

DATOS IDENTIFICATIVOS

INSTITUTO DOMINICANO DEL CAFÉ

Organismo estatal creado mediante la Ley 246-17, con el objetivo de establecer políticas tendentes a regular, eficientizar y desarrollar la producción cafetalera en la República Dominicana, opera como un ente público descentralizado, con autonomía administrativa, técnica, económica y financiera, con personalidad jurídica propia y con plena capacidad para cumplir sus obligaciones.

VISIÓN

Ser una Institución Pública reconocida socialmente por su contribución al desarrollo sostenible del país, cuyos objetivos y metas se sustentan en una gestión ambiental mente responsable, proactiva, innovadora, y articulada, habilitando el subsector cafetero para dar respuestas oportunas y efectivas a un entorno en constante cambios y transformaciones.

MISIÓN

El INDOCAFÉ, es una institución pública comprometida con el desarrollo de una caficultura sostenible que propicie y garantice bienestar social, económico, y equitativo para todos los actores que intervienen en los procesos de la cadena de valor en el cultivo y comercialización del producto.

Normativas: Constitución de la República Dominicana

- Ley No. 24 -17: Ley que crea al Instituto Dominicano del Café.
- Reglamento 819: Sobre la recolección, el beneficiario, la clasificación, la exportación y la industrialización del café.
- Ley No. 8: Sobre las funciones del Ministerio de Agricultura.
- Ley No. 416-12: Que crea La Dirección General de ética e integridad gubernamental (DIGEIC)

INCLUSIÓN

El Instituto Dominicano del café INDOCAFE, se esfuerza por mantener la equidad e igualdad, respecto al género y la diversidad humana, asegurándose de guardar los derechos de nuestros ciudadanos. Para esto, cuenta con el departamento de recursos humanos, quien tiene a su vez adscrita la unidad de género. Además, el edificio de la sede central tiene las siguientes facilidades.

- Rampas para personas con discapacidad.
- Estacionamientos exclusivos para embarazadas y personas con discapacidad.
- Ascensores.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

- Tiempo de respuesta: Es el plazo maximo en el cual la institucion va otorgada la respuesta.
- Fiabilidad: Nivel de confianza que tienen los ciudadadnos, usuarios y solicitantes de servicios.
- Profesionalidad: Nivel de confianza que tienen los ciudadanos, usuarios y solicitantes de servicios sobre la informacion otorgada por INDOCAFE.

DEBERES DEL CIUDADANO

- Mostrar un trato respetuoso hacia el personal de la institución.
- Cumplir con toda la documentación requerida para solicitar el servicio.
- Respetar los plazos establecidos para la entrega de las solicitudes presentadas.
- Colaborar en el buen desarrollo de los procedimientos, cumpliendo con las obligaciones previstas en las leyes.
- Denunciar cualquier irregularidad que se produzca en relación con los servicios prestados por la institución.

DERECHOS

- Recibir servicios a tiempo
- Recibir servicios fiables
- Recibir servicios responsables

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
Servicios de Apoyo a la Producción	Fiabilidad	85%	Encuestas Semestrales
	Profesionalidad	85%	Encuestas Semestrales
	Tiempo de respuesta.	3 días laborables	Solicitudes respondidas en el tiempo establecido
Servicios de Asistencia Técnica (Extensión)	Fiabilidad	85%	Encuestas Semestrales
	Profesionalidad	85%	Encuestas Semestrales
	Tiempo de respuesta.	5 días laborables	Solicitudes respondidas en el tiempo establecido
Servicios de Capacitación.	Fiabilidad	85%	Encuestas Semestrales
	Profesionalidad	85%	Encuestas Semestrales
	Tiempo de respuesta.	3 días laborables	Solicitudes respondidas en el tiempo establecido
Servicios de Apoyo a las Exportaciones de Café.	Fiabilidad	85%	Encuestas Semestrales
	Profesionalidad	85%	Encuestas Semestrales
	Tiempo de respuesta.	3 días laborables	Solicitudes respondidas en el tiempo establecido
Servicios de Análisis a Muestras de Café.	Fiabilidad	85%	Encuestas Semestrales
	Profesionalidad	85%	Encuestas Semestrales
	Tiempo de respuesta.	2días laborables	Solicitudes respondidas en el tiempo establecido



● BUZÓN DE QUEJAS

● CORREO ELECTRÓNICO
info@indocafe.gob.do

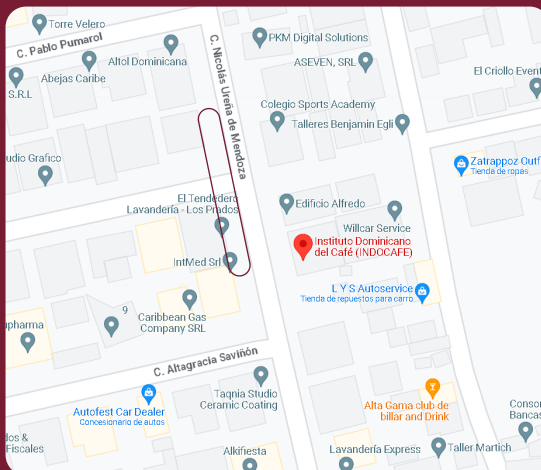
 Teléfono: 809-533-1984

Oficina de Acceso a la Información Pública: Ext. 2230

Correo Electrónico: info@indocafe.gob.do

Página web: www.indocafe.gob.do

 Calle Nicolás Ureña de Mendoza No. 117, Ens. Los Prados,
Distrito Nacional, Santo Domingo, República Dominicana.



Con la finalidad de ofrecer información sobre el alcance de los compromisos asumidos por el presente documento, el Instituto Dominicano del Café (INDOCAFE) designa como responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano al Departamento de Planificación y Desarrollo, el cual se encuentra ubicado en el 2do piso del edificio de la Sede Central.

Para fines de contacto se puede comunicar al:

 TELÉFONO
809-533-1984 Ext. 2010-2011

 CORREO ELÉCTRICO
info@indocafe.gob.do

 **HORARIO DE ATENCIÓN**
Lunes a Viernes
8:00 AM - 4:00 PM



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 la ciudadanía y el Estado.

Instituto Dominicano del Café



PERIODO DE VIGENCIA OCT 2023- OCT 2025

1ra VERSION