

# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

DICIEMBRE 2019 - DICIEMBRE 2021  
2<sup>DA</sup>. VERSIÓN  
REPÚBLICA DOMINICANA



**MICM**  
MINISTERIO DE INDUSTRIA  
COMERCIO Y MIPYMES  
REPÚBLICA DOMINICANA







# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

DICIEMBRE 2019 - DICIEMBRE 2021  
SANTO DOMINGO, REPÚBLICA DOMINICANA

2<sup>DA</sup>. VERSIÓN



**MICM**  
MINISTERIO DE INDUSTRIA  
COMERCIO Y MIPYMES  
REPÚBLICA DOMINICANA



## **CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

DICIEMBRE 2019 - DICIEMBRE 2021

### **MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MIPYMES**

Arq. Nelson Toca Simó  
Ministro de Industria, Comercio y Mipymes

### **COORDINACIÓN GENERAL**

Dirección de Control de Gestión

### **ASESORÍA**

Ministerio de Administración Pública (MAP)  
Dirección de Simplificación de Trámites

### **DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN**

Dirección de Comunicaciones, MICM

### **SEGUNDA VERSIÓN.**

El programa de Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), 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.



# CONTENIDO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>PRÓLOGO</b> .....  | <b>5</b>  |
| <b>1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL</b> .....   | <b>6</b>  |
| 1.1 Datos identificativos y fines de la institución   | 7         |
| 1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan                                    | 10        |
| 1.3 Mapa de producción  | 14        |
| 1.4 Relación de los servicios que se ofrecen  | 19        |
| 1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios                                  | 28        |
| 1.6. Formas de comunicación/participación ciudadana   | 30        |
| <b>2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS</b> .....  | <b>32</b> |
| 2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan  | 33        |
| 2.2 Compromisos de calidad  | 33        |
| 2.3 Compromisos de mejora   | 34        |
| 2.4 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género                      | 35        |
| 2.5 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales       | 35        |
| <b>3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN</b> .....  | <b>36</b> |
| 3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias  | 37        |
| 3.2 Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente   | 37        |
| <b>4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b> .....  | <b>38</b> |
| 4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios   | 39        |
| 4.2 Datos de contacto   | 42        |
| 4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso | 42        |
| 4.4 Medios de acceso y transporte hacia la institución  | 42        |



# PRÓLOGO

El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) tiene la gran satisfacción y el reto institucional de lanzar su segunda Carta Compromiso al Ciudadano (CCC). Esta carta pone de manifiesto la importancia de mantener la calidad y los estándares asumidos en el cumplimiento y satisfacción de los servicios ofrecidos al ciudadano/cliente, y de cumplir con el mandato establecido en la Constitución de la República, de un ejercicio institucional enfocado en la calidad de los servicios públicos ofrecidos por el Estado.

La Carta Compromiso es un documento público, firmado por el organismo que lo expide, y en el cual la Institución explica a los ciudadanos su misión, visión y objetivos, los derechos y deberes de los usuarios, la forma de acceder a los servicios y la calidad que puede esperarse de los mismos, así como los compromisos asumidos con la mejora continua y los plazos para la entrega de los servicios solicitados, la descripción de los mecanismos de acceso a la información institucional y participación del ciudadano.

En esta nueva CCC, mostramos las innovaciones y cambios sustanciales logrados en la Institución, tales como: una nueva Ley orgánica 37-17 que reorganiza el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) y su reglamento de aplicación, una nueva infraestructura física (Torre MICM) y tecnológica, nueva imagen corporativa, reorganización de sus procesos operativos y el Plan Estratégico Institucional. Otras mejoras significativas son: la implementación del Programa República Digital, con la puesta en marcha de la Ventanilla Virtual con sus servicios en línea, aumento de las competencias con capacitaciones continuas de nuestros recursos humanos, provisión de tecnología de la información y mejora continua.

Con estas innovaciones, el Ministerio aspira a ser reconocido por la sociedad, así como por instituciones nacionales e internacionales, como una institución pública apegada a los mejores intereses del Estado y como organismo rector de las políticas públicas del sector industrial, comercial y de las mipymes.



**Nelson Toca Simó**

Ministro de Industria, Comercio y Mipymes

# 1

## INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL





## 1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

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, exportaciones, el comercio interno, 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.

### **Funciones y atribuciones del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes:**

El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes tendrá, en coordinación con las entidades autónomas creadas para los fines correspondientes, las siguientes atribuciones y funciones:

- Establecer la política nacional y aplicar las estrategias para el desarrollo, fomento y competitividad de la industria; el comercio interno, incluida la comercialización, el control y el abastecimiento del mercado de derivados del petróleo y demás combustibles; el comercio exterior, conjuntamente con las instituciones competentes para facilitar el acceso e incremento sostenido de los productos y servicios nacionales en los mercados externos; de las zonas francas y regímenes especiales, y las mipymes; diseñar, financiar y aplicar los instrumentos necesarios para promover el desarrollo y crecimiento de los referidos sectores, en consonancia con las prioridades, políticas y planes estatales y la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030;
- Velar por la correcta aplicación de las leyes, normas y regulaciones que rijan la industria, el comercio interno, incluida la comercialización, el control y el abastecimiento del mercado de derivados del petróleo y demás combustibles; el comercio exterior; las zonas francas, los regímenes especiales; y las mipymes del país;
- Promover, en coordinación con el Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA), una cultura de calidad en los sectores productivos de bienes y servicios a nivel nacional;
- Coordinar y supervisar a los organismos descentralizados y autónomos de los sectores de la industria, el comercio interno, el comercio exterior, las zonas francas y regímenes especiales, y las mipymes;
- Promover las relaciones comerciales internacionales del país y participar en la coordinación, junto a las demás instancias correspondientes, en la negociación de los acuerdos, tratados o convenios bilaterales, multilaterales o regionales, en su calidad de vicepresidente de la Comisión Nacional de Negociaciones Comerciales (CNNC);
- Coordinar, con el Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), la representación del país ante la Organización Mundial de Comercio y demás organismos internacionales donde se discutan tratados y convenios de índole comercial;
- Implementar y administrar los tratados comerciales internacionales firmados por el país y asesorar a los sectores industriales y comerciales para su mejor aprovechamiento;
- Brindar apoyo administrativo en los procesos arbitrales contemplados en los tratados y acuerdos, ejerciendo la labor de Autoridad Nacional Coordinadora; implementar y coordinar el Sistema Nacional de Prevención de Disputas Internacionales, las cuales se pudieran derivar de acuerdos internacionales de inversión, acuerdos de libre comercio y los acuerdos de la Organización Mundial del Comercio; y representar y coordinar la defensa del Estado dominicano en todas las controversias derivadas de los referidos acuerdos, a través de la Dirección de Comercio Exterior y Administración de Tratados Comerciales (DICOEX);
- Promover los procesos de encadenamiento productivo, tanto a nivel sectorial como regional;
- Establecer la política nacional en materia de importación, almacenamiento, refinación, purificación, mezcla, procesamiento, transformación, envase, transportación, distribución y comercialización al por mayor y al detalle de productos derivados del

petróleo y demás combustibles y llevar a cabo la fiscalización y supervisión del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, así como de las normas técnicas de seguridad y de calidad en relación con esas materias;

- Implementar políticas destinadas a garantizar el suministro de combustibles a nivel nacional y la seguridad de las instalaciones y facilidades para su importación, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización al por mayor y al detalle;
- Analizar y decidir, mediante resolución del ministerio sobre las solicitudes de concesiones, licencias, permisos o autorizaciones, relativas a las actividades de comercialización de derivados del petróleo y demás combustibles, almacenes generales de depósito, clasificación de empresas generadoras de electricidad, y demás asuntos de su competencia, así como de su caducidad o revocación;
- Decidir mediante resolución del ministerio la fijación y modificación de tarifas para el otorgamiento o renovación de las licencias, concesiones, permisos y demás servicios que se enumeran en la presente ley;
- Crear, monitorear, regular y operar foros de resolución alternativa de conflictos para las empresas que entren en la categoría de mipymes;
- Supervisar y tutelar la creación y funcionamiento de las cámaras de comercio y producción en la República Dominicana;
- Hacer la clasificación correspondiente a las mipymes, y expedir las certificaciones pertinentes;
- Velar por la coherencia de los programas y servicios del Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD);
- El Ministerio de Industria, Comercio, y Mipymes y el Ministerio de Relaciones Exteriores establecerán el mecanismo para fijar las directrices que seguirá la Oficina de la Misión Permanente de la República Dominicana ante la Organización Mundial del Comercio (OMC).

**Misión:** Fomentar el desarrollo sostenible de la productividad y competitividad de la industria, el comercio y las mipymes, mediante la formulación y aplicación de políticas públicas.

**Visión:** Ser reconocida como la institución líder, implementando políticas públicas efectivas que contribuyan al mejoramiento de la productividad y competitividad, fomentando el desarrollo e innovación del sector comercial e industrial del país.

**Valores:** Compromiso, integridad, liderazgo, trabajo en equipo, transparencia.

**Principios éticos:** Son considerados como principios rectores de la conducta de los servidores públicos de los órganos y entidades de la administración pública, los siguientes:

**Cortesía:** Se manifiesta en el trato amable y de respeto a la dignidad en las relaciones humanas.

**Decoro:** Impone al servidor público respeto para sí y para los ciudadanos que demanden algún servicio.

**Discreción:** Requiere guardar silencio de los casos que se traten cuando éstos ameriten confidencia.

**Disciplina:** Significa la observancia y el estricto cumplimiento de las normas administrativas y de derecho público por parte de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.

**Honestidad:** Refleja el recto proceder del individuo.

**Vocación de Justicia:** Obliga a los servidores públicos a actuar con equidad y sin discriminación por razones políticas, religión, etnia, posición social y económica, o de otra índole.

**Lealtad:** Manifestación permanente de fidelidad hacia el Estado, que se traduce en solidaridad con la institución, superiores, compañeros de labores y subordinados, dentro de los límites de las leyes y de la ética.

**Probidad:** Conducta humana considerada como reflejo de integridad, honradez y entereza.

**Pulcritud:** Entraña manejo adecuado y transparente de los bienes del Estado.

**Vocación de Servicio:** Se manifiesta a través de acciones de entrega diligente a las tareas asignadas e implica disposición para dar oportuna y esmerada atención a los requerimientos y trabajos encomendados.



## 1.2 NORMATIVA REGULADORA DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

**Ley No. 37-17** que reorganiza el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.

### DIRECCIÓN DE COMERCIO INTERNO

- **Ley No. 6186-63**, de fecha 12 de febrero de 1963, de Fomento Agrícola, y sus modificaciones.
- **Ley No. 50-87**, de fecha 4 de junio de 1987, sobre Cámaras de Comercio y Producción, y sus modificaciones.
- **Ley No. 1-02**, de fecha 18 de enero de 2002, sobre Prácticas Desleales de Comercio y Medidas de Salvaguardas.
- **Ley No. 340-06**, de fecha 18 de agosto de 2006, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.
- **Ley No. 392-07**, de fecha 4 de diciembre de 2007, sobre Competitividad e Innovación Industrial.
- **Ley No. 488-08**, de fecha en 19 de diciembre de 2008, que establece el Régimen Regulatorio para el Desarrollo y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (mipymes).
- **Ley No. 181-09**, de fecha 6 de julio de 2009, que introduce modificaciones a la Ley No. 50-87, sobre Cámaras de Comercio y Producción.
- **Ley No. 187-17**, de fecha 28 de julio de 2017, que contiene modificaciones a la Ley No. 488-08.
- **Decreto No. 543-12**, de fecha 6 de septiembre de 2012, que instituye el Reglamento de Aplicación de la Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.
- **Decreto No. 164-13**, de fecha 10 de junio de 2013, que instruye a las instituciones públicas a que las compras y contrataciones que deben efectuar a las micro, pequeñas y medianas empresas sean de bienes y servicios de origen, manufactura o producción nacional.
- **Resolución No. 111-15**, de fecha 24 de abril de 2015, que dispone la actualización de los cargos por servicios ofrecidos por el MICM, en lo que concierne a los Almacenes Generales de Depósitos.
- **Resolución No. 199-17**, de fecha 17 de octubre de 2017, que dispone Cargos por Servicios de Trámite para Incorporación de Cámaras de Comercio y Producción.

### DIRECCIÓN DE COMBUSTIBLES

- **Ley No. 1728-48**, de fecha 3 de junio de 1948, sobre tanques de combustibles.
- **Ley No. 407-72**, de fecha 15 de octubre de 1972, que dispone la reglamentación para la venta de gasolina, diesel oil, aceites, lubricantes y otros similares.
- **Ley No. 520-73**, de fecha 25 de mayo de 1973, sobre el mercado nacional del gas licuado de petróleo (GLP).
- **Ley No. 112-00**, de fecha 29 de noviembre de 2000, sobre tributaria de hidrocarburos.
- **Ley No. 17-19**, de fecha 20 de febrero de 2019, para la erradicación del comercio ilícito, contrabando y falsificación de productos regulados.
- **Reglamento No. 2119-72**, de fecha 29 de marzo de 1972, sobre regulación y uso de gases licuados de petróleo (GLP).
- **Decreto No. 300-97**, de fecha 8 de julio de 1997, que crea e integra la Comisión Nacional Mixta de los Gases Licuados de Petróleo.
- **Decreto No. 307-01**, de fecha 2 de marzo de 2001, que establece el Reglamento de Aplicación de la Ley 112-00.

- **Decreto No. 176-04**, de fecha 5 de marzo de 2004, que modifica el Reglamento de Aplicación de la Ley No. 112-00 establecido mediante el Decreto No. 307-01.
- **Decreto No. 264-07**, de fecha 22 de mayo de 2007, que declara el gas natural como prioridad nacional y faculta al Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes para su impulso.
- **Decreto No. 625-11**, de fecha 14 de octubre de 2011, que modifica la fórmula de precio de paridad de importación.
- **Decreto No. 220-19**, de fecha 7 de junio de 2019, sobre el Reglamento que establece el procedimiento administrativo sancionador del MICM.
- **Resolución No. 123-94**, de fecha 10 de agosto de 1994, que establece los criterios de cualificación que deben ser satisfechos por las empresas interesadas en la distribución y comercialización de gasolina, gasoil, avtur y fuel oil. Derogada por la Resolución No. 103-96 de fecha 10 de agosto de 1996. Restituida mediante Resolución No. 126-96 de fecha 6 de septiembre de 1996.
- **Resolución No. 139-99**, de fecha 12 de abril de 1999, que dispone los requisitos para nuevas envasadoras de GLP.
- **Resolución No. 394-02**, de fecha 12 de diciembre de 2002, que establece normas de calidad de los productos derivados del petróleo que comercializan las empresas importadoras y distribuidoras.
- **Resolución No. 70-03**, de fecha 4 de abril de 2003, que regula la venta y transporte de diesel y fuel oil No. 6 a domicilio.
- **Resolución No. 121-07**, de fecha 16 de agosto de 2007, que establece el reglamento para la comercialización del gas natural.
- **Resolución No. 01-08**, de fecha 3 de enero de 2008, que dispone el procedimiento para el otorgamiento de licencias para las actividades relacionadas con la comercialización del gas natural.
- **Resolución No. 33-08**, de fecha 28 de marzo de 2008, que dispone la tarifa en los diferentes servicios relativos al otorgamiento de licencias de gas natural.
- **Resolución No. 25-09**, de fecha 3 de marzo de 2009, que establece los requisitos mínimos para el diseño, construcción, modificación y de seguridad de los talleres de conversión de vehículos a gas natural.
- **Resolución No. 26-09**, de fecha 3 de marzo de 2009, que establece los requisitos mínimos para el diseño, construcción, modificación y de seguridad de las estaciones de expendio de gas natural.
- **Resolución No. 52-11**, de fecha 5 de abril de 2011, que aprueba el reglamento que establece el régimen de acreditación de los organismos de certificación, los procedimientos para el otorgamiento de certificaciones y define el esquema de vigilancia de control de las actividades relacionadas con el GNV.
- **Resolución No. 337-11**, de fecha 21 de octubre de 2011, que establece los requisitos que deberán cumplir los interesados en incursionar en el transporte de combustible de aviación JET-A-1 y AVGAS 100LL para consumo propio con o sin almacenamiento, previamente autorizados por el IDAC.
- **Resolución No. 22-13**, de fecha 11 de febrero de 2013, que dispone que las empresas autorizadas por el MICM para la distribución del combustible, incluyendo gas natural, despachada desde una terminal o depósito de almacenamiento, deberán estar registradas en la ONAPI.
- **Resolución No. 192-15**, de fecha 17 de julio de 2015, que deroga las Resoluciones 17-08 y 2-09; y modifica el Art. 2 de la Res. No. 121-07 para que se lea "Comité Coordinador de Gas Natural" y se defina como Comité Interno del Ministerio de Industria y Comercio, constituido por el Consultor Jurídico, el Director de Combustibles No Convencionales y el Director de Hidrocarburos.
- **Resolución No. 119-16**, de fecha 17 de junio de 2016, que dispone que las empresas distribuidoras mayoristas de gas licuado de petróleo (GLP), sólo podrán distribuir y comercializar GLP adquirido a empresas importadoras de este producto, autorizadas por el MICM, y despachados desde una terminal o depósito de almacenamiento de combustibles que cuente con licencia vigente para esta actividad. Modificada por la Resolución No. 137-16.

- **Resolución No. 194-16**, de fecha 5 de agosto de 2016, que establece los requisitos para la instalación y operación de los tanques subterráneos o soterrados y tanques monticulados para almacenamiento y depósito de GLP, en plantas envasadoras y/o Estaciones de Expendio de GN categoría III.
- **Resolución No. 069-17**, de fecha 24 de marzo de 2017, que establece los cargos por servicios que presta el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes relacionados con la Dirección de Combustibles.
- **Resolución No. 327-18**, de fecha 17 de diciembre de 2018, que establece los requisitos para las unidades de transporte de combustibles y aumenta el período de vigencia de las licencias habilitantes para el transporte de combustibles.
- **Resolución No. 328-18**, de fecha 17 de diciembre de 2018, que establece que los titulares de unidades de transporte autorizadas por el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) para realizar actividades de transporte de gas licuado de petróleo, en todas sus modalidades, deberán cumplir con los requisitos de seguridad establecidos por la presente.
- **Resolución No. 329-18**, de fecha 17 de diciembre de 2018, que dispone que las actividades de transporte a domicilio y venta a granel de gas licuado de petróleo (GLP) mediante unidades de tanque integrado con los requisitos legales y de seguridad establecidos.
- **Resolución No. 297-19**, de acuerdo a las disposiciones del artículo 1 de la ley No. 37-17, de fecha 4 de febrero del 2017, el MICM es el órgano rector y encargado de la formulación, adopción, seguimiento, evaluación y control de las políticas relativas a la comercialización, control y abastecimiento del mercado del petróleo y demás combustibles.
- **Resolución No. 298-19**, de acuerdo a las disposiciones del artículo 1 de la ley No. 37-17, de fecha 4 de febrero del 2017, el MICM es el órgano rector y encargado de la formulación, adopción, seguimiento, evaluación y control de las políticas relativas a la comercialización, control y abastecimiento del mercado del petróleo y demás combustibles.

## DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR

- **Ley No. 84-99**, de fecha 6 de agosto de 1999, sobre Reactivación y Fomento de las Exportaciones.
- **Ley No. 1-02**, de fecha 18 de enero de 2002, sobre Prácticas Desleales de Comercio y Medidas de Salvaguardas.
- **Ley No. 424-06**, de fecha 20 de noviembre de 2006, de Implementación del Tratado de Libre Comercio, entre la República Dominicana, Centroamérica y los Estados Unidos de América (DRCAFTA).
- **Decreto No. 610-07**, de fecha 23 de octubre de 2007, que designa a la Dirección de Comercio Exterior y Administración de Tratados Comerciales, de la Secretaría de Estado de Industria y Comercio, como la Autoridad Nacional Coordinadora, responsable en materia de solución de controversias derivadas de Tratados de Libre Comercio y Acuerdos de Inversión celebrados por la República Dominicana.
- **Decreto No. 303-15**, de fecha 30 de septiembre de 2015, que declara de interés público la prevención, atención y defensa efectiva de las controversias que puedan originarse en virtud de los acuerdos de la OMC, de los Tratados de Libre Comercio y de los Tratados Internacionales de Inversión, de cuales los es signataria la República Dominicana.
- **Decreto No. 100-18**, de fecha 6 de marzo de 2018, que establece el Reglamento Orgánico-Funcional del MICM.

## DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DE ESTACIONES DE EXPENDIO

- **Ley No. 317-72**, de fecha 26 de abril de 1972, que reglamenta la instalación de estaciones de servicio o puestos para el expendio de gasolina en las avenidas y calles principales de las zonas residenciales de las ciudades de Santo Domingo de Guzmán y Santiago de los Caballeros.
- **Ley No. 17-19**, de fecha 20 de febrero de 2019, para la erradicación del comercio ilícito, contrabando y falsificación de productos regulados.

- **Resolución No. 348-15**, de fecha 4 de diciembre de 2015, que revoca la Resolución No. 51-11 y establece las distancias mínimas requeridas entre estaciones de expendio de gas natural vehicular en distintas categorías, y respecto a estaciones de servicio (gasolineras) y plantas envasadoras de gas licuado de petróleo.
- **Resolución No. 70-17**, de fecha 24 de marzo de 2017, que establece los cargos por servicios que presta el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes a través del plan Regulador Nacional.
- **Resolución No. 073-17**, de fecha 24 de marzo de 2017, que dispone que la obtención de permisos de estaciones de combustible (gasolineras), y envasadoras de GLP, se otorgue mediante resolución del MICM.
- **Resolución No. 074-17**, de fecha 24 de marzo de 2017, que dispone la creación de un registro nacional de estaciones de combustible, como requisito obligatorio a todas las estaciones de expendio de combustibles /gasolinera, GLP, GNV, que operen en el territorio nacional.
- **Resolución No. 201-17**, de fecha 20 de octubre de 2017, que deroga las Resoluciones Nos. 31-16 y 210-16 y ordena la suspensión temporal de la evaluación técnica de funcionalidad de terrenos para proyectos de envasadoras de GLP, incluyendo Categoría III (GLP-GNV), hasta que sean completados los procesos de revisión y actualización de los requisitos de seguridad, distancias mínimas y la modalidad de aplicación respecto a los centros de concentración de personas.

## ASESORÍA MARÍTIMA

- **Ley No. 603-77**, de fecha 20 de mayo de 1977, que dispone la admisión hipoteca sobre cualquier clase de nave marítima o fluvial construida o en construcción siempre que tengan más de tres (3) toneladas.
- **Ley No. 688-77**, de fecha 27 de octubre de 1977, que modifica la Ley No. 603-77.
- **Resolución No. 55-10**, de fecha 22 de marzo de 2010, que dispone la tarifa de los servicios que ofrece el MICM en lo concerniente a la admisión y registro de hipotecas navales.

## ZONAS FRANCAS Y RÉGIMENES ESPECIALES

- **Ley No. 8-90**, de fecha 15 de enero de 1990, sobre el Fomento de Zonas Francas.
- **Ley No. 28-01**, de fecha 1 de febrero de 2001, que crea una Zona Especial de Desarrollo Fronterizo, que abarca las provincias de Pedernales, Independencia, Elías Piña, Dajabón, Montecristi, Santiago Rodríguez y Bahoruco.
- **Ley No. 56-07**, de fecha 4 de mayo de 2007, que declara de prioridad nacional los sectores pertenecientes a la cadena textil, confección y accesorio; pieles, fabricación de calzados de manufactura de cuero y crea un régimen nacional regulatorio para estas industrias.

## FOMENTO A LAS MIPYMES

- **Ley No. 488-08**, de fecha 19 de diciembre de 2008, que establece un régimen regulatorio para el desarrollo y competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes).
- **Ley No. 688-16**, de fecha 18 de noviembre de 2016, de emprendimiento (régimen especial para el fomento de la creación y formalización de empresas).
- **Ley No. 187-17**, de fecha 28 de julio de 2017, que modifica el párrafo I del artículo 1 y los artículos 2 y 22 de la Ley No. 488-08, a los fines de fijar su clasificación y establecer un registro empresarial.
- **Decreto No. 238-97**, de fecha 16 de mayo de 1997, que crea el programa de promoción y apoyo a la micro, pequeña y mediana empresa (PROMIPYME).

- **Decreto No. 370-15**, de fecha 5 de noviembre de 2015, que dispone la iniciativa presidencial para el apoyo y promoción de las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes).
- **Decreto No. 160-18**, de fecha 2 de mayo de 2018, que aprueba el Reglamento de operación del fondo de Contrapartida Financiera para el Desarrollo del Emprendimiento (CONFIE).
- **Decreto No. 103-19**, de fecha 14 de marzo de 2019, que aprueba el Reglamento general de la Ley No. 688-16 de Emprendimiento.

### 1.3 MAPA DE PRODUCCIÓN

| OBJETIVO   | MACROPROCESO                                    | PROCESO   | PRODUCTO/SERVICIO   | DESTINATARIO                                      |
|--|---|---|---|---|
| <b>Se encarga de formular y aplicar las políticas estratégicas de fomento y desarrollo del sector industrial y comercial de la República Dominicana, regulada por la Ley No. 37-17</b> | <b>Regulación y fomento al comercio interno</b> | <b>Certificación empresarial y renovación de empresas mipymes</b>   | 1. Certificación de clasificación empresarial mipymes.<br>2. Renovación de certificación de clasificación empresarial mipymes.  | Ciudadano/<br>cliente (Persona física y jurídica) |
|  |   | <b>Certificación de revisión de planos locales industriales</b>   | 3. Certificación de revisión de planos de locales industriales.   |   |
|  |   | <b>Gestión de licencia, renovación, extensión, autorización de local y renovación de uso de local de almacén general de depósito</b>                | 4. Licencia que autoriza a operar como almacén general de depósito.   |   |
|  |   |   | 5. Renovación de licencia que autoriza a operar como almacén general de depósito.   |   |
|  |   |   | 6. Extensión de licencia que autoriza a operar como almacén general de depósito.  |   |
|  |   |   | 7. Autorización de uso de local a ser destinado como almacén general de depósito.   |   |
|  |   | <b>Gestión de constancia, certificación para el trámite de reconocimiento oficial de cámaras de comercios nacionales, binacionales y regionales</b> | 8. Renovación de autorización de uso de local a ser destinado como almacén general de depósito.   |   |
|  |   |   | 9. Trámite de reconocimiento oficial y personalidad jurídica de las cámaras de comercio y producción nacionales, binacionales, regionales ante el poder ejecutivo vía el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes. |   |
|  |   |   | 10. Constancia de adecuación de las cámaras de comercio y producción a la Ley No. 50-87, que rige la materia.   |   |
|  |   |   | 11. Certificado definitivo de reconocimiento oficial de cámaras de comercio y producción nacionales, binacionales y regionales.   |   |
|  |   | <b>Clasificación y modificación de empresa generadora de electricidad (EGE/EGP/SA)</b>  | 12. Copias certificadas de documentos de cámaras de comercio y producción.  |   |
|  |   |   | 13. Clasificación empresa generadora de electricidad (EGE/EGP/SA).  |   |
|  |   |   | 14. Modificación de clasificación empresa generadora de electricidad (EGE/EGP/SA).  |   |



|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Gestión de licencia de transporte de productos derivados del petróleo por unidad móvil, renovación y su cambio en el registro</b>                                      | 15. Licencia de transporte de productos derivados del petróleo por unidad móvil.   | Ciudadano/<br>cliente (Persona física y jurídica) |
|   | 16. Renovación de licencia de transporte de productos derivados del petróleo por unidad móvil.   |   |
|   | 17. Cambio en el registro de licencia de transporte de productos derivados del petróleo por unidad móvil.  |   |
| <b>Gestión de licencia de venta y transporte a domicilio de gas licuado de petróleo y su renovación</b>   | 18. Licencia de transporte a domicilio y venta a granel de gas licuado de petróleo (GLP), mediante unidades de tanque integrado (camiones rígidos o bobtails).               |   |
|   | 19. Renovación de licencia de transporte a domicilio y venta a granel de gas licuado de petróleo (GLP), mediante unidades de tanque integrado (camiones rígidos o bobtails). |   |
| <b>Gestión de licencia distribuidor mayorista de gas licuado de petróleo (GLP) y combustibles líquidos (Gasolina, Gasoil, Fuel Oil, Avtur y Kerosene) y su renovación</b> | 20. Licencia distribuidor mayorista de gas licuado de petróleo (GLP).  |   |
|   | 21. Renovación de licencia distribuidor mayorista de gas licuado de petróleo (GLP).  |   |
|   | 22. Licencia distribuidor mayorista de combustibles líquidos (Gasolina, Gasoil, Fuel Oil, Avtur y Kerosene).   |   |
|   | 23. Renovación de licencia distribuidor mayorista de combustibles líquidos (Gasolina, Gasoil, Fuel Oil, Avtur y Kerosene).   |   |
| <b>Gestión de licencia de importador de derivados del petróleo incluyendo GLP con y sin terminal de almacenamiento propio</b>   | 24. Licencia de importador de derivados del petróleo, incluyendo GLP, con terminal de almacenamiento propia.   |   |
|   | 25. Renovación de licencia de importador de derivados del petróleo, incluyendo GLP, con terminal de almacenamiento propia.   |   |
|   | 26. Licencia de importador de derivados del petróleo, incluyendo GLP, sin terminal de almacenamiento propia.   |   |
|   | 27. Renovación de licencia de importador de derivados del petróleo, incluyendo GLP, sin terminal de almacenamiento propia.   |   |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>Gestión de licencia de operación de depósitos o terminal de almacenamiento de derivados de petróleo para la venta o consumo propio, con o sin almacenamiento</b> | 28. Licencia de operación de depósito de derivados del petróleo para la venta.  | Ciudadano/<br>cliente (Persona física y jurídica) |
|   | 29. Renovación de licencia de operación de depósito de derivados del petróleo para la venta.  |   |
|   | 30. Licencia de operación de terminal de almacenamiento de derivados del petróleo para la venta o consumo propio.   |   |
|   | 31. Renovación de licencia de operación de terminal de almacenamiento de derivados del petróleo para la venta o consumo propio.   |   |
| <b>Gestión licencia de reexportación de derivados del petróleo incluyendo GLP y su renovación</b>   | 32. Licencia reexportación de derivados del petróleo (incluye GLP).   |   |
|   | 33. Renovación de licencia reexportación de derivados del petróleo (incluye GLP).   |   |
| <b>Gestión de licencia venta y transporte a domicilio de combustible diesel (Gasoil) y fuel oil No. 6 (Bunker C) y su renovación</b>                                | 34. Licencia de transporte a domicilio y venta a granel de combustibles diesel (Gasoil) y fuel oil No. 6 (Bunker C), mediante unidades de tanque integrado.               |   |
|   | 35. Renovación de licencia de transporte a domicilio y venta a granel de combustibles diesel (Gasoil) y fuel oil No. 6 (Bunker C), mediante unidades de tanque integrado. |   |
| <b>Gestión de licencia de transporte de combustible de aviación JET A-1 y AVGAS 100LL para consumo propio y su renovación</b>                                       | 36. Licencia de transporte de combustible de aviación JET A-1 y AVGAS 100LL para consumo propio.  |   |
|   | 37. Renovación de licencia de transporte de combustible de aviación JET A-1 y AVGAS 100LL para consumo propio.  |   |
| <b>Gestión de inclusión unidades móviles de licencia de transporte de derivados de petróleo y de venta y transporte a domicilio</b>                                 | 38. Inclusión unidad móvil licencia transporte de productos derivados del petróleo por unidad móvil.  |   |
|   | 39. Inclusión unidad móvil licencia venta y transporte a domicilio.   |   |
| <b>Gestión de renovación de distintivos adhesivos</b>   | 40. Renovación anual del distintivo adhesivo (incluye inspección técnica).  |   |
| <b>Gestión de licencia de importador de terminal y almacenamiento de Gas natural (GN, GNC y GNL) y su renovación</b>  | 41. Licencia de importador de gas natural (GN, GNC y GNL).  |   |
|   | 42. Licencia de terminal de importador y almacenamiento de gas natural (GN, GNC y GNL).   |   |
|   | 43. Renovación de la licencia de terminal de importador y almacenamiento de gas natural (GN, GNC y GNL).  |   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Gestión de licencia de planta de carga y compresión y planta de descarga y descompresión de gas natural y su renovación</b>  | 44. Licencia de planta de carga y compresión y planta de descarga y descompresión de gas natural.                  | Ciudadano/<br>cliente (Persona física y jurídica) |
|   | 45. Renovación de la licencia de planta de carga y compresión y planta de descarga y descompresión de gas natural. |   |
| <b>Gestión de licencia de distribuidor de gas natural (GN, GNC y GNL) y su renovación</b>                                       | 46. Licencia de distribuidor de gas natural (GN, GNC y GNL)  |   |
|   | 47. Renovación de la licencia de distribuidor de gas natural (GN, GNC y GNL).                                      |   |
| <b>Gestión de licencia de transporte de gas natural (GN, GNC y GNL), por gasoducto virtual (camiones) y tradicional (redes)</b> | 48. Licencia de transporte de gas natural (GN, GNC y GNL) por gasoducto virtual (camiones).                        |   |
|   | 49. Renovación de la licencia de transporte de gas natural (GN, GNC y GNL) por gasoducto virtual (camiones).       |   |
|   | 50. Licencia de transporte de gas natural (GN, GNC y GNL) por gasoducto tradicional (redes).                       |   |
|   | 51. Renovación de la licencia de transporte de gas natural (GN, GNC y GNL) por gasoducto tradicional (redes).      |   |
| <b>Gestión de licencia de operación de taller de conversión autorizado y su renovación</b>                                      | 52. Licencia de operador de taller de conversión autorizado.   |   |
|   | 53. Renovación de la licencia de operador de taller de conversión autorizado.                                      |   |
| <b>Gestión de licencia de importación y distribución de equipos de conversión y su renovación</b>                               | 54. Licencia de importación y distribución de equipos de conversión.   |   |
|   | 55. Renovación de la licencia de importación y distribución de equipos de conversión.                              |   |
| <b>Gestión licencia de importación y distribución de equipos para estaciones de GNV y su renovación</b>                         | 56. Licencia de importación y distribución de equipos para estaciones de GNV.                                      |   |
|   | 57. Renovación de la licencia de importación y distribución de equipos para estaciones de GNV.                     |   |
| <b>Gestión de licencia para la construcción de estaciones de servicios de gasolina y GLP</b>                                    | 58. Solicitud y realización de evaluación técnica de funcionalidad del terreno.                                    |   |
|   | 59. Solicitud de autorización para inicio de trámites de obtención de permisos.                                    |   |
|   | 60. Solicitud de extensión de plazo (prórroga) para continuar trámites de obtención de permisos.                   |   |
|   | 61. Solicitud y carta de no objeción para la construcción de establecimiento.                                      |   |
|   | 62. Solicitud de extensión de plazo (prórroga) para continuar construcción.  |   |
|   | 63. Solicitud y realización de evaluación técnica final.   |   |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  | <b>Gestión de licencia de operación de estaciones de combustibles o plantas envasadoras</b>  | 64. Solicitud y otorgamiento de licencia de operación de estación de expendio.  | Ciudadano/<br>cliente (Persona física y jurídica) |
|  | <b>Gestión de registros de estaciones de combustibles</b>  | 65. Registro nacional de estaciones de expendio de combustibles.  |   |
|  | <b>Gestión de clasificación de plantas envasadoras de GLP y estación categoría III (GLP-GNV)</b>   | 66. Clasificación de plantas envasadoras de GLP y estación categoría III (GLP-GNV).   |   |
|  | <b>Gestión de carta de no objeción de remodelación / modificación instalaciones / ampliación capacidad de almacenamiento</b>   | 67. Solicitud y carta de no objeción a remodelación / modificación instalaciones / ampliación capacidad de almacenamiento.  |   |
|  | <b>Gestión de extensiones de plazos para la capacidad de almacenamiento</b>  | 68. Solicitud de extensión de plazo (prórroga) de remodelación / modificación / instalación / ampliación capacidad de almacenamiento.   |   |
|  | <b>Gestión de evaluación técnica de culminación de trabajo</b>   | 69. Solicitud y realización de evaluación técnica de culminación de trabajos de remodelación / modificación instalaciones / ampliación capacidad de almacenamiento.                                       |   |
|  | <b>Gestión de modificación de registros de datos y arrendamiento</b>   | 70. Solicitud de modificación de registros por cambios de datos.  |   |
|  |  | 71. Solicitud de modificación de registro por arrendamiento.  |   |
|  | <b>Gestión de renovación anual de licencia de operaciones</b>  | 72. Solicitud de renovación anual de licencia de operación de establecimiento (GLP y combustibles líquidos)(incluye solicitud de verificación documental, solicitud y realización de evaluación técnica). |   |
|  | <b>Gestión de certificación de documentos</b>  | 73. Solicitud de certificación de documentos.   |   |
| <b>Gestión de no objeción a traspaso de titularidad de operación de establecimiento de plantas envasadora de GLP o estación de expendio de combustibles líquidos</b> | 74. Solicitud y otorgamiento de no objeción a traspaso de titularidad de licencia de operación de establecimiento de planta envasadora de GLP o estación de expendio de combustibles líquidos. |   |   |
| <b>Regulación y fomento de zonas francas, regímenes especiales</b>   | <b>Reconocimiento de proyectos para empresas de zonas francas y/o regímenes especiales</b>   | 75. Reconsideración de proyectos empresas zonas francas y/o regímenes especiales  |   |
|  |  | 76. Consulta legal sobre el funcionamiento de la Ley 8-90 de zonas francas y la Ley 28-01 de desarrollo fronterizo.   |   |

|  |  |  |   |   |
|--|--|--|---|---|
|  | <b>Regulación y fomento al comercio exterior</b> | <b>Capacitación en temas de comercio exterior</b>  | 77. Formaciones en temas de tratados comerciales internacionales.   | Ciudadano/<br>cliente (Persona física y jurídica) |
|  |  | <b>Asistencias técnicas de comercio exterior</b>   | 78. Asistencia técnicas en el ámbito de comercio exterior.  |   |
|  | <b>Innovación y desarrollo industrial</b>        | <b>Inscripción y admisión de registro (s) de hipotecas navales para embarcación (es)</b> | 79. Certificado de inscripción de registro de hipoteca naval.   |   |
|  |  |  | 80. Cancelación de registro de hipoteca naval.  |   |
|  |  |  | 81. Certificación de no gravamen relativos a embarcaciones marítimas mayores de 3 toneladas.  |   |
|  |  |  | 82. Consignación en el libro especial de las anotaciones de hipotecas navales registradas por autoridades marítimas en el extranjero. |   |

## 1.4 RELACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE OFRECEN

| SERVICIOS   | DESCRIPCIÓN  | REQUISITOS   |
|---|--|--|
| <b>1. Certificación de clasificación empresarial mipymes .</b>              | Es el documento que emite el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes a las empresas, naturales o jurídicas que cumplen con los parámetros establecidos en la Ley 187-17 sobre el Régimen Regulatorio para el Desarrollo y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas. Es un requisito establecido en el Art. No. 11 del Reglamento de aplicación No. 543-12, de la Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, para registrarse como Proveedor del Estado.                          | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1039">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1039</a> |
| <b>2. Renovación de certificación de clasificación empresarial mipymes.</b> | Es el documento que emite el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes a las empresas naturales o jurídicas, que han sido previamente clasificadas en la categoría de mipymes, según los parámetros de la Ley 187-17 y al término del período de vigencia se le renueva el documento a solicitud de la empresa. Es un requisito establecido en el Art. No. 11 del Reglamento de aplicación No. 543-12, de la Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, para registrarse como Proveedor del Estado. | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1044">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1044</a> |
| <b>3. Certificación de revisión de planos de locales industriales.</b>      | Es la certificación de No Objeción, que otorga el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, a los planos para los proyectos de edificio del sector industrial, luego que los solicitantes completen los requerimientos.   | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1046">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1046</a> |
| <b>4. Licencia que autoriza a operar como almacén general de depósito.</b>  | Almacenes generales de depósito: de acuerdo a la Ley 6186, de 12 de febrero de 1963 sobre Fomento Agrícola, son instituciones auxiliares de créditos que facilitan financiamientos a los productores nacionales a través de sus depósitos de frutos, productos o mercancías y a la emisión de certificados de depósitos, que son los instrumentos financieros que aseguran la prenda o garantía en las transacciones de créditos.  | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1047">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1047</a> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p><b>5. Renovación de licencia que autoriza a operar como almacén general de depósito.</b></p>   | <p>Es el permiso que otorga el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, que actualiza su facultad de operación durante 2 años a las empresas que han calificado para operar como almacén general de depósito.</p>  | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1049">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1049</a></p> |
| <p><b>6. Extensión de licencia que autoriza a operar como almacén general de depósito.</b></p>  | <p>Es el permiso expedido por el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes que faculta el establecimiento de nuevas sucursales a las empresas que tienen licencia para operar como almacén general de depósito. Esas sucursales podrán ser ampliaciones, construcción de nuevas obras civiles o alquiler de infraestructuras dentro, al lado de los mismos terrenos o en otro lugar distinto al que le fue otorgado en la licencia.</p>                          | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1048">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1048</a></p> |
| <p><b>7. Autorización de uso de local a ser destinado como almacén general de depósito.</b></p>   | <p>Permiso otorgado por el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, conforme al artículo No.266 de la Ley de Fomento Agrícola, mediante el cual un almacén general de depósito por un período de 1 año, toma posesión de uno o varios locales individualizados, con el objetivo de custodiar los frutos, productos o mercancías, objeto de un certificado de depósito que serán utilizados como garantía prendaria ante la entidad financiera determinada.</p> | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1050">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1050</a></p> |
| <p><b>8. Renovación de autorización para uso de local destinado como almacén general de depósito.</b></p>   | <p>Se actualiza el derecho, durante 1 año, de utilizar el almacén general de depósito, siempre y cuando sea solicitada antes del término de la concesión de la autorización.</p>   | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1051">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1051</a></p> |
| <p><b>9. Trámite de reconocimiento oficial y personalidad jurídica de las cámaras de comercio y producción nacionales, binacionales, regionales ante el poder ejecutivo vía el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.</b></p> | <p>Procedimiento para solicitar reconocimiento oficial y personalidad jurídica de las cámaras de comercio y producción nacionales, binacionales, regionales ante el poder ejecutivo, según lo establece el párrafo II del artículo No. 2 y el artículo No. 3, de Ley No.50-87 sobre Creación y Organización de Cámaras de Comercio y Producción.</p>   | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1130">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1130</a></p> |
| <p><b>10. Constancia de adecuación de las cámaras de comercio y producción a la Ley No. 50-87, que rige la materia.</b></p>   | <p>Describir las actividades y lineamientos a seguir para la solicitud constancia de adecuación de estatutos de las cámaras de comercio y producción a la Ley No. 50-87.</p>   | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1133">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1133</a></p> |
| <p><b>11. Certificado definitivo de reconocimiento oficial de cámaras de comercio y producción nacionales, binacionales y regionales.</b></p>   | <p>Procedimiento por el cual se solicita la certificación definitiva que reconoce de manera oficial y otorga la personalidad jurídica a las cámaras de comercio y producción nacionales, binacionales y regionales que se instalen en el país.</p>   | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1136">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1136</a></p> |
| <p><b>12. Copias certificadas de documentos de cámaras de comercio y producción.</b></p>  | <p>Procedimiento para solicitar las copias certificadas del legajo referente a la incorporación y actualización del expediente, que han sido previamente depositados en el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, por las cámaras de comercio y producción.</p>  | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1139">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1139</a></p> |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>13. Clasificación empresa generadora de electricidad (EGE/EGP/SA).</b>   | Consiste en otorgar una resolución que clasifica las empresas como generadoras de electricidad (EGE), generadoras de electricidad privada (EGP) o sistemas aislados (SA) para que puedan ser beneficiadas con la exención de cero impuestos al consumo o importación de combustibles.   | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1086">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1086</a> |
| <b>14. Modificación de clasificación empresa generadora de electricidad (EGE/EGP/SA).</b>   | Consiste en modificar la resolución vigente emitida por el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, que clasifica las empresas como generadoras de electricidad (EGE), generadoras de electricidad privada (EGP) o sistemas aislados producto del aumento en la cantidad de galones asignados.  | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1087">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1087</a> |
| <b>15. Licencia de transporte de productos derivados del petróleo por unidad móvil.</b>   | Consiste en otorgar una licencia para el transporte de combustibles por unidad móvil.   | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1088">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1088</a> |
| <b>16. Renovación de licencia de transporte de productos derivados del petróleo por unidad móvil.</b>   | Consiste en renovar la licencia otorgada por el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, para el transporte de combustibles por unidad móvil.   | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1089">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1089</a> |
| <b>17. Cambio en el registro de licencia de transporte de productos derivados del petróleo por unidad móvil.</b>  | Es el servicio mediante el cual se solicitan los cambios o modificaciones en el registro contenido en una resolución, esto se realizará cuando ocurran una o más de las siguientes variantes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sustitución del cabezote o vehículo.</li> <li>- Sustitución del depósito móvil (tanque o cola) por aumento de capacidad de la misma (expresadas en galones) o por cualquier otro motivo.</li> <li>- Cambio de placa (por pérdida o deterioro), pérdida de la etiqueta adhesiva (por rotura del cristal, cambio de unidad, deterioro, etc.).</li> <li>- Sustitución de manera provisional por razones de mantenimiento, accidente, desperfectos u otra causa justificable.</li> </ul> | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1090">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1090</a> |
| <b>18. Licencia de transporte a domicilio y venta a granel de gas licuado de petróleo (GLP), mediante unidades de tanque integrado (camiones rígidos o bobtails).</b>               | Consiste en una licencia otorgada por el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, a personas físicas y morales para el transporte a domicilio y venta a granel de gas licuado de petróleo (GLP), mediante unidades de tanque integrado (camiones rígidos o bobtails).   | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1106">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1106</a> |
| <b>19. Renovación de licencia de transporte a domicilio y venta a granel de gas licuado de petróleo (GLP), mediante unidades de tanque integrado (camiones rígidos o bobtails).</b> | Consiste en renovar la licencia otorgada por el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, para el transporte a domicilio y venta a granel de gas licuado de petróleo (GLP), mediante unidades de tanque integrado (camiones rígidos o bobtails).   | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1107">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1107</a> |
| <b>20. Licencia distribuidor mayorista de gas licuado de petróleo (GLP).</b>  | Consiste en otorgar una licencia para la distribución mayorista de gas licuado de petróleo.   | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1093">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1093</a> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>21. Renovación de licencia distribuidor mayorista de gas licuado de petróleo (GLP).</b>  | Consiste en renovar la licencia para la distribución mayorista de gas licuado de petróleo.   | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1094">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1094</a> |
| <b>22. Licencia distribuidor mayorista de combustibles líquidos (Gasolina, gasoil, fuel oil, avtur y kerosene).</b>               | Consiste en otorgar una licencia para la distribución mayorista de combustibles líquidos (Gasolina, gasoil, fuel oil, avtur y kerosene).   | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1095">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1095</a> |
| <b>23. Renovación de licencia distribuidor mayorista de combustibles líquidos (Gasolina, gasoil, fuel oil, avtur y kerosene).</b> | Consiste en renovar la licencia para la distribución mayorista de combustibles líquidos (Gasolina, gasoil, fuel oil, avtur y kerosene).  | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1096">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1096</a> |
| <b>24. Licencia de importador de derivados del petróleo, incluyendo GLP, con terminal de almacenamiento propia.</b>               | Consiste en otorgar una licencia para la importación de derivados del petróleo con terminal de almacenamiento (Gasolina, gasoil, fuel oil, avtur y kerosene, gas licuado de petróleo).         | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1098">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1098</a> |
| <b>25. Renovación de licencia de importador de derivados del petróleo, incluyendo GLP, con terminal de almacenamiento propia.</b> | Consiste en renovar la licencia otorgada para la importación de derivados del petróleo con terminal de almacenamiento (Gasolina, gasoil, fuel oil, avtur y kerosene, gas licuado de petróleo). | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1099">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1099</a> |
| <b>26. Licencia de importador de derivados del petróleo, incluyendo GLP, sin terminal de almacenamiento propia.</b>               | Consiste en otorgar una licencia para la importación de derivados del petróleo sin terminal de almacenamiento (Gasolina, gasoil, fuel oil, avtur y kerosene, gas licuado de petróleo).         | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1100">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1100</a> |
| <b>27. Renovación de licencia de importador de derivados del petróleo, incluyendo GLP, sin terminal de almacenamiento propia.</b> | Consiste en renovar la licencia otorgada para la importación de derivados del petróleo sin terminal de almacenamiento (Gasolina, gasoil, fuel oil, avtur y kerosene, gas licuado de petróleo). | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1101">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1101</a> |
| <b>28. Licencia de operación de depósito de derivados del petróleo para la venta.</b>   | Consiste en otorgar una licencia para la operación de depósito de derivados del petróleo para la venta.  | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1102">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1102</a> |
| <b>29. Renovación de licencia de operación de depósito de derivados del petróleo para la venta.</b>                               | Consiste en renovar la licencia para la operación de depósito de derivados del petróleo para la venta.   | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1103">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1103</a> |



|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>30. Licencia de operación de terminal de almacenamiento de derivados del petróleo para la venta o consumo propio.</b>   | Consiste en otorgar una licencia para la operación de terminal de almacenamiento de derivados del petróleo para la venta o consumo propio.  | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1104">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1104</a> |
| <b>31. Renovación de licencia de operación de terminal de almacenamiento de derivados del petróleo para la venta o consumo propio.</b>   | Consiste en renovar la licencia para la operación de terminal de almacenamiento de derivados del petróleo para la venta o consumo propio.   | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1105">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1105</a> |
| <b>32. Licencia reexportación de derivados del petróleo (Incluye GLP).</b>   | Consiste en otorgar una licencia para reexportación de derivados del petróleo (incluye GLP).  | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1152">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1152</a> |
| <b>33. Renovación de licencia de reexportación de combustible, incluyendo GLP.</b>   | Consiste en renovar la licencia para reexportación de derivados del petróleo (incluye GLP).   | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1152">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1152</a> |
| <b>34. Licencia de transporte a domicilio y venta a granel de combustibles diesel (Gasoil) y fuel oil No. 6 (Bunker C), mediante unidades de tanque integrado.</b>               | Consiste en otorgar una licencia para la venta a granel y transporte a domicilio de combustible diesel (Gasoil) y fuel oil No.6 (Bunker C).   | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1091">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1091</a> |
| <b>35. Renovación de licencia de transporte a domicilio y venta a granel de combustibles diesel (Gasoil) y fuel oil No. 6 (Bunker C), mediante unidades de tanque integrado.</b> | Consiste en renovar la licencia para la venta a granel y transporte a domicilio de combustible diesel (Gasoil) y fuel oil No.6 (Bunker C).  | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1092">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1092</a> |
| <b>36. Licencia de transporte de combustible de aviación JET A-1 y AVGAS 100LL para consumo propio.</b>  | Consiste en otorgar una licencia para el transporte de combustible de aviación Jet A-1 y AVGAS 100LL para consumo propio.   | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1108">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1108</a> |
| <b>37. Renovación de licencia de transporte de combustible de aviación JET A-1 y AVGAS 100LL para consumo propio.</b>  | Consiste en renovar la licencia para el transporte de combustible de aviación Jet A-1 y AVGAS 100LL para consumo propio.  | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1109">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1109</a> |
| <b>38. Inclusión unidad móvil licencia de transporte de productos derivados del petróleo por unidad móvil.</b>   | Consiste en incluir unidades móviles en el registro de la licencia emitida por el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, para el transporte de combustibles por unidad móvil. | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1153">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1153</a> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>39. Inclusión unidad móvil Licencia venta y transporte a domicilio.</b>  | Consiste en incluir unidades móviles en el registro de la licencia emitida por el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, para la venta y transporte a domicilio. | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1153">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1153</a> |
| <b>40. Renovación anual de distintivos adhesivos (incluye inspección técnica).</b>  | Consiste en la habilitación para la continuidad de las operaciones de las unidades de transporte de combustibles en todas sus modalidades.                             | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1162">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1162</a> |
| <b>41. Licencia de importador de gas natural (GN, GNC y GNL).</b>   | Consiste en otorgar una licencia para la importación de gas natural (GN, GNC y GNL).   | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1110">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1110</a> |
| <b>42. Licencia de terminal de importador y almacenamiento de gas natural (GN, GNC y GNL).</b>                            | Consiste en otorgar una licencia para la instalación y operación de las facilidades que permitan importar y almacenar gas natural (GN, GNC y GNL).                     | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1111">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1111</a> |
| <b>43. Renovación de la licencia de terminal de importador y almacenamiento de gas natural (GN, GNC y GNL).</b>           | Consiste en renovar la licencia para la instalación y operación de las facilidades que permitan importar y almacenar gas natural (GN, GNC y GNL).                      | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1113">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1113</a> |
| <b>44. Licencia de planta de carga y compresión y planta de descarga y descompresión de gas natural.</b>                  | Consiste en otorgar una licencia para la instalación y operación de planta carga y compresión y de descarga y descompresión de gas natural (GN, GNC y GNL).            | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1115">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1115</a> |
| <b>45. Renovación de la licencia de planta de carga y compresión y planta de descarga y descompresión de gas natural.</b> | Consiste en renovar la licencia para la instalación y operación de planta carga y compresión y de descarga y descompresión de gas natural (GN, GNC y GNL).             | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1116">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1116</a> |
| <b>46. Licencia de distribuidor de gas natural (GN, GNC y GNL).</b>   | Consiste en otorgar una licencia para distribución de gas natural.   | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/Info">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/Info</a>                                 |
| <b>47. Renovación de la licencia de distribuidor de gas natural (GN, GNC y GNL).</b>                                      | Consiste en renovar la licencia para distribución de gas natural.  | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1117">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1117</a> |
| <b>48. Licencia de transporte de gas natural (GN, GNC y GNL) por gasoducto virtual (camiones).</b>                        | Consiste en otorgar una licencia para transporte de gas natural por gasoducto virtual (camiones).  | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1119">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1119</a> |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>49. Renovación de la licencia de transporte de gas natural (GN, GNC y GNL) por gasoducto virtual (camiones).</b>  | Consiste en renovar la licencia para transporte de gas natural por gasoducto virtual (camiones).   | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1120">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1120</a> |
| <b>50. Licencia de transporte de gas natural (GN, GNC y GNL) por gasoducto tradicional (redes).</b>                  | Consiste en otorgar una licencia de transporte de gas natural por gasoducto tradicional (redes).   | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1121">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1121</a> |
| <b>51. Renovación de la Licencia de Transporte de Gas Natural (GN, GNC y GNL) por gasoducto tradicional (redes).</b> | Consiste en otorgar una renovación de licencia de transporte de gas natural por gasoducto tradicional (redes).   | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1122">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1122</a> |
| <b>52. Licencia de operador de taller de conversión autorizado.</b>  | Consiste en otorgar una licencia de operación de taller de conversión autorizado.  | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1123">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1123</a> |
| <b>53. Renovación de la licencia de operador de taller de conversión autorizado.</b>                                 | Consiste en renovar la licencia de operación de taller de conversión autorizado.   | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1124">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1124</a> |
| <b>54. Licencia de importación y distribución de equipos de conversión.</b>  | Consiste en otorgar una licencia para importación y distribución de equipos de conversión.   | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1125">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1125</a> |
| <b>55. Renovación de la licencia de importación y distribución de equipos de conversión.</b>                         | Consiste en renovar la licencia de importación y distribución de equipos de conversión.  | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1126">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1126</a> |
| <b>56. Licencia de importación y distribución de equipos para estaciones de GNV.</b>                                 | Consiste en otorgar una licencia para importación y distribución de equipos para estaciones de GNV.  | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1127">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1127</a> |
| <b>57. Renovación de la licencia de importación y distribución de equipos para estaciones de GNV.</b>                | Consiste en renovar la licencia para importación y distribución de equipos para estaciones de GNV.   | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1128">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1128</a> |
| <b>58. Solicitud y realización de evaluación técnica de funcionalidad del terreno.</b>                               | Es el trámite inicial de todo proyecto de estación de expendio. Este proceso permite verificar si el terreno sometido a evaluación cumple con los requerimientos de seguridad pública y el régimen de distancia establecido en la normativa vigente. | Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br><a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1349">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1349</a> |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p><b>59. Solicitud de autorización para inicio de trámites de obtención de permisos.</b></p>  | <p>Resolución motivada del Ministro de Industria, Comercio y Mipymes que autoriza a él/los titular/es del proyecto de estación de expendio a tramitar los permisos y autorizaciones de las entidades municipales y gubernamentales que intervienen en las etapas que anteceden al proceso de construcción. Esta resolución tiene una vigencia de 2 años, a contar de la fecha de certificación del referido documento.</p>                                | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1350">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1350</a></p> |
| <p><b>60. Solicitud de extensión de plazo (prórroga) para continuar trámites de obtención de permisos.</b></p>                           | <p>A solicitud motivada de parte podrán otorgarse prórrogas de 6 meses, para lo cual el titular debe dirigir una instancia en donde exponga los motivos que ocasionaron el retraso en la obtención de permisos ante las entidades gubernamentales y municipales competentes, acompañado de la documentación justificativa.</p>  | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1351">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1351</a></p> |
| <p><b>61. Solicitud y carta de no objeción a construcción de establecimiento.</b></p>  | <p>Comunicación emitida por la Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio que dispone la No Objeción a construcción e instalación del proyecto de estación de expendio, amparada en la comprobación de obtención previa de todos los permisos requeridos ante las entidades gubernamentales y municipales competentes conforme a los términos y condiciones de la autorización para el inicio de trámites de obtención de permisos.</p> | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1352">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1352</a></p> |
| <p><b>62. Solicitud de extensión de plazo (prórroga) para continuar construcción.</b></p>  | <p>A solicitud motivada de parte podrán otorgarse prórrogas de 6 meses, para lo cual el titular debe dirigir una instancia en donde exponga los motivos que ocasionaron el retraso en la construcción del proyecto.</p>   | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1353">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1353</a></p> |
| <p><b>63. Solicitud y realización de evaluación técnica final.</b></p>   | <p>Luego de la conclusión de los trabajos de construcción del proyecto de estación de expendio de combustibles líquidos o envasadora de gas licuado de petróleo (GLP), según el caso, el titular del proyecto solicitará la realización de la evaluación técnica final, sujeto a la presentación de la documentación requerida.</p>   | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1372">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1372</a></p> |
| <p><b>64. Solicitud y otorgamiento de licencia de operación de estación de expendio.</b></p>   | <p>Resolución Ministerial que autoriza el inicio de las actividades de venta y comercialización de combustibles, cuya vigencia es de un 1 año.</p>  | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1384">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1384</a></p> |
| <p><b>65. Solicitud de registro nacional de estaciones de expendio de combustibles.</b></p>  | <p>A todas las estaciones de expendio de combustibles líquidos, plantas envasadoras de gas licuado de petróleo (GLP), estaciones de expendio de gas natural vehicular (GNV) y estaciones de expendio mixtas categoría II (GNV-combustibles líquidos) y categoría III (GNV-GLP) que a fecha 28 de marzo de 2017 se encuentren operando en todo el territorio de la República Dominicana.</p>   | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1347">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1347</a></p> |
| <p><b>66. Clasificación de plantas envasadoras de GLP y estación categoría III (GLP-GNV).</b></p>  | <p>Constancia que clasifica las plantas envasadoras de gas licuado de petróleo (GLP) y estación categoría III (GLP-GNV) de acuerdo a la Resolución No.201, que establece tres categorías A, B, C, según la densidad poblacional dentro de un radio de 150 m.</p>  | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1348">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1348</a></p> |
| <p><b>67. Solicitud y carta de No Objeción a remodelación / modificación instalaciones / ampliación capacidad de almacenamiento.</b></p> | <p>Carta de No Objeción emitida por la Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio que autoriza la realización de los trabajos de remodelación de una estación de expendio, apegados al cronograma de trabajo y las condiciones de suspensión establecidas en el mismo documento.</p>  | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1354">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1354</a></p> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>68. Solicitud de extensión de plazo (prórroga) de remodelación / modificación instalaciones / ampliación capacidad de almacenamiento.</b>  | <p>A solicitud motivada de parte podrán otorgarse una prórroga para lo cual el titular debe dirigir una instancia en donde exponga los motivos que ocasionaron el retraso en la remodelación de la estación o planta envasadora de GLP.</p>  | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1355">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1355</a></p> |
| <b>69. Solicitud y realización de evaluación técnica de culminación de trabajos de remodelación / modificación instalaciones / ampliación capacidad de almacenamiento.</b>  | <p>Es la inspección realizada por el Departamento Técnico y Evaluador de la Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio que evalúa que los trabajos de remodelación realizados fueron ajustados al cronograma de trabajo y que cumplen con los parámetros de seguridad exigidos para la continuidad de las actividades de expendio de combustibles.</p> | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1356">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1356</a></p> |
| <b>70. Solicitud de modificación de registro por cambio de datos.</b>   | <p>A solicitud de parte podrá modificarse algún dato contenido en la constancia de registro de estación de expendio.</p>   | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1357">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1357</a></p> |
| <b>71. Solicitud de modificación de registro por arrendamiento.</b>   | <p>A solicitud de parte podrá modificarse la constancia de registro de estación de expendio por cambio en el arrendatario.</p>   | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1358">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1358</a></p> |
| <b>72. Solicitud de renovación anual de licencia de operación de establecimiento (GLP y combustibles líquidos) (incluye solicitud de verificación documental, solicitud y realización de evaluación técnica).</b> | <p>A solicitud de parte podrán renovarse las resoluciones de licencias de operación de estación de expendio de combustibles líquidos o planta envasadora de gas licuado de petróleo (GLP).</p>   | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1360">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1360</a></p> |
| <b>73. Solicitud de certificación de documentos.</b>  | <p>Esta solicitud responde únicamente a los documentos que hayan sido emitidos por la Dirección de Supervisión y Control de Estación de Expendio.</p>  | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1359">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1359</a></p> |
| <b>74. Solicitud y otorgamiento de No Objeción a traspaso de titularidad de licencia de operación de establecimiento de planta envasadora de GLP o estación de expendio de combustibles líquidos.</b>             | <p>Se utiliza para traspasar de un usuario a otro, sea persona física o jurídica, la titularidad de una licencia de operación de una planta envasadora de GLP o una estación de expendio de combustibles líquidos.</p>   | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1375">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1375</a></p> |
| <b>75. Reconsideración de proyectos empresas zonas francas y/o regímenes especiales.</b>  | <p>Documentar los procesos para el manejo de las solicitudes de reconsideración de proyectos.</p>  | <p>-Haber obtenido una carta de objeción del proyecto en el CNZFE.<br/> -Remitir vía correo o físico, copia del proyecto. vizfre@mic.gob.do</p>   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>76. Consulta legal sobre el funcionamiento de la ley 8-90 de zonas francas y la ley 28-01 de desarrollo fronterizo.</b></p>                   | <p>Ofrecer asesorías técnico legales a las empresas y particulares sobre ambos regímenes, sobre los beneficios, requisitos y el funcionamiento general de las dos leyes de incentivos.</p>   | <p>Los siguientes requisitos serán previamente validados antes de aceptar de manera oficial su solicitud.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud del inversionista con las informaciones necesarias vía correo electrónico vizfre@mic.gob.do</li> <li>- El solicitante debe incluir en el correo las siguientes informaciones: nombre del solicitante, régimen del cual solicita información, número de contacto, correo de contacto.</li> </ul> |
| <p><b>77. Formaciones en temas de tratados comerciales internacionales.</b></p>   | <p>En el mismo se realizan capacitaciones en comercio exterior y conocimiento de los tratados comerciales de los cuales la República Dominicana es signataria. Se capacitan, técnicos en el área, estudiantes, productores, entre otros.</p> | <p>Solicitud a través de (correos, llamadas, comunicación escrita, consulta en línea) a la DICOEX.</p>   |
| <p><b>78. Asistencia técnicas en el ámbito de comercio exterior.</b></p>  | <p>El mismo surge para preguntas o consultas que tenga algún usuario en temas de comercio exterior.</p>  | <p>Solicitud a través de (correos, llamadas, comunicación escrita, consulta en línea) a la DICOEX.</p>   |
| <p><b>79. Certificado de inscripción de registro de hipoteca naval.</b></p>   | <p>Admisión de registro e inscripción de hipotecas navales, para embarcaciones de 3 toneladas en adelante, regulado en virtud de las Leyes Nos. 603 y 688 del año 1977, respectivamente.</p>   | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1131">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1131</a></p>  |
| <p><b>80. Cancelación de registro de hipoteca naval.</b></p>  | <p>Radiación o cancelación del registro de hipoteca naval, previa presentación y entrega de los certificados correspondientes: duplicado del dueño de la embarcación y duplicado del acreedor hipotecario.</p>                               | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1131">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1131</a></p>  |
| <p><b>81. Certificación de no gravamen relativas a embarcaciones marítimas mayores de 3 toneladas.</b></p>  | <p>Certificación de no gravamen que da constancia de la no existencia de hipotecas navales en los registros del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, con respecto a la embarcación de matrícula dominicana en cuestión.</p>          | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1132">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1132</a></p>  |
| <p><b>82. Consignación en el libro especial de las anotaciones de hipotecas navales registradas por autoridades marítimas en el extranjero.</b></p> | <p>Consignación en el libro especial para las anotaciones de hipotecas de buques navales registradas por autoridades marítimas extranjeras.</p>  | <p>Para ver los requisitos del servicio acceder al siguiente link:<br/> <a href="https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1135">https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Servicios/DetalleServicio/1135</a></p>  |

## 1.5 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS

### Derechos de los ciudadanos:

- Ser tratados con respeto, cortesía, cordialidad, consideración y deferencia por parte del servidor público que le asiste.
- Recibir información y orientación sobre los diferentes servicios que ofrece la institución y el costo correspondiente a los mismos.
- Que las solicitudes presentadas por el ciudadano a la institución, sean tramitadas dentro del tiempo establecido.

- Obtener acuse de recibo de los documentos que deposite, con firma del servidor que recibe y sello de la institución.
- A la confidencialidad y respeto a la información.
- Recibir información veraz y oportuna sobre el estatus de las solicitudes a través de vía telefónica, escrita, de manera presencial y virtual.
- Ser informados y orientados sobre los diferentes temas y servicios que administra y ofrece el MICM.
- Conocer todas las leyes y normativas relacionadas con la industria, comercio y mipymes.
- Realizar su consulta tanto a través del internet, redes sociales, como físicamente.
- A presentar sugerencias y reclamaciones sobre la calidad de la atención y prestaciones recibidas.
- Ser oído siempre antes de que se adopten medidas que les puedan afectar desfavorablemente.
- Acceder a servicios públicos en condiciones de universalidad y calidad, en el marco del principio de subsidiaridad.
- Acceso a la información pública en el marco de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública no en el marco de la Administración, en los términos establecidos en la ley que regula la materia.
- Derecho a copia sellada de los documentos que presenten ante el Ministerio.
- Ser informado y asesorado en asuntos de interés general.
- A ser notificado por escrito o a través de las nuevas tecnologías de las resoluciones que les afecten en el más breve plazo de tiempo posible, que no excederá de los cinco días hábiles.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta y todos los demás derechos establecidos por la Constitución o las leyes.
- Cuidar, identificar, proteger y salvaguardar todos los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control, de igual forma que la documentación referente al desarrollo de sus actividades, y en caso de deterioro comunicará dicha situación al cliente.

#### **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 Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.
- 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.

## 1.6 FORMAS DE COMUNICACIÓN/ PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Asistencia personalizada por medio de los siguientes canales:

### PRESENCIAL

#### ■ Dirección de Atención Integral al Cliente

El ciudadano puede acceder personalmente a los servicios, visitando la Dirección de Atención Integral al Cliente, donde recibirá la orientación inmediata, adecuada y oportuna para solicitar los servicios ofrecidos en el MICM. El área cuenta con el personal capacitado para responder de manera efectiva, cualquier información de carácter institucional, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

La Dirección de Atención Integral al Cliente cuenta, además, con representantes de consulta, que se encargan de dar seguimiento a las solicitudes de información que requieran ser tramitadas en otras áreas. Inmediatamente es recibida la solicitud, se procede a canalizar la respuesta oportuna con el área que corresponda y finalmente entregada al ciudadano/ cliente, en horario de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p.m. en un plazo de 1 a 5 días laborables.

**Ubicación:** Torre MICM, piso 1. Av. 27 de Febrero No. 306, Bella Vista. Santo Domingo, República Dominicana.

**Contacto responsable:** Director/a de Atención Integral al Cliente

**Teléfono:** (809) 685-5171 ext.: 6388/ 6389/ 6390

#### ■ Oficina de Acceso a la Información (OAI)

El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información Pública, dando cumplimiento a lo requerido en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública (200-04). En un plazo máximo de 15 días laborables deben darse las respuestas a las solicitudes y en situaciones especiales se concede una prórroga de 10 días laborables, según lo establece la referida Ley 200-04, en horario de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

**Ubicación:** Torre MICM, piso 1. Av. 27 de febrero No. 306, Bella Vista. Santo Domingo, República Dominicana.

**Contacto:** Responsable de Acceso a la Información (RAI)

**Correo electrónico:** oai@micm.gob.do

**Teléfonos:** (809) 685-5171 exts.: 1242/1201

**Página web:** Portal único de solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) <https://saip.gob.do/>

#### ■ Buzón de quejas y/o sugerencias

A través de este buzón el ciudadano/ cliente puede notificar cualquier inconformidad y sugerir oportunidades de mejoras en nuestros procesos. Se encuentra ubicado en el primer piso de la Torre MICM, en la entrada del área de Atención Integral al Cliente. Las inquietudes que se hayan comunicado serán respondidas en un plazo no mayor de 15 días laborables, en horario de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

#### ■ Encuestas de satisfacción al cliente.

A través de este formulario el ciudadano/ cliente puede evaluar la calidad del servicio ofrecido, notificar cualquier inconformidad y sugerir oportunidades de mejoras identificadas en el proceso. Esta encuesta es entregada físicamente por un representante de la Dirección de Atención Integral al Cliente luego de concluido el servicio. Las inquietudes que se hayan comunicado serán respondidas en un plazo no mayor de 15 días laborables.



## VIRTUAL

### ■ Portal web:

El ciudadano/cliente puede obtener información oficial del MICM y de los servicios ofrecidos a través de: <https://micm.gob.do/>.

### ■ Chat:

Herramienta de interacción disponible para consultas inmediatas. Si la consulta corresponde a un área técnica, o a la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI), se le orienta al ciudadano/cliente para que realice su consulta vía correo electrónico o a través de la OAI del Ministerio, según aplique, en horario de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

### ■ Consulta en línea (Foro):

Es una plataforma disponible para consultas de forma pública, además permite intercambiar temas y opiniones de interés común o iniciar un debate con temas relacionados al Ministerio. Se dispondrá de un plazo de 1 a 5 días laborables para dar respuesta al ciudadano/cliente sobre las consultas presentadas ante la institución.

**Link:** <https://micm.gob.do/forum/consultas>

### ■ Ventanilla Virtual:

A través de este sistema el ciudadano/ cliente puede realizar la solicitud de los servicios ofrecidos por el MICM y rastrear el estado del mismo de forma virtual y en tiempo real.

**Link:** <https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Login/Acceso>

### ■ E-mail:

Correo electrónico oficial del MICM para cualquier consulta o información. Se dispondrá de un plazo de 1 a 5 días laborables para dar respuesta al ciudadano/ cliente.

**E-mail:** [info@micm.gob.do](mailto:info@micm.gob.do)

### ■ Encuesta de satisfacción al cliente:

A través de este formulario el ciudadano/ cliente puede evaluar la calidad del servicio ofrecido, notificar cualquier inconformidad y sugerir oportunidades de mejoras identificadas en el proceso. Esta encuesta es enviada automáticamente al correo electrónico del ciudadano/cliente luego de concluido el servicio. Las respuestas a las inquietudes suministradas serán respondidas en un plazo no mayor de 15 días laborables.

### ■ Buzón de quejas y/o sugerencias:

A través de este buzón virtual el ciudadano/ cliente puede notificar cualquier inconformidad y sugerir oportunidades de mejoras en nuestros procesos. Las respuestas a las inquietudes suministradas serán respondidas en un plazo no mayor de 15 días laborables, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p. m.

### ■ Redes sociales

Contamos con presencia en las siguientes redes de interacción social, a través de las cuales damos respuestas a las inquietudes presentadas en un tiempo de 5 a 24 horas laborables, en horario de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

 MICMRD

 @MIC\_RD

 micmrd

 MICMPYMES

 Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes

# 2

## COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS



## 2.1 ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

**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.

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

## 2.2 COMPROMISOS DE CALIDAD

El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes implementa diversos programas de calidad en la búsqueda constante de la mejora de los servicios ofrecidos. El MICM está altamente comprometido en brindar a nuestros clientes un servicio con los más altos estándares de transparencia y eficiencia.

| SERVICIOS   | ATRIBUTOS DE CALIDAD       | ESTÁNDAR  | INDICADORES  |
|---|----------------------------|---|--|
| <b>Certificación de Clasificación Empresarial Mipymes</b>               | <b>Tiempo de respuesta</b> | 5 días laborables y en caso de requerir inspección ( <i>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</i> ) 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.               |
|   | <b>Fiabilidad</b>          | 90% de satisfacción del ciudadano/ cliente con respecto al nivel de confianza con que recibe el servicio.   | % trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.   |
|   | <b>Accesibilidad</b>       | 90% de satisfacción del ciudadano/ cliente con respecto a la facilidad de acceder al servicio.  | % trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.   |
| <b>Renovación de Certificación de Clasificación Empresarial Mipymes</b> | <b>Tiempo de respuesta</b> | 5 días laborables y en caso de requerir inspección ( <i>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</i> ) 15 días laborables para la entrega de la Renovación de Certificación de Clasificación Empresarial Mipymes. | Renovación de Certificación de Mipymes entregadas dentro del plazo establecido versus el total de solicitudes recibidas. |
|   | <b>Fiabilidad</b>          | 90% de satisfacción del ciudadano/ cliente con respecto al nivel de confianza con que recibe el servicio.   | % trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.   |
|   | <b>Accesibilidad</b>       | 90% de satisfacción del ciudadano/ cliente con respecto a la facilidad de acceder al servicio.  | % trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.   |

|  |                            |  |   |
|--|----------------------------|--|---|
| <b>Autorización de uso de local a ser destinado como Almacén General de Depósito (AGD)</b>               | <b>Fiabilidad</b>          | 90% de satisfacción del ciudadano / cliente con respecto al nivel de confianza con que recibe el servicio. | % trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.  |
|  | <b>Accesibilidad</b>       | 90% de satisfacción del ciudadano / cliente con respecto a la facilidad de acceder al servicio.            | % trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.  |
| <b>Renovación de Autorización de uso de local a ser destinado como Almacén General de Depósito (AGD)</b> | <b>Fiabilidad</b>          | 90% de satisfacción del ciudadano / cliente con respecto al nivel de confianza con que recibe el servicio. | % trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.  |
|  | <b>Accesibilidad</b>       | 90% de satisfacción del ciudadano / cliente con respecto a la facilidad de acceder al servicio.            | % trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.  |
| <b>Asistencia Técnica en el Ámbito de Comercio Exterior</b>  | <b>Tiempo de respuesta</b> | 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. |
|  | <b>Fiabilidad</b>          | 90% de satisfacción del ciudadano / cliente con respecto al nivel de confianza con que recibe el servicio. | % trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.  |
|  | <b>Accesibilidad</b>       | 90% de satisfacción del ciudadano / cliente con respecto a la facilidad de acceder al servicio.            | % trimestral de satisfacción de los ciudadanos / clientes.  |

## 2.3 COMPROMISOS DE MEJORA

| <b>MEJORA COMPROMETIDA</b>  | <b>OBEJTIVO DE LA MEJORA</b>  | <b>ACTIVIDADES DE AVANCE</b>   | <b>ÁREA RESPONSABLE</b>  | <b>PLAZO DE EJECUCIÓN</b> |
|---|---|--|--|---------------------------|
| <b>Monitoreo del tiempo de las diferentes etapas por las que pasan los servicios comprometidos mediante reportes del sistema</b>  | Asegurar que el tiempo comprometido se cumpla según lo establecido  | Creación de reportes de tiempos desde el sistema por etapa, solicitud y servicio | Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación<br>Dirección de Control de Gestión | 04/20                     |
| <b>Reducir el tiempo de entrega de 45 a 40 días laborables del servicio Autorización de Uso de Local a ser destinado como Almacén General de Depósito (AGD)</b>               | Eficientizar los subprocesos que componen este servicio para disminuir el tiempo que tarda en ser completado  | Análisis de solicitud y pago de viáticos para inspecciones                       | Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación<br>Dirección de Control de Gestión | 1/20                      |
| <b>Reducir el tiempo de entrega de 45 a 40 días laborables del servicio Renovación de Autorización de Uso de Local a ser destinado como Almacén General de Depósito (AGD)</b> | Eficientizar los subprocesos que componen este servicio para disminuir el tiempo que tarda en ser completado. | Análisis de solicitud y pago de viáticos para inspecciones.                      | Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación<br>Dirección de Control de Gestión | 1/20                      |

## 2.4 FORMAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS ATENDIENDO LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO

El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, brinda a todo ciudadano, sin importar su condición racial, económica o de género, información suficiente, clara y adecuada a su nivel cultural, en el tiempo establecido, mediante un trato respetuoso por parte de las personas responsables de tramitar sus solicitudes de servicios.

Para garantizar la adecuada accesibilidad física de todos los ciudadanos/ clientes, el MICM dispone de parqueos para visitantes, incluyendo espacios exclusivos para personas con discapacidad o condiciones especiales, cuenta con la disponibilidad de ascensores, escaleras y una cómoda área de espera para clientes/ ciudadanos en la recepción del piso 1.

## 2.5 SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes realiza su autoevaluación institucional de acuerdo a los lineamientos del Marco Común de Evaluación (CAF), el cual persigue identificar los puntos fuertes y áreas de mejora relacionadas al sistema de gestión de calidad.

Con el interés de garantizar condiciones de salud y ambientes de trabajo saludables se desarrollan acciones preventivas mediante promociones informativas y jornadas operativas contra las posibles enfermedades y los incidentes laborales que ponen en riesgo nuestro capital humano.

El MICM realiza diferentes actividades a través del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo, de conformidad con el artículo 5 y 6 de la Resolución 09- 2015 del Ministerio de Administración Pública, en los últimos tres años se pueden citar las siguientes:

### Actividades realizadas:

- Jornadas de vacunación, contra hepatitis B, tétano e influenza.
- Jornada de reforestación en diferentes partes del país.
- Orientación sobre prevención de enfermedades de transmisión sexual, cáncer de mama, entre otras.
- Operativo sobre salud preventiva.
- Charla sobre seguridad, higiene y salud en el trabajo.
- Charlas educativas relacionadas a los factores de riesgos de la HTA y diabetes y las medidas de prevención de estas dos patologías.
- En áreas estratégicas dispensadores con gel desinfectante para evitar posibles contaminaciones.
- Extintores colocados en áreas visibles.
- Fumigación periódica.

Este esfuerzo se complementa con las actividades que realizan el Comité de Calidad y el Comité de Seguridad y Salud en el trabajo, reconocidos por el Ministerio de Administración Pública; los cuales velan por ejecutar acciones orientadas al cumplimiento de los objetivos de gestión de calidad y prevención de riesgos laborales.

Por otro lado, el MICM implementó los lineamientos referentes a las Normas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC), dispuestas por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC). Como resultado ha recibido cinco certificaciones, las cuales son:



# 3

## QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN



## 3.1 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

### ■ Buzón de quejas y/o sugerencias.

A través de este buzón el ciudadano/ cliente puede evaluar la calidad del servicio ofrecido, notificar cualquier inconformidad y sugerir oportunidades de mejoras identificadas en el proceso. Se encuentra en el primer piso de la Torre MICM en la entrada del área de Atención Integral al Cliente. Las respuestas a las inquietudes suministradas serán respondidas en un plazo no mayor de 15 días laborables, en horario de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

Contamos también con un buzón virtual donde el ciudadano/ cliente puede remitir sugerencias con relación a los servicios brindados en el MICM sin la condición de haber solicitado o recibido el servicio.

**Link:** <https://ventanillavirtual.micm.gob.do/Login/Acceso>

### ■ 311

El MICM cuenta con el enlace de 311, para fines de presentación de denuncias, comentarios, quejas y sugerencias. Este sistema recibe información, la cual es monitoreada y luego remitida por el Ministerio de la Presidencia con la finalidad de mejorar los canales de interacción entre la ciudadanía y el Estado. Estas informaciones son respondidas por la OAI del MICM quien da seguimiento al 311 vía Presidencia, y el plazo de que se dispone para responder es de 15 días laborables con la posibilidad de prórroga por 15 días más.

## 3.2 ESPECIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SUBSANACIÓN CUANDO EL SERVICIO NO HA SIDO PRESTADO ADECUADAMENTE

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.

# 4

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA



Hecho en la República Dominicana para Clorox Dominicana SRL, Por Mercasid S. A.  
Máximo Gómez 182, Reg. Industrial 21589.

Manufactured in Dominican Republic for Clorox Dominicana SRL, By Mercasid S. A.  
Maximo Gomez 182, Reg. Industrial 21589.



## 4.1 OTROS DATOS DE INTERÉS SOBRE LA INSTITUCIÓN Y SUS SERVICIOS

### RECONOCIMIENTOS

#### Premio “RD Incluye 2019”

El MICM recibió el Sello de Buenas Prácticas Inclusivas “RD Incluye 2019”, categoría bronce, por fomentar la cultura de inclusión e igualdad de oportunidades en su sede y dependencias del país, en el acto que celebró el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), en el cual se reconocieron 64 entidades.

Para el MICM es de gran interés que se amplíe la política de inclusión y se materialicen renglones de la Estrategia Nacional de Desarrollo, por eso se está trabajando para que haya mejor acceso de personas en condición especial.



#### Reconocimiento Gobierno Electrónico

El MICM fue reconocido como la segunda institución mejor posicionada en el uso de las TIC e Implementación de Gobierno Electrónico, de un total de 260 instituciones públicas evaluadas.

El reconocimiento fue realizado por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), en el marco de la presentación de la sexta edición del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado (iTICge 2018). Por segundo año consecutivo es reconocido por la OPTIC por su esfuerzo en mantenerse entre las primeras instituciones dentro del ranking global y entre las diez que más crecieron a nivel general.



### ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

#### Jornada contra el dengue

El MICM realizó dos jornadas de educación y eliminación de criaderos del mosquito *Aedes aegypti* en las provincias Santiago Rodríguez, Dajabón y Montecristi, para prevenir la transmisión del dengue en el país.

Los operativos, en el que se involucraron unos 200 servidores del MICM, fueron encabezados por el Ministro Nelson Toca Simó, quien acompañó a los equipos en los diferentes municipios, distritos municipales y comunidades de las referidas provincias, para evitar la propagación de esta enfermedad en coordinación con el Ministerio de Salud Pública.



Dentro de las diferentes actividades realizadas en la jornada se destacaron las siguientes: repartición de cloro, eliminación de basura en casas, patios y solares, fumigación y cloración de tanques, tinacos y cisternas, eliminación de decenas de criaderos de mosquitos y recolección de objetos con agua acumulada, como botellas, neumáticos, galones y latas.

### Torneo Beep Beisbol

El MICM y la Fundación Francina Hungría organizan un torneo de Beep Beisbol con el objetivo de promover la inclusión y la igualdad entre los colaboradores de la institución.

El Beep Béisbol es un deporte adaptado en el que jugadores con y sin discapacidad visual forman equipo en el campo de juego. Tiene reglas similares al béisbol y se utiliza una pelota y bases que emiten sonidos para facilitar la orientación de los jugadores.



### Programa de pasantía “Mi primera oportunidad”

“Mi Primera Oportunidad 2019” es un espacio de práctica laboral creado para hijos de colaboradores de la institución, con el propósito de contribuir al proceso de formación de los participantes, en el cual realizaron tareas en las distintas áreas de la institución.

Con el apoyo de la Subcomisión Prosperidad del MICM, los jóvenes pudieron ser concientizados sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el interés de la institución de contribuir al cumplimiento de los mismos. Además fueron motivados a participar en un concurso de separación de residuos. Para el cierre del programa los participantes presentaron varios proyectos de emprendimiento, asociados con los ODS.



### Donación de juguetes en INCART

El MICM lleva alegría a niños sobrevivientes de cáncer en la unidad infantil del Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares (INCART) y del Robert Reid Cabral.





### **Reforestación en Los Hoyos**

Empleados del MICM siembran alrededor de mil plantas de caoba criolla en la comunidad de Los Hoyos, en el Distrito Municipal de Hato Damas, durante una jornada de reforestación realizada en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

### **Prevención de Cáncer de Mama**

El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes y el Despacho de la Primera Dama realizaron un operativo de mamografías, con el objetivo de prevenir y reducir la tasa de mortalidad de la población femenina del país por causa del cáncer de mama.



### **Limpieza de playas**

El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, a través de la Dirección de Comercio Exterior y Administración de Tratados, encabezó una jornada de limpieza y recogida de desechos sólidos en la playa Fuerte San Gil, en el Malecón de Santo Domingo.

La jornada estuvo encabezada por la Subdirectora de DICOEX, Karina Mañón, quien junto a su equipo de trabajo, se internaron de 9 a.m. a 12 m. en la playa, donde llenaron decenas de bolsas con desechos sólidos.



## 4.2 DATOS DE CONTACTO

### Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes

#### Ubicación:

##### ■ Torre MICM

Av. 27 de febrero No. 306, Torre MICM, Bella Vista. Santo Domingo, República Dominicana. Apartado Postal: 10121  
Teléfono: (809) 685-5171.

##### ■ Oficinas Regional Norte, Santiago de los Caballeros

Reparto Tavares, Santiago de los Caballeros  
Teléfono: (809) 724-7332

##### ■ La Romana

C/Francisco Richiez, Edificio Galería, Suite 3  
Teléfono: (809) 550-8129

##### ■ San Juan de la Maguana

C/Anacaona esquina Salomé  
Teléfonos: (809) 557-7020 / (809) 557-7017

##### ■ Valverde, Mao

C/Duarte No. 26, Edificio Fifa, Segundo Piso  
Teléfono: (809) 572-7544

##### ■ Puerto Plata

C/Manolo Tavárez Justo, Sector Los Reyes  
Teléfono: (809) 586-9337

##### ■ Barahona

C/Tony Mota Ricart casi esquina Sócrates Lagares  
Teléfono: (809) 722-7214



### 4.3 IDENTIFICACIÓN Y FORMA DE CONTACTO CON EL ÁREA DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

**Área responsable:** Dirección de Control de Gestión

La Dirección de Control de Gestión, es responsable de supervisar y evaluar el control de todos los procesos financieros, administrativos y de gestión de la entidad y el establecimiento de sistemas de mejora continua, para la adopción de una cultura de eficiencia y calidad.

**Contacto:** (809) 685-5171, ext. 6307/1231

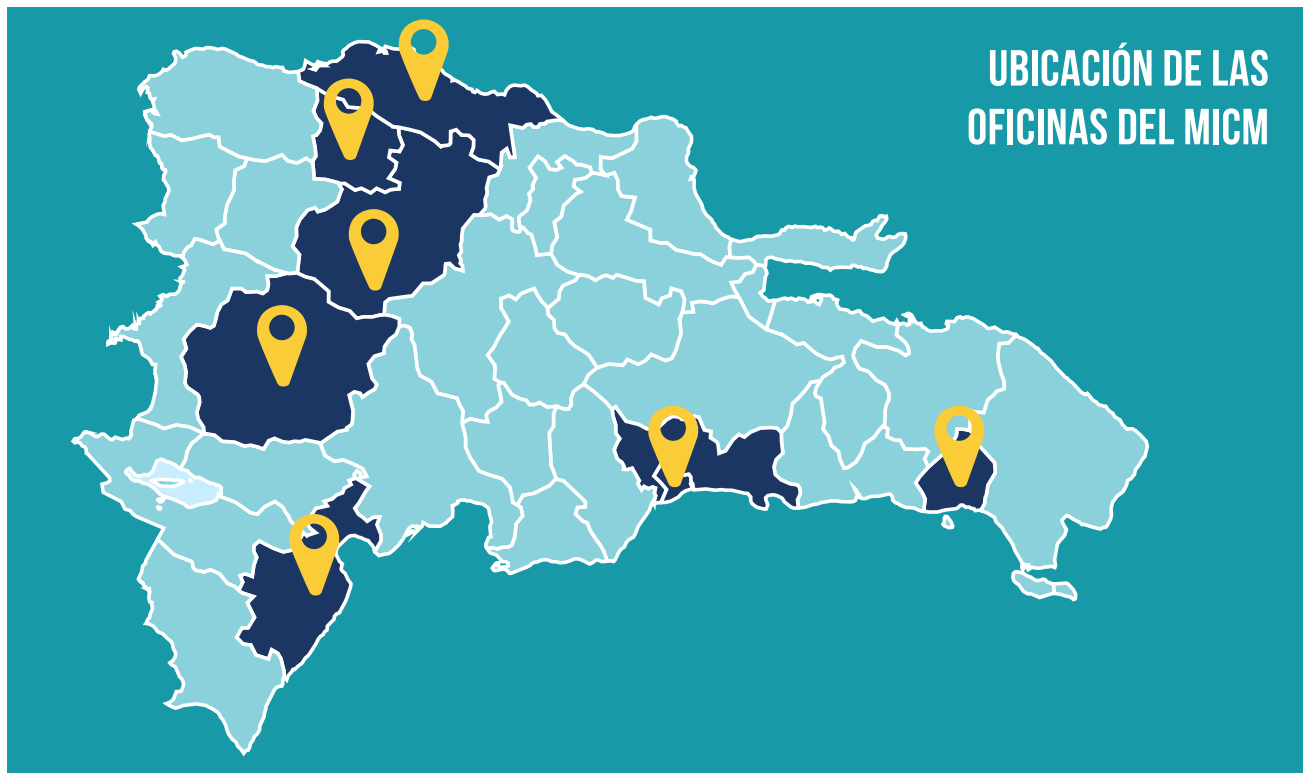
**Correo:** controldegestion@micm.gob.do

### 4.4 MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE HACIA LA INSTITUCIÓN

El ciudadano/ cliente puede ponerse en contacto con la institución de manera presencial, telefónica, escrita o virtual.

#### Ubicación

El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes está ubicado:





# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

DICIEMBRE 2019 - DICIEMBRE 2021  
SANTO DOMINGO, REPÚBLICA DOMINICANA

2<sup>DA</sup>. VERSIÓN

El programa de Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), 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.







El programa de **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.



**MICM**  
MINISTERIO DE INDUSTRIA  
COMERCIO Y MIPYMES  
REPÚBLICA DOMINICANA

**TORRE MICM**

Av. 27 de Febrero, No. 306, Bella Vista  
Santo Domingo, República Dominicana  
(809) 685-5171 • (809) 200-5171 sin cargos

[www.micm.gob.do](http://www.micm.gob.do)

 @mic\_rd   micmrd