



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Avanzamos para ti"

1 de diciembre de 2022
Santo Domingo, R. D.

020426

Señor
Miguel Laureano Nova
Director Ejecutivo
Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera
(CONALECHE)
Su Despacho. -

Distinguido Sr. Laureano:

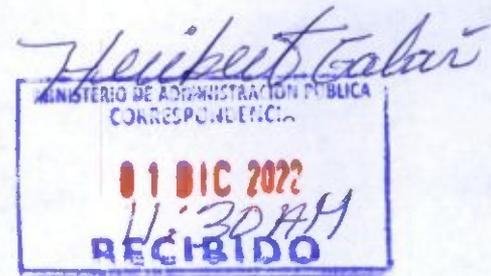
Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública.

En este sentido, tenemos a bien remitirle la **Resolución No. 352-22**, que aprueba por 2 años la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, de la institución que usted representa, la cual ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos por este Ministerio de Administración Pública.

Reiteramos nuestro apoyo y agradecimiento por unirse a nosotros en estas iniciativas que buscan mejorar la gestión y ofrecer servicios de calidad para nuestros ciudadanos/clientes.

Atentamente,

Sheyla Castillo
Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos



Anexos:

- I. Resolución de Aprobación

SC/DDMSP
DDMSP-22-0729





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

RNC-401-03674-6
"Avanzamos para ti"

EL MINISTRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de su ministro, en ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley núm. 41-08 de Función Pública, y la Ley núm. 247-2012 Orgánica de la Administración Pública, dicta la siguiente resolución:

Resolución núm. 352-2022, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera (CONALECHE).

CONSIDERANDO PRIMERO: Que de conformidad con la Ley núm. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Administración Pública (MAP) es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

CONSIDERANDO SEGUNDO: Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública se registrará según lo establecido en el Decreto núm. 211-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

CONSIDERANDO TERCERO: Que las Cartas Compromiso al Ciudadano son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano-cliente sobre los servicios que gestionan y de cómo acceder y obtener esos servicios; así como de los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

CONSIDERANDO CUARTO: Que en lo concerniente a la estructura y contenido de la Carta Compromiso al Ciudadano, se tomarán en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal, Compromisos de Calidad asumidos, Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanación e Información Complementaria.

CONSIDERANDO QUINTO: Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas Compromiso al Ciudadano, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.

D/o S.C

Resolución núm. 352-2022, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera (CONALECHE).





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

VISTA: La Constitución de la República, del 13 de junio de 2015.

VISTA: La Ley núm. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008.

VISTO: El Decreto núm. 56-10 de fecha 6 de febrero de 2010, que designa las Secretarías de Estado como Ministerios.

VISTO: El Decreto núm. 211-10 de fecha 15 de abril de 2010 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

VISTO: El Plan Estratégico 2020-2024 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

VISTO: El Cuadernillo Carta Compromiso al Ciudadano.

VISTO: El informe de verificación del proceso de elaboración de la Primera Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano del Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera (CONALECHE), elaborado por la Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos del Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante el cual establece que el mismo cumple con todos los requisitos metodológicos previstos en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

VISTA: La comunicación de la Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos, de fecha 28 de noviembre de 2022, mediante la cual solicita la elaboración de la Resolución Aprobatoria de la Primera Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano del Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera (CONALECHE).

Atendiendo a las consideraciones que anteceden, las cuales forman parte íntegra de la presente resolución,

RESUELVE:

No S.C.

Resolución núm. 352-2022, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera (CONALECHE).





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ARTÍCULO 1. Se aprueba formalmente la Primera Versión de Resolución de la Carta Compromiso al Ciudadano del Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera (CONALECHE), por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el “Programa Carta Compromiso al Ciudadano”.

ARTÍCULO 2. La Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada mediante la presente Resolución.

PÁRRAFO ÚNICO: El periodo de validez de la presente resolución es de dos (2) años; no obstante, el Ministerio de Administración Pública (MAP), se reserva el derecho de retirar la aprobación de la misma en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos durante dicho periodo.

ARTÍCULO 3. Envíese la presente RESOLUCIÓN APROBATORIA a la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos y al Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera (CONALECHE).

Dada y firmada en dos (2) originales, de un mismo tenor y efecto, en la Ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana a los treinta (30) días del mes de noviembre del año dos mil veintidós (2022).

D. Sheyla Castillo

Lic. Darío Castillo Lugo
Ministro de Administración Pública



Resolución núm. 352-2022, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera (CONALECHE).



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: conaleche@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



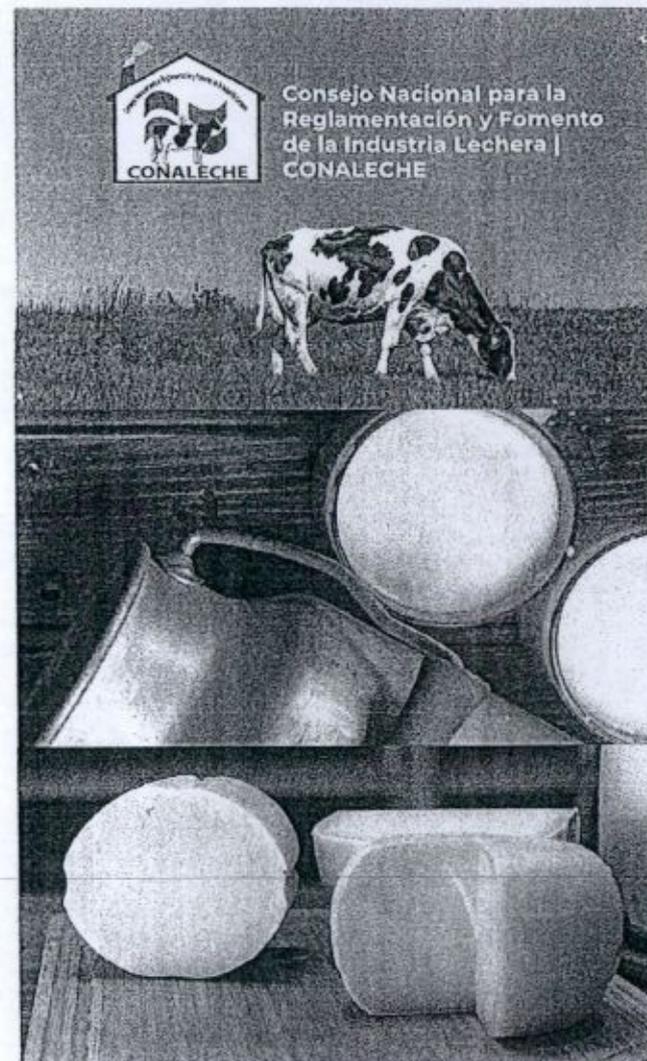
Ciudad Ganadera, Edificio "A",
Autopista 30 de Mayo, Santo Domingo
de Guzmán, Distrito Nacional,
Capital de la República Dominicana.

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

Unidad responsable de la carta compromiso
Departamento de Planificación y Desarrollo
Contacto: 809-535-2546 Ext. 222
planificacion@conaleche.gob.do
planificacionconaleche@gmail.com



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO



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.

EJ



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

Diciembre 2022 - Diciembre 2024



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 vía electrónica toda información requerida para acceder a los servicios ofrecidos por la institución.

[Handwritten signature]

