AGRICULTURARD
MINISTERIO DE AGRICULTURA
REPÚBLICA DOMINICANA

ENERO 2020 | ENERO 2022

MAP

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

MINISTERIO DE AGRICUL

Indice

Prólogo 4
1. Información de Carácter General y Legal 5
1.1 Datos Identificativos y Fines del Ministerio de Agricultura 6
1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan 13
1.3 Mapa de Producción 14
1.4 Relación de Servicios que se ofrecen 16
1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios 34
1.6 Formas de Comunicación/ Participación Ciudadana 35
2. Compromisos de Calidad Ofrecidos 37
2.1 Atributos de calidad para los servicios que se ofrecen 38
2.2 Compromisos de calidad de los servicios que se ofrecen 39
2.3 Formas de acceso a los servicios atendiendo a la diversidad e igualdad de género 39
2.4 Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales 40
3. Quejas, Sugerencias y Medidas de Subsanación 43
3.1 Formas de Presentación de quejas y sugerencias 44
3.2 Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente 45
4. Información complementaria 47
4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios 48
4.2 Datos de contacto 49
4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso. 50
4.4 Medios de acceso y transporte hacia la Institución 50

Prólogo

Con mucha satisfacción El Ministerio de Agricultura se complace en presentar esta Carta Compromiso al Ciudadano. Este documento permite a la ciudadanía obtener información transparente y sencilla sobre los servicios que ofrece el Ministerio, incluyendo sus requisitos, su proceso de solicitud entre otros aspectos de interés.

Además, a través del documento esperamos dar a conocer a la ciudadanía aspectos relevantes sobre el importante que hacer que este Ministerio desempeña en el país tales como su misión, visión, valores, marco legal que la sustenta, estructura organizativa, así como sus políticas y compromisos de calidad. Así mismo, damos a conocer los deberes y derechos de la ciudadanía al utilizar los servicios prestados por esta institución.

El Ministerio de Agricultura, instituido en base a la Constitución del 25 de Febrero de 1854 como Secretaría de Estado de Interior, Policía y Agricultura, es el Órgano Rector del sector agropecuario nacional. Dentro de su que hacer institucional, el Ministerio formula y dirige la política agropecuaria del país, en el marco de los planes generales de desarrollo nacionales, con el objetivo de que nuestros productores aprovechen sus ventajas comparativas y competitivas en los mercados locales e internacionales.

De esa manera, El Ministerio de Agricultura contribuye a garantizar la seguridad y soberanía alimentaria nacional, el crecimiento de la económica con la generación de empleos productivos y divisas, y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población, en especial de la población rural. Sin embargo, estamos comprometidos a que este que hacer se enmarque en un modelo de servicio y modernidad del sector público, cumpliendo con estándares de calidad del más alto nivel.

Con la presentación de esta Carta Compromiso al Ciudadano, éste Ministerio continua con su proceso de desarrollo y fortalecimiento de la calidad institucional de cara a cumplir con las exigencias de una ciudadanía que requiere instituciones públicas cada vez más transparentes, eficientes, eficaces, modernas e innovadoras.

Ing. Osmar C. Benítez
Ministro de Agricultura

1

Información de Carácter General y Legal

1.1 Datos Identificativos y Fines del Ministerio de Agricultura

EL Ministerio de Agricultura, es el Órgano Rector del Sector Agropecuario Nacional. Corresponde al Ministerio de Agricultura directamente o en coordinación con otras entidades vinculadas al Ministerio:

- Formular y dirigir la política agropecuaria del país en un todo, de acuerdo con los planes generales de desarrollo.
- Estudiar en colaboración con la Junta Nacional de Planificación y Coordinación, la situación agropecuaria del país, y presentar a la consideración del Gobierno el plan global agropecuario a corto y largo plazo.
- Coordinar los programas a corto y largo plazo de las entidades vinculadas y relacionadas al sector.
- Aprobar los presupuestos anuales de las entidades vinculadas al sector agropecuario.
- Estudiar los aspectos económicos y sociales de la producción, distribución y consumo de los productos agropecuarios.
- Preservar los recursos naturales renovables, reglamentar su uso, incrementarlos y fomentar su racional aprovechamiento.
- Racionalizar de acuerdo con las leyes y las técnicas el uso de las tierras.
- Promover el mejoramiento de la tecnología agropecuaria, así como capacitar al personal profesional y no profesional.
- Aprobar y supervisar los programas de las escuelas agrícolas vocacionales.
- Prestar asistencia técnica y formular recomendaciones sobre política crediticia.
- Prevenir y controlar las plagas y enfermedades de los animales y de las plantas.
- Fomentar y realizar investigaciones científicas en el campo agropecuario.
- Fomentar la producción agropecuaria.
- Estudiar las posibilidades de exportación y de sustitución de importaciones de productos agropecuarios y formular la política al respecto.
- Conocer todos los asuntos relacionados con el desarrollo agropecuario de la nación.

- Reglamentar la conservación de las aguas.
- Colaborar con el organismo correspondiente en el uso y distribución de las aguas de irrigación.
- Dar las recomendaciones pertinentes sobre la habilitación de áreas irrigables.
- Determinar y señalar a los organismos correspondientes las prioridades en la construcción de caminos vecinales.
- Realizar estudios sobre mercadeo de productos agropecuarios y proponer las reglamentaciones y medidas necesarias.
- Establecer y unificar un sistema de pesas y medidas en todo el país para el mercadeo de productos agropecuarios.
- Dar las recomendaciones pertinentes para la fijación de los alimentos para aves y ganado así como controlar la calidad de los mismos.
- Dar recomendaciones pertinentes para la fijación de precios, exoneraciones de impuestos a los productos y equipos utilizados en la agropecuaria, así como controlar la calidad de los mismos.
- Promover, recolectar y difundir las investigaciones agro-climatológicas en todo el territorio nacional.
- Cooperar con todo lo concerniente a las conferencias y reuniones internacionales sobre las materias antes enumeradas y velar por el cumplimiento de los contratos o convenios ratificados por el Gobierno Nacional en relación con esas mismas materias.

Historia

El Ministerio de Agricultura, fue instituido en la Constitución del 25 de Febrero de 1854, denominándose, Secretaría de Estado de Interior, Policía y Agricultura.

Desde 1854 al 2013, a la Secretaría de Estado de Agricultura se le ha cambiado la denominación en 21 ocasiones.

Por otra parte, en el lapso de tiempo comprendido entre 1844 y el 1907, los Departamentos de la Administración Pública se denominaron, indistintamente, Ministerios o Secretarías de Estado, pero desde la Constitución Política del 1908 hasta el 2010, se han identificado como Secretarías de Estado, con excepción de dos breves períodos en los cuales se llamaron Ministerios, en los años 1963 y en 1965-66; en el primer caso, durante el Gobierno Constitucional del Profesor Juan Bosch, y en la segunda, en el Gobierno Provisional, o de Conciliación Nacional, presidido por el Dr. Héctor García Godoy.

A partir de la Reforma de la Constitución de la República Dominicana del año 2010 y según el (Decreto No. 56-10 de fecha 8 de Febrero de 2010, el cual entró en vigencia en octubre del 2011), se denomina Ministerio de Agricultura.

Estructura del Sector Agropecuario

El Sector Público Agropecuario, está compuesto por 21 instituciones de diferente naturaleza lideradas por el Ministerio de Agricultura (MA), el cual tiene una estructura organizativa compuesta por seis (6) Viceministerios: Administrativo y Financiero, Planificación Sectorial Agropecuaria, Producción y Mercadeo, Extensión y Capacitación Agropecuaria, Desarrollo Rural y de Asuntos Científicos y Tecnológicos, conjuntamente con la Dirección General de Ganadería.

El Ministerio de Agricultura opera a través de ocho (8) Direcciones Regionales Agropecuarias que abarcan todo el territorio nacional: Norte, Noroeste, Sur, Suroeste, Norcentral, Nordeste, Este y Central.

Las instituciones descentralizadas y consejos que operan en el sector público agropecuario, con funcionamiento técnico administrativo independiente, se vinculan al Ministerio de Agricultura a través de la conformación y asignación de presidencia de directorios establecidos en las leyes correspondientes.

Dichas Instituciones y Consejos son:

1. Instituto Agrario Dominicano (IAD)
2. Banco Agrícola de la República Dominicana
3. Fondo Especial para el Desarrollo Agropecuario (FEDA)
4. Instituto Azucarero Dominicano (INAZUCAR)
5. Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP)
6. Instituto Nacional de Estabilización de Precios (INESPRE)
7. Instituto del Tabaco de la República Dominicana (INTABACO)
8. Instituto Dominicano de Investigaciones Agropecuarias y Forestales (IDIAF)
9. Instituto Nacional de la Uva (INUVA)
10. Instituto Dominicano del Café (INDOCAFE)
11. Consejo Estatal del Azúcar (CEA)
12. Consejo Nacional de Investigaciones Agropecuarias y Forestales (CONIAF)
13. Mercado de Abastos Agropecuarios (MERCADOM)
14. Dirección General de Ganadería (DIGEGA)
15. Dirección General de Riesgos Agropecuarios (DIGERA)
16. Consejo Nacional de Agricultura (CNA)
17. Consejo Nacional de Agricultura Orgánica
18. Consejo Nacional de Producción Pecuaria (CONAPROPE)
19. Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera (CONALECHE)
20. Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura (CODOPESCA)

MISIÓN

Formular y dirigir las políticas agropecuarias de acuerdo con los planes generales de desarrollo del país, con el fin de que los productores nacionales aprovechen las ventajas comparativas y competitivas en los mercados y de esa manera contribuir a garantizar la seguridad alimentaria, la generación de empleos productivos de divisas el mejoramiento de las condiciones de vida de la población.

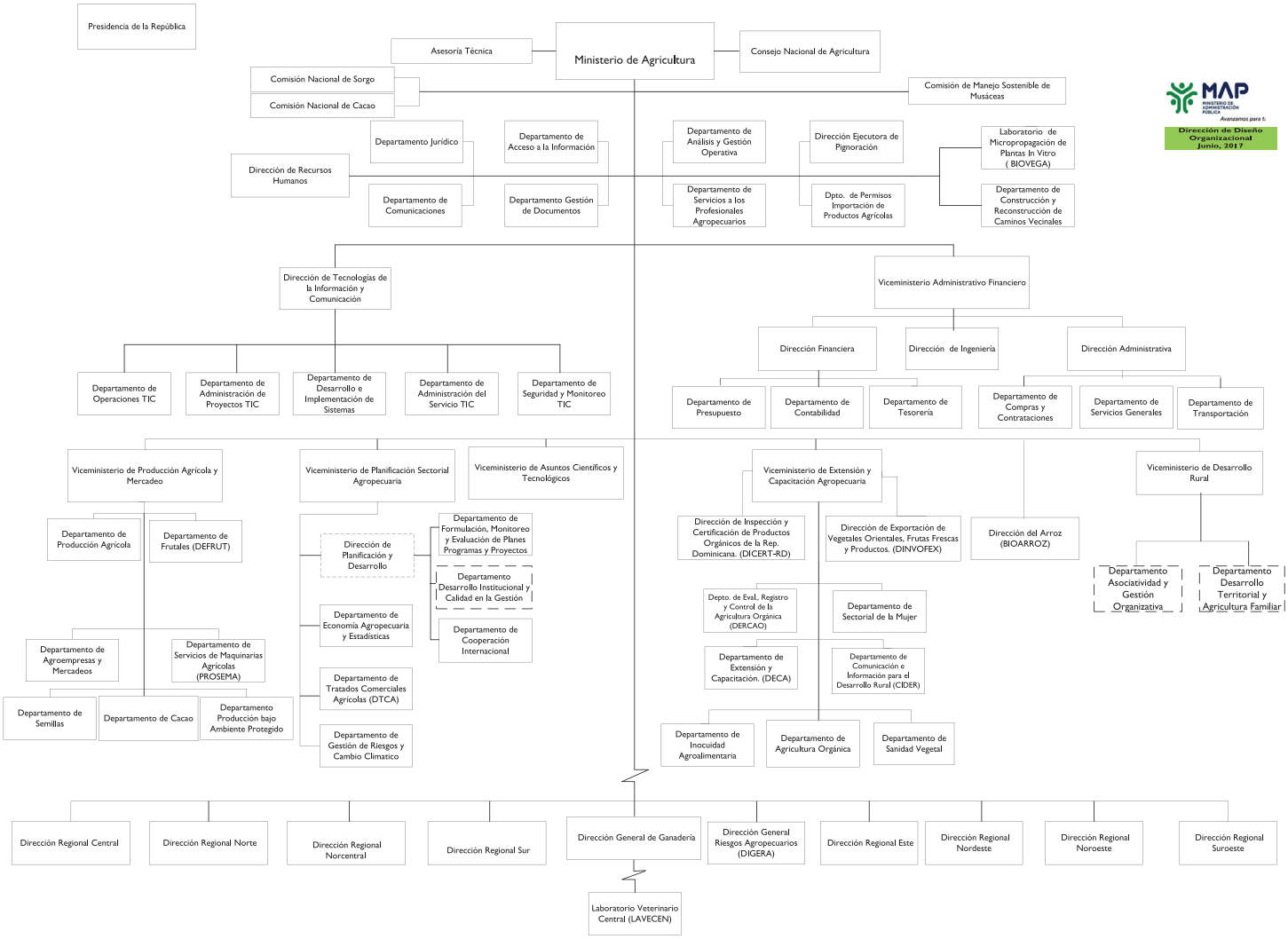
VISIÓN

Un sector agropecuario eficiente, competitivo innovador y emprendedor, que sirva de base a la economía dominicana, proporcionándole la fuente alimentaría a la población, generador de oportunidades, beneficios económicos y sociales para los productores y consumidores.

VALORES Y COMPROMISOS

- Transparencia
- Competitividad
- Compromiso
- Objetividad
- Responsabilidad
- Honestidad
- Imparcialidad
- Sostenibilidad
- Ética
- Lealtad
- Equidad
- Profesionalidad
- Innovación

ORGANIGRAMA GENERAL DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA



1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan

- **Ley No. 8 de 1965** determina las funciones del Ministerio de Agricultura.
- **Ley 4990 del 58** sobre Sanidad Vegetal.
- **Ley 122-05 y su reglamento 40-08** sobre Regulación y Fomento de las Asociaciones sin Fines de Lucro (ONG) en la República Dominicana. de fecha 8 de abril de 2005.
- **Ley No. 231 de Semillas.** Establece un sistema de producción, procesamiento y comercio de las mismas.
- **Ley Número 311:** Registros de plaguicidas y sus reglamentos No 322-88: Uso y Control de Plaguicidas.

1.3 Mapa de Producción

Objetivo	Macropro-cesos	Procesos	Servicios	Destinatarios
Garantizar la disponibilidad de alimentos a través del fomento de la producción agrícola y pecuaria del país y contribuir con el crecimiento y desarrollo de la economía y el bienestar colectivo de la población.	Producción Agrícola y Mercadeo	Distribución	Distribución de Material de Siembra	Público en general que lo requiera
			Distribución de plantas frutales	Productores y público en general
		Registro	Registro de Semillas	A los Productores de Semillas
	Permisos de Importación y exportación de productos Agropecuarios	Asignación de Contingentes	***Permisos de Importación***: Contingentes Arancelarios (Productos de la rectificación técnica)	Público en General
			Permisos de Importación: Contingentes Arancelarios (DR-CAFTA)	Público en General
		Permisos	Permiso para la Importación de productos y Sub productos de origen Vegetal	Público en General
			Certificado Fito- sanitario de Productos y Sub productos de Origen Vegetal para exportación	Público en General
			Registro de Firmas Exportadoras	Exportadores

Objetivo	Macropro-cesos	Procesos	Servicios	Destinatarios
	Permisos de Importación y exportación de productos Agropecuarios	Permisos	Registro Nacional de plaguicidas, empresas dis-tribuidoras, sub-distribuidoras, representantes y fumigadoras	Público en General
	Registro y Control de la Agricultura Orgánica	Certificación	Facilitar el acceso a los Registros a Certificadoras y Operadores Orgánico	Productores Orgánicos
	Extensión y Capacitación Agropecuaria	Asistencia Técnica	Asesoramiento Técnico	Organizaciones existentes que trabajan en el desarrollo rural agropecuario
			Control de Plagas	Productores, Asociaciones, Pequeños Criadores, Ganaderos
			Fomento de huertos caseros, escolares y comunales	A toda la Población
	Gestión de Equipos y Preparación de Tierras	Gestión de Maquinaria Agrícola	Mecanización Agrícola	Todos los productores agropecuarios

1.4 Relación de Servicios que se ofrecen

Servicios	Descripción	Requisitos
Distribución de Material de Siembra	Con el propósito de dinamizar e incentivar la producción, el Ministerio de Agricultura entrega semillas, esquejes y plántulas de diversas variedades a los productores agropecuarios.	1. Solicitud de Distribución Material de Siembra.
Distribución de plantas frutales	Es un servicio propagado de plantas frutales de acuerdo a la zonalización de los cultivos en las distintas regionales del país, para los pequeños y medianos productores, a los que además se les brinda asistencia técnica de forma gratuita.	1. Llenar Formulario en Departamento de Defrut. 2. Copia de la cédula.
Registro de Semillas	Mecanismo de implementación de la ley 450-06 sobre protección de obtenciones vegetales. Permite la obtención del derecho de propiedad en apoyo a la comercialización exclusiva de semilla y productos resultantes de la siembra de variedades de especies vegetales desarrolladas para uso en el territorio nacional. Para recibir el derecho de propiedad el solicitante deberá demostrar que la variedad es nueva, diferente, y estable.	1. Ser productor/comerciante de semillas registrado. 2. Llenar Formulario en la Página Web del Ministerio de Agricultura.

Servicios	Descripción	Requisitos
Permisos de Importación: Contingentes Arancelarios (Productos de la rectificación técnica)	En el marco de la Organización Mundial del Comercio, la República Dominicana posee una lista de mercancías cuyas importaciones pueden ingresar al territorio dominicano con aranceles preferenciales, pero bajo contingentes arancelarios. A partir del mes de agosto del 2012, mediante el Decreto No. 569-12, se cambió el método de administración de los contingentes arancelarios de los productos incluidos en la Rectificación Técnica de la lista XXIII de la República Dominicana. El método utilizado para la asignación es el de las Subastas Públicas, las cuales están organizadas por la Bolsa Agro empresarial de la República Dominicana (BARD), según lo ordenado cada año por la Comisión para las Importaciones Agropecuarias.	1. Importación de mercancías reguladas que están protegidos por el acuerdo comercial con la Organización Mundial del Comercio (OMC). (Rectificación Técnica)

Servicios	Descripción	Requisitos
Permisos de Importación: Contingentes Arancelarios (DR-CAFTA)	En el marco del acuerdo de libre comercio con los Estados Unidos, el DR-CAFTA (por sus siglas en inglés), la República Dominicana posee una lista de mercancías cuyas importaciones pueden ingresar al territorio dominicano libre de arancel, pero bajo contingentes arancelarios. Dichos contingentes arancelarios se distribuyen en base al récord histórico de importación del solicitante y de las cantidades disponibles para Importadores Tradicionales e Importadores Nuevos, en el año calendario correspondiente. En caso que haya un remanente, el mismo se asignará a las personas físicas o jurídicas que cumplan con los requisitos de elegibilidad previstos en el Reglamento 505-10 y que lo soliciten, atendiendo al principio de primero en tiempo, primero en derecho.	En el caso de Persona Física: 1. Copia de la Cédula de Identidad y Electoral. 2. Copia del Registro Nacional de Contribuyente (RNC) como Persona Física. 3. Descripción de la actividad económica a la que se dedica. 4. Certificación emitida por la Dirección General de Aduanas (DGA), que avale su historial de importación en la mercancía solicitada. 5. Información sobre la infraestructura física; es decir, copia del título de propiedad o contrato de alquiler, incluyendo fotos complementarias del espacio físico. 6. Certificado de Inocuidad o Permiso Sanitario vigente, emitido por la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, que certifique las condiciones de inocuidad para manejar la mercancía solicitada.

Servicios	Descripción	Requisitos
		En el caso de Persona Física: 1. Copia de la Cédula de Identidad y Electoral. 2. Copia del Registro Nacional de Contribuyente (RNC) como Persona Física. 3. Descripción de la actividad económica a la que se dedica. 4. Certificación emitida por la Dirección General de Aduanas (DGA), que avale su historial de importación en la mercancía solicitada. 5. Información sobre la infraestructura física; es decir, copia del título de propiedad o contrato de alquiler, incluyendo fotos complementarias del espacio físico. 6. Certificado de Inocuidad o Permiso Sanitario vigente, emitido por la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, que certifique las condiciones de inocuidad para manejar la mercancía solicitada.

Servicios	Descripción	Requisitos
		7. Dirección, número de teléfono fijo, celular y fax, designados para efectuar notificaciones. En el caso de Persona Jurídica: 1. Copia del Registro Nacional de Contribuyentes (RNC). 2. Copia del Registro Mercantil Vigente. 3. Certificación emitida por la Dirección General de Aduanas (DGA), que avale su historial de importación en la mercancía solicitada. 4. Copia de la última Asamblea General de Accionistas, debidamente registrada en la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo o de la Provincia donde esté registrada la compañía, en la República Dominicana. 5. Designación del representante de la compañía al apoderado, debidamente notarizada y legalizada ante la Procuraduría General de la República Dominicana.

Servicios	Descripción	Requisitos
Permiso para la Importación de productos y Sub productos de origen Vegetal:	Los requisitos fitosanitarios de importación hacen referencia a las medidas específicas impuestas por un país importador a los envíos de productos de origen vegetal que se movilizan hacia el mismo, con la finalidad de mantener el nivel de protección necesaria para evitar el ingreso de plagas al país. En la República Dominicana, los requisitos fitosanitarios de importación se han establecido para diversos productos y subproductos de origen vegetal, procedentes de países con los cuales se mantienen relaciones comerciales. En general, los requisitos fitosanitarios describen las condiciones fitosanitarias requeridas para permitir el ingreso y movilización de vegetales, productos y subproductos, los cuales fueron determinados mediante análisis de riesgos.	Requisitos Generales de Importación de Productos de Origen Vegetal: 1. Certificado fitosanitario original del país exportador. 2. Permiso de otras dependencias como Departamento de Semillas, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Departamento de Promoción Agrícola y Ganadera. 3. Las bodegas del barco y/o furgones/ contenedores deben estar limpias y desinfectadas antes de colocar la mercancía o envío. 4. La mercancía o envío estará sujeta a inspección fitosanitaria al arribo a puerto dominicano. 5. Algunos productos o sub-productos requieren tratamiento fitosanitario. 6. Deben venir libres de plagas y/o tierra/suelo. 7. Los embalajes hechos de madera deben cumplir con la NIMF n.° 15-Revisión 2009.

Servicios	Descripción	Requisitos
Certificado Fito- sanitario de Productos y Sub productos de Origen Vegetal para exportación.	Los productos vegetales de exportación que salen de República Dominicana deben garantizar el cumplimiento de los requisitos fitosanitarios del país de destino al cual se dirige el embarque o envío, de acuerdo a las obligaciones que establece el comercio internacional; por esta razón, la División de Cuarentena del Departamento de Sanidad Vegetal del Ministerio de Agricultura de la República Dominicana se encarga de realizar las inspecciones fitosanitarias con el objetivo de determinar la existencia de plagas, enfermedades u otro agente patógenos en los envío de origen vegetal. Las partidas de plantas, productos y subproductos de origen vegetal destinados a la exportación, sus empaques y medios de transporte, son inspeccionados aplicando los conceptos fitosanitarios certificados y/o aprobados por el Departamento de Sanidad Vegetal. Cuando las Medidas Fitosanitarias sean requeridas por los países importadores, y de acuerdo a las normas de protección fitosanitarias, el Ministerio de Agricultura delegará a profesionales bajo su dependencia, los procedimientos de inspección y certificación interna, previo al embarque.	Requisitos Específicos: Varían de acuerdo al país importador y la situación fitosanitaria del producto vegetal en el país exportador (República Dominicana). Entre estos requisitos se pueden citar a modo de ejemplos: 1. Que deben ir libre de una determinada plaga que es de interés cuarentenario para el país importador y que está presente en el país exportador (República Dominicana). 2. Que deben recibir algún tratamiento específico en el lugar de origen (ya sea con calor, fungicida, insecticida u otros.). 3. Deben tener un nivel de residuo de plaguicidas por debajo del nivel establecido en los Estándares Internacionales (Por ejemplo: Codex Alimentarius, Unión Europea, Estados Unidos, Japón, etc.).

Servicios	Descripción	Requisitos
		4. Que el producto debe haberse producido en áreas libres de una determinada plaga que es de interés cuarentenario para el país importador y que la misma está presente en el país exportador (República Dominicana). 5. Para las exportaciones de vegetales orientales deben seguirse las orientaciones contempladas en el Programa de Vegetales Orientales, Frutas Frescas y Productos Afines de Exportación. Requisitos Generales 1. La mercancía debe ir acompañada de un Certificado Fitosanitario de Exportación, emitido por Inspectores Oficiales de Cuarentena Vegetal del país exportador (en nuestro caso República Dominicana), los cuales están destacados en el punto de salida, luego de que se realice la inspección y se constate que se cumple con los requisitos establecidos por el país importador.

Servicios	Descripción	Requisitos
		2. Los embalajes de madera deben haber recibido alguno de los tratamientos contemplados en la Norma Internacional para Medidas Sanitarias No.15 (NIMF n.° 15-Revisión 2009).
Registro de Firmas Exportadoras	Registrar las firmas exportadoras para certificar que los productos de origen vegetal cumplan con las normas nacionales e internacionales de calidad y estén libres de residuos, plagas y enfermedades para exportar.	Información requerida en formulario para Registro de Firma Exportadora: 1. Código US-FDA para exportar a usa. 2. Nombre firma exportadora. 3. RNC. 4. Ubicación de la planta empacadora. 5. Representante legal de la firma exportadora(propietario). 6. Encargado de operaciones de la exportadora. 7. Fecha en que planea iniciar las operaciones. 8. Cuales productos agrícolas exporta o exportará.

Servicios	Descripción	Requisitos
		9. Países destinos de las exportaciones. 10. Informaciones sobre la (s) agencia (s) de brokers o navieras que le harán los tránsitos aduanales de sus exportaciones. 11. Datos de los transportistas (choferes) desde la empacadora al aeropuerto o puerto. 12. Tres referencias personales del propietario principal de la exportadoras. ANEXAR: Dos Copias, encuadernadas, conteniendo los siguientes documentos: 1. Cédula del Propietario, Pasaporte si es extranjero. 2. Cédula del Encargado de Operaciones, Pasaporte si es extranjero Constitución de la Compañía (Industria y Comercio y Cámara de Comercio y Producción Provincial). 3. Registro en la Oficina de Propiedad Industrial (ONAPI).

Servicios	Descripción	Requisitos
		4. Contrato de alquiler de la Planta física o certificado de propiedad. 5. Copia Registro en la FDA-US (sólo si exportaría a USA). 6. Relación de sus empleados actuales con copias de sus cédulas y funciones que desempeñan, incluyendo los choferes que son empleados fijos. 7. Certificado de no delincuencia de los empleados de la empresa empacadora. 8. Aprobación del sistema de inocuidad y de la planta física de empaque por el Departamento de Inocuidad Agroalimentaria (DIA), del Ministerio de Agricultura.

Servicios	Descripción	Requisitos
Registro Nacional de Plaguicidas, empresas distribuidoras, subdistribuidoras representantes y fumigadoras.	Es un sistema que proveerá al usuario externo de los servicios de Registro de Plaguicida, también se ofrece el registro de empresas distribuidoras, sub distribuidoras, representantes y fumigadoras, renovación de empresas comercializadoras de agroquímicos y a las solicitudes de importación de los mismos, la facilidad de realizar sus solicitudes, así como: consultar, registrar, renovar, solicitar importaciones y dar seguimiento de los mismos. Permite al usuario externo e interno ver el estatus dentro del proceso de su solicitud, cual sea el caso. Este sistema está en fase de implementación en los actuales momentos.	1. Carta de solicitud emitida por la empresa registrante, firmada y sellada. Es válida para un sólo producto. 2. Formulario de solicitud, debidamente llenado, firmado y sellado. (Dado por departamento de Sanidad Vegetal). 3. Formulario de requisitos, va a depender del tipo de producto a registrar, agrícola, domésticos, microbiológicos, etc. (Dado por el Departamento de Sanidad Vegetal). 4. Certificado de libre venta emitido por la autoridad competente del país de origen, legalizado y apostillado y traducido al idioma español. Si se encuentra en otros idiomas. 5. Poder del fabricante, legalizado y apostillado, debe venir traducido al idioma español. otorgado a la empresa que hará el registro ante el Ministerio de Agricultura, departamento de Sanidad Vegetal.

Servicios	Descripción	Requisitos
		6. Certificado de Registro de Marca, emitido por la Oficina Nacional de la Propiedad Industrial. (ONAPI). 7. Certificado de Análisis, hecho por el fabricante. 8. Etiqueta y Panfleto. 9. Estudios toxicológicos y métodos analíticos.

Servicios	Descripción	Requisitos
Facilitar el acceso a los Registros a Certificadoras y Operadores Orgánico.	Habilitar a las certificadoras y operadores orgánicos en los registros según corresponda, emisión de carta de reducción del periodo de conversión a los productores. Entregas de certificados a las certificadoras y operadores orgánicos.	1. Solicitud por escrito. 2. Descripción de la actividad. 3. Fotocopia de sus Estatutos Constitutivos Registrados. 4. Fotocopia de Certificado de Acreditación. 5. Descripción de su Sistema de Calidad. 6. Descripción de su Sistema de Control y Certificación. 7. Numero de RNC. 8. Listados de Inspectores (Curriculum). 9. Lista de Operadores.

Servicios	Descripción	Requisitos
Asesoramiento Técnico	Prestan diversos servicios técnicos especializados con la finalidad de proveer soluciones colectivas de carácter social y/o económico. En las regionales hay un encargado de organización rural que es el responsable de coordinar con los técnicos agropecuarios, la asesoría a las organizaciones de los productores(as) en todos los procesos. Para que los productores (as) reciban el asesoramiento, deben estar organizados (as), en: Directivas Estatutos	1. Acta de la Asamblea Constitutiva. 2. Estatutos. 3. Relación de la membrecía con los datos generales (nombres, nacionalidad, profesión, estado civil, número de la cédula de identidad y electoral o pasaporte y dirección domiciliaria).

Servicios	Descripción	Requisitos
Asesoramiento Técnico	Asesoramiento a las Organizaciones es para: • Apoyar las organizaciones de productores(as) rurales en sus diferentes niveles organizativos en los aspectos de producción, mercadeo y gerencia. • Propiciar la adecuación de las estructuras organizativas de las organizaciones de productores(as) organizadas en la zona rural. • Coordinar con las diferentes instituciones públicas y privadas las actividades que sean dirigidas a los productores(as) organizados en la zona rural. • Motivar una real efectiva participación de los productores(as) rurales en la toma de decisiones para la ejecución de los programas y proyectos orientados hacia las organizaciones rurales. • Mantener un registro actualizado de las organizaciones de productores(as) rural en sus diferentes niveles en las direcciones regionales, zonas y sub. -zonas agropecuarias.	4. Misión y objetivos de la constitución. 5. Área geográfica donde realizará sus labores. 6. Domicilio principal de la institución. 7. Una certificación del Ministerio de Estado de Industria y Comercio, departamento de Nombres Comerciales y Marcas de Fábrica, autorizando el uso del nombre.

Servicios	Descripción	Requisitos
Control de Plagas	Los servicios de control de Plagas consisten en: elaborar y ejecutar proyectos de Manejo Integrado de Plagas, que contribuyan al control efectivo de las plagas que causan pérdidas económicas considerables en los principales cultivos agrícolas. Dar asistencia técnica directa a productores y demás interesados.	1. Copia de la cédula único requisito, y la voluntad y/o necesidad expresa de controlar o eliminar los problemas causados por determinada plaga.
Fomento de huertos caseros, escolares y comunales.	El programa para el fomento de huertos caseros, escolares y comunales es una iniciativa del Ministerio de Agricultura, con el propósito de ofrecer una respuesta rápida y oportuna a la demanda de productos de ciclo corto, de gran valor alimenticio, que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la población de más bajos ingresos.	1. Solicitar por escrito el servicio para la creación del Huertos Caseros, Escolares y Comunales. 2. Capacitación a través de charlas y cursos en cultivos hortícolas 3. Distribución de semillas y plantitas en bandejas, fertilizantes, herramientas, cajas hidropónicas. 4. Debe ser un lugar donde exista penetración de los rayos solares, por lo menos de 7 a 8 horas diarias. 5. Debe contar con disponibilidad de agua asegurada, pues es necesario suplirla de forma homogénea diariamente.

Servicios	Descripción	Requisitos
		6. Las corrientes de aire deben ser suaves durante todo el ciclo del cultivo. 7. Si su patio, techo o terraza reúne estas condiciones, usted podrá instalar un módulo de cultivo hidropónico. 8. Asistencia técnica a los miembros de cada comunidad.
Mecanización Agrícola	Este servicio está dirigido a pequeños y medianos productores y productoras agropecuarias y a sus organizaciones existentes que trabajan en el desarrollo rural agropecuario.	1. Copia de Cédula. 2. Formalizar Contrato.

1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios

Derechos

- Recibir un trato amable, respetuoso, oportuno sin discriminación, ni distinción.
- Realizar sugerencias, reclamos y quejas a través de las distintas modalidades de atención.
- Recibir informaciones sobre el costo de los servicios cuando este aplique.
- Tener acceso a la información pública en el marco de la Ley 200-04, sobre Libre Acceso a la Información.
- Recibir la información en el tiempo establecido, en el formato existente y por la vía acordada en el formulario de solicitud.

Deberes

- Tratar a los empleados (as) que lo atienden con cortesía, honestidad y respeto.
- Solicitar en forma oportuna los documentos y/o servicios necesarios a tramitar.
- Respetar los plazos y el orden establecido para los trámites y solicitudes requeridas.
- Cumplir con los requisitos y documentación exigida para la prestación del servicio.
- Colaborar en el buen desarrollo de los procedimientos, cumpliendo con sus obligaciones previstas en las leyes.
- Mantener limpias y cuidar las instalaciones, donde se ofrece el servicio.

1.6 Formas de Comunicación/ Participación Ciudadana.

De manera Presencial

El ciudadano puede tener acceso a los diferentes servicios del Ministerio de Agricultura en horarios de 8:00 a.m - 4:00 p.m. , de lunes a viernes.
Dirigiéndose a:

Santo Domingo:
Sede Central en Autopista Duarte km 6 1/2 Los Jardines del Norte.

Regionales:
Sur (Barahona)
Norte (Santiago)
Este (Higüey)
Noroeste (Mao)
Suroeste (San Juan)
Norcentral (La Vega)
Nordeste (San Francisco)

A través de nuestra Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI).

Para dar Cumplimiento a la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y al Decreto No. 130-05 que aprueba su Reglamento de Aplicación, se pone a disposición de los ciudadanos los contenidos de transparencia considerados en esta.

Nuestro objetivo es garantizar el libre acceso a la información pública de forma completa, veraz y oportuna, a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Teléfono: (809) 547-3888
Extensión: 3035
Correo Electrónico:oai@agricultura.gob.do

Medios Electrónicos

Vía Web

El ciudadano puede tener acceso a las informaciones institucionales así como también a las informaciones de los servicios a través de:

Portal Ministerio de Agricultura
http://agricultura.gob.do/
Correo Electrónico: servicios@agricultura.gob.do

Vía Redes Sociales

El Ministerio de Agricultura tiene presencia en las redes sociales a través de las cuentas siguientes:

AgriculturaRD

@agriculturard

agriculturard

AgriculturaRD

2

Compromisos de Calidad Ofrecidos

2.1 Atributos de calidad para los servicios que se ofrecen

Los atributos de la calidad identificados para los servicios comprometidos en esta Carta, son los siguientes:

Amabilidad

Trato respetuoso hacia los demás con atención personalizada.

Fiabilidad

Es el grado de veracidad de la información, que tenga buen funcionamiento. Es la confianza que tenga el ciudadano de que el servicio recibido es confiable y le será de utilidad.

Accesibilidad

Es el grado en que un ciudadano beneficiario del Ministerio de Agricultura puede acceder a los servicios que brinda la institución.

2.2 Compromisos de calidad de los servicios que se ofrecen

SERVICIO	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Permiso para la Importación de productos y Sub productos de origen Vegetal.	Accesibilidad	85%	% usuarios satisfechos en encuestas aplicadas de forma trimestral.
	Amabilidad	90%	
Certificado Fito- sanitario de Productos y Sub productos de Origen Vegetal para exportación.	Fiabilidad	85%	

2.3 Formas de acceso a los servicios atendiendo a la diversidad e igualdad de género

El Ministerio de Agricultura, atendiendo a la diversidad de ciudadanos que visitan las instalaciones, cuenta con parqueos y rampas para discapacitados y embarazadas. De la misma manera, tiene un área de espera amueblada, iluminada y acondicionada y baños de fácil acceso.

Nuestras instalaciones se encuentran ubicadas en una zona de fácil acceso a rutas del transporte público. Además, contamos con 8 regionales en el país, brindando así servicios a todos los productores/as.

El Portal del Ministerio de Agricultura incluye un Menú de Accesibilidad Web donde se brindan las facilidades que deben tener los portales y aplicaciones móviles del estado para acomodar el acceso de las personas con discapacidad y grupos vulnerables.

2.4 Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

Sistemas de Gestión de Calidad:

El Ministerio de Agricultura se encuentra aplicando el modelo de calidad denominado Marco Común de Evaluación (Common Assessment Framework, CAF por sus siglas en inglés) el cual es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento.

En Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) el Ministerio de Agricultura mantiene activas dos certificaciones sobre tecnología de la información y comunicación (NORTIC), las cuales tienen como objetivo principal el establecimiento de estándares generales relacionados con aspectos tecnológicos.

Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano

La NORTIC A2 es la norma que pauta las directrices y recomendaciones para la normalización de los portales del Gobierno Dominicano, logrando la homogeneidad en los medios web del Estado.

Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano

La NORTIC A3 es la norma que establece las pautas necesarias para la correcta implementación de Datos Abiertos en el Estado Dominicano.

Para la prevención de riesgos laborales, el Ministerio de Agricultura cuenta con un plan de salidas de emergencia, manual de seguridad y salud en el cual se tiene como objetivos generales:

a) Promover una mejor aplicación de la legislación en materia de seguridad y salud en el trabajo y su consolidación en institución.

b) Mejorar de manera continua las condiciones de trabajo respecto de todos los trabajadores por igual, con especial atención a la prevención de las enfermedades profesionales y enfermedades relacionadas con el trabajo.

El Ministerio de Agricultura realizo un acuerdo de cooperación interinstitucional entre la Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE).

El ministerio de Agricultura cuenta con Señales de seguridad y salud del trabajo.

Medio Ambiente

El Ministerio de Agricultura ha sido un importante instrumento de desarrollo económico para pequeños, medianos y grandes productores agropecuarios. Consciente del impacto ambiental negativo ocasionado al entorno por medio de las diferentes actividades agropecuarias, hemos elaborado y estamos implementando un Programa de Gestión Ambiental enfocado a prevenir, mitigar y remediar estos impactos negativos ocasionados al entorno.

Por medio del programa de gestión ambiental se brinda capacitación y orientación para la adopción de actitudes, decisiones y prácticas sostenibles y cuyo objetivo está enfocado en generar un cambio positivo en la cultura institucional respecto a la conservación del ambiente, al aprovechamiento de los recursos y a la minimización de la huella ecológica.

3

QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1 Formas de Presentación de quejas y sugerencias

Los mecanismos establecidos para presentar quejas y sugerencias para los servicios del Ministerio de Agricultura, son los siguientes:

- **Buzón de quejas y sugerencias**

El Ministerio de Agricultura cuenta con un buzón físico ubicado en el área de recepción en la sede Central y todas sus Regionales.

El tiempo de respuesta de las solicitudes por esta vía es de quince (15) días laborables.

- **Línea 311**

Línea telefónica 311 y el portal www.311.gob.do, a través de los cuales se pueden presentar las quejas o sugerencias de los ciudadanos y/o usuarios. El tiempo de respuesta por esta vía es de quince (15) días laborables.

3.2 Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente

Cuando los servicios comprometidos no han sido prestados adecuadamente conforme a los plazos y estándares establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, el usuario podrá presentar sus quejas a través de cualquiera de los medios dispuestos para estos fines.

Como medida de subsanación, el usuario recibirá una carta o comunicación firmada por la máxima autoridad del Ministerio de Agricultura, en la que ofrecerá disculpas y explicará las razones del incumplimiento, además indicará la medida a adoptar como forma de subsanación.

La institución se compromete a dar respuesta en un plazo no mayor de quince (15) días laborables.

4

Información complementaria

4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios

Acuerdos y Convenios del Gobierno de la República Dominicana y el Ministerio de Agricultura

En el año 1948 La República Dominicana en conjunto con otras 20 Repúblicas Independientes Americanas formaron la Organización de Estados Americanos (OEA), automáticamente el país pasa a ser miembro de la Organización de las Naciones Unidas, entre las que podemos destacar la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura(FAO) y del Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA). (Ver carta de la Organización de los Estados Americanos)

En el año 2009 en la ciudad de San José Costa Rica se firma el memorándum de entendimiento para la incorporación de la República Dominicana al Consejo Agropecuario Centroamericano (CAC), firmado por el entonces Ministro de Agricultura Salvador (Chio) Jiménez.

En el año 1987 se firma la carta constitutiva del Organismo Internacional Regional de Sanidad Agropecuaria (OIRSA), en la Ciudad de Guatemala por el incumbente de turno.

Por otro lado, tiene acuerdos con las siguientes Instituciones y/o países:

Universidad Agrícola Panamericana de Honduras (ZAMORANO), con la cual tienen acuerdos de capacitación con vigencia hasta el 2020.

El Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza (CATIE), la cual es también una institución de enseñanza, y con la que hemos firmado varios acuerdos de capacitación y aportamos una cuota anual en calidad de miembro.

Acuerdo de Cooperación en el campo de la Investigación y Asistencia Técnica para temas agrícolas y agroindustriales entre el Departamento Agrícola de la Universidad de Boloña, Italia y el Ministerio de Agricultura de la Rep. Dom. con una vigencia de 5 años a partir de Octubre del 2019.

Marco Programación País FAO-Ministerio de Agricultura de la Rep. Dom., en la cual el primero reitera el compromiso de apoyar al segundo mediante la asistencia técnica requerida para alcanzar las metas en tres áreas prioritarias definidas en conjunto con el gobierno durante el 2018-2021.

Acuerdo Básico de Cooperación Técnica y Científica entre el Ministerio de Agricultura de la Rep. Dom. y el Departamento de Agricultura de Puerto Rico con vigencia hasta julio de 2020 renovable a menos que una de las partes manifieste rescisión 6 meses antes de esta fecha.

4.2 Datos de contacto

Dirección: Autopista Duarte KM 6 1/2 Los Jardines del Norte.
Santo Domingo, República Dominicana.

Horario: 8:00 A.M-4:00 P.M

Teléfono: (809) 547-3888

Fax: (809) 732-1331

Contacto Oficinas Regionales

Dependencia	Teléfonos
Regional Sur, Barahona	809-524-2750 y 809-524-5940
Regional Norte, Santiago	809-247-3242 y 809-247-4206
Regional Este, Higüey	809-746-1269 y 809-746-1264
Regional Noroeste, Mao	809-968-5494
Regional Suroeste, San Juan	809-557-1084
Regional Norcentral, La Vega	809-573-5221
Regional Nordeste, San Francisco	809-588-2370
Regional Central, Baní	809-522-3480

4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso.

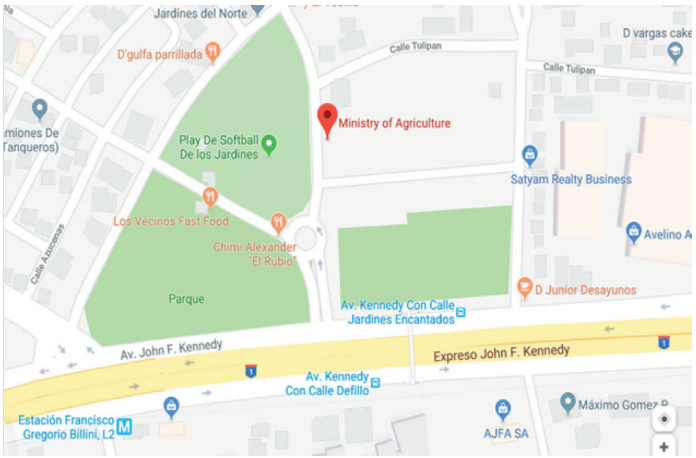
Contacto: Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
Teléfono: (809) 547-3888 Extensión 5117.

Email: Desarrollo.Institucional@agricultura.gob.do

Autopista Duarte KM 6 1/2 Los Jardines del Norte. Santo Domingo, D.N. República Dominicana.

4 .4 Medios de acceso y transporte hacia la Institución

El Ministerio de Agricultura está Ubicado en Autopista Duarte KM 6 1/2 Los Jardines del Norte. Santo Domingo, D.N. República Dominicana.



AGRICULTURARD
MINISTERIO DE AGRICULTURA
REPÚBLICA DOMINICANA

Autopista Duarte Km. 6½, Jardines del Norte, Santo Domingo
Tel.: 809-547-3888 • www.agricultura.gob.do

MAP

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

El programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) 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.