



REPÚBLICA DOMINICANA
 MINISTERIO DE HACIENDA Y ECONOMÍA
 FICHA TÉCNICA

REF: MINISTERIO HACIENDA-DAF-CD-2026-0058

Objetivos y alcance:

El objetivo del presente documento es establecer el conjunto de cláusulas jurídicas, económicas, técnicas y administrativas, de naturaleza reglamentaria, por el que se fijan los requisitos, exigencias, facultades, derechos y obligaciones de las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que deseen participar el procedimiento para **Participación en el “Curso Taller Liderazgo y Desarrollo de Equipos de Alto Rendimiento” y Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio”, para colaboradores de este Ministerio de Hacienda y Economía.**, Si el Oferente/Proponente omite suministrar alguna parte de la información requerida en la presente ficha técnica o presenta una información que no se ajuste sustancialmente en todos sus aspectos al mismo, el riesgo estará a su cargo y el resultado podrá ser el rechazo de su Propuesta.

• **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:**

No.	Descripción/ Especificaciones	Unidad de Medida	Cantidad	Especificaciones técnicas y medio de Verificación del producto ofertado.
1	Participación en el “Curso taller liderazgo y desarrollo de equipos de alto rendimiento”, para colaboradores del ministerio.	UD	15	Fecha: A requerimiento de la institución. Modalidad: Presencial. Lugar: Instalaciones del Ministerio de Hacienda y Economía. Duración: 8 horas (2 secciones de clases de 4 horas cada una). Debe incluir: materiales, coffe break y certificados de participación.

			<ul style="list-style-type: none"> • OBJETIVO: Esta capacitación brindará a los participantes herramientas y habilidades prácticas para fortalecer su liderazgo y capacidad de supervisión, optimizar la gestión de equipos de trabajo, fomentar el alto rendimiento y alinear los esfuerzos individuales con los objetivos institucionales, a través de una comunicación efectiva, una organización estratégica y una mayor proyección personal. <p>TEMAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de Liderazgo y Supervisión Efectiva. • Importancia de la planeación y en control en los procesos de Liderazgo y Supervisión. • Como ser proactivo y hacer un buen seguimiento a los procesos. • Las funciones administrativas planificación, dirección, institución y control. • Supervisión basada en resultados y Buen liderazgo. • Características y Funciones de un Buen Líder / Supervisor. • Mejoramiento de las Técnicas de Supervisión y Liderazgo. • Concepto de equipo de alto rendimiento y sus características. • Creación de un ambiente de confianza y apoyo mutuo. • Comunicación Efectiva en Equipos. • Desarrollo de Roles y Responsabilidades Claras. • Fomento de la Colaboración y Trabajo en Equipo • El arte y la ciencia del liderazgo, estilos funcionales de liderazgo en instituciones de servicio. • Análisis de la Responsabilidad de la Supervisión respecto a la Institución, los Supervisados y el Trabajo. • Cómo Mejorar el Desempeño del Personal y Aumentar la Productividad. Comunicación efectiva. • Como Incrementar la Motivación del Personal y Mejorar el Ambiente de Trabajo. • Cómo analizar y solucionar problemas y enfrentar Conflictos con Empleados.
--	--	--	--

				<ul style="list-style-type: none"> • Como crear programas de seguimiento para obtener un trabajo exitoso. • Como manejar las quejas y conflictos de los empleados y convertirlo en cooperación. • Análisis y Discusión de Casos.
2	Participación en el Curso “Atención al ciudadano y calidad en el servicio”, para colaboradores del ministerio.	UD	15	<p>Fecha: A requerimiento de la institución. Modalidad: Presencial. Lugar: Instalaciones del Ministerio de Hacienda y Economía. Duración: 8 horas (2 secciones de clases de 4 horas cada una). Debe incluir: materiales, coffe break y certificados de participación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • OBJETIVO: <ol style="list-style-type: none"> a. Dotar a los participantes de las herramientas y conocimientos necesarios para lograr un buen manejo en el trato a los ciudadanos, brindando un servicio con calidad. b. Analizar la importancia de los usuarios/ciudadanos para la organización y del servicio que se les debe proporcionar. <p>TEMAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conceptualización de Servicio, Cliente y Calidad. ✓ Cómo Crear una Cultura de Servicio con Calidad y que satisfaga las necesidades de los clientes. ✓ Principales Factores para Evaluar la Calidad en el Servicio (Confiabilidad, capacidad de respuesta, satisfacción empatía). ✓ Cómo ofrecer eficiencia en el Servicio al ciudadano. ✓ Errores Más Frecuentes en el Servicio al Usuario.

			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Principales errores de los representantes de servicio. ✓ Importancia de las actitudes en el servicio al ciudadano. ✓ Las Tres “C” de la Calidad (compromiso, capacidad, comunicación). ✓ Tipos de Usuarios (Internos y externos). ✓ Como crear una cultura de servicio internos que se refleje en los usuarios/ciudadanos externos. ✓ Importancia de las Quejas por Parte de los Ciudadanos y Cómo Manejarlas Adecuadamente. ✓ Importancia de la discrecionalidad y el manejo de las informaciones confidenciales. Acuerdos de Confidencialidad. ✓ Razones por las que ofrecemos un servicio de mala calidad. ✓ Características Generales del Seguimiento al Usuario. ✓ La inteligencia emocional aplicada al servicio al ciudadano. ✓ Importancia del Trabajo en Equipo en el Servicio al Cliente/Ciudadano. ✓ Se realizarán análisis de casos de la Institución y de otras experiencias con clientes/ciudadanos, así como role playing de los casos más importantes adaptados a la realidad de su organización.
--	--	--	--

- **DOCUMENTOS POR PRESENTAR:**

- Estar al día con el pago de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).
- Estar al día con el pago de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS).
- Estar Inscrito en el Registro de Proveedores del Estado (RPE).
- Formulario de compromiso ético de proveedores (as) del Estado. (**Anexo en la Ficha Técnica**).

- **OFERTA ECONÓMICA:**

- La oferta económica presentada en pesos dominicanos (RD\$).
- Formulario de Oferta Económica SNCC.F.033 o En Formato propio del Oferente sin alteraciones ni correcciones.

- **CONDICIONES DE PAGO:**

- Al entregar su propuesta, el oferente acepta y otorga un crédito de treinta (30) días, luego del servicio y depositada la factura.
- Las facturas deben ser remitidas, firmadas y selladas a nombre del Ministerio de Hacienda y Economía, RNC 401-007322, con NCF Gubernamental.

- **VÍAS DE CONTACTO:**

- Para cualquier consulta o aclaración, los datos de contacto son los siguientes:

Ministerio de Hacienda y Economía

Dirección Administrativa (Compras y Contrataciones)

Teléfono: 809-687-5131 Extensión 2357

Email: kfana@hacienda.gov.do

Contacto: Kelvin Fañas

COMPROMISO ÉTICO DE PROVEEDORES (AS) DEL ESTADO DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS

Quien suscribe, _____, de nacionalidad _____, mayor de edad, estado civil _____, provisto (a) de la cédula de identidad y electoral o pasaporte núm. _____, actuando como persona física o en representación de la persona _____ jurídica _____ o _____ consorcio _____, provisto (a) del Registro Nacional del Contribuyente (RNC) núm. _____ y del Registro de Proveedores del Estado (RPE) núm. _____, que participa en el procedimiento de contratación pública núm. _____ relativo a _____, llevado a cabo por la institución contratante _____, reconoce haber leído y comprendido el Código de Pautas de Ética e Integridad del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, aprobado por la Dirección General de Contrataciones Públicas en fecha 29.4.2021, mediante la Resolución Núm. PNP-04-2021, y mediante la presente declaración acepta y se adhiere a dar fiel cumplimiento al citado código. En ese sentido, se compromete a lo siguiente:

-

No ofrecer o conceder, de forma directa o indirecta, a funcionarios o servidores públicos, o a terceros, en el contexto de la actividad empresarial involucrada,

regalos, obsequios u otras ventajas, ya sean en metálico o en forma de otras prestaciones.

-

No realizar acuerdos ilícitos y anticompetitivos con el fin de distorsionar el resultado del procedimiento de contratación pública.

Actuar de buena fe y con apego irrestricto a lo establecido en las bases de la contratación, la oferta presentada, el contrato y la normativa que rige el Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SNCP), y entregar los bienes y servicios adjudicados con la calidad, especificaciones técnicas y en los plazos requeridos en las bases de la contratación.

•

Informar a la institución contratante, mediante comunicación escrita, en caso de actual o potencial conflicto de interés, a fin de garantizar la independencia de actuación del proveedor.

•

Mantener un comportamiento ético y responsable siguiendo las políticas, normas y procedimientos de la Dirección General de Contrataciones Públicas, asumiendo las consecuencias de sus acciones.

La presente declaración ha sido realizada en la ciudad _____, provincia

Página 26 de 23

_____ a los _____ (_____) de
_____ del año _____
(_____).

Declarante