

## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

 Sede Central. Ave. 27 de febrero Esq. Avenida Luperón, Plaza de La Bandera. Apdo. Postal 1462, Santo Domingo, República Dominicana

 809-530-0010  
ext. 294 (Oficina de Acceso a la Información)  
ext. 293 (Div. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión)

 sugerencias@proindustria.gov.do  
oai@proindustria.gov.do

 [www.proindustria.gov.do](http://www.proindustria.gov.do)

@ProindustriaRD



## QUEJAS Y SUGERENCIAS

**Buzones:** Buzón de Quejas y Sugerencias, Sede Central de PROINDUSTRIA – 15 días laborables.

**Correo:** sugerencias@proindustria.gov.do – 15 días laborables.

**Línea 311:** <https://311.gob.do/> – 15 días laborables.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En los casos en donde los servicios comprometidos no han sido prestados adecuadamente conforme a los plazos y estándares establecidos en este documento, el usuario podrá presentar sus quejas, a través de cualquiera de los medios dispuestos para estos fines.

Como medida de subsanación, el usuario recibirá una carta o comunicación firmada por la máxima autoridad del Centro de Desarrollo y Competitividad Industrial (PROINDUSTRIA), en la que ofrecerá disculpas y explicará las razones del incumplimiento, además indicará la medida a adoptar como forma de subsanación. La institución se compromete a dar respuesta en un plazo no mayor de quince (15) días laborables.

## UNIDAD RESPONSABLE

Departamento de Planificación y Desarrollo



**Horario de atención:**  
8:00am – 4:00pm



**Teléfono y Extensión:**  
Tel. 809-530-0010, ext. 293



**Correo del área:**  
[calidad@proindustria.gov.do](mailto:calidad@proindustria.gov.do)

## DATOS DE CONTACTOS



Sede Central. Ave. 27 de febrero Esq. Avenida Luperón, Plaza de La Bandera. Apdo. Postal 1462, Santo Domingo, República Dominicana.



8:00am – 4:00pm



(809) 530-0010 ext. 293 y 294



[oai@proindustria.gov.do](mailto:oai@proindustria.gov.do)



**Noviembre 2025 - Noviembre 2027**

**PRIMERA VERSIÓN**

El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

## DATOS IDENTIFICATIVOS

El Centro de Desarrollo y Competitividad Industrial (PROINDUSTRIA), continuador jurídico de la Corporación de Fomento Industrial de la República Dominicana, surge en virtud del artículo 3 de la Ley 392-07, de Competitividad e Innovación Industrial, de fecha 04 de diciembre del año 2007, modificadas mediante las Leyes 542-14 y 242-20.

Desde su creación PROINDUSTRIA, se ha focalizado en apoyar y promover la competitividad y el desarrollo de la industria manufacturera dominicana, a través de beneficios, facilidades e incentivos fiscales, que a su vez ha contribuido en gran medida a la generación de empleos formales, de calidad y a la renovación y modernización de las industrias de manufacturas.

PROINDUSTRIA se ha posicionado como la principal institución que promueve políticas públicas lógicas y consensuadas, que motorizan la competitividad de la manufactura local, a través del aumento en su productividad, la inversión en renovación, el fomento de la innovación, la mejora de la calidad y el apoyo a las exportaciones.

## MISIÓN

Impulsar el desarrollo competitivo de República Dominicana, a través del fomento e innovación de la industria manufacturera nacional.

## NORMATIVAS

Ley 392-07 de Competitividad e Innovación Industrial (2007), junto a su Reglamento 674-12 y las modificaciones introducidas por las Leyes 542-14 y 242-20, que establecen el marco general para el fomento de la competitividad.

Resolución No. 305-67-2014 del Consejo de Directores de Proindustria, que regula el reconocimiento de inversión.

Decreto No. 838-04 (2004), que dispone la creación de parques PYMES en distintas zonas del país. Decreto No. 839-04 (2004), que autoriza al Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación a conocer expedientes sometidos por la entonces CFI (hoy Proindustria) para acogerlos bajo los incentivos fiscales de la Ley 8-90.

## INCLUSIÓN

PROINDUSTRIA ofrece amplias zonas de parqueo y rampas para el acceso de personas con discapacidad y embarazadas. En su primer piso, la Sede Central dispone de una cómoda área de espera amueblada, iluminada y con aire acondicionado. También cuenta con baños higiénicos y de fácil acceso para los visitantes. Su ubicación en Santo Domingo facilita la conexión con las principales rutas de transporte público.

## ATRIBUTOS DE CALIDAD



### Amabilidad

Es el trato amable y cortés a los ciudadanos usuarios de nuestros servicios.



### Tiempo de respuesta

Es el cumplimiento con el tiempo de plazo establecido.



### Fiabilidad

Habilidad de realizar un servicio de modo cuidadoso y fiable.



### Profesionalidad

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicio	Atributo	Estándares	Indicadores
<b>Registro Industrial</b> Es el procedimiento mediante el cual se le asigna un código industrial, público, obligatorio y gratuito para todas las industrias manufactureras dominicanas.	Profesionalidad	85%	% de satisfacción con el nivel de profesionalidad en resultados de encuestas trimestrales
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción con certificaciones de Registro Industrial entregadas correctamente, en resultados de encuestas trimestrales
	Amabilidad	85%	% de satisfacción con el nivel de amabilidad en resultados de encuestas trimestrales
<b>Programa Nacional de Capacitación para la Industria Manufacturera:</b> Ofrecer capacitación para el mejoramiento de la productividad de las industrias manufactureras.	Tiempo de Respuesta	15 días laborales	Días transcurridos para dar respuesta sobre inscripciones.

## DEBERES DEL CIUDADANO

- Tratar con respeto al personal de la institución
- Respetar los horarios y plazos establecidos en la prestación de los servicios.
- Cumplir con los requisitos establecidos acorde a cada servicio.
- Anexar las documentaciones requeridas.
- Dar a conocer a través del buzón de sugerencia, cualquier insatisfacción, recomendación o quejas que tengan en cuanto al servicio o al personal de la institución.
- Notificar a la institución cualquier cambio que realicen en el registro mercantil (razón social y RNC).

## DERECHOS DEL CIUDADANO

- Recibir un trato adecuado y con respeto por parte del servidor.
- Ser orientado sobre los requisitos que debe presentar con relación a cada uno de los servicios que brinda la institución.
- Recibir información clara, precisa, veraz y oportuna sobre las inquietudes de los servicios ofrecidos.
- Conocer las leyes y normas que rigen los servicios que ofrece la institución.
- Ser asesorado sobre los beneficios a obtener al acogerse a uno de nuestros servicios.
- Realizar reclamaciones a través del buzón de sugerencia.
- Ser contactado en caso de que la solicitud presente inconveniente que impida cumplir con la entrega del servicio en el tiempo previsto.
- Tener acceso al estatus que se encuentra su solicitud.