

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

TORRE MICM

Av. 27 de Febrero No. 306, Bella Vista.
Santo Domingo, República Dominicana.

DIRECCIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (DAI)

Torre MICM, Piso 1. Extensiones: 1201, 6134, 1242.
direcciondai@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

   Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes

 micmrd  @MIC_RD  info@micm.gob.do

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

311

SISTEMA 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 10 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

 809-685-5171 (Número único)
Interior sin cargos: 809-200-5171

 Apartado Postal: 10121
TORRE MICM, Av. 27 de Febrero No. 306, Bella Vista.
Santo Domingo, República Dominicana.

 info@micm.gob.do



OFICINAS PROVINCIALES

Santiago de los Caballeros

C/ E esq. c/ F #4,
reparto Tavares Oeste.
809-685-5171 (opción 2).

La Romana

C/ Francisco Richiez,
edif. Galería, Suite 3
809-685-5171 (opción 3).

Barahona

C/ Tony Mota Ricart casi
esq. Sócrates Lagares
809-685-5171 (opción 4).

San Juan De La Maguana

C/ Anacaona esq. Salomé
809-685-5171 (opción 5).

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Dirección Control de Gestión
(809) 685-5171 ext. 1184 • sugerencias@micm.gob.do



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



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

ENERO 2024 - ENERO 2026
REPÚBLICA DOMINICANA

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Ministerio de Industria Comercio y Mipymes

El 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, exportaciones, el comercio interno y el comercio exterior, las zonas francas, regímenes especiales y las 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
- Excelencia
- Innovación
- Integridad
- Trabajo en Equipo
- Transparencia

CERTIFICACIONES OBTENIDAS

- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad
- ISO 37301:2021 Sistema de Gestión de Cumplimiento Regulatorio
- ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno
- ISO 14001: 2015 Sistema de Gestión Ambiental
- ISO 22301:2019 Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio

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.

INCLUSIÓN

- Las instalaciones del MICM cumplen con las facilidades establecidas en el art. 7 de la Ley 352-98 sobre **protección de la Persona Envejeciente**.
- La institución cuenta con una **entrada y salida de fácil acceso** para embarazadas, personas envejecientes, y con discapacidad.
- El MICM cuenta con **asientos preferenciales** y una serie de señalizaciones que indiquen lo antes mencionado

ATRIBUTOS DE CALIDAD

- **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	ESTÁNDARES	INDICADORES
Certificación de Clasificación Empresarial Mipymes	Tiempo de respuesta	3 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.
	Accesibilidad	92% De satisfacción del ciudadano / cliente con respecto al nivel de confianza con que recibe el servicio.	% Trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.
	Fiabilidad	92% De satisfacción del ciudadano / cliente con respecto al nivel de confianza con que recibe el servicio.	% Trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.
Certificación de Clasificación Empresarial Mipymes Mujer	Tiempo de respuesta	3 Días laborables, a partir de la fecha de recepción de la solicitud.	Certificación de Mipymes entregadas dentro del plazo establecido versus el total de solicitudes recibidas.
	Accesibilidad	92% De satisfacción del ciudadano / cliente con respecto al nivel de confianza con que recibe el servicio.	% Trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.
	Fiabilidad	92% De satisfacción del ciudadano / cliente con respecto al nivel de confianza con que recibe el servicio.	% Trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.
Licencia de Uso del Sello "Hecho en República Dominicana"	Tiempo de respuesta	24 Días laborables, a partir de la fecha de recepción de la solicitud.	Licencias entregadas dentro del plazo establecido versus el total de solicitudes recibidas.
	Accesibilidad	92% De satisfacción del ciudadano / cliente con respecto al nivel de confianza con que recibe el servicio.	% Trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.
	Fiabilidad	92% De satisfacción del ciudadano / cliente con respecto al nivel de confianza con que recibe el servicio.	% Trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.
Evaluación Técnica Final de las Construcciones de Estaciones de Expendio	Tiempo de respuesta	45 Días laborables, a partir de la fecha de recepción de la solicitud.	Evaluaciones técnicas elaboradas dentro del plazo establecido versus el total de solicitudes recibidas.
	Accesibilidad	85% De satisfacción del ciudadano / cliente con respecto al nivel de confianza con que recibe el servicio.	% Trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.
	Fiabilidad	85% De satisfacción del ciudadano / cliente con respecto al nivel de confianza con que recibe el servicio.	% Trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.
Autorización de uso de local a ser destinado como Almacén General de Depósito (AGD)	Tiempo de respuesta	40 Días laborables, a partir de la fecha de recepción de la solicitud.	Autorizaciones entregadas dentro del plazo establecido versus el total de solicitudes recibidas.
	Accesibilidad	90% De satisfacción del ciudadano / cliente con respecto al nivel de confianza con que recibe el servicio.	% Trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.
	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.
Renovación de Autorización de uso de local a ser destinado como Almacén General de Depósito (AGD)	Tiempo de respuesta	40 Días laborables, a partir de la fecha de recepción de la solicitud.	Autorizaciones entregadas dentro del plazo establecido versus el total de solicitudes recibidas.
	Accesibilidad	90% De satisfacción del ciudadano / cliente con respecto al nivel de confianza con que recibe el servicio.	% Trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.
	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.

El MICM dispone de la **Ventanilla Virtual** para realizar las solicitudes de servicios en línea accediendo a través de ventanillavirtual.micm.gob.do

ESCANEA el código y accede a la Ventanilla Virtual



DEBERES DEL CIUDADANO

- 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 de 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.