

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



DIRECCIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (DAI)

Torre MICM, Piso 1. Extensiones: 1201, 6134, 1242. direccionalai@micm.gob.do



OFICINAS REGIONALES

Santiago, La Romana, San Juan de la Maguana, Valverde, Puerto Plata y Barahona



NÚMERO ÚNICO

809.685.5171



WEB Y CHAT EN LÍNEA

micm.gob.do



@micmrd @MIC_RD

Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes

info@micm.gob.do

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



BUZÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

El ciudadano/cliente puede evaluar la calidad del servicio ofrecido, notificar inconformidades y sugerir oportunidades de mejoras del proceso.

Área de Atención Integral al Cliente, Piso 1, Torre MICM

Tiempo de respuesta: hasta 15 días laborables en horario de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

Buzón virtual: a través de ventanillavirtual.micm.gob.do



SISTEMA 311

311

¿Tienes denuncias, comentarios, quejas y sugerencias? Este sistema está diseñado para atender y registrar estos requerimientos del ciudadano. Acceder es fácil.

Llamada directa 3-1-1

www.311.gob.do

Tiempo de respuesta: hasta 15 días laborables

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En el caso de incumplimiento de los servicios comprometidos en este documento, la Máxima Autoridad emitirá una comunicación informando las razones de dicho incumplimiento y las medidas a adoptar para corregir la situación detectada. Esta comunicación será remitida en un plazo máximo de 15 días laborables.

DATOS DE CONTACTO

DISTRITO NACIONAL

Av. 27 de Febrero No. 306, Torre MICM, Bella Vista, Santo Domingo, R.D.
809.685.5171, desde el interior sin cargos 809.200.5171
Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

OFICINAS PROVINCIALES

Santiago de los Caballeros

Calle E esquina calle F #4,
Reperto Tavares Oeste
809.724.7332

La Romana

Calle Francisco Richiez, Edificio
Galería, Suite 3
809.200.5171 ext. 3006

San Juan de la Maguana

Calle Anacaona esq. Salomé
809.557.7020, 809.492.7393,
829.714.9911

Valverde, Mao

Calle Duarte #26, Edificio Fifa,
Segundo Piso
849.885.5872

Puerto Plata

Calle Manolo Tavárez Justo,
Sector Los Reyes
809.769.0447

Barahona

Calle Tony Mota Ricart casi
esquina Sócrates Lagares
829.959.0525



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Dirección Control de Gestión

809.685.5171 ext. 6307, 1184

controldegestion@micm.gob.do



El programa de Carta Compromiso al Ciudadano es la 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 el ciudadano y el Estado.

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

DICIEMBRE 2021 - DICIEMBRE 2023
REPÚBLICA DOMINICANA



¿QUÉ ES EL MICM?

El **Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM)** es el órgano rector y el encargado de la formulación, adopción, seguimiento, evaluación y control de las políticas, estrategias, planes generales, programas, proyectos y servicios de los sectores de la industria, exportación, comercio interno y externo, zonas francas y regímenes especiales, mipymes, incluida la comercialización, el control y el abastecimiento del mercado de derivados del petróleo y demás combustibles, conforme a los lineamientos y prioridades del Gobierno central.

> MISIÓN

Impulsar el desarrollo de la industria, el comercio y las Mipymes, facilitando su crecimiento sostenible y la generación de empleos de calidad, mediante el diseño y ejecución de políticas públicas y la regulación eficiente de las actividades productivas, propiciando la competitividad de esos sectores.

> VISIÓN

Ser una institución referente nacional y regional en el diseño, formulación y ejecución de políticas, planes y programas; gestionando de manera eficiente, innovadora y transparente el fomento y regulación de los sectores de la industria, el comercio y las mipymes, con un equipo íntegro, competente y altamente comprometido con el desarrollo del país.

> VALORES

Compromiso Social, Integridad, Excelencia, Trabajo en Equipo, Innovación y Transparencia

> NORMATIVA

Ley No. 37-17: Reorganiza el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.

Decreto 100-18: Reglamento orgánico-funcional del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.

CERTIFICACIONES OBTENIDAS



El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes en busca de brindar un servicio de calidad a todos los usuarios, dispone de la Ventanilla Virtual para realizar las solicitudes en línea.

Se puede acceder a través de ventanillavirtual.micm.gob.do, donde el cliente crea el usuario y luego de esto puede hacer la solicitud de cualquier servicio.



ESCANEA el código y accede a Ventanilla Virtual

ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS PRESTADOS



ACCESIBILIDAD: Facilidad para obtener el servicio, canales de comunicación, localización de oficinas, señalización y datos de contacto.



TIEMPO DE RESPUESTA:

Es el período que se establece (compromiso) para la ejecución de un servicio, que inicia cuando se recibe la solicitud y termina cuando se ofrece respuesta según el servicio o información requerida.



FIABILIDAD: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
Certificación de Clasificación Empresarial Mipymes	Tiempo de respuesta	5 días laborables y en caso de requerir inspección (según Proyecto de Reglamento de Clasificación y Registro de las Mipymes Artículo 27 y Decreto No.164-13 en el Párrafo III del Artículo 3) 15 días laborables para la entrega de la Certificación de Clasificación Empresarial Mipymes.	Certificación de Mipymes entregadas dentro del plazo establecido versus el total de solicitudes recibidas.
	Fiabilidad	90% de satisfacción del ciudadano / cliente con respecto al nivel de confianza con que recibe el servicio.	% trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.
	Accesibilidad	90% de satisfacción del ciudadano / cliente con respecto a la facilidad de acceder al servicio.	% trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.
Renovación de Certificación de Clasificación Empresarial Mipymes	Tiempo de respuesta	5 días laborables y en caso de requerir inspección (según Proyecto de Reglamento de Clasificación y Registro de las Mipymes Artículo 27 y Decreto No.164-13 en el Párrafo III del Artículo 3) 15 días laborables para la entrega de la Certificación de Clasificación Empresarial Mipymes.	Renovación de Certificación de Mipymes entregadas dentro del plazo establecido versus el total de solicitudes recibidas.
	Fiabilidad	90% de satisfacción del ciudadano / cliente con respecto al nivel de confianza con que recibe el servicio.	% trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.
	Accesibilidad	90% de satisfacción del ciudadano / cliente con respecto a la facilidad de acceder al servicio.	% trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.
Autorización de uso de local a ser destinado como Almacén General de Depósito (AGD)	Fiabilidad	90% de satisfacción del ciudadano / cliente con respecto al nivel de confianza con que recibe el servicio.	% trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.
	Accesibilidad	90% de satisfacción del ciudadano / cliente con respecto a la facilidad de acceder al servicio.	% trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.
Renovación de Autorización de uso de local a ser destinado como Almacén General de Depósito (AGD)	Fiabilidad	90% de satisfacción del ciudadano / cliente con respecto al nivel de confianza con que recibe el servicio.	% trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.
	Accesibilidad	90% de satisfacción del ciudadano / cliente con respecto a la facilidad de acceder al servicio.	% trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.
Asistencia Técnica en el Ámbito de Comercio Exterior	Tiempo de respuesta	5 días laborables, a partir de la fecha de recepción de la solicitud.	Asistencias técnicas respondidas y opiniones remitidas dentro del plazo establecido versus el total de solicitudes recibidas.
	Fiabilidad	90% de satisfacción del ciudadano / cliente con respecto al nivel de confianza con que recibe el servicio.	% trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.
	Accesibilidad	90% de satisfacción del ciudadano / cliente con respecto a la facilidad de acceder al servicio.	% trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.

TODA LA CIUDADANÍA TIENE EL DEBER DE:

- > Brindar un trato digno al personal que le asiste en el momento que se le brinda el servicio.
- > Depositar todos los documentos requeridos para tramitar la solicitud de un servicio en el MICM.
- > Realizar el pago del servicio, en caso que aplique, oportunamente de los montos establecidos por el MICM.
- > Responder a la mayor brevedad posible a los requerimientos que le solicite el MICM para completar o evaluar su solicitud.
- > Respetar el tiempo establecido para la tramitación de sus solicitudes.
- > Reportar cualquier insatisfacción surgida con la solicitud del servicio.
- > Obtener información sobre los servicios que ofrece el MICM.
- > Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones de los servicios.