



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

# INSTITUTO DE ESTABILIZACIÓN DE PRECIOS

## CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



**OCTUBRE 2019**  
**OCTUBRE 2021**







**INSTITUTO DE ESTABILIZACIÓN DE PRECIOS**

**INESPRE**

Primera versión

### **CRÉDITOS:**

Mayor Gral. (r) Jorge Radhamés Zorrilla Ozuna  
**Director Ejecutivo**

### **ÁREA RESPONSABLE**

Dirección de Gestión de Programas

### **ASESORÍA**

Ministerio de Administración Pública (MAP)

### **COLABORADORES**

**Karina O. Guerrero**

Enc. de Capacitación y Desarrollo

**Esperanza A. Abreu**

Enc. de Normativas Seguimiento y Enlace

**Perla Carolina Montero D.**

Coordinadora de Proyectos TIC

### **DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN**

José Manuel Arias

# CONTENIDO

	<b>PRÓLOGO</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	<b>INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL</b>	<b>3</b>
	1.1 Datos identificados y fines de la institución	4
	1.2 Normativas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan	6
	1.3 Mapa de producción	6
	1.4 Relación de los servicios que ofrecen	7
	1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos en relación a los servicios	9
	1.6 Formas de comunicación/participación ciudadana	10
<b>2</b>	<b>COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS</b>	<b>11</b>
	2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan	12
	2.2 Compromisos de calidad	13
	2.3 Forma de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género	14
	2.4 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	14
<b>3</b>	<b>QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN</b>	<b>15</b>
	3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias	16
	3.2 Especificación de medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente	17
<b>4</b>	<b>INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>	<b>19</b>
	4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios	20
	4.2 Datos de contacto	27
	4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano	28
	4.4 Medios de acceso y transporte hacia la institución	28



# PRÓLOGO

El Instituto de Estabilización de Precios, INESPRES, cuya creación se sustenta jurídicamente en la Ley 526, del 11 de diciembre del año 1969, abre sus puertas a la ciudadanía con el propósito de invocar el equilibrio de los valores de venta de mercado de los productos de la canasta familiar, en una época que la situación de los productos en el mercado nacional, establecían dependencia de la oferta y demanda, para que se manifestara consecuentemente su posibilidad de adquisición en la población dominicana, a partir de variables económicas contextualizadas en el escenario de políticas públicas que respondían a la realidad de la época.

Para el logro de sus fines, como lo establece la composición de sus articulados, la ley provee facultades al Instituto de realizar todos los estudios e investigaciones de costos necesarios para intervenir periódicamente en la procura del equilibrio comercial que establezca la posibilidad de suministrar la satisfacción alimentaria de los ciudadanos, priorizando los productos de primera necesidad, focalizando esfuerzos en la población de más escasos niveles de poder adquisitivo.

Desde su origen, el INESPRES ha jugado un rol preponderante en la reducción de la distancia que los costos de suministro del servicio alimentario proveen al ciudadano dominicano, a partir de los efectos que estos producen en materia de comercialización, tomando en consideración todas las variables del costo que implican los procesos desde su fase inicial de producción hasta la disposición en plazas de ventas al público en el mercado.

Estos roles han de desempeñarse siempre tomando en consideración, el destino que se le dé a los productos alimentarios seleccionados, a fin de mantener la estabilidad económica en la distribución, además de adecuar los costos de forma que se provea eficientemente el retorno de la inversión en dichos propósitos.

Entre otras, algunas de las facultades otorgadas al INESPRES en el ámbito legislativo que otorga origen, está el deber de importar productos agropecuarios, si fuera necesario, cuando la producción nacional sea insuficiente, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 55 de la ley de promoción agrícola y ganadera, e invocar la exportación de productos de origen agropecuario cuando se produzcan excedentes; dar servicios de almacenamiento.



**JORGE RADHÁMES ZORRILLA OZUNA**  
Director Ejecutivo

Todas las estipulaciones y descripciones de los acápite establecidos en la legislación original del Instituto, han sido afectadas por la evolución de las circunstancias políticas y económicas que desde el 1969, han influido en la transformación y complejidad de los mercados mundiales de producción y comercialización de bienes y servicios.


Frente a esa realidad, examinando los factores precedentemente descritos, agregando la providencia que otorga la V reunión de Ministros efectuada en el 2003 con el propósito de aportar parámetros a la modernización de los Estados, y consecuentemente, revisar las formas de establecer Administraciones Públicas eficientes, eficaces, transparentes y satisfactorias de las demandas de los ciudadanos, el INESPRES ha adoptado la política compromisaria como bandera, orientando los procesos y procedimientos de adecuación de su operatividad, inclinando la balanza hacia el propósito de instalar los planes de mejoras necesarios para lograr el éxito esperado.

El compromiso con la satisfacción de los ciudadanos, principalmente desde el punto de vista social, en calidad de Entidad Descentralizada y Autónoma del sector agropecuario, facultades que le confiere su ley orgánica, orienta la evolución de sus políticas publicas particulares, estableciendo prioridad en la provisión de iniciativas que contribuyan fielmente, con los propósitos de eficientizar el uso de los mecanismos disponibles para la satisfacción de los ciudadanos de menores posibilidades de poder adquisitivo de la población dominicana.

La Carta Compromiso, es el proceso idóneo para integrar en esa visión holística e inteligente, los esfuerzos de la Institución y sus miembros, a la vanguardia del ejercicio de políticas de Estado dirigidas a la identificación de los mecanismos más idóneos para relacionar sus servicios con la diversidad de demandas que exigen los actores en lo relacionado con la calidad, compromiso, identidad y propósitos descritos, los cuales procuran el equilibrio de las fuerzas para una mejor convivencia.

La misión de contribuir mediante la creación de mecanismos de facilitación del Comercio agropecuario, procurando la garantía de la rentabilidad de los pequeños y medianos productores, mejorando la capacidad de compra de los consumidores, debe ser el resultado de ejercicios periódicos de investigación y adaptación de las agendas gerenciales, tomando en consideración la evolución y complejidad de los factores que influyen en las constantes y dinámicas transformaciones del ambiente de comercio nacional e internacional.

Es prioridad de los colaboradores de esta prestigiosa Entidad, responder a la dinámica que exige la evolución de administrar de forma transparente, eficiente y eficazmente, a fin de satisfacer plenamente, las demandas alimentarias de los ciudadanos de más escasos recursos.



**JORGE RADHAMES ZORRILLA OZUNA**  
**Director Ejecutivo**



# **INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL**

# 1.1 DATOS IDENTIFICADOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

---

El INESPRES ofrece apoyo y brinda servicios dentro del sistema nacional de comercialización agropecuaria para mejorar la rentabilidad y competitividad de los productores agropecuarios, y aumentar la capacidad de compra de los consumidores locales. Durante su historia ha regulado programas que estimulan la compra a productores locales.

## MISIÓN

---

Contribuir a facilitar y regular la comercialización agropecuaria, garantizando la rentabilidad y competitividad de los pequeños y medianos productores, mejorando la capacidad de compra de los consumidores, muy especialmente de aquellos de menor nivel de ingresos; promoviendo, a estos fines, la seguridad del abasto alimentario.

## VISIÓN

---

Ser reconocida como la institución rectora del proceso de comercialización agropecuaria, en su doble rol normativo y facilitador, contribuyendo a reducir los márgenes de intermediación en beneficio del productor y del consumidor.

## VALORES

---

**INNOVACIÓN:** Responder de forma oportuna a las tendencias de los mercados para dar apertura a nuevas ideas y oportunidades de comercialización, utilizando los adelantos tecnológicos.

**DIVERSIDAD:** De productores y productos Ampliar la afiliación de medianos y pequeños productores que permitan crear mercados con nuevos servicios y mayor variedad de productos.

**CALIDAD E INOCUIDAD:** Presentar productos sanos y de alta calidad con el fin de superar las expectativas requeridas en un mercado moderno, exigente y competitivo.

**ADHESIÓN/EMPATÍA:** Apegado a los requerimientos de productores y consumidores siempre con un sentimiento y devoción de servicio solidario, interpretando y dando respuesta a sus necesidades, en cada caso.

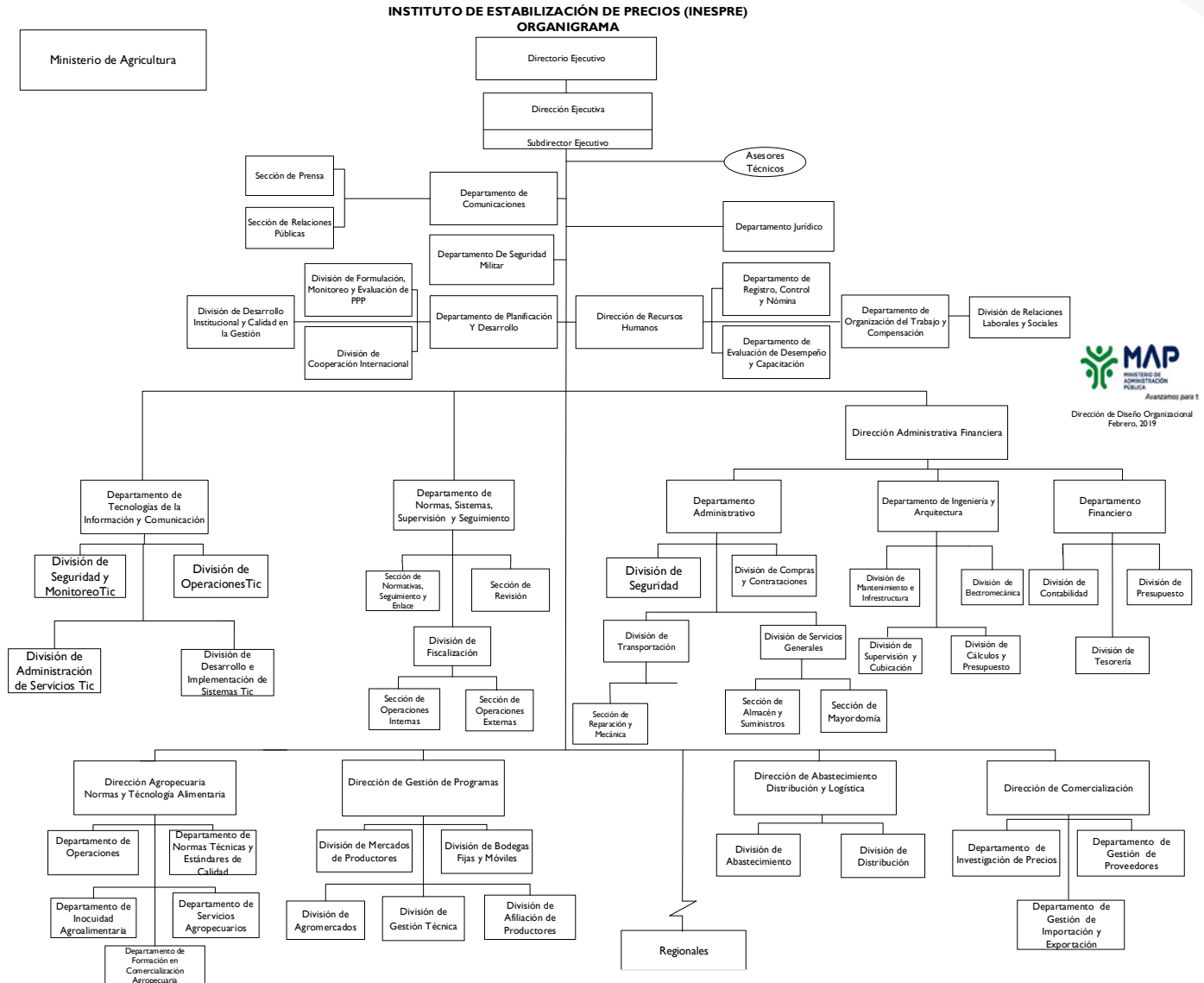
**LEALTAD | TRANSPARENCIA:** Acatar con respeto los mandatos emanados de las altas autoridades y manejar con pureza los bienes del estado y de la institución, unísono a la honradez y el pudor.

**PULCRITUD:** Todo servidor está llamado a cuidar y vigilar lo que al Estado le cuesta dinero, evitando el uso inadecuado o la sustracción de los mismos.

**DISCIPLINA:** Cumplimiento a tiempo de los compromisos y políticas de la Institución, como forma de lealtad a ella.

**IMAGEN:** Mantener el INESPRES como una institución sólida, dinámica y líder en el rol de garantizar beneficios y permanencia de pequeños y medianos productores en los procesos de comercialización agropecuaria, sin descuidar la actitud de dar respuestas a las necesidades alimentarios de una población con escasos recursos y limitaciones de compras.

# ORGANIGRAMA



## 1.2 - NORMATIVAS REGULADORAS DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

La base legal del Instituto de Estabilización de Precios (Inespre) está formada por la Constitución de la República Dominicana y leyes y decretos específicos, así como otras normas complementarias, que hacen las veces de fuentes supletorias para la administración de la institución y su vinculación con la Administración Pública y el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) en la República Dominicana, a saber:

### LEYES Y DECRETOS

- Constitución Política de la República Dominicana, Votada y Proclamada por la Asamblea Nacional en fecha trece (13) de junio de 2015 Gaceta Oficial No. 10805 del 10 de julio de 2015.
- Ley No. 526, del 11 de diciembre del 1969.
- Resolución No. 001-2018 - Estructura Organizativa.
- Ley No. 200-04 del 28 de julio del 2004, que crea la Oficina de Acceso a la Información, y su reglamento de aplicación establecido mediante el Decreto No. 130-05 del 25 de febrero del 2005.
- Decreto No. 468-12 que designa al director ejecutivo del Instituto de Estabilización de Precios (INESPRE).
- Ley No. 41-08 de Función Pública y crea la Secretaría de Estado de Administración Pública.
- Decreto No. 211-10 Carta Compromiso al Ciudadano

## 1.3 - MAPA DE PRODUCCIÓN

OBJETIVO	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTOS SERVICIO	DESTINATARIO
Contribuir a facilitar y regular la comercialización agropecuaria, garantizando la rentabilidad y competitividad de los pequeños y medianos productores, mejorando la capacidad de compra de los consumidores, muy especialmente de aquellos de menor nivel de ingresos; promoviendo, a estos fines, la seguridad del abasto alimentario.	Facilitar y regular la comercialización	Gestión de Programas	Agromercados	Ciudadano Cliente-productores
			Mercado de Productores	
		Gestión de Logística y Distribución	Bodegas Móviles	Ciudadano Cliente
		Gestión de Normas Técnicas	Capacitación técnica agropecuaria	Instituciones gubernamentales y privadas
			Servicio de laboratorio agropecuario	

## 1.4 - RELACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECEN

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Agromercados	<p>Este servicio consiste en la administración o regenteo de una cadena de Agromercados que opere a nivel de importantes centros urbanos, con el fin de contribuir en el mejoramiento del abasto de bienes comestibles y otros productos básicos en esos ámbitos geográficos.</p> <p>Los Agromercados son centros de expendio de los principales productos que componen la canasta básica familiar, tales como arroz, víveres, vegetales, frutas, cárnicos, pescados, cítricos, quesos, embutidos, huevos, lácteos, productos agro-procesados.</p> <p>Fueron creados para llevar directamente a los sectores más necesitados del país, productos frescos de buena calidad y a los mejores precios del mercado.</p> <p>Los precios son establecidos de acuerdo a los precios del mercado, ya que las producciones de los productos agrícolas son estacionarios y por lo tanto con una oferta muy flexible.</p> <p>El criterio en INESPRES para establecer los precios, es fundamentalmente que siempre se deben establecer por debajo del mercado. Es decir por debajo de los precios de los colmados, supermercados, mercados, plazas agropecuarias, etc.</p>	<p>Formulario en la web</p> <p>Enviar una comunicación a la dirección de Gestión de Programas Agropecuarios.</p> <p>Enviar un correo con la solicitud a <a href="mailto:agromercados@inespre.gob.do">agromercados@inespre.gob.do</a></p>
Mercado de Productores	<p>Es un mercado o feria donde se reúnen los productores y los consumidores para un intercambio comercial. La ventaja que tienen este tipo de actividades es que los productores pueden vender sus cosechas de manera directa al consumidor. A este último le conviene enormemente, ya que puede obtener productos sin el costo que implica los intermediarios.</p> <p>Mercado de Productores son un mecanismo de comercialización y de distribución que garantiza a los productores agropecuarios nacionales, a niveles adecuados de rentabilidad. Lo que se traduce en una mejoría significativa de las condiciones de vida y de trabajo de los mismos; contribuyendo al mismo tiempo al logro de una efectiva integración de éstos al proceso de diversificación y a una mayor elevación de productividad de la actividad agropecuaria.</p>	<p>Si es ciudadano cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Carta firmada y sellada por grupos sociales como: junta de vecinos, clubes comunitarios, iglesias y escuelas, entre otros.</li> <li>-Fotos del lugar donde se realizará el mercado de productores.)</li> <li>-Completar formulario en línea.</li> <li>-Enviar un correo con la solicitud a <a href="mailto:mercadosdeproductores@inespre.gob.do">mercadosdeproductores@inespre.gob.do</a></li> </ul>

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Mercado de Productores	Este tipo de mercado se conoce porque suelen ser más "ecofriendly" pues permite a los productores vender los alimentos en su mejor momento de calidad, preservando su contenido nutricional y la frescura, al no realizar largos viajes hasta la mesa del consumidor final. Lo que ahorra también en transportación, lo que impacta de manera positiva el costo de los mismo.	Si es productor (*Ser Productor Agrícola organizado (Ser miembro de una asociación de productores)  -Documento de Identidad. -Inventario de productos. -Listado de los precios. -Completar formulario en línea. -Enviar un correo con la solicitud a <a href="mailto:mercadosdeproductores@inespre.gob.do">mercadosdeproductores@inespre.gob.do</a>
Bodegas Móviles	Se pretende llegar a familias de extrema pobreza, tales como: bateyes y zonas más deprimidas del país donde los Mercados de Productores no puedan ser llevados.	Completar formulario en línea.  Enviar un correo con la solicitud a <a href="mailto:serviciosdebodegas@inespre.gob.do">serviciosdebodegas@inespre.gob.do</a>
Capacitación Técnica Agropecuaria	Preparar a las pequeñas y medianos productores en conocimiento de post cosecha, calidad, inocuidad y comercialización del producto.	Ser productor dominicano.  Completar formulario en línea.  Enviar un correo con la solicitud a <a href="mailto:Capacitaciónagropecuaria@inespre.gob.do">Capacitaciónagropecuaria@inespre.gob.do</a>
Servicio de Laboratorio Agropecuario	Determinar la calidad e inocuidad de productos agropecuarios comercializados, distribuidos y utilizados por instituciones públicas y privadas que lo requieran.	Carta de solicitud firmada y sellada para prueba de laboratorio.  Completar formulario en línea.  Enviar un correo con la solicitud a <a href="mailto:laboratoriogropecuario@inespre.gob.do">laboratoriogropecuario@inespre.gob.do</a>

## 1.5 - DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS

---

### DERECHOS A:

Recibir un trato cordial y amable por parte de los servidores del INESPRES

Recibir la información solicitada de manera clara y precisa.

Conocer la información general de la Institución.

Recibir orientación sobre todos los trámites requeridos para los servicios solicitados a tiempo.

Recibir los documentos correspondientes al servicio solicitado.

### DEBER DE:

Respetar el orden establecido en el área de atención al usuario de la Institución.

Cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos en la Institución para cada servicio

Tratar respetuosamente al personal que labora en la Institución.

Respetar los plazos establecidos para la respuesta a su solicitud.

Tramitar cualquier sugerencia o queja por el servicio prestado.

## 1.6 - FORMAS DE COMUNICACIÓN/PARTICIPACIÓN CIUDADANA

---

### PRESENCIAL

---

Los ciudadanos pueden acceder de manera directa a nuestros servicios visitando nuestra sede principal en la Avenida 27 de Febrero, casi esquina Luperón, frente a las Fuerzas Armadas.

### VÍA TELEFÓNICA

---

- Línea telefónica 809-621-0020 Ext. 3037
- Línea 311

### VÍA CORREO ELECTRÓNICO

---

- [servicios@inespre.gob.do](mailto:servicios@inespre.gob.do)

### OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN

---

- [info@inespre.gob.do](mailto:info@inespre.gob.do)

### PORTAL WEB

---

Contamos con actualizada página web, mediante la cual los ciudadanos pueden comunicarse con nuestra institución e informarse de las actividades a través de la misma. (<http://inespre.gob.do/>)

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

---

Las encuestas de satisfacción se realizan cada 6 meses con la intención obtener datos concretos y fidedignos sobre la opinión de nuestro cliente en referencia con nuestros servicios, a través de diferentes medios de comunicación y contacto.

### REDES SOCIALES

---



# 2

## **COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS**

## 2.1 - ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS

---



### AMABILIDAD

Es nuestro compromiso tratar a nuestros clientes ciudadanos con respeto, atención y consideración.



### ACCESIBILIDAD

Ubicaciones que faciliten los medios a las localidades en donde tenemos presencia con nuestros servicios.



### PROFESIONALIDAD

Nos comprometemos a contar con un personal competente y capacitado con niveles altos de servicio para facilitar servicios óptimos al cliente ciudadano.



### TIEMPO DE RESPUESTA

Estamos comprometidos a dar respuesta oportuna en el tiempo establecido, a través de los diferentes medios de contacto con el cliente ciudadano.

## 2.2 - COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIO	ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADOR
MERCADOS DE PRODUCTORES	Profesionalidad	85%	% de satisfacción del cliente ciudadano que asiste a las distintas localidades donde se ofrece el servicio de una muestra semestral.
	Amabilidad	90%	% de satisfacción del cliente ciudadano que asiste a las distintas localidades donde se ofrece el servicio de una muestra semestral.
	Accesibilidad	85%	% de satisfacción del cliente ciudadano que asiste a las distintas localidades donde se ofrece el servicio de una muestra semestral.
	Tiempo de Respuesta	10 días laborables	Número de solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
BODEGAS MÓVILES	Amabilidad	90%	% de satisfacción del cliente ciudadano que asiste a las distintas localidades donde se ofrece el servicio de una muestra semestral.
	Accesibilidad	85%	% de satisfacción del cliente ciudadano que asiste a las distintas localidades donde se ofrece el servicio de una muestra semestral.
AGROMERCADOS	Amabilidad	90%	% de satisfacción del cliente ciudadano que asiste a las distintas localidades donde se ofrece el servicio de una muestra semestral.

## **2.3 FORMA DE ACCESO A LOS SERVICIOS ATENDIENDO LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO**

---

El INESPRES atiende a todas las personas, sin distinción de raza, sexo o religión. Las formas de acceso han sido creadas de tal forma que sea fácil tanto para el personal interno como para los clientes ciudadanos. Contamos con presencia a nivel nacional a través de los distintos servicios ofertados.

En la oficina principal ubicada en el ave. 27 de Febrero, esquina Luperón, Plaza de la Bandera, tenemos dos recepciones para entrar a la institución, una en la parte de atrás y una en el frente. Disponemos de un elevador con botones Sistema de Lectura Braille, dos escaleras de acceso, rampa para discapacitados y paradas de la Omsa en los alrededores. Todo el piso está climatizado.

## **2.4 SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORABLES**

---

Es nuestro principal enfoque el garantizar la calidad en la gestión tanto para los colaboradores de esta institución como para el cliente ciudadano. En la actualidad aplicamos el Modelo CAF, una Metodología de Evaluación para el mejoramiento de la calidad en la Institución, hemos conformado un Comité de Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP) y disponemos de una unidad de atención primaria que garantiza los primeros auxilios a los servidores públicos, ciudadanos-clientes que se encuentra en las instalaciones.



La institución dispone de Políticas Medio Ambientales en las que se instruye al uso eficiente de los recursos, como reutilización de las hojas impresas o escritas, conciencia a los servidores públicos para que antes de imprimir piense si lo necesitan, la posibilidad de hacerlo doble cara, y pensar en la comunicación interna a través de correos electrónicos validados. Respecto al ahorro de energía se deben apagar los equipos que no están siendo utilizados y al momento de retirarse de las oficinas. Todo esto conscientes de que la eficiencia es una clave para cuidar el medioambiente y nos permite reducir costes.

# 3

## **QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN**

## 3.1 - FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

---

Las quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos/clientes pueden ser presentadas a través de:

Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias:

Disponemos de un buzón de quejas y sugerencias físico y digitales. Es posible encontrarlo en nuestra web y acceder desde diferentes puntos de la institución a través de un código QR. Todos los BQS cuentan con formularios para recibir las quejas, denuncias y sugerencias depositados allí.

Serán recogidos por un personal designado luego analizado por el responsable del área de servicios para los fines de lugar. La intención es que los usuarios y visitantes externen cualquier inquietud respecto al servicio recibido.

El Sistema 311 está disponible vía Internet y teléfono, donde son registradas las quejas, denuncias o sugerencias de manera fácil y rápida.

Contamos con la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), en cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, el INESPRES posee una oficina, quien es responsable de recibir y canalizar las solicitudes de información.

En la página web de la institución ponemos a disposición de la ciudadanía un chat en línea y foro que les permitirá enviar cualquier sugerencia o queja de los servicios recibidos.

Es posible que a través del correo electrónico los usuarios externen sus quejas o sugerencias enviando un correo a: [info@inespre.gob.do](mailto:info@inespre.gob.do)

El tiempo de respuesta es de 15 días hábiles después de emitida la queja o denuncia.

## 3.2 - ESPECIFICACIÓN DE MEDIDAS DE SUBSANACIÓN CUANDO EL SERVICIO NO HA SIDO PRESTADO ADECUADAMENTE

---

En el momento en el que el Instituto de Estabilización de Precios (INESPRE), incumpla con el cliente-ciudadano respecto a los servicios comprometidos, y este presente su queja de manera electrónica, vía telefónica o través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, este recibirá una comunicación firmada por la máxima autoridad de la institución (MAE), en un plazo de 15 días hábiles a partir de la fecha en que se recibe la queja. Además, se tomarán las medidas de lugar para no cometer el mismo error en otra ocasión.







# **INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

## 4.1 - OTROS DATOS DE INTERÉS SOBRE LA INSTITUCIÓN Y SUS SERVICIOS

Nombre del Organismo	Fecha en que se firma / Fecha Conclusión del mismo	Extracto del contenido del Acuerdo
INAPA	8 Noviembre 2017/ 8 Noviembre 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los empleados de INAPA adquieran productos frescos a bajos precios.</li> <li>- Los productos deben estar avalados por el Dpto. de Normas Técnicas</li> <li>- Se reserva el derecho de aplicar restricciones de algunos productos por situaciones coyunturales.</li> <li>- La frecuencia del servicio es de una vez por mes, en la modalidad de Mercado de Productores, conforme a las políticas de precios.</li> </ul>
FEDOMU	19 Septiembre 2017/ 19 Septiembre 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se compromete a suministrar la mercancía, personal de ventas, auditores, tesoreros, normas técnicas, llevando mercados con el sistema de CO-GESTION.</li> <li>- Integrar los productores en las diferentes localidades que se realicen.</li> <li>- FEDOMU se compromete a ser intermediarios entre las alcaldías a nivel nacional donde se instalen los mercados, así como también suplir la seguridad y limpieza.</li> <li>- Vía FEDOMU y las alcaldías se comprometen a la recogida de desechos sólidos en las áreas de Bodegas Fijas, además de motivar a sus empleados a que asistan a los mercados en sus respectivos puestos fijos y móviles para adquirir productos a bajos precios.</li> </ul>
Clúster de Invernadero y la Cooperativa de Ahorros, Créditos y Servicios Múltiples para el desarrollo de los productores de invernaderos INC	01 Diciembre 2015/ 01 Diciembre 2016  (Duración de Diez (10) años)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diálogos y mesa de trabajo entre los diferentes firmantes en materia agropecuario para el desarrollo sostenible del sector.</li> </ul>

Nombre del Organismo	Fecha en que se firma / Fecha Conclusión del mismo	Extracto del contenido del Acuerdo
Policía Nacional	08 Agosto 2018/ 08 Agosto 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empleados de la Policía Nacional adquieran productos frescos a bajos precios.</li> <li>- El INSEPRE se compromete a mantener una variedad de productos de la canasta básica familiar debidamente inspeccionados y aprobados por el Dpto. de Normas Técnicas</li> <li>- Se reserva el derecho de aplicar restricciones de algunos productos por situaciones coyunturales.</li> <li>- Se compromete a visitar las instalaciones de la Policía Nacional una vez por mes, con su modalidad de Mercados Móviles, Mercados de Productores, conforme a la política de precios que implementa el INESPRES.</li> </ul>
Junta Agroempresarial Dominicana (JAD)	20 Marzo 2018 Duración indefinida	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambas instituciones están comprometida a promover una adecuada comercialización agropecuaria, la seguridad y soberanía alimentaria, el desarrollo sostenible, la competitividad y la diversificación del sector agro empresarial.</li> </ul>
Gobernación Provisional De Santiago	23 Noviembre 2018/ 23 Noviembre 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Este acuerdo tiene las mismas condiciones de los acuerdos del INAPA y Policía Nacional</li> </ul>
Consejo Estatal del Azúcar (CEA)	13 Marzo 2018/ 13 Marzo 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El INESPRES se compromete a participar cuatro (4) veces por mes en los mercados populares que realiza el CEA, en la sede principal; llevando allí su sistema de CO-GESTION.</li> <li>- El INESPRES integrara a todos los productores de la zona este del país a los sistemas de mercados de CO-GESTION. Ambas entidades se comprometen aportar rubros agropecuarios como son: azúcar crema, carnes de res, plátanos, yuca, guineos verdes entre otros.</li> <li>- La publicidad será costeadada por el CEA.</li> <li>- Se instalarán dos bodegas fijas en los parajes Monte Coca y Las Pajas, los locales serán suministrados por el CEA</li> </ul>

Nombre del Organismo	Fecha en que se firma / Fecha Conclusión del mismo	Extracto del contenido del Acuerdo
Dirección General de Cooperación Multilateral (DIGECOOM)	05 Marzo 2019/ 05 Marzo 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambas instituciones asumirán las siguientes modalidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Intercambio de documentos e informaciones del interés común de ambas partes.</li> <li>o Organización y ejecución de conferencias, seminarios y talleres.</li> <li>o Estudios de investigación conjuntas en temas de mutuo interés.</li> <li>o Publicaciones conjuntas de interés de las partes.</li> <li>o Otorgamiento de becas y cursos de adiestramiento, así como también realización de cursos, programas de visitas y pasantías.</li> </ul> </li> <li>- Celebraran reuniones anuales, a fin de evaluar los resultados de la cooperación desarrollada, analizar y aprobar las propuestas para la ejecución.</li> <li>- La vigencia de este convenio es de cuatro (4) años.</li> </ul>



**564,111**

Promedio de familias beneficiadas con los diferentes programas.



**2,216,028**

Productores agroindustriales y agrícolas beneficiados.



**MÁS DE 1,650**

Técnicos agropecuarios capacitados en comercialización



## **RECONOCIMIENTOS**

Hemos sido reconocidos como la institución con más avance en el sector agropecuario en implementación de Gobierno Electrónico en el Estado (iTICge 2018) y nos encontramos dentro de las 20 primeras instituciones en el ranking de Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)

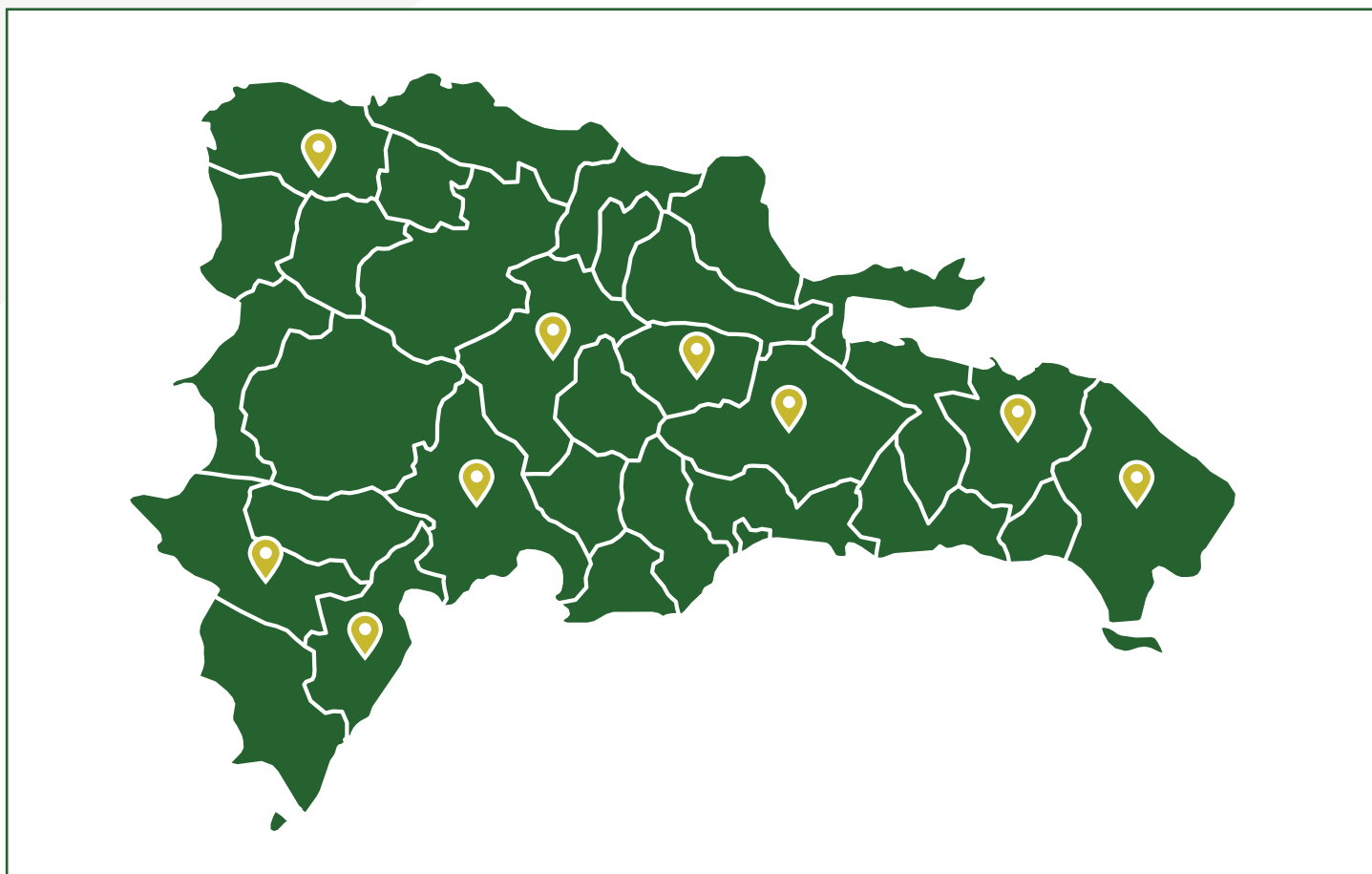
## CERTIFICACIONES OBTENIDAS

Contamos con las certificaciones de las Normativas de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)

- NORTIC A2-2016: NORMA PARA EL DESARROLLO Y GESTIÓN DE LOS MEDIOS WEB DEL ESTADO DOMINICANO
- NORTIC A3-2014: SOBRE PUBLICACIÓN DE DATOS ABIERTOS DEL GOBIERNO DOMINICANO, DE CARA A FORTALECER LOS MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DOMINICANO.
- NORTIC E1-2014: NORMA SOBRE LA PRESTACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL ESTADO DOMINICANO



## MAPA DE LAS DIFERENTES LOCALIDADES



PROVINCIA	LUGAR	TELÉFONO	DIRECCIÓN
DISTRITO NACIONAL	Sede-Principal	-	En proceso de traslado (Mundanza)
	Hermanidad	829-883-5857	Av. John F. Kennedy Esq. Leopoldo Navarro
SANTO DOMINGO	Pedro Brand	829-601-1861	Calles las Mercedes km. 25, Autopista Duarte
	Herrera	829-638-0920	HerrAv. Isabel Aguiar casi esquina Prolongación Méxicoera
HATO MAYOR	Hato Mayor	829-986-6286	Calles Horario María Núñez, esq. Manuel de Jesús Silverio
	Sabana	809-480-3632	Calle Duarte con Diego de Lina No. 85
	El Valle	829-356-6174	Calle Gastón Fernando Deligne Esq. Juan Pablo Duarte
LA ROMANA	La Romana	-	En proceso de traslado (Mundanza)
SANTIAGO	Santiago	809-798-6063	Av. Imbert Esq. Josefa Brea, Cuesta Colorada
MARÍA TRINIDAD SÁNCHEZ	Cabrera	829-330-7493	Calle Lorenzo Álvarez No. 44, Cabrera
SAN JUAN	San Juan	809-897-4662	Calle Anacaona No. 58, San Juan de la Maguana
DAJABÓN	Dajabón	829-201-7242	Av. San Martin Jefferman, Km 2
MONTE CRISTI	Monte Cristi	-	Autopista Duarte
MONSEÑOR NOUEL	Maimón	809-425-9158	Calle Fantino No. 52
LA ALTAGRACIA	Higüey	829-327-7555	Calle Constitución Esq. José Martí
SEIBÓ	El Seibó	809-963-6244	Carretera Seibó, Hato Mayor
	Pedro Sánchez	809-743-8196	Carretera Seibó-Miches Km 14

## 4.2 - DATOS DE CONTACTO

---

### HORARIO

---

Horario de oficina:  
**lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.**

### DIRECCIÓN

---

Cede principal:  
**Avenida 27 de Febrero, casi esquina Luperón. Plaza de Bandera**

### PÁGINA WEB

---

**<http://inespre.gob.do/>**

### CORREO ELECTRÓNICO

---

Oficina de Transparencia :  
**[info@inespre.gob.do](mailto:info@inespre.gob.do)**

### TELÉFONO

---

**809-621-0020**  
Fax: **809-620-2588**

## 4.3 - IDENTIFICACIÓN Y FORMA DE CONTACTO CON EL ÁREA DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

### DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PROGRAMAS

#### CORREO

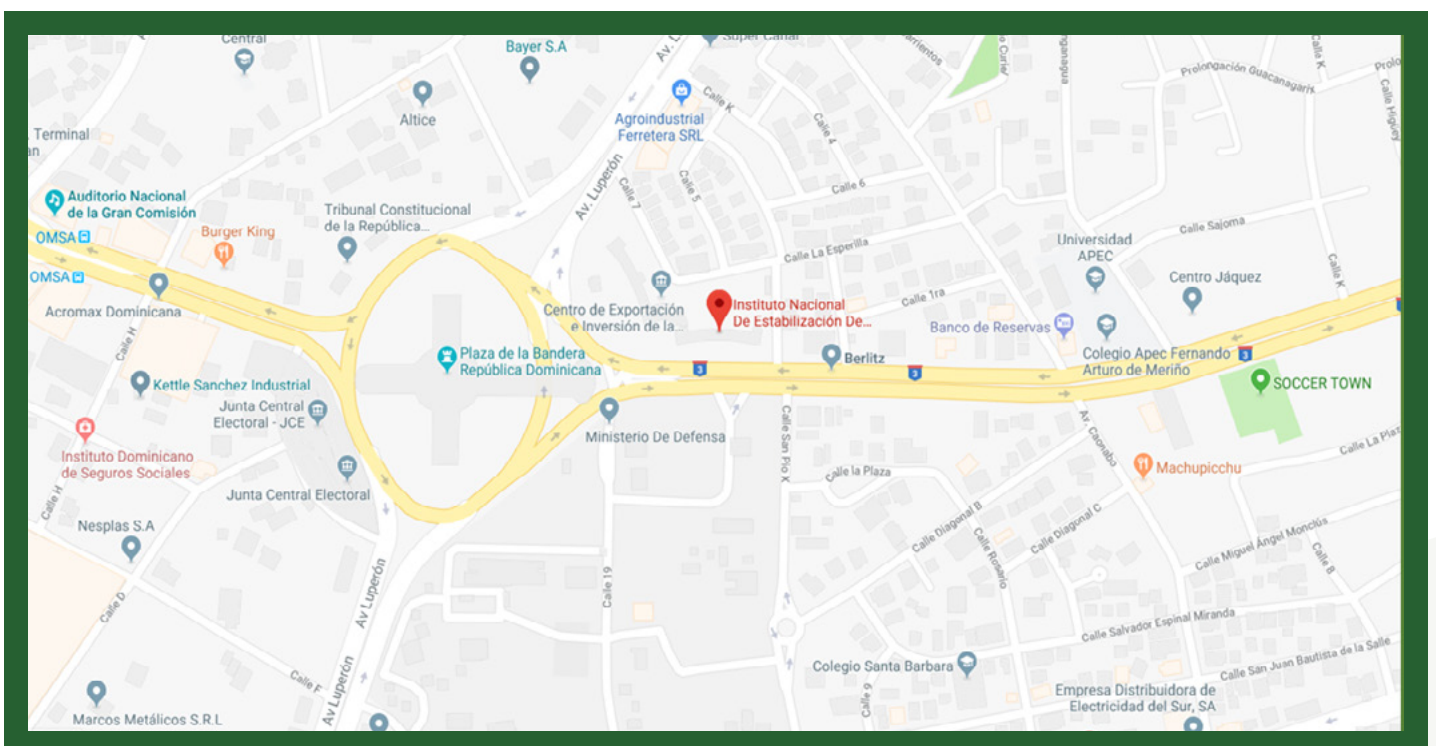
- [gestiondeprogramas@inespre.gob.do](mailto:gestiondeprogramas@inespre.gob.do)

#### CONTACTO DIRECTO

- Teléfono: 809-621-0020
- Ext.: 3037

## 4.4 - MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE HACIA LA INSTITUCIÓN

Nuestras oficinas se encuentran en un punto estratégico que permite el fácil acceso al estar ubicadas en avenida 27 de Febrero, casi esquina Luperón. En ambas calles se encuentran medios de trasportes públicos de distintas rutas y paradas de las OMSA.







**inespre**



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.