



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
"Avanzamos para ti"

02 de agosto 2023  
Santo Domingo, R. D.

012897

Señor  
Kohuris Henríquez Disla  
Director General  
Dirección General de Riesgos Agropecuarios  
Su Despacho. -

Distinguido Sr. Henríquez:

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

En este sentido, tenemos a bien remitirle la **Resolución No. 241-2023**, que aprueba por 2 años la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, de la institución que usted representa, la cual ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos por este Ministerio de Administración Pública.

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

Atentamente,

Sheyla Castillo  
Viceministra de Servicios Públicos



**Anexos:**

1. Resolución de Aprobación
2. Brochure

SC/DDMSP  
DDMSP-23-0536





GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

RNC-401-03674-6

“Avanzamos para ti”

## EL MINISTRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El Ministerio de Administración Pública (MAP) a través de su ministro, en ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley núm. 41-08, de Función Pública y la Ley núm. 247-12, Orgánica de la Administración Pública, dicta la siguiente Resolución:

**Resolución núm. 241-2023, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Dirección General de Riesgos Agropecuarios (DIGERA).**

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

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

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

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

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

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

Resolución núm. 241-2023, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Dirección General de Riesgos Agropecuarios (DIGERA)



Página 1 de 3



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

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

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

**VISTO:** El Plan Estratégico 2016-2020 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

**VISTO:** El Cuadernillo Carta Compromiso al Ciudadano.

**VISTO:** El informe de verificación del proceso de elaboración de la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la **Dirección General de Riesgos Agropecuarios (DIGERA)**, elaborado por la Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos del Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante el cual establece que el mismo cumple con todos los requisitos metodológicos previstos en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

**VISTA:** La comunicación de la Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos de fecha 31 de julio de 2023, mediante la cual solicita la Resolución Aprobatoria de la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la **Dirección General de Riesgos Agropecuarios (DIGERA)**.

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

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.** Se aprueba formalmente la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la **Dirección General de Riesgos Agropecuarios (DIGERA)**, por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

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

Resolución núm. 241-2023, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Dirección General de Riesgos Agropecuarios (DIGERA)





GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

**ARTÍCULO 3:** Envíese la presente RESOLUCIÓN APROBATORIA a la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos y a la Dirección General de Riesgos Agropecuarios (DIGERA) para los fines correspondientes.

Dada y firmada en dos (2) originales, de un mismo tenor y efecto, en la Ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana a los treinta y un (31) días del mes de julio del año dos mil veintitrés (2023).

Lic. Darío Casillo Lugo  
Ministro de Administración Pública



Resolución núm. 241-2023, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Dirección General de Riesgos Agropecuarios (DIGERA)



## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### CORREO ELECTRÓNICO

servicioalproductor@digera.gob.do

### VÍA TELEFÓNICA

809-638-5054 ext. 5007 / 5018  
Línea Servicio al Productor 809-475-8443

### REDES SOCIALES

f i t y t @digera.dr

VÍA WEB [www.digera.gob.do](http://www.digera.gob.do)

### ASISTENCIA PERSONAL

Los Ciudadanos y ciudadanas pueden dirigirse a nuestras oficinas ubicadas en la calle Autopista Duarte KM 6 1/2, Los Jardines del Norte, Santo Domingo, DN.

### QUEJAS Y SUGERENCIAS

Nuestro grupo de interés puede expresar sus quejas y sugerencias a través de los siguientes canales:

#### - Buzón Físico

Este buzón físico está instalado en la recepción de la institución

#### - Vía correo electrónico

Deben enviar un correo electrónico a [servicioalproductor@digera.gob.do](mailto:servicioalproductor@digera.gob.do)

#### - Sistema 311

Ingresando a [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do) y llenando el formulario que corresponda.

#### - Tiempo de respuesta, 15 días laborables

### MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos, la máxima autoridad de la institución emitirá una carta, en un plazo máximo de quince (15) días laborables, presentando sus disculpas al solicitante por no haber recibido el servicio de manera oportuna, en la misma explicará el motivo que origina el incumplimiento y las medidas que serán adoptadas para evitar que vuelva a ocurrir.

## DATOS DE CONTACTO

### OFICINA CENTRAL

Autopista Duarte KM 6 1/2, Los Jardines del Norte, Santo Domingo, DN.

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

809-638-5054 ext. 5007 / 5018

Línea Servicio al Productor 809-475-8443



### UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Departamento de Servicio y Asesoría al Productor, ubicado en la oficina principal de la DIGERA.

Teléfono: 809-638-5054, ext. 5007

Correo electrónico:

[servicioalproductor@digera.gob.do](mailto:servicioalproductor@digera.gob.do)

Horario de atención: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.



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, para garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

# DIGERA

DIRECCIÓN GENERAL  
DE RIESGOS AGROPECUARIOS



# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

FECHA DE VIGENCIA  
JULIO 2023 - JULIO 2025

AB  
C.M



**DATOS IDENTIFICATIVOS**

Dirección General de Riesgos Agropecuarios ( DIGERA )

Regulamos y promovemos el Seguro Agropecuario y Forestal, y administramos el subsidio a la póliza del Seguro.

**Misión:**

Propugnar por el desarrollo e implementación del Seguro Agropecuario, para universalizar la protección del sector productor Dominicano.

**Visión:**

Ser organismo estatal especializado y confiable que garantice la sostenibilidad del Sistema del Seguro Agropecuario, estimulando la modernización y la garantía de una continuidad en el ciclo de productividad, entregando a los productores un instrumento de protección.

**Valores:**

- Transparencia
- Equidad
- Compromiso
- Innovación

**Marco Legal:**

- Ley 157-09, sobre el Seguro Agropecuario en la República Dominicana, de fecha 03 de Abril del 2009.
- Ley 197-11, que modifica la Ley 157-09, de fecha 03 de Agosto del 2011
- Reglamento No.183-12,

**INCLUSIÓN**

En la DIGERA ofrecemos nuestros servicios en la modalidad presencial y virtual para más agilidad en el proceso. Nuestro portal institucional cuenta con un menú de navegación amigable para personas con discapacidad y contamos con rampas de acceso y parqueos para personas con discapacidad.

**ATRIBUTOS DE CALIDAD**

**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.

**PROFESIONALIDAD**  
Es el nivel de pericia, aplicación y eficacia con se prestan los servicios.

**COMPROMISOS DE CALIDAD**

SERVICIO	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Asistencia Técnica	Amabilidad	Grado de Satisfacción 85%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Profesionalidad	Grado de Satisfacción 85%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
Capacitación Técnica	Fiabilidad	Grado de Satisfacción 85%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Amabilidad	Grado de Satisfacción 85%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Profesionalidad	Grado de Satisfacción 85%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral

**DEBERES DEL CIUDADANO**

- o Ser cortés, honesto y respetuoso
- o Solicitar en forma oportuna los documentos y/o servicios necesarios a tramitar
- o Respetar los plazos establecidos
- o Cumplir con los requisitos o documentos requeridos para la prestación del servicio
- o Cuidar las instalaciones donde se ofrece el servicio

*Handwritten signature and initials C.M.*