

Formas de comunicación y participación ciudadana

- Presencial.
- Vía telefónica (a través del número 809-682-7407, Opción #1).
- Vía Portal institucional. <http://www.dgcp.gob.do/>
- Buzón de quejas y sugerencias.
- Encuestas.
- Oficina de Acceso a la Información (OAI): presencial y a través del correo: oi@dgcp.gob.do y vía el Portal (SAIP) <https://saip.gob.do> Único de Acceso a la Información Pública.
- Redes sociales: Twitter, Facebook e Instagram.

Apps de compras:
ComprasRD



Quejas y Sugerencias:

- Telefónica: línea 311 y 809-682-7407. Con un tiempo de respuesta de diez (10) días hábiles.
- Físico/presencial: Oficina de Acceso a la Información, Buzón de quejas y sugerencias: Con un tiempo de respuesta de diez (10) días hábiles.
- Carta dirigida al director(a) del Órgano Rector. Con un tiempo de respuesta de quince (15) días hábiles.
- Correo electrónico: asistenciatecnica@dgcp.gob.do
- Redes sociales: en Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn Con un tiempo de respuesta de diez (10) días hábiles.

Medidas de Subsanción del Órgano Rector:

- Remitir una comunicación formal a la persona física o jurídica que presenta la queja. La misma indicará el plan de acción que la Dirección General llevará a cabo para contrarrestar el caso, dentro de un plazo de cinco (5) días laborables, contados a partir de la recepción de la queja o denuncia.
- Publicar en sus portales transaccional e institucional, un *banner* informativo, el cual dé a conocer tanto la incidencia ocurrida como el plan de acción a llevar a cabo para satisfacer la demanda de la ciudadanía.

Datos de contacto

Santo Domingo (sede)

Calle Pedro A. Lluberes esq. Manuel Rodríguez Objío,
asistenciatecnica@dgcp.gob.do.
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Punto GOB: Santo Domingo, Plaza Sambil.

Av. San Martín, esquina Máximo Gómez
Tel. 809-682-7407 | asistenciatecnica@dgcp.gob.do.
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
Sábado de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

Punto GOB: Santo Domingo Este

Primer nivel Plaza Comercial Mega Centro.
Av. San Vicente de Paúl esq. Carretera Mella, Santo Domingo Este.
Tel. 809-682-7407 | asistenciatecnica@dgcp.gob.do
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.
Sábado de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.

Santiago

Calle del Sol casi esquina Juan Pablo Duarte, Edificio de Aduanas,
Quinto piso. Tel. 809-682-7407. | asistenciatecnica@dgcp.gob.do
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

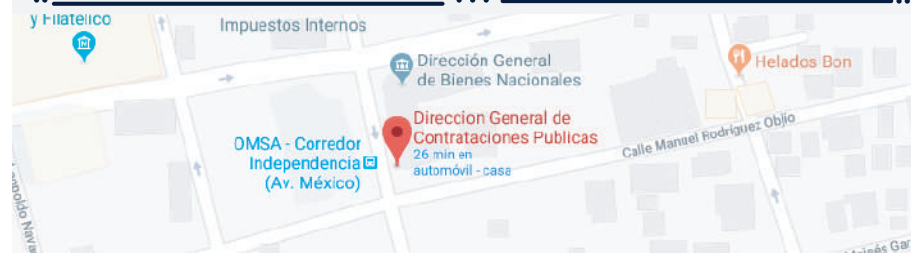
@ComprasRD      | www.dgcp.gob.do

Unidad Responsable de la Carta Compromiso:

Departamento de Planificación y Desarrollo
Tel. 809-682-7407 Ext. 2049

Correo electrónico: cartacompromiso@dgcp.gob.do.

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



El Programa Carta Compromiso al Ciudadano 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

Septiembre 2020 - Septiembre 2022



Datos identificativos

La Dirección General de Contrataciones Públicas es el Órgano Rector del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP), integrado por los usuarios: las unidades de compra de las instituciones públicas, los proveedores del Estado y la sociedad civil. Contrataciones Públicas ejerce la rectoría del SNCCP, mediante la emisión de dictámenes jurídicos, actualización y elaboración de políticas, normas y procedimientos y el desarrollo de plataformas tecnológicas.

Misión

Regular y supervisar el Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP), con un marco legal adecuado, y fomentar el desarrollo del mercado de compras públicas inclusivas y sostenibles en toda la geografía nacional, a través de mecanismos que aseguren la participación equitativa de los sectores productivos nacionales, especialmente de MIPYME, mujeres y personas con discapacidad."

Normativa

Constitución de la República Ley No. 01-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Plurianual del Sector Público. Objetivos de Desarrollo Sostenible Ley No. 340-06 y sus modificaciones. Reglamento No. 543-12 de aplicación de la Ley No. 340-06. Ley No. 488-08 Decretos Nos. 168-19, 350-17, 370-15 y 15-17.

Inclusión

Se ha implementado la Resolución No. 03-2019 sobre la incorporación de Criterios de Accesibilidad Universal en el Sistema Nacional de Compras y Contrataciones, la cual se elabora acompañada de una "Guía Práctica para Compras Públicas Accesibles".

Las políticas de accesibilidad universal contenidas en esta Resolución, respecto a entorno físico, transporte, comunicación, información, conocimiento, nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertas al público, tanto en las zonas urbano marginal como rurales; están establecidas como mandato en el Artículo 15 de la Ley núm. 5-13 sobre Igualdad de Derechos de las Personas con Discapacidad, y en el Reglamento de aplicación No. 543-12 sobre la ley de compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones.

*A partir del día y la hora de la recepción de la documentación e informaciones requeridas.
*Para las mediciones de las solicitudes se tomarán en cuenta aquellas solicitudes para las cuales el proveedor haya adjuntado toda la documentación requerida y la misma posea un contenido válido.
Para ver en detalle todos los servicios que ofrece la Dirección General de Contrataciones Públicas, por favor acceda a nuestra página <https://www.dgcp.gob.do>.

ATRIBUTOS DE CALIDAD:

Atributos	Descripción
Tiempo de respuesta máximo	Garantía en el cumplimiento de los plazos establecidos y en la satisfacción de la obligación antes o en el plazo señalado.
Profesionalidad	Desempeño del personal con pericia, aplicación, seriedad y honradez, ofreciendo una explicación satisfactoria a las inquietudes del cliente, conforme a la normativa vigente.

COMPROMISO DE CALIDAD:

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Capacitación sobre ¿Cómo vender al Estado?	Profesionalidad	Calificación total del nivel de dominio del tema tratado mayor o igual 90%.	Porcentaje de calificación evaluado en encuestas aplicadas trimestralmente.
Capacitación sobre el uso del Portal Transaccional para registro de proveedores en línea y acceso a oportunidades de negocios a proveedores.	Profesionalidad	Calificación del total de respuestas de los encuestados mayor o igual 90%.	Porcentaje de calificación evaluado en encuestas aplicadas trimestralmente.
Asistencia Técnica en la herramienta de gestión del SNCCP (Presencial).	Profesionalidad	Calificación del total de respuestas mayor o igual a 90%.	Porcentaje de calificación evaluado en encuestas aplicadas trimestralmente.
Inscripción en el Registro de Proveedores y en el Registro de Cuenta Bancaria para Pagos del Estado. (Presencial/ en línea)	Tiempo de respuesta máximo	4 días hábiles (Vía presencial). *Con documentación adjunta completa y correcta. 2 días hábiles (Vía en línea). *Con documentación adjunta completa y correcta.	*Cantidad de solicitudes emitidas en plazos.
Modificación y/o actualización en el Registro de Proveedores del Estado y en el Registro de Cuenta Bancaria para pagos del Estado. (Presencial / en línea)	Tiempo de respuesta máximo	4 días hábiles (Vía presencial). * Con documentación adjunta completa y correcta. 2 días hábiles (Vía en línea). *Con documentación adjunta completa y correcta.	*Cantidad de solicitudes emitidas en plazos

DEBERES DEL CIUDADANO:

- Consultar y verificar los requisitos de cada servicio para su trámite.
 - Presentar tanto en línea como por escrito toda solicitud de servicio.
 - Respetar los horarios establecidos para atención al público.
 - Cumplir los plazos legales establecidos.
 - Denunciar cualquier acto de corrupción observado o de que haya sido objeto durante el trámite.
- Presentar reclamos y sugerencias sobre los servicios, cuando aplique.
 - Responder dentro de los plazos establecidos cualquier acción o notificación; haciéndolo de manera completa y satisfactoria a cualquier requerimiento de la Dirección General.
 - Mantener limpias y cuidar las instalaciones, donde se ofrece el servicio.
 - Mantener un comportamiento adecuado en las plataformas informáticas.
 - Respetar a las personas que brindan el servicio al usuario, presencial y telefónico.