



# **CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

**Agosto 2019 - Agosto 2021**



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO



## **EQUIPO DE TRABAJO**

Licda. Yluminada Rodríguez Batista, Analista de la División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, Departamento de Planificación y Desarrollo.

Licda. Suheyne Cubilette Sánchez, Analista del Departamento de Recursos Humanos.

Licda. Francisca Martínez Girón, Analista de la División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, Departamento de Planificación y Desarrollo.

Lic. Angel Antonio Ramírez. Enlace entre el Instituto Agrario Dominicano (IAD) y el Ministerio de Administración Pública (MAP) de la Comisión de Personal.

Arq. Leonor M. Guzmán Sandoval, Encargada Sección Fotogrametría, Departamento de Estudios y Captación de Tierras.

Ing. Sadrache Germosén Figueroa, Sub-Encargado del Departamento de Distribución de Tierras.

Ing. Tammy Franco Candelario, Supervisora de Obras del Departamento de Ingeniería.

Ing. Víctor M. Alcántara Sención, Encargado División de Capacitación a los Parceleros del Departamento de Desarrollo Social.

Ing. Carlos Sánchez Sosa, Encargado de la División de Asistencia Técnica, Departamento de Producción.

### **ASESORÍA Y REVISIÓN**

Ministerio de Administración Pública (MAP).

# Contenido

## Prólogo

### 1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 Datos identificativos y fines de la institución.....	7
1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan.....	12
1.3 Mapa de producción.....	13
1.4 Relación de servicios que se ofrecen.....	14
1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios.....	16
1.6 Formas de comunicación/participación ciudadana.....	18

### 2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan.....	21
2.2 Compromisos de calidad.....	22
2.3 Formas de acceso a los servicios, atendiendo la diversidad e igualdad de género.....	23
2.4 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.....	24

### 3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias.....	26
3.2 Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente.....	26

### 4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios.....	29
4.2 Datos de contacto.....	30
4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso.....	32
4.4 Medios de acceso y transporte hacia la institución.....	32

# Prólogo



La Reforma Agraria ha cumplido con su rol histórico en el país. El Instituto Agrario Dominicano (IAD), aplica los programas de captación y distribución de tierras a miles de labriegos en toda la geografía nacional. Los tiempos actuales exigen actuar con la mayor transparencia y eficacia, para ofrecer a los más de 100 mil campesinos asentados, y a la ciudadanía en general, cualquier información que requieran.

La Carta Compromiso al Ciudadano del IAD constituye un instrumento de fortalecimiento institucional que tiene como objetivo fomentar una cultura de calidad en la prestación de los servicios al ciudadano/beneficiario, indicando lo que se compromete a cumplir con determinados estándares de calidad y en qué tiempo; busca evidenciar buenas prácticas éticas, acortar distancias, disminuir trámites en los procesos sin afectar la calidad, acercando a nuestro grupo de interés los servicios que ofrece la institución, para satisfacer las necesidades de los ciudadanos beneficiarios de Reforma Agraria.

Esta contiene informaciones sobre: antecedentes, finalidad, normativas, objetivos, catálogo de servicios, ubicación, derechos y deberes de los ciudadanos/ beneficiarios de la Reforma Agraria, en relación con los servicios que ofrece la institución. La descripción de los servicios abarca sus atributos y los mecanismos que permiten la estandarización de la

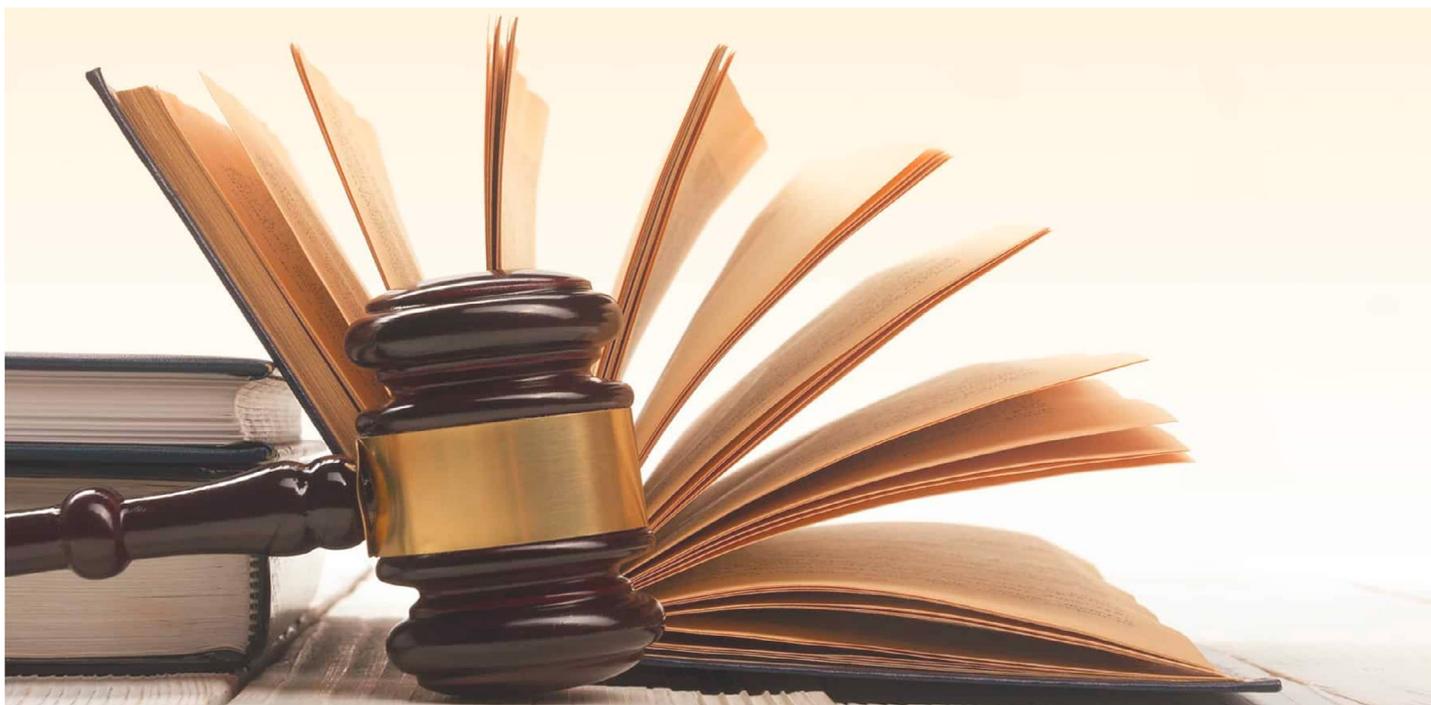
calidad, mejoramiento continuo, formas de acceso y comunicación, tomando como eje transversal la igualdad de género, la ética y la transparencia en los sistemas de gestión de calidad.

El Instituto Agrario Dominicano pone a disposición de los usuarios el Buzón de Quejas y Sugerencias, como instrumento de fortalecimiento institucional que nos permite conocer sus expectativas para la satisfacción de sus necesidades. Exhortamos a nuestros ciudadanos/beneficiarios de Reforma Agraria, estudiantes, proveedores y público en general, a expresar sus inquietudes, de manera que nos permitan eficientizar los servicios que ofrecemos y fomentar una cultura de calidad hasta alcanzar la excelencia.

**Emilio Toribio Olivo**

Director General

# **1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL**



## 1.1 Datos identificativos y fines de la institución

El Instituto Agrario Dominicano es un organismo descentralizado del Estado, adscrito al Ministerio de Agricultura, creado mediante Ley No. 5879 de fecha 27 de abril del año 1962, con la finalidad de ejecutar los programas de Reforma Agraria en toda la geografía nacional, a través de la captación y distribución de tierras a los campesinos para transformar la estructura, producción agraria y mejorar las condiciones de vida en el campo dominicano.

Para la ejecución de sus actividades y acercar al ciudadano/beneficiario de la Reforma Agraria que demanda sus servicios a nivel nacional, el IAD tiene la oficina de la Sede Central ubicada en la avenida 27 de Febrero, Plaza de la Bandera del Distrito Nacional. Tiene catorce Oficinas Regionales, que son: No. 1 San Cristóbal, No. 2 San Francisco, No.3 Dajabón, No. 4 Nagua, No. 5 Higüey, No. 6 Barahona, No. 7 San Juan de la Maguana, No. 8 Mao-Valverde, No. 9 Santiago, No. 10 Bonao, No. 11 Cotuí, No. 12 La Vega, No. 13 Monte Plata y No. 14 Monte Cristi, y catorce Oficinas Provinciales que son: Santo Domingo, San Cristóbal, Peravia, Duarte, Dajabón, Samaná, Hato Mayor, El Seybo, Independencia, Pedernales, Elías Piña, Azua, Puerto Plata y Monte Cristi.

Las unidades misionales son los departamentos de Estudios y Captación de Tierras, Distribución de Tierras, Ingeniería, Desarrollo Social y Producción. Las unidades consultivas y asesoras son los departamentos de Comunicaciones, Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo, Jurídico y Revisión y Análisis. Las unidades auxiliares o de apoyo son los departamentos Administrativo, Financiero, Transportación y la División de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC).

Los principales servicios son: captar tierras con vocación agropecuaria para incorporarlas a los procesos de Reforma Agraria; dotación de pequeños predios a campesinos sin tierra, con títulos provisionales y su posterior titulación definitiva, adecuándolos con las infraestructuras necesarias para una mejor calidad de la producción agropecuaria; asistencia técnica agrícola, pecuaria y forestal, gestión agroindustrial, financiamientos, organización de parceleros en asociaciones y cooperativas, capacitación a técnicos y parceleros. Todos estos servicios tienen la finalidad de aumentar la producción y la productividad para consumo nacional y de exportación, de manera sostenida y autogestionaria en los asentamientos campesinos.

# Funciones

## Atribuciones de la Ley 5879-62

- a) Como atribución principal llevar a feliz término la Reforma Agraria en todo el territorio de la República Dominicana.
- b) Desarrollar los proyectos específicos que crea necesarios para llevar a efecto los programas de Reforma Agraria.
- c) Solicitar al Poder Ejecutivo las propiedades del Estado que sean necesarias para el desarrollo de los programas proyectados.
- d) Podrá adquirir por donación de personas particulares, de entidades jurídicas u organizaciones nacionales e internacionales, los derechos de propiedad muebles o inmuebles.
- e) Igualmente, podrá adquirir propiedades muebles o inmuebles por contratos de compraventa de grado a grado, solicitar de acuerdo a la Ley la expropiación de cualquier propiedad que crea necesaria para los fines de Reforma Agraria.
- f) Tendrá facultad para adquirir propiedades en arrendamiento.
- g) Podrá ceder en arrendamiento total o parcial, las propiedades muebles e inmuebles que constituyen el patrimonio.
- h) Tendrá derecho a tomar dinero a préstamo y ofrecer en prenda o garantía las propiedades bajo su control.
- i) Podrá facilitar propiedades y aún ayudar económicamente a instituciones nacionales o internacionales, para fines de estudios y actividades agropecuarias, cuando juzgue que éstas favorezcan los programas en evolución en el propio instituto.
- j) Podrá igualmente contratar, a los fines de la Reforma Agraria, con entidades autónomas gubernamentales o con particulares (derogado por el artículo 2 de la Ley No. 570 del 22 de marzo del año 1977).
- k) Establecer áreas y oficinas locales de Reforma Agraria con el personal y facilidades necesarios para lograr los fines de la Ley que le dio origen.
- l) Podrá ejecutar otros actos y transacciones propios de la organización, que sean necesarios y convenientes para llevar a cabo las disposiciones de la Ley que lo creó.



Promover la aplicación de políticas de desarrollo integral sostenible de las familias agrarias, mediante un proceso de acompañamiento en organización y capacitación, a partir de la captación, distribución, regularización de tierra y la consolidación de los asentamientos campesinos.

Lograr la consolidación de una Reforma Agraria sostenible desde el punto de vista económico, social y medioambiental, que contribuya al bienestar de las familias dedicadas a la producción agropecuaria y a la seguridad alimentaria del país.



- Vocación de servicio.
- Justicia social.
- Transparencia.
- Solidaridad.
- Compromiso.
- Equidad.



**PODER EJECUTIVO**

**ORGANIGRAMA DEL INSTITUTO**

**DIRECTORIO**

**DIRECTOR**  
**SUB-DIRECTOR**  
**GERENTE**

**COMISIÓN DE ENLACE**  
**FFAA/PN/IAD**

**DEPARTAMENTO DE**  
**RECURSOS HUMANOS**

**SECCIÓN DE REGISTRO**  
**CONTROL Y NOMINA**

**SECCIÓN DE ORGANIZACIÓN**  
**DEL TRABAJO Y COMPENSACIÓN**

**SECCIÓN DE EVALUACIÓN**  
**DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN**

**DEPARTAMENTO DE**  
**PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

**DIVISIÓN DE FORMULACIÓN,**  
**MONITOREO Y EVALUACIÓN**  
**PPP**

**DIVISIÓN DE DESARROLLO**  
**INSTITUCIONAL Y CALIDAD**  
**EN LA GESTIÓN**

**DIVISIÓN**  
**DE COOPERACIÓN**  
**INTERNACIONAL**

**DIVISIÓN**  
**DE ESTADÍSTICAS**

**DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS**  
**DE LA INFORMACIÓN**  
**Y COMUNICACIÓN (TIC)**

**SECCIÓN DE**  
**ADMINISTRACIÓN**  
**DEL SERVICIO TIC**

**SECCIÓN DE**  
**OPERACIONES TIC**

**DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS**  
**Y CAPTACION DE TIERRAS**

**DEPARTAMENTO DE**  
**PRODUCCIÓN**

**DIVISIÓN DE**  
**ESTUDIOS**  
**TÉCNICOS**

**SECCIÓN DE**  
**FOTOGRAMETRIA**

**SECCIÓN DE CALCULO**  
**Y CARTOGRAFÍA**

**SECCIÓN DE**  
**AGROLOGIA**

**DIVISIÓN**  
**AGROINDUSTRIA**

**DIVISIÓN**  
**DE ASISTENCIA**  
**TÉCNICA**

**DIVISIÓN**  
**DE CRÉDITO**

**DIVISIÓN DE**  
**MAQUINARIAS Y**  
**EQUIPOS AGRÍCOLAS**

**OFICINA REGIONAL No.1**  
**SAN CRISTÓBAL**

**OFICINA REGIONAL No.2**  
**SAN FRANCISCO DE MACORIS**

**OFICINA REGIONAL No.3**  
**DAJABÓN**

**OFICINA REGIONAL No.4**  
**NAGUA**

**OFICINA REGIONAL No.5**  
**HIGUEY**

**OFICINA REGIONAL No.6**  
**BARAHONA**

**OFICINA REGIONAL No.7**  
**SAN JUAN DE LA MAGUANA**

**OFICINA**  
**PROVINCIAL**  
**SANTO DOMINGO**

**OFICINA**  
**PROVINCIAL**  
**SAN CRISTÓBAL**

**OFICINA**  
**PROVINCIAL**  
**PERAVIA**

**OFICINA**  
**PROVINCIAL**  
**DUARTE**

**OFICINA**  
**PROVINCIAL**  
**DAJABÓN**

**OFICINA**  
**PROVINCIAL**  
**SAMANA**

**OFICINA**  
**PROVINCIAL**  
**HATO MAYOR**

**OFICINA**  
**PROVINCIAL**  
**EL SEYBO**

**OFICINA**  
**PROVINCIAL**  
**INDEPENDENCIA**

**OFICINA**  
**PROVINCIAL**  
**PEDERNALES**

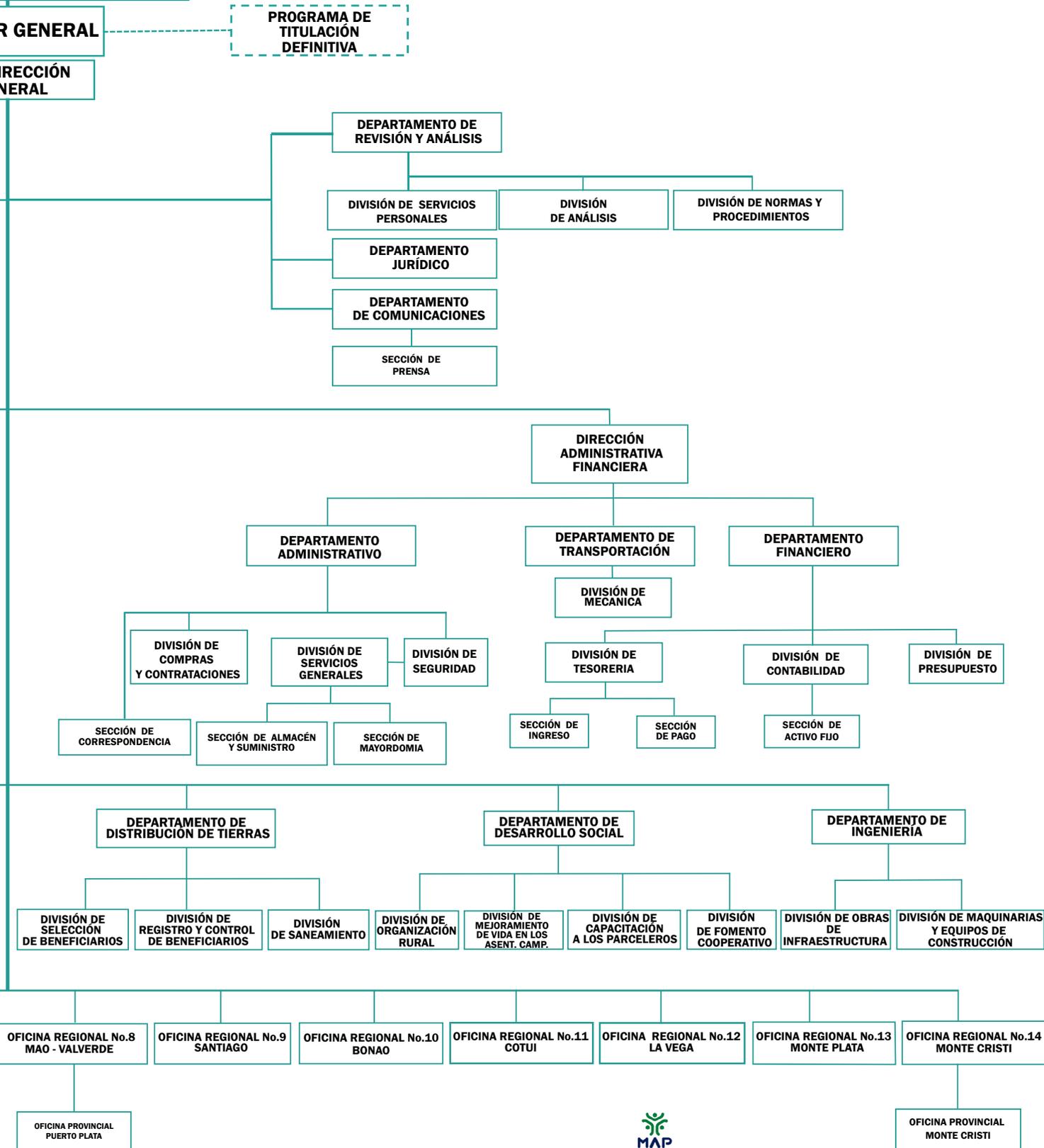
**OFICINA**  
**PROVINCIAL**  
**ELIAS PIÑA**

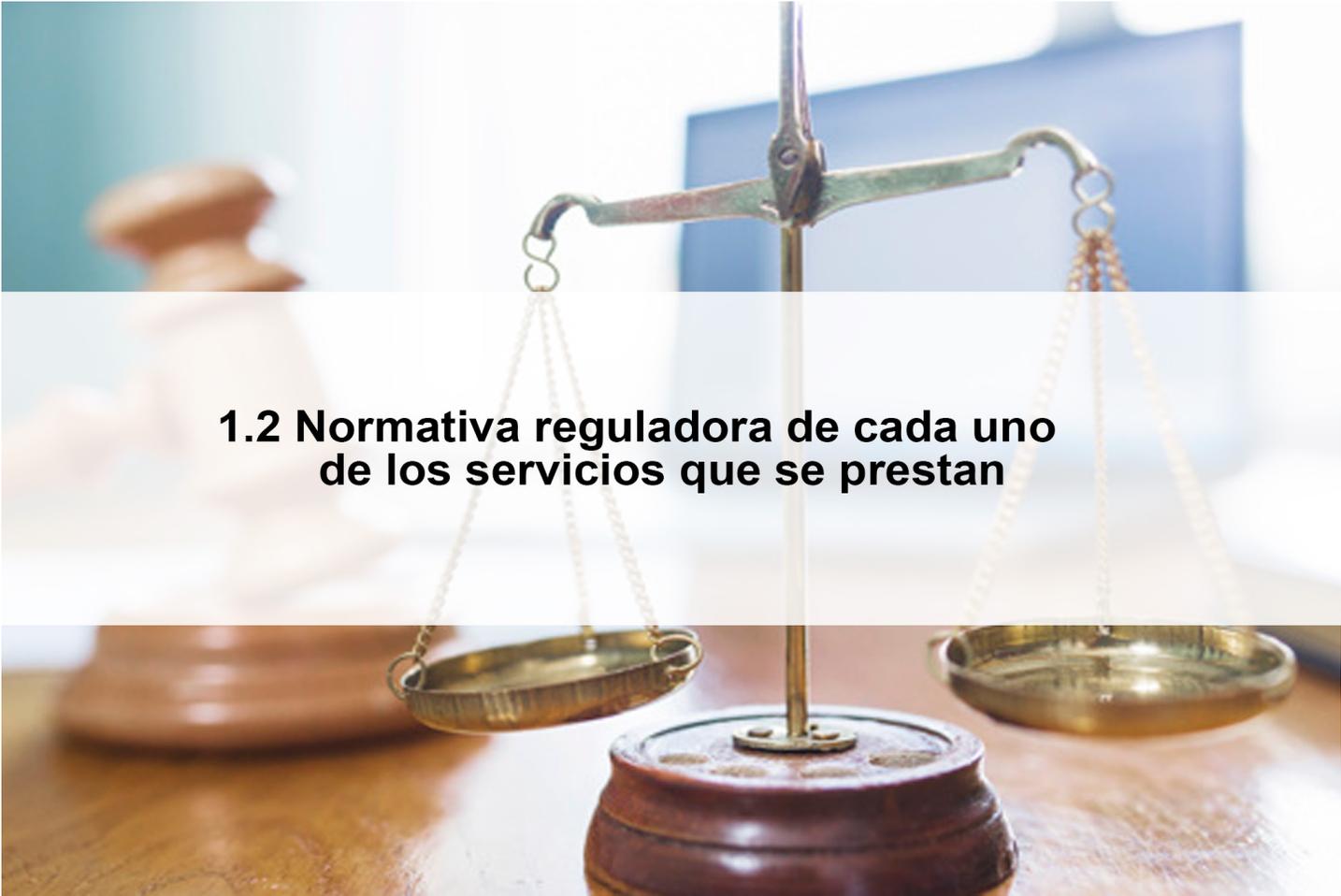
**OFICINA**  
**PROVINCIAL**  
**AZUA**



# INSTITUTO AGRARIO DOMINICANO

## ORGANIGRAMA EJECUTIVO





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

- Constitución de la República Dominicana modificada en fecha 13 de Junio del año 2015.
- Ley No.5879 del 27 de abril de 1962, que crea el Instituto Agrario Dominicano.
- Ley No. 6186 del 12 de febrero del 1963, de Fomento Agrícola.
- Ministerio de Agricultura creado mediante Constitución del 25/02/1834.
- Ley No.127-64 del 27 de enero de 1964 sobre Asociaciones Cooperativas.
- Ley No. 31-63 del 25 de octubre de 1963, que crea el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo de la República Dominicana.
- Ley 122-05 del 22 de febrero de 2005 para la Regulación y Fomento de las Asociaciones sin fines de Lucro en la República Dominicana.
- Ley No.108-05 del 23 de marzo de 2005, de Registro Inmobiliario y su Modificación Ley 51-07 del 23 de abril de 2007.
- Ley 200-04 del 28 de julio del 2004, sobre Libre Acceso a la Información Pública y aprobación de su Reglamento mediante Decreto 130-05 del 25/2/2005.
- Ley No. 55- 97, que modifica a la Ley 5879-62 de Reforma Agraria.
- Ley 126 del 17 de abril del año 1980, sobre Cuota Parte.
- Decreto No. 211-10 del 15 de abril de 2010 de las Cartas Compromisos al Ciudadano.
- Decreto No. 694-09 que crea el Sistema 311 de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias.

## 1.3 Mapa de producción

Objetivo	Macroproceso	Proceso	Producto/Servicio	Destinatario
<p>Promover la aplicación de políticas de desarrollo integral sostenible de las familias agrarias, mediante un proceso de acompañamiento en capacitación y organización a partir de la captación, distribución, regularización de tierra y la consolidación de los Asentamientos Campesinos.</p>	<p>Gestión de captación y distribución de tierras.</p>	<p>Gestión de certificación.</p>	<p>Certificados de Títulos Provisionales.</p>	<p>Ciudadanos Beneficiarios de la Reforma Agraria.</p>
			<p>Certificados de Títulos Definitivos.</p>	
			<p>Certificaciones de Asentado Legal.</p>	
		<p>Gestión de construcción, rehabilitación y mantenimiento de obras.</p>	<p>Construcción y rehabilitación de obras de infraestructura civiles e hidráulicas y electromecánicas.</p>	
			<p>Mantenimiento de construcción y rehabilitación de obras de infraestructura civiles e hidráulicas y electromecánicas.</p>	
		<p>Gestión de capacitación.</p>	<p>Capacitación de estructuración de organizaciones campesinas.</p>	
			<p>Capacitación de Reforma Agraria.</p>	
		<p>Gestión de asistencia técnica.</p>	<p>Asistencia técnica en las áreas agrícola, pecuaria, forestal y mecanización agrícola.</p>	
			<p>Asistencia técnica en gestión material de siembra, identificar fuentes de financiamiento.</p>	
			<p>Asistencia técnica, industrialización, comercialización y mercadeo de productos agropecuarios.</p>	

## 1.4 Relación de servicios que se ofrecen

Servicios	Descripción	Requisitos
Certificados de Títulos Provisionales.	Certificación que acredita al ciudadano/a como usufructuario de la unidad parcelaria que el IAD entrega a una familia de la zona rural.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Copia de cédula del ciudadano solicitante y su cónyuge (si es casado, unión libre), llenado de Encuesta y Toma de documentos facilitados por la institución.</li> <li>▶ Certificación de la asociación de parceleros.</li> <li>▶ Croquis que indique área.</li> <li>▶ Datos catastrales y colindancia.</li> <li>▶ Acto de notificación de la institución y de alguacil.</li> <li>▶ Informe de la parcela, elaborado por el Administrador del Asentamiento Campesino.</li> </ul>
Certificados de Títulos Definitivos	Certificación que acredita a un ciudadano/a como propietario legítimo/a de una porción de terreno, ubicado en una parcela catastral y su distrito catastral, indicando la fecha de inscripción, el área que ocupa y colindancia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Tener cinco (5) años o más en posesión en una porción de terreno ubicada en un asentamiento campesino y cumplir con los deberes requeridos por la institución.</li> </ul>
Certificaciones de Asentado legal.	Certificación expedida por el departamento de Distribución de Tierras que acredita si un parcelero es asentado legal o no del Instituto Agrario Dominicano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Que el interesado realice la solicitud mediante oficio del servicio al departamento de Distribución de Tierras, del Instituto Agrario Dominicano.</li> </ul>
Construcción y rehabilitación de obras de infraestructura civiles e hidráulicas y electromecánicas.	Son obras y proyectos gestionados por el departamento de Ingeniería para el mejoramiento de la calidad de vida de los parceleros y beneficiarios de Reforma Agraria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Solicitud del beneficiario a la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) de la obra o proyecto a construir.</li> </ul>
Mantenimiento, construcción y rehabilitación de obras de infraestructura civiles e hidráulicas y electromecánicas.	Gestión de mantenimiento y operación de obras y proyectos, para prolongar su vida útil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ A requerimiento de las oficinas regionales y provinciales y los gerentes de proyectos.</li> </ul>
Capacitación de estructuración de organizaciones campesinas.	<p>Cooperativa: 1. Solicitud asesoría para la formación de una cooperativa, 2. Charla sobre los beneficios y ventajas del cooperativismo, 3. Elección comité gestor, 4. Elaboración plan de trabajo, 5. Celebración Asamblea Constituyente, 6. Instalación de un sistema contable, 7. Incorporación y 8. Acto oficial solemne entrega certificado de incorporación.</p> <p>Asociación: 1. Solicitud creación de una asociación al IAD, 2. Se convoca a una reunión con las personas interesadas, 3. Se registra la asistencia incluyendo número de cédula, domicilio y teléfono, 4. Elección de la directiva y 5. Elaboración de los estatutos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ser parcelero del IAD.</li> <li>▶ Ser dominicano.</li> <li>▶ Mayor de edad.</li> <li>▶ Tener cédula.</li> <li>▶ No tener antecedentes penales.</li> </ul>

Servicios	Descripción	Requisitos
Capacitación de Reforma Agraria.	<p>Asistencia presencial en la unidad productiva de cada parcelero para la formalización y manejo adecuado de los sistemas agrícolas, implementados en los diferentes asentamientos de la Reforma Agraria.</p> <p>Asistir con visitas técnicas a los parceleros asentados en la Reforma Agraria, para la preparación de suelos, siembra de cultivos, control de plagas y enfermedades, crianza de ganado, utilización de agroquímicos y productos orgánicos (insumos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Estar asentado en una unidad productiva como parcelero de Reforma Agraria.</li> </ul>
Asistencia técnica en las áreas agrícola, pecuaria, forestal y mecanización agrícola.	Adquisición de insumos necesarios para los parceleros de Reforma Agraria, manteniendo una adecuada coordinación operativa con las instituciones del sector agropecuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Tener su predio agrícola en producción.</li> <li>▶ Tener un Título Provisional o Definitivo.</li> <li>▶ Poseer una parcela en los Asentamientos Campesinos del IAD.</li> </ul>
Asistencia técnica en gestión material de siembra, identificar fuentes de financiamiento.	Identificación de fuentes de financiamientos para los parceleros de la Reforma Agraria, manteniendo una adecuada coordinación operativa con el Banco Agrícola de la República Dominicana (BAGRICOLA) y otros organismos de financiamiento para lograr las asignaciones necesarias de fondos, de acuerdo con la programación de crédito a los parceleros del Instituto Agrario Dominicano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ No tener deudas pendientes con el Banco Agrícola.</li> <li>▶ Tener un Título Provisional.</li> <li>▶ Poseer una parcela en los asentamientos campesinos del IAD.</li> </ul>
Asistencia técnica, industrialización, comercialización y mercadeo de productos agropecuarios.	<p>Acompañamiento en diseño y presentación de propuestas para transformación e industrialización de rubros agrícolas.</p> <p>Elaboración de propuesta sobre la finca del interesado, de los parceleros y la Dirección General del IAD, para que bajo contrato la siembra de los parceleros sea definida en la producción agropecuaria con las compañías agrícolas y compradores privados.</p> <p>Visita de inspección a los asentamientos para obtener los volúmenes de producción de diferentes cultivos en cada parcelero para su comercialización e industrialización.</p> <p>Venta y beneficios de los distintos rubros agrícolas producidos por los parceleros/as organizados en la Reforma Agraria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ser parcelero de la Reforma Agraria.</li> <li>▶ Estar organizado en forma de asociación o cooperativa con nombre propio y registro de incorporación o el número del Registro Nacional de Contribuyentes (RNC).</li> </ul>

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

### Derechos de los ciudadanos:

- ➔ Ser recibido y atendido con amabilidad, sin distinción de raza, sexo, religión, o cualquier otra condición.
- ➔ Recibir los servicios en forma gratuita, con eficiencia y calidad.
- ➔ Usar el Buzón de Quejas y Sugerencias en el caso que lo considere necesario para expresar la forma en que recibió el servicio, dar sugerencias o quejarse del servicio o del servidor público que le atendió.
- ➔ Recibir explicación de la ruta que sigue su solicitud y en qué dependencia se encuentra, para su conocimiento.
- ➔ Conocer la Misión, Visión, Valores y los servicios que ofrece la institución.
- ➔ Recibir información referente a los servicios que ofrece la institución.
- ➔ Obtener un servicio de calidad y en el tiempo estipulado para las respuestas.
- ➔ Recibir explicación si el servicio solicitado no fue brindado con eficiencia.

### Derechos de los beneficiarios de la Reforma Agraria:

- ➔ Obtener Certificación de Asentado Legal de la Reforma Agraria.
- ➔ Recibir Títulos Definitivos cuando cumplan con los requerimientos.
- ➔ Recibir apoyo productivo, material de siembra, asistencia técnica, comercialización, equipos y maquinarias y crédito agrícola.
- ➔ Solicitar la construcción de obras de infraestructura en apoyo a la producción.
- ➔ Recibir capacitación en temas que les permitan el desarrollo agroempresarial.
- ➔ Ser incluidos en los planes, programas y proyectos que se desarrollan bajo el amparo de Reforma Agraria.
- ➔ Reducir el uso de pesticidas en la producción agrícola para mejorar la calidad del ecosistema.
- ➔ Solicitar permuta de parcela, si amerita un cambio de lugar por salud u otros motivos.
- ➔ Solicitar un traspaso de la unidad productiva por fallecimiento.



## Deberes de los ciudadanos:

- ➔ Cumplir con las normas establecidas por la institución.
- ➔ Acogerse al protocolo establecido al solicitar un servicio.
- ➔ Dirigirse con respeto al personal de la institución.
- ➔ Visitar la institución con la vestimenta adecuada.



## Deberes de los beneficiarios de la Reforma Agraria:

- ➔ Contribuir al desarrollo de los proyectos agrarios.
- ➔ Mantener en producción su predio agrícola.
- ➔ Cumplir con las normas reglamentarias de la institución.
- ➔ Acogerse a las disposiciones legales de la Reforma Agraria.
- ➔ Asistir a reuniones, cursos, seminarios, conferencias y otras modalidades de capacitación.
- ➔ Organizarse en asociaciones y cooperativas.
- ➔ Aportar informaciones veraces sobre la producción agropecuaria y de su familia.
- ➔ Colaborar con las encuestas que se les realicen.
- ➔ Poner en práctica medidas de prevención que establezca el IAD para resguardar los bienes muebles e inmuebles en los asentamientos campesinos.

## 1.6 Formas de comunicación/participación ciudadana



### Presencial

Los ciudadanos/beneficiarios de Reforma Agraria pueden solicitar información de los servicios que ofrece el IAD, acudiendo en forma presencial a las instalaciones físicas de la Sede Central, Oficinas Regionales, Oficinas Provinciales y al Centro de Capacitación de la Reforma Agraria (CECARA), en la ciudad de Santiago, en horario de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



### Vía telefónica

El ciudadano/beneficiario de la Reforma Agraria puede comunicarse con el Instituto Agrario Dominicano, a través del teléfono 809-620-6585, y con las Oficinas Regionales, Oficinas Provinciales y el Centro de Capacitación de la Reforma Agraria (CECARA) en los números de contacto indicados en esta Carta, en horario de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



## Correo electrónico

[info@iad.gob.do](mailto:info@iad.gob.do)



## Oficina de Acceso a la Información (OAI)

Dar respuestas a las solicitudes recibidas por la línea telefónica 809-620-6585, extensión 102; a través del correo electrónico [oai@iad.gob.do](mailto:oai@iad.gob.do) y mediante el Sistema 311 de Atención al Ciudadano y su página web [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do), como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía a la Administración Pública.



## Buzón de Quejas y Sugerencias

Los ciudadanos/beneficiarios de la Reforma Agraria que visiten la institución pueden expresar sus inquietudes, observaciones y consideraciones referentes al servicio recibido.



[iad.rd](https://www.instagram.com/iad.rd)



[@IAD\\_RD](https://twitter.com/IAD_RD)



[IADRD](https://www.facebook.com/IADRD)



[Instituto Agrario Dominicano IAD](https://www.youtube.com/InstitutoAgrarioDominicanoIAD)



[iad.gob.do](http://iad.gob.do)

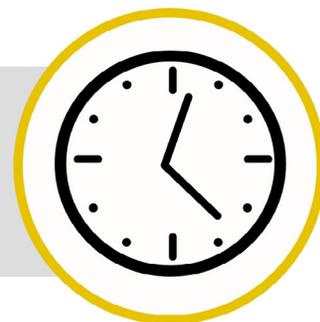
## **2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS**

## 2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan

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

### Tiempo de respuesta

El IAD entregará los servicios comprometidos en el tiempo estipulado y en situación de normalidad; en los casos en que se amerite una investigación más exhaustiva, la fecha de solicitud del servicio será a partir de la conclusión de la misma, si procede ofrecerlo, con previa notificación al ciudadano.



### Amabilidad

Es el acto o comportamiento que exhibe un servidor público con respeto y educación al momento de dar los servicios de Certificación de Asentado Legal y Certificado de Título Provisional.



### 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 Instituto Agrario Dominicano puede acceder a los servicios que brinda la institución, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Los servicios que se ofrecen tienen alcance nacional, pudiendo los usuarios de los mismos solicitarlos desde cualquier punto del país, a través de su Sede Central.



## 2.2 Compromisos con la calidad

Servicios	Atributos de calidad	Estándares	Indicadores
<b>Certificados de Títulos Provisionales.</b>	Tiempo de respuesta.	50 días laborables.	Certificados de Títulos Provisionales emitidos en plazo.
	Amabilidad.	90%	% ponderados en las encuestas realizadas trimestralmente.
	Fiabilidad.		
	Accesibilidad.		
<b>Certificaciones de Asentado Legal.</b>	Tiempo de respuesta.	15 días laborables.	Certificaciones de Asentado Legal emitidas en plazo.
	Amabilidad.	90%	%ponderados en las encuestas realizadas trimestralmente.
	Fiabilidad.		
	Accesibilidad.		

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



El Instituto Agrario Dominicano (IAD) cuenta con una excelente ubicación, accesible desde cualquier punto del país para visitar la Sede Central, dotada de un ascensor para el uso de todos los ciudadanos/beneficiarios de Reforma Agraria, permitiendo la accesibilidad a las personas de edad avanzada, mujeres embarazadas, personas con problemas de salud y discapacitados, atendiendo a todos los visitantes en igualdad de condiciones.

El IAD posee dos áreas de recepción, una por la entrada principal en la avenida 27 de Febrero, frente al Ministerio de Defensa y otra por la salida Norte, calle la Esperilla.

Para brindar los servicios a los ciudadanos/beneficiarios de escasos recursos, la institución dispone en toda la geografía nacional de 14 Oficinas Regionales y 14 Oficinas Provinciales, atendiendo con políticas de inclusión a toda la diversidad e igualdad de género.

El acceso a las informaciones y modos de contacto es presencial, en línea a través de la Web, correos electrónicos, teléfonos y redes sociales.

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

Al visitar las instalaciones físicas del IAD, los ciudadanos/beneficiarios de Reforma Agraria y público en general son dotados de un carnet de visitante y se realizan las revisiones y registro de rigor para la seguridad de los servidores públicos y visitantes.

Los sistemas normalizados de gestión de calidad en lo relativo al medio ambiente y prevención de riesgos laborales, son implementados a través de la Comisión de Medio Ambiente y Recursos Naturales, con la finalidad de mitigar los riesgos de salud laboral; la atención primaria mediante la unidad médica del departamento de Recursos Humanos garantiza los primeros auxilios a los servidores públicos, ciudadanos/beneficiarios de la Reforma Agraria y cualquier persona dentro del área de influencia, que pudieran necesitar este servicio. En el entorno del parqueo hay una Farmacia del Pueblo para ofrecer servicios de medicamentos a bajo precio a los servidores públicos del

IAD, ciudadanos/beneficiarios de la Reforma Agraria y residentes en zonas aledañas, que requieran los servicios de medicamentos, según la lista del Programa de Medicamentos Esenciales (PROMESE) y se realizan operativos médicos y jornadas de salud que incluyen la realización de estudios para la detección de enfermedades como cáncer, diabetes, glaucoma y cualquier otra enfermedad detectable en los análisis que se realizan y dependiendo de los resultados, se les da seguimiento en los casos de padecer de alguna enfermedad de atención inmediata para que reciban el tratamiento correspondiente en coordinación con el Despacho de la Primera Dama. También se ofrece la facilidad de adquirir los lentes a través de la Cooperativa del IAD (COPIAD) y de la Cooperativa Nacional de Profesionales Agropecuarios (COOPNAPA). Estas actividades se realizan mediante alianzas estratégicas con otras instituciones.



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

## 3.1 Formas de presentación de Quejas y Sugerencias

### Buzón de Quejas y Sugerencias

Es un mecanismo de fortalecimiento institucional que permite al usuario de los servicios expresar sus quejas, sugerencias y la satisfacción del servicio solicitado a través del Formulario Quejas y Sugerencias (CC-IAD-01), colocado en el bolsillo del buzón situado en el área de recepción, primer piso del edificio de la Sede Central y en cada una de las oficinas regionales y provinciales.

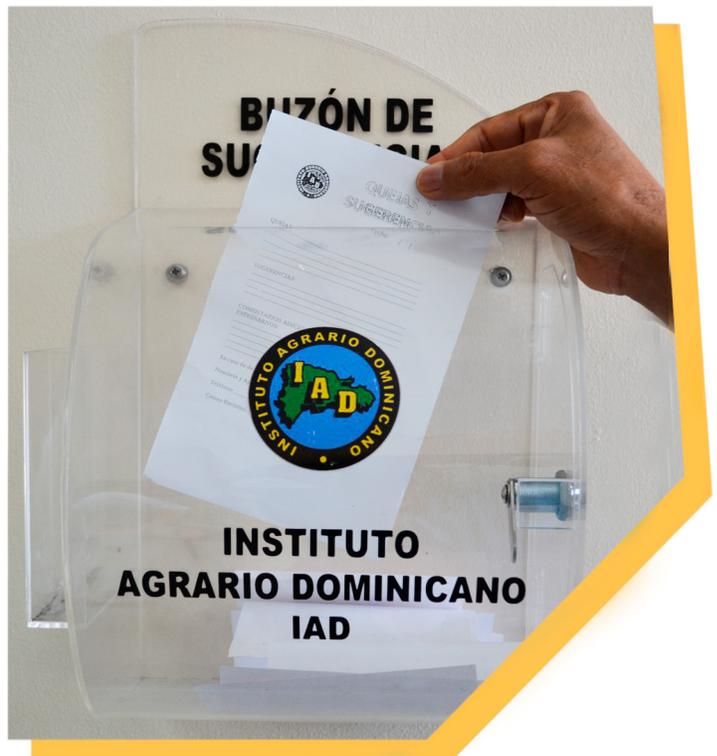
El Comité de Calidad del IAD procura la eficiencia de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo en todas sus actividades. Con la instalación del Buzón de Quejas y Sugerencias, se reciben las observaciones y opiniones referentes a la calidad de los servicios que permiten conocer las expectativas de los ciudadanos/beneficiarios de Reforma Agraria y público en general, con la finalidad de reorientar los procesos hacia la satisfacción de sus necesidades, medir el desempeño de la institución y sus servidores públicos, pudiendo comunicarse por esta vía de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., dando respuesta a las quejas y sugerencias en un plazo de 15 días laborables, a partir de la apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias.

### Sistema 311

El Decreto No. 694-05 establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía a la administración pública.

En el marco de la estrategia de Gobierno Electrónico en la República Dominicana, de mejorar los canales de interacción y contacto entre la ciudadanía y el Estado, se establece a disposición de los ciudadanos/as el Sistema de Información 311, mediante el cual pueden realizar denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias. A través de los diferentes organismos estatales se dará respuesta en un tiempo de quince (15) días laborables; en el caso de implicar otras entidades, pudiera extenderse el tiempo que requiera la gestión del servicio, en cuyo caso se le informará al ciudadano por el medio especificado en el formulario.

La implementación de este Sistema promueve la cultura de transparencia, eficiencia y calidad, tanto en la gestión de las instituciones públicas como en el desempeño de los servidores públicos, comprometidos cada vez más con la amabilidad y respeto al ciudadano/beneficiario de Reforma Agraria.



## 3.2 Medidas de subsanación por incumplimiento de los compromisos asumidos

Cuando el ciudadano/beneficiario recibe un servicio que no se corresponde con lo que se estipula en la Carta Compromiso, podrá expresar su queja a través de uno de los canales establecidos y especificados en la Carta.

Ante el incumplimiento de los compromisos declarados, el equipo evaluador debe actuar con prudencia al deliberar el caso. Comprobado el incumplimiento en la prestación del servicio comprometido, se elabora una disculpa a la firma de la Máxima Autoridad Ejecutiva, explicando las razones que ocasionaron el incumplimiento y las medidas correctivas para evitar su recurrencia, en un tiempo de 15 días laborables.



## **4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**



## 4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios

El Instituto Agrario Dominicano, para realizar sus actividades misionales cuenta con una estructura normativa en la Sede Central de Santo Domingo y para las actividades operativas tiene 14 Oficinas Regionales, 14 Oficinas Provinciales en todo el territorio nacional y un Centro de Capacitación de la Reforma Agraria (CECARA) en la ciudad de Santiago.

La Reforma Agraria tiene una superficie de 10,556,377 tareas, distribuidas en 117,505 beneficiarios, en 571 Asentamientos Campesinos. De igual manera, posee un capital humano multidisciplinario de 3,529 servidores públicos, de los cuales 1,236 son mujeres, lo que representa el 35%. Las metas presidenciales del Instituto Agrario Dominicano son: Titulación Definitiva y Organización Asociativa y Cooperativa, para alcanzar el desarrollo y convertir los Asentamientos Campesinos en empresas autogestionarias.

La entrega de Títulos Definitivos a parceleros (as) de Reforma Agraria tiene su importancia en la seguridad jurídica que ofrece, en virtud de que se otorga un documento legal, que indica número de parcela, distrito catastral, área deslindada y colindancia, lo que convierte a la persona en titular de un derecho de propiedad, con calidad para acceder a diferentes fuentes de financiamiento; de ahí que constituye una estrategia de desarrollo y de responsabilidad social, al considerar que personas con más de 5 años ocupando su parcela, podrán asegurar permanencia para sus descendientes. Estas entregas de títulos definitivos se realizan en diferentes eventos organizados por el IAD, para tales fines y en actos de las Visitas Sorpresa del Presidente de la República, Lic. Danilo Medina Sánchez, quien tiene como prioridad en su gestión de gobierno el desarrollo de todos los sectores de manera conjunta y en especial del Sector Agropecuario y se ejecutan en coordinación con la Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del Estado (CPTTE), de la Presidencia de la República.

La organización campesina constituye un servicio relevante que ofrece el IAD a través del departamento de Desarrollo Social para que los productores obtengan mayores beneficios, lográndose una economía social que se fortalezca y beneficie a todos por igual, acompañándolos para su incorporación y obtención de su Registro Nacional de Contribuyentes (RNC) coordinando con organismos educativos y de formación técnica, la capacitación de los beneficiarios/as de la Reforma Agraria y sus familias.

El cumplimiento de esta meta se importantiza en el acceso a los servicios que obtienen los beneficiarios/as de la Reforma Agraria al estar organizados de manera colectiva, lo que facilita la obtención de los medios productivos a través de la gestión de asistencia técnica, agropecuaria, forestal, medio ambiental; financiamiento, dotación de obras de infraestructura, sistemas de riego por goteo, pozos subterráneos, construcción de canales, arreglos de caminos de acceso e interparcelarios, materiales de siembra, maquinarias y equipos agrícolas, centros de acopio, infraestructuras para invernaderos, plantas procesadoras, estanques y otros sistemas de producción con tecnologías modernas y asesoría para la comercialización nacional y para la exportación.

Otro servicio es la capacitación con enfoque de Mejoramiento de Vida, que inicia con una charla de orientación e identificación de necesidades y cómo pueden los comunitarios identificar recursos propios de la zona e involucrarse en la solución de los problemas expuestos por ellos mismos, integrando a todos los que convergen en el ámbito de las comunidades para lograr el desarrollo, aplicando la metodología del Método Kaizen e interactuando con todos los sectores de la vida pública y privada, ONGs y Sociedad Civil. Esta metodología fue aplicada con mucho éxito en Japón, después de la Segunda Guerra Mundial.



## 4.2 Datos de contacto

### **Sede Central:**

**Dirección:** Ave. 27 de Febrero, Plaza de la Bandera, Distrito Nacional, Santo Domingo, República Dominicana

**Código Postal:** 10137

**Horario:** 8:00 AM - 5:00 PM

**Teléfono:** (809)-620-6585

**Correo:** [contacto@iad.gob.do](mailto:contacto@iad.gob.do)

**Web:** [www.iad.gob.do](http://www.iad.gob.do)

## CONTACTO OFICINAS REGIONALES (OR)

DEPENDENCIA	TELEFONO	DIRECCION
OR-1 SAN CRISTOBAL	849-860-9020	Av.Constitución No.1, Puerta la Hacienda.
OR-2 SAN FRANCISCO	849-860-9023	Av. Manolo Tavárez Justo, Sector Piantini.
OR-3 DAJABON	809-964-5916	C/Beller No.37 Edif. Gubernamental.
OR-4 NAGUA	849-860-9032	Autopista Nagua San Francisco, Km.1, Frente a Moreno Parra Auto Import.
OR-5 HIGUEY	829-715-0460	Carretera Anamuya. Después del puente del Río Duey, Doblar a la Izq. Al lado de Medio Ambiente.
OR.6 BARAHONA	849-860-9025	Carretera Casandra Damirón Km. 1 ½.
OR-7 SAN JUAN	849-860-9015	Los Córbanos del Sur, Batalla Santomé No.28.
OR-8 MAO-VALVERDE	849-860-9026	Sector Boca de Mao, al lado de la Regional Noroeste Ministerio Agricultura.
OR-9 SANTIAGO	849-860-9022	Aut. Doctor Joaquín Balaguer, Quinigua,, Villa González, Santiago, Centro Reg. Agropecuario.
OR-10 BONAO	849-803-3502	C/ Simón Bolívar, Sector El Ocho, frente a los multi de los profesores.
OR.11 COTUI	849-860-9028	Carretera Cotuí, La Cueva Km.2, entrada del Barrio la Colonia.
OR.12 LA VEGA	849-860-9024	Carretera Duarte No-185, Rincón la Vega.
OR-13 MONTE PLATA	809-873-9337	C/Desvío Sector Los Maestros Cerca del Hospital Nuevo Monte Plata.
OR.14 MONTE CRISTI	849-860-9021	C/Fernando Valerio No.5, Las Matas de Santa Cruz, Bajo Yaque.

## CONTACTO OFICINAS PROVINCIALES (OP)

DEPENDENCIA	TELEFONO	DIRECCION
OP-SANTO DOMINGO	809-601-4127	C/Duarte Sector la Campaña, Hacienda Estrella, La Victoria, Barrio V Centenario.
OP-BANI	829-715-2234	C/Canela Mota Esquina Francisco del Rosario Sánchez, Edif. Gubernamental 1er. Nivel.
OP-SAN CRISTOBAL	829-715-2233	Carretera Duarte, Km 43, Barrio 5to Centenario, Villa Altagracia.
OP-DUARTE	829-715-2230	Proyecto Habitacional Villa Liberación, Sector La Reforma, Bajo Yuna.
OP-DAJABON	849-815-5537	C/Altagracia No.22 Edif. Gubernamental 1er. Nivel.
OP-SAMANA	829-715-0473	Calle Sánchez No.50.
OP-HATO MAYOR	829-715-2237	Carretera Sabana de La Mar – Hato Mayor, km 1, Los Multi.
OP-EL SEYBO	809-973-7201	La Gina de Miches al lado de las plantaciones de arroz.
OP-INDEPENDENCIA	849-912-3651	C/Ruperto Vólquez, Parte Atrás Sector Placer Bonito.
OP-PEDERNALES	829-715-2240	C/Ramón Matías Mella No.2, Sector Miramar.
OP-ELIAS PIÑA	849-815-6723	Km.1, Sector Los Mangos, Prox. A la Fortaleza Ejército Nacional Dominicano.
OP-AZUA	829-715-2228	Finca 4, frente a procesadora Linda, Casa Blanca, Azua.
OP-PUERTO PLATA	829-715-2242	Proyecto Ama, Distrito Municipal de Belloso, Luperón.
OP-MONTE CRISTI	829-715-2235	Autopista Duarte, Sector Villa Copa, Villa Vásquez.



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

**Contacto:** Departamento de Planificación y Desarrollo

**Teléfono:** (809)-620-6585 Extensión 350.

**Email:** [planificacion@iad.gob.do](mailto:planificacion@iad.gob.do)

Av. 27 de Febrero, Plaza de la Bandera, Santo Domingo, República Dominicana.

### 4.4 Medios de acceso y transporte hacia la Institución

El Instituto Agrario Dominicano está ubicado en la Av. 27 de Febrero, casi esquina Av. Luperón, Plaza de la Bandera, y detrás las calles Los Restauradores y La Esperilla. El Edificio lleva por nombre: Ing. Agrón. Quilvio Cabrera Mena, en memoria de nuestro exdirector, por su aporte académico, gremial y su lucha

