

COM-2022-371

MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO
DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO
RECIBIDO *Leda Arocas*
FECHA 10-3-2022 HORA 1:38 PM



Comentarios: Arocas

03 de febrero, 2022
Santo Domingo, D.N., República Dominicana

Señor
José Ramón Cerda
Director Administrativo
Ministerio Industria, Comercio y Mipymes (MICM)
Ciudad. -

Vía: **Miguel Palmers**
Director del Planificación y Desarrollo
Ministerio Industria, Comercio y MIPYMES (MICM)



Distinguidos director Cerda y director Palmers
Luego de un cordial saludo, nos dirigimos a ustedes con el propósito de remitir de manera física, inicializadas y firmadas, la plantilla de elaboración de TDR, en virtud de la priorización de las consultorías planificadas por la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC, para el POA-2022.

Los términos de referencia corresponden a la siguiente consultoría:

- **Consultoría para el diagnóstico, capacitación y formulación de políticas y estrategias de atención inclusivas y accesibilidad universal a los clientes del MICM. (9 páginas)**

Solicitamos formalmente la debida gestión para el desarrollo y consecución de la contratación con el debido proceso. De esta consultoría para el diagnóstico, capacitación y formulación de políticas y estrategias de atención inclusivas y accesibilidad universal a los clientes del MICM, programada en el primer trimestre del 2022, se espera obtener el conjunto de competencias en la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC, así como de otras áreas intervinientes en el proceso de prestación de los servicios de Atención Presencial, Servicios Presenciales, y Servicios en Línea, estableciendo el impacto, asegurando el fiel cumplimiento de los criterios de calidad y protocolos instituidos y configurar un marco de desarrollo adecuado en el proceso de interacción con los ciudadanos-clientes o usuarios, mejorando la imagen, la efectividad y la productividad en el servicio y la atención integral del MICM y sus dependencias operativas a través de la DAIC.

En ese sentido, elevamos la solicitud el contrato de servicio de consultoría deba ser adjudicado a los oferentes o Empresas cuyas propuestas cumplan con todos los requisitos requeridos en los TDR establecidos. Reiteramos que, una adecuada estructura formativa y la secuencia de consultorías son las herramientas más efectivas para consolidar un sistema integral de servicios y en específico, el tipo de servicios que ofrece el MICM. Esperamos la acostumbrada colaboración.

Elmer González Cavallo
Director
Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC
Correo electrónico: elmer.gonzalez@micm.gob.do
Teléfonos: 809-685-5171, Ext. 1227 Flota: 849-455-6994
EG/BC



Leda - Funes
10/3/2022 3:34

Visto Ad
06/04/2022

6/4/2022
2:29