fin de garantizar su satisfacción.

Compromisos de calidad

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
Solicitud de Préstamos	Fiabilidad	90%	% de Satisfacción de los ciudadanos/clientes durante el trimestre.
	Profesionalidad	90%	% de Satisfacción de los ciudadanos/clientes durante el trimestre.
	Accesibilidad	90%	% de Satisfacción de los ciudadanos/clientes durante el trimestre.
Monitoreo de la Calidad de la Leche	Amabilidad	90%	% de Satisfacción de los ciudadanos/clientes durante el trimestre.
	Fiabilidad	90%	% de Satisfacción de los ciudadanos/clientes durante el trimestre.
	Profesionalidad	90%	% de Satisfacción de los ciudadanos/clientes durante el trimestre.
Certificaciones	Fiabilidad	90%	% de Satisfacción de los ciudadanos/clientes durante el trimestre.
	Profesionalidad	90%	% de Satisfacción de los ciudadanos/clientes durante el trimestre.
	Accesibilidad	90%	% de Satisfacción de los ciudadanos/clientes durante el trimestre.

Deberes del ciudadano

• Completar debidamente los formularios de solicitud de servicios y aportar todas las informaciones y documentaciones que le sean requeridas.

• Para fines de solicitudes de crédito, los productores y procesadores que soliciten financiamiento, deben estar al día con el aporte de los RD\$ 0.02 por cada litro de leche producida y RD\$ 0.02 por cada litro de leche procesada, respectivamente, para poder ser considerado de crédito por el programa CONALECHE-BAGRICOLA.

• Depositar por vía física en nuestras oficinas o via electronica toda información requerida para acceder a los servicios ofrecidos por la institución.