



INTABACO

Instituto del Tabaco de la República Dominicana

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



INTABACO RD

809-580-0038 • www.intabaco.gob.do

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

El Programa Compromiso al Ciudadano, es una estrategia del Ministerio de Administración Pública (MAP) y las instituciones del Estado, incluido el Instituto del Tabaco de la República Dominicana (INTABACO), con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan a los ciudadanos, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

Elaborado por:

Rafael Antonio Jáquez
Dirección de Planificación y Desarrollo.

Diagramación:

Mike Dalwin Peralta
Sub-Encargado de Tecnología de la Información

Asesoramiento:

Ministerio de Administración Pública (MAP)

Septiembre, 2020

INDICE

| | |
|--|-----------|
| Prólogo..... | 4 |
| 1. Información de carácter general y legal..... | 5 |
| 1.1 Datos identificativos y afines de la institución..... | 5 |
| 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 Ofrece | 16 |
| 1.5 Deberes y derechos del ciudadano en relación con los servicios | 19 |
| 1.6 Formas de comunicación / Participación ciudadana | 20 |
| 2. Compromisos de calidad ofrecidos..... | 21 |
| 2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan..... | 21 |
| 2.2 Compromisos de calidad..... | 23 |
| 2.3 Compromisos de mejora..... | 24 |
| 2.4 Formas de Acceso a los Servicios atendiendo a la Diversidad e Igualdad de Género..... | 24 |
| 2.5 Sistema Normalizado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención..... | 24 |
| 3. Quejas, sugerencias y medios de subsanación | 25 |
| 3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias | 25 |
| 3.2 Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente | 26 |
| 4. Información complementaria | 26 |
| 4.1 Otros datos de interés | 26 |
| 4.2 Datos de contacto..... | 26 |
| 4.3 Identificación y forma de contacto con el área responsable de la Carta Compromiso | 27 |
| 4.4 Medios de acceso y transporte hacia las instalaciones del INTABACO | 27 |



INTABACO

Instituto del Tabaco de la República Dominicana



Rafael Antonio Almonte Guzmán
Director Ejecutivo

Prólogo

La producción de Tabaco representa una de las actividades Estrella de la República Dominicana en los mercados internacionales. Este producto insignia de los campos dominicanos ha tenido presencia en la isla desde la época taína.

La cultura campestre de los pueblos agrícolas ha sido altamente influenciada por los quehaceres de las actividades propias de la producción del tabaco.

El Instituto del Tabaco de la República Dominicana (INTABACO) fundado en 1962, ha jugado un papel predominante en la evolución

del sector tabaco y ha contribuido formidablemente a su éxito.

La exportación de cigarros de los últimos años ha sido sobresaliente aportando cerca del 1% del PIB y ha colocado la marca país "PUROS DOMINICANOS" como líder mundial.

El Instituto del Tabaco de la República Dominicana (INTABACO) contribuye al desarrollo de la cadena de valor optimizándola a través de la investigación, comercialización, transferencia tecnológica y buenas prácticas, para hacer frente a los problemas y demandas del sector tabaco.

Para afianzar el liderazgo de este sector, el Instituto del Tabaco centra sus ejes de acción en la mejora continua de los servicios que ofrece, para de esta manera, afianzar su protagonismo en el desarrollo de este producto.

Presentamos nuestra Carta Compromiso, la cual contiene los servicios, que nos comprometemos a entregar a nuestros ciudadanos-clientes, con un novedoso sistema de gestión de calidad, apegado a la ética, la transparencia y la eficacia en la administración de los recursos.

1. Información de carácter general y legal

1.1 Datos identificativos y afines de la institución

Marco Legal

El Instituto del Tabaco de la República Dominicana (INTABACO) fue creado mediante la Ley No.5961 del 15 de junio de 1962, como una entidad autónoma y con personalidad jurídica propia. La sede del INTABACO fue establecida originalmente en Santo Domingo, pero dos meses más tarde, mediante la Ley No.5998 de fecha 2 de agosto de 1962, se dispuso el traslado a la provincia de Santiago, centro de la actividad tabaquera del país, asignándole la antigua Mansión de Trujillo, situada en la Avenida Franco Bidó No.69, hoy avenida Juan Pablo Duarte. En 1991 la sede del INTABACO fue trasladada a una nueva edificación construida en terrenos de la Estación Experimental de Quinigüa, donde actualmente permanecen sus oficinas técnicas y administrativas.



El 18 de octubre del 2001 se promulgó la Ley No.165-01, que modificó las leyes anteriores relativas al INTABACO. El 20 de agosto del 2018 se promulgó la Ley 34-18, derogando la anterior ley 165-01, estableciendo las atribuciones y la estructura orgánica actual de la entidad.

Funcionamiento y órganos de dirección

El INTABACO es una entidad autónoma y descentralizada con personería jurídica, patrimonio propio y facultades para contratar, demandar y ser demandado a su nombre y derecho. Tiene la responsabilidad de tomar todas las medidas del caso, con el objeto de mantener la producción de tabaco dominicano y de proteger los intereses de todos los integrantes del sector tabaquero nacional.

Sus órganos de dirección son los siguientes:

Consejo Directivo, que es un organismo deliberativo, normativo y de coordinación del sector tabaquero, cuyas decisiones son ejecutadas por la Dirección Ejecutiva.

Dirección Ejecutiva, la cual será ejercida por un director, designado mediante decreto del Poder Ejecutivo y seleccionado de una terna presentada por el Ministerio de Agricultura.

Direcciones del INTABACO. Cuenta con las siguientes direcciones dependientes de la Dirección Ejecutiva:

- Dirección Agrícola
- Dirección Comercial
- Dirección Industrial
- Dirección Administrativa Financiera
- Dirección de Planificación y Desarrollo
- Consultoría Jurídica.

Estas direcciones contarán con departamentos, divisiones y secciones, según lo requiera el buen desempeño institucional.

Comité Técnico Consultivo, integrado por los titulares de las direcciones.

Para realizar sus investigaciones, la institución dispone de varias estaciones y subestaciones experimentales, que son las siguientes:

1. Estación Experimental de Quín Díaz (Santiago).
2. Estación Experimental de Cotuí.
3. Estación Experimental de Yamasá.
4. Subestación Experimental de La Isabela.
5. Subestación Experimental de San Juan de La Maguana.

Atribuciones del INTABACO



Las atribuciones institucionales del INTABACO, según el artículo 7 de la Ley 34-18 de fecha 20 de agosto del 2018 son las siguientes:

1. Preservar la estabilidad del sector tabaquero de la República Dominicana.
2. Impulsar estrategias que contribuyan a la competitividad para mejorar las marcas de fábrica de los productos elaborados con tabaco dominicano.
3. Vigilar por la protección a la obtención de vegetales, conforme a lo establecido en la Ley sobre Protección de los Derechos del Obtentor de Variedades Vegetales.
4. Impulsar programas de obtención de variedades de tabaco para disponer de materias primas locales de alta calidad para capa, capote, tripa y otras.
5. Impulsar el mejoramiento de las estructuras de curado del tabaco y el uso de equipos fabricados con tecnología apropiada.
6. Incentivar la producción competitiva de tabaco para capa, apoyada en certificados de origen y a la Ley sobre Protección de los Derechos del Obtentor de Variedades Vegetales.
7. Impulsar la organización y el fortalecimiento de asociaciones de productores como mecanismo para mejorar todas las acciones transables del producto.
8. Ser titular de marcas de certificación para garantizar el posicionamiento, la pureza y la calidad de los productos finales del tabaco destinados al mercado internacional y nacional.
9. Colaborar en los procesos de solicitud de registro de indicaciones geográficas y/o denominaciones de origen que se realicen en atención a las disposiciones de la Ley sobre Propiedad Industrial.



10. Ofrecer entrenamiento de carácter técnico en forma permanente a los productores para garantizar la producción de tabaco de calidad mediante la adopción de innovaciones tecnológicas de bajo costo financiero y ambiental.
11. Ofrecer asistencia técnica y logística a las zonas productoras de tabaco para disminuir el riesgo fitosanitario, asegurar la producción plena, el manejo post cosecha, y la elevación de la calidad del producto.
12. Recopilar y divulgar informaciones de mercados internacionales, así como de regulaciones y normativas internacionales que se emitan y que afecten negativa apositivamente al sector tabacalero.
13. Apoyar a los productores de tabaco que pudiesen ser afectados por la exclusión de zonas de producción para que cambien a otros cultivos que se adapten a las condiciones pre Recientes, en coordinación con otras entidades del Estado, organismos no gubernamentales y organizaciones comunitarias de base.
14. Determinar la época de siembra de tabaco en cada una de las zonas tabacaleras autorizadas, de acuerdo con las exigencias del cultivo, regulaciones fitosanitarias, variedades, agroclimáticas usos y condiciones.
15. Certificar semillas de tabaco de conformidad con las normas de certificación incluidas en el reglamento y normas técnicas de aplicación vigentes en la institución para la producción de semillas y plántulas de todas las variedades a ser distribuidas entre los productores de tabaco.
16. Certificar fincas seleccionadas para la producción de tabaco de alta calidad para la elaboración de cigarros Premium, conforme los estándares descritos en el reglamento y normas técnicas de aplicación.
17. Apoyar a los productores con el suministro de in-sumos y materiales cuando el proceso de adopción de determinadas innovaciones tecnológicas y circunstancias relacionadas con el riesgo fitosanitario y desastres naturales así lo requieran.



18. Efectuar de manera periódica estudios de zonificación para relocalizar la producción en las áreas que reúnan las mejores condiciones.
19. Facilitar la construcción de infraestructuras, tales como invernaderos y casas de curado, indispensables para el proceso de producción de tabaco de calidad y su curación en condiciones óptimas.
20. Ejecutar programas de generación, adaptación, validación y adopción de innovaciones tecnológicas y económicas en el cultivo de tabaco.
21. Brindar servicios de transferencia de tecnología a los productores de las zonas autorizadas por el INTABACO.
22. Ejecutar de manera periódica programas de capacitación innovaciones tecnológicas, administración de fincas, proceso de curado, y comercialización a extensionistas y productores.
23. Fortalecer las organizaciones de productores para que evolucionen entidades organizativas con capacidad para acceder a ventanillas de crédito de primero y segundo piso.
24. Mantener de manera permanente programas de prevención y control fitosanitario.
25. Coordinar con los organismos oficiales relacionados con la regulación sanitaria e inocuidad los procesos de expedición de certificados fitosanitarios para exportación e importación de tabaco.
26. Regular la clasificación de la hoja del tabaco según los estándares del reglamento y las normas técnicas de aplicación para su homologación en el subsector tabacalero con fines de comercialización.
27. Impulsar procesos de consecución de marcas de certificación y denominación de origen que fortalezcan el posicionamiento del tabaco dominicano en los mercados internacionales.
28. Mantener estrechas relaciones y coordinación con las instituciones públicas y privadas, Nacionales o extranjeras, ligadas a la investigación, cultivo, producción, industrialización y mercadeo del tabaco.
29. Promover que los profesionales y técnicos realicen estudios especializados y capacitación técnica relacionada con la producción, proceso industrial, comercialización, falsificación e investigación tabacalera en el país o en instituciones extranjeras.



30. Afiliarse a asociaciones nacionales e internacionales con intereses comunes para el subsector tabacalero.
31. Apoyar planes de investigación y transferencia de tecnología que aumente la calidad y la productividad del tabaco.
32. Apoyar los planes de mejoramiento de las condiciones y calidad de vida de los Productores de tabaco, su familia zonas y sus comunidades localizadas en las productoras autorizadas.
33. Promover las inversiones en el sector tabacalero en apoyo a los cambios tecnológicos demandados por la actividad tabacalera.
34. Recolectar, procesar y divulgar datos estadísticos, publicaciones y otras informaciones que contribuyan a dimensionar y fortalecer al subsector tabacalero, en términos de la producción, industrialización y comercialización.
35. Velar por el cumplimiento de todas aquellas leyes, decretos, reglamentos, resoluciones y disposiciones vigentes relativas a la actividad tabacalera a nivel nacional e internacional en estrecha colaboración con otros organismos del Estado.
36. Facilitar la interrelación de productores, procesadores y manufactureros elaboradores para garantizar la calidad y comercialización en base a la clasificación por grado de las diferentes variedades de tabaco.



Visión, Misión y Valores

Visión

Ser el ente propulsor por excelencia del sector tabaco de la República Dominicana, logrando posicionar el tabaco dominicano como número uno en calidad y preferencia a nivel mundial.

Misión

Atender las necesidades de los participantes del sector tabaco, promoviendo y ejecutando políticas públicas, orientadas al desarrollo económico, social, y ambientalmente sostenible de la producción del tabaco en la República Dominicana.

Valores:

- Servicio
- Integridad
- Responsabilidad
- innovación
- Calidad
- Trabajo en Equipo
- Cultura



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



Ley 34-18 de fecha 20 de agosto del 2018, otorga personalidad jurídica al Instituto del Tabaco de la República Dominicana (INTABACO) y establece la estructura orgánica, sus atribuciones y funciones.

Mediante esta legislación, actualmente vigente, además de quedar investido de personería jurídica, el INTABACO, tiene patrimonio propio y facultades para contratar, demandar, y ser demandado a su nombre y derecho. Asimismo, este instrumento legal le confiere la responsabilidad de tomar todas las medidas del caso, con el objeto de mantener la producción de tabaco dominicano y de proteger los intereses de todos los integrantes del sector tabacalero nacional.

Dicha ley también establece que el Instituto del Tabaco de la República Dominicana tendrá su sede dentro de la jurisdicción de la provincia de Santiago de los Caballeros, pudiendo asimismo, establecer oficinas dentro del territorio nacional y en el extranjero si fuese necesario.



1.3 Mapa de producción

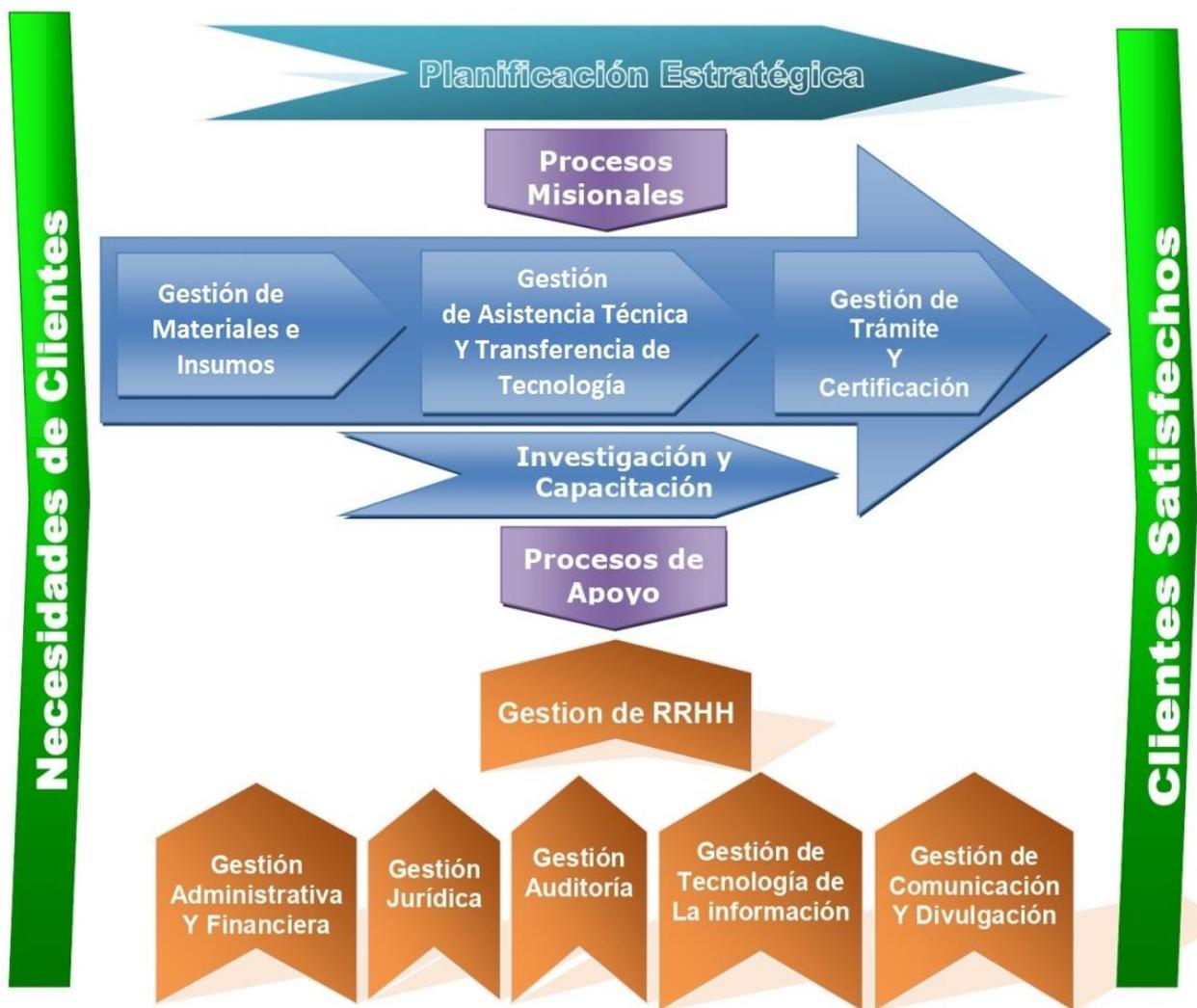
| Objetivos | Macroproceso | Proceso | Productos /Servicios | Destinatarios |
|--|---|---|--|--|
| Formular y Ejecutar Políticas y Acciones que Promuevan el Desarrollo del Sector Tabaquero Dominicano, Fortaleciendo su Posicionamiento en el Mercado Global, Generando Bienestar Para Todos sus Actores. | Control y Mejoramiento de la Producción de Tabaco | Investigación y Capacitación | Programa de Becas | - Empleados - Productores - Relacionados al Sector |
| | | | Servicio de Laboratorio | - Productores Industriales - Académicos |
| | | | Capacitación en Mano-Factura de Cigarros | - Ciudadanos Industriales |
| | | Gestión de Materiales e Insumos | Producción y Distribución de Plántulas en Ambiente Controlado | - Productores |
| | | | Distribución de Insumos | - Productores |
| | | | Apoyo en la Construcción y Reconstrucción de Casas de Curado | - Productores |
| | | Gestión de Asistencia Técnica Y Transferencia de Tecnología | Asistencia técnica y transferencia tecnológica a productores, procesadores e Industriales del Tabaco | - Productores Industriales |
| | | | Preparación de Tierras | - Productores |
| | | | Apoyo a la Industria en Trámites Aduanales | - Industriales |
| | | | Fumigación y Empaque de Materia Prima a pequeños Productores | - Productores |
| | | Gestión de Trámite y Certificaciones | Apoyo a la Promoción Nacional e Internacional del Cigarro Dominicano | - Productores Industriales |
| | | | Emisión de Certificaciones y Trámites de Importación-Exportación | - Industriales |



INTABACO

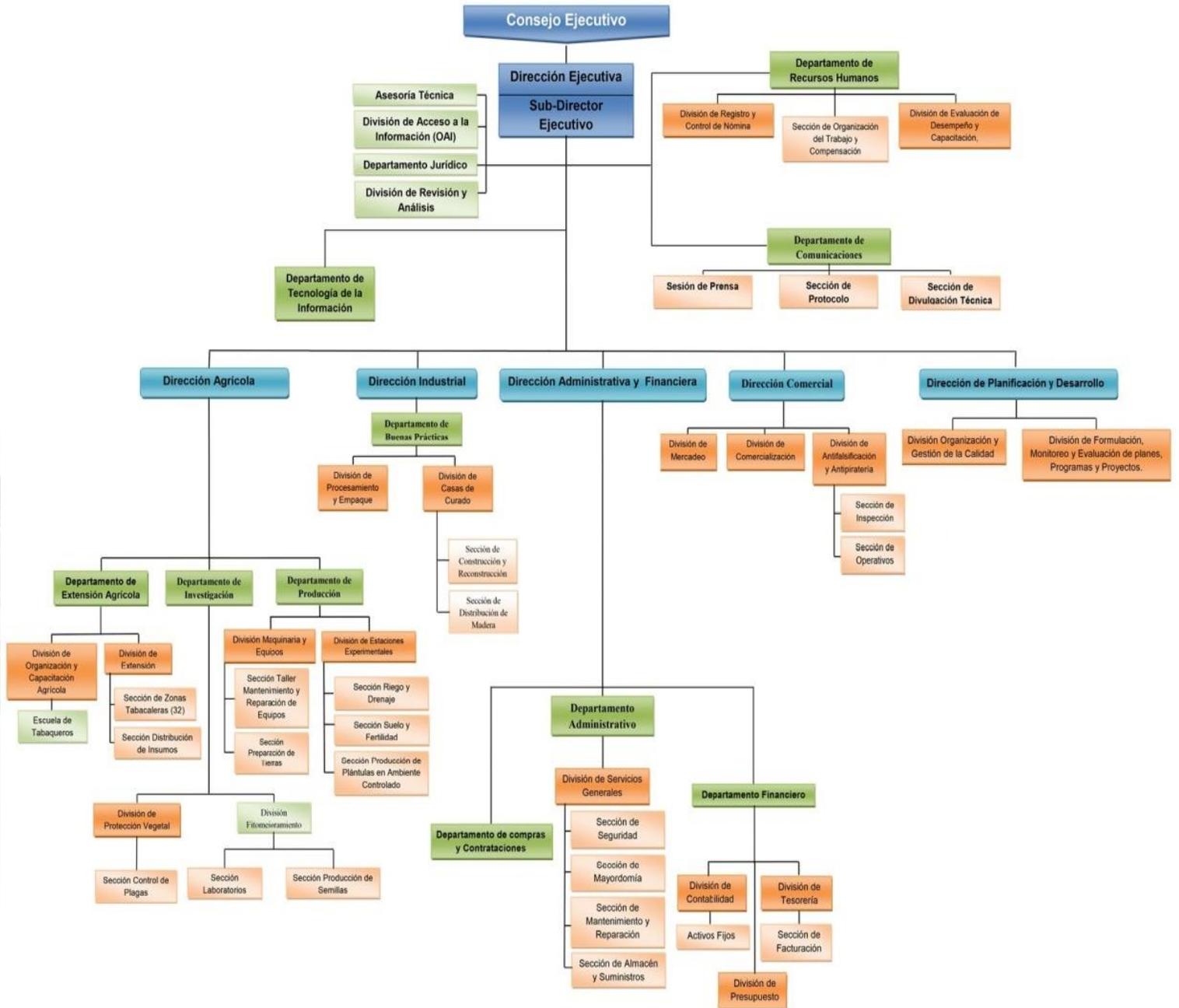
Instituto del Tabaco de la República Dominicana

MAPA DE PROCESO





Organigrama





1.4 Relación de Servicios que se Ofrece

1. Asistencia técnica y transferencia tecnológica a productores, procesadores e Industriales del Tabaco:

Servicio brindado para obtener mejor calidad en el cigarro dominicano y consiste en asistencia por parte de los agrónomos en el desarrollo del cultivo y en la utilización de las nuevas técnicas y tecnologías de producción. De igual forma los ingenieros industriales asisten a los empresarios en las mejores prácticas en el procesamiento y manipulación de la hoja de tabaco para elevar la calidad del producto final.



2. Distribución de insumos: Servicio que consiste en aportar parte de los insumos agroquímicos a los productores en especial de aquellos de zona de secano y que se consideran vulnerables.



3. Producción y distribución de plántulas en ambiente controlado:

Producir plántulas en bandejas bajo ambiente controlado, que son distribuidas a los productores para contribuir a mejorar la calidad del cultivo y de la producción.



4. Preparación de tierra: Servicio de roturación de tierra para la producción de tabaco de manera exclusiva, en especial a pequeños y medianos productores. Representa entre el 15-20% de toda la tierra que se dedica a la cosecha. El servicio también tiene la finalidad de eliminar los rastrojos de la cosecha y contribuir con la eliminación de mosca blanca.





5. Apoyo a construcción y reconstrucción de casas

de curado: Este servicio tiene la finalidad de apoyar a los productores con parte de la madera que necesitan para la construcción de las casas de curado. Incluye las asesorías necesarias para construir la infraestructura con los aspectos técnicos necesarios para el correcto curado del tabaco. El servicio contempla la modalidad de donación para los productores que califiquen y la venta al 50% del costo para todos los demás.



6. Emisión de certificaciones y tramites de

importación-exportación: Este servicio consiste en emitir una carta de no objeción para la importación de materias primas que son utilizadas en las mezclas en la elaboración de los cigarros, previa presentación por parte de las empresas de las informaciones de origen, cantidades y acreditaciones en general. De igual forma el servicio tiene la modalidad de emitir certificado de fumigación de materias primas una vez que los técnicos de INTABACO lo certifiquen para las empresas que exportan estos productos.



7. Fumigación y empaque de materia prima a

pequeños productores: Servicio de asesorías en empaque, fumigación y todo lo relacionado con el procesamiento del tabaco, para productores y pequeños empresarios.



8. Capacitación en manufactura de cigarros: Curso – taller dirigido a formar nuevos tabaqueros, para ser incorporados a la producción nacional de cigarros.





INTABACO

Instituto del Tabaco de la República Dominicana

9. Programas de becas: El plan de capacitación

“Formando y Creciendo con INTABACO”, constituye un instrumento de apoyo a la formación de productores, hijos de productores y personas vinculadas directas o indirectamente a la producción del tabaco, para poder obtener un relevo generacional capacitado. Este programa tiene un fondo para otorgar becas en universidades dominicanas que estén dentro o acreditadas al programa.



10. Apoyo a la promoción nacional e internacional del cigarro dominicano: Es un servicio que permite a

través de la participación en ferias y eventos tanto nacionales como internacionales, promover el proceso, el producto, la calidad y la imagen del cigarro dominicana como marca país.



11. Apoyo a la Industria en trámites aduanales: Servicio de información sobre los procesos aduanales, para lanzarse a nuevos mercados y llevar sus productos a otras fronteras.



12. Servicio de laboratorio: Se ofrece a las instituciones y al público en general los siguientes servicios: análisis de suelos, determinación de la textura del suelo y análisis de agua, entre otros. Todos con fines agrícolas.





1.5 Deberes y derechos del ciudadano en relación con los servicios

El ciudadano/cliente se compromete a:

- Cumplir con los requisitos establecidos por la institución para brindar cada uno de los servicios.
- Completar los requisitos de los servicios solicitados con información veraz, completa y oportuna y el pago de las tarifas de los servicios que lo requieran.
- Mostrar conducta y lenguaje respetuoso hacia los servidores públicos.
- Cumplir con cada uno de los requisitos y documentaciones requeridas para la prestación del servicio.
- Respetar el orden y plazos establecidos para las solicitudes y trámites.
- Reportar cualquier insatisfacción con el servicio recibido.

El ciudadano/cliente tiene derecho a:

- Derecho a solicitar los servicios que ofrece el Instituto del Tabaco de la República Dominicana.
- Derecho al acceso a información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos.
- Derecho a ser atendidos con la mayor brevedad posible por parte de los servidores públicos.
- Derecho a recibir un trato respetuoso y amable.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes y adultos mayores.

La institución se compromete con:

- Garantizar la disponibilidad de los servicios comprometidos.
- Cumplir con el tiempo acordado para la entrega de los servicios.

1.6 Formas de comunicación / Participación ciudadana

Los usuarios tienen acceso al Instituto del Tabaco de la República Dominicana (INTABACO) de la manera siguiente:

Presencial: Autopista Joaquín Balaguer, Quinigüa, Villa González, Santiago, R.D.

Virtual por la página web: www.intabaco.gob.do

Vía telefónica: 809-580-0038, o por **correo electrónico:** info@intabaco.gob.do.

Entre los canales de participación del usuario tenemos la forma presencial, a través de visitas a la Institución, vía telefónica, a través de atención al usuario, y virtual, a través de la página web y las redes sociales.

Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) es un derecho fundamental de todo ser humano establecido nacionalmente en la Constitución de la República Dominicana del 2010 en su Art. 44, reforzado por la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No.200-04 y su reglamento de aplicación, el Decreto 130-05. La información pública es aquella emitida por los actos administrativos de los organismos que reciban fondos públicos, como son los presupuestos, compras y contrataciones, actas, informes, listados de asistencia, reportes, etc.

Las solicitudes de acceso a la información pública pueden ser realizadas mediante teléfono, personal, correo electrónico y por el portal web institucional accediendo a <http://www.intabaco.gob.do/transparencia> Según lo establecido en la ley, la institución tiene un período de quince (15) días hábiles prorrogables a diez (10) días adicionales, en caso de que lo amerite.



2. Compromisos de calidad ofrecidos

2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan

- Tiempo de respuesta: refiriéndose al cumplimiento de la solicitud en el tiempo acordado.
- Número de visitas: son las cantidades de asistencia técnicas que el encargado de zona hace a los productores.

Extensión Agrícola: Apoyo a la Producción

| # | Proceso de presentación | Dimensiones de calidad* | | | | |
|---|-----------------------------|-------------------------|--------------|-------------|-------------|-------------------|
| | | Rapidez | Coordinación | Continuidad | Puntualidad | Número de Visitas |
| 1 | Recepción de datos | ◆◆ | ◆◆◆ | ◆ | ◆◆◆ | ◆◆ |
| 2 | Contacto técnico | ◆◆◆ | ◆◆◆ | ◆ | ◆◆◆ | ◆◆◆ |
| 3 | Visitas a fincas | ◆ | ◆◆ | ◆◆ | ◆ | ◆◆ |
| 4 | Comunicación de necesidades | ◆◆◆ | ◆◆ | ◆◆ | ◆ | ◆◆◆ |

*Calificación del Atributo: Fuerte=◆◆◆ Medio=◆◆ Débil=◆



Dirección Comercial: Emisión de Certificaciones y Trámites de Importación-Exportación.

| # | Proceso de presentación | Dimensiones de calidad* | | | | |
|---|-----------------------------|-------------------------|--------------|-------------|-------------|--------------|
| | | Rapidez | Coordinación | Continuidad | Puntualidad | Credibilidad |
| 1 | Recepción de datos | ◆◆◆ | ◆◆◆ | ◆◆◆ | ◆◆◆ | ◆◆◆ |
| 2 | Contacto técnico | ◆◆ | ◆◆◆ | ◆◆◆ | ◆◆◆ | ◆◆◆ |
| 3 | Visitas a fincas | ◆◆ | ◆◆◆ | ◆◆◆ | ◆◆◆ | ◆◆◆ |
| 4 | Comunicación de necesidades | ◆◆ | ◆◆◆ | ◆◆◆ | ◆◆◆ | ◆◆◆ |

*Calificación del Atributo: Fuerte=◆◆◆ Medio=◆◆ Débil=◆

Profesionalidad: contamos con un personal competente y con las destrezas para brindar un servicio óptimo contribuyendo así al desarrollo nacional.

Tiempo de respuesta: contamos con el personal y procesos diseñados para responder a tiempo las solicitudes realizadas.



2.2 Compromisos de calidad

| Servicios | Atributos de Calidad | Entándar | Indicadores |
|--|----------------------------|--|---|
| Asistencia Técnica | Número de Visitas Técnicas | 100% de visitas realizadas a los productores y cosecheros que le requieran | % de visitas hechas según la programación y las solicitudes de asistencia |
| Emisión de certificaciones y tramites de Importación - Exportación | Tiempo de Respuesta | 2 Dias laborables desde la solicitud de la certificación o el trámite hasta su entrega | % de solicitudes respondidas en plazo |

2.3 Compromisos de mejora

Capacitación a productores de tabaco

Objetivo: El Instituto del Tabaco de la República Dominicana INTABACO, asesora a los productores sobre los beneficios de cumplir con las normas de calidad en la producción del tabaco, esto se puede lograr ya que cada zona de producción de tabaco tiene un técnico a cargo.

Actividades de avance: Establecer calendario de cursos para productores. Gestionar la logística para impartir la capacitación por los medios correspondientes.

Área responsable: Sección de organización y capacitación. Sección de zonas tabacaleras.

Plazo: Enero - Diciembre 2021.

2.4 Formas de Acceso a los Servicios atendiendo a la Diversidad e Igualdad de Género

Consultando nuestro sitio en la red: <http://www.intabaco.gob.do> encontrara toda la información necesaria de nuestros servicios, o de lo contrario visitar nuestra sede ubicada en la Autopista Dr. Joaquín Balaguer, Quinigüa Villa González, Santiago R.D.

2.5 Sistema Normalizado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención

En cuanto a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentra en la etapa inicial de elaboración y ya existe un borrador del manual de calidad, se elaboró un mapa de procesos, se concientizó al personal de alto nivel directivo, técnico y servidores de otros niveles, se desarrolló una campaña de documentación y diseño de procesos, resolución del Comité de la Calidad, Capacitación del personal de autoevaluación (CAF) por el MAP y se realizó el proceso de autoevaluación CAF con el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública (MAP).



En lo referente a la prevención de riesgos laborales el Instituto del Tabaco de la República Dominicana cuenta con un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, el cual ha impartido charlas sobre qué hacer “Antes, Durante y Después del Terremoto”, y sobre “Supervivencia Personal en Caso de Desastres”. Estas charlas son coordinadas por el Comité de Seguridad, Salud Ocupacional y la Dirección de Recursos Humanos.

3. Quejas, sugerencias y medios de subsanación

3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias

Buzón: El INTABACO cuenta con un Buzón de quejas y denuncias en una zona adecuada en las instalaciones que aloja la institución. El tiempo de repuesta no será más de cinco (5) días laborable después que el Comité de Ética Institucional (CEI) haya recibido la información. Procediéndose de manera anónima, notificándose de manera directa a la máxima autoridad de la institución, Recursos Humanos y al departamento o implicado sujeto del asunto.

Medios digitales: Los usuarios podrán realizar sus quejas y denuncias de manera directa entrado a los portales de la institución, www.intabaco.gob.do info@intabaco.gob.do, y nuestras redes sociales, donde se le dará respuesta en un plazo no mayor de diez (10) días laborables.

Enlace 311: Los usuarios también podrán realizar sus quejas y denuncias usando el sistema 311, accediendo vía portal a la página web del Instituto del Tabaco, centro de asistencia, donde a más tardar en 15 días laborables se le dará repuesta de acuerdo con lo estipulado en la Ley No.200-04 de libre acceso a la información pública.

Información complementaria: Los usuarios pueden emitir sus quejas y denuncias de manera personal dirigiéndose directamente a cualquier miembro del Comité de Ética del INTABACO.



INTABACO

Instituto del Tabaco de la República Dominicana

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

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos y declarado en el presente documento el usuario podrá presentar su reclamación a través de las vías de comunicación escrita dirigida al coordinador de la Comisión de Ética del INTABACO quien a su vez dará respuesta de la misma manera en un plazo de no más de diez (10) laborables después de recibida.

4. Información complementaria

4.1 Otros datos de interés

- Medalla de Bronce 2017, Unidad de Procesamiento, Premio Provincial a la Calidad
- Medalla de Bronce 2018, Premio Unidad de Investigación, Provincial a la Calidad

4.2 Datos de contacto

Instituto del Tabaco de la República Dominicana (INTABACO)

Dirección: Autopista Joaquín Balaguer, Quinigüa, Villa González, Santiago, R.D.

Horario: LUN-VIE 8:00 am - 3:00 pm

Tel.: (809) 580-0038

Fax.: (809) 580-0076

Contacto: info@intabaco.gob.do



INTABACO

Instituto del Tabaco de la República Dominicana

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

Área de Gestión de la Calidad

Tel.: (809) 580-0038

Fax: (809) 580-0076

Correo Electrónico: calidad@intabaco.gob.do

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 A.M a 3:00 PM

4.4 Medios de acceso y transporte hacia las instalaciones del INTABACO

El INTABACO está ubicado en la Autopista Joaquín Balaguer, también conocida como Autopista Santiago-Navarrete, en el tramo comprendido Norte- Sur, entre Quinigüa y Villa González; en la estación experimental que lleva por nombre Quín Díaz.

Vía transporte público (autobús) entre otros puede acceder al instituto ya sea desde Santiago o cualquiera de los destinos de la zona Noroeste, ya que todos deben transitar por la Autopista Joaquín Balaguer.

La institución cuenta con suficientes espacios de aparcamientos para visitantes.

Para acceder al instituto INTABACO la entrada principal es la primera puerta en dirección Villa González - Santiago y deberá dirigirse al área de recepción donde le acreditarán un pase de visitante y le referirá a su destino.