

## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para acceder al Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación (CNZFE), usted puede dirigirse a:

OFICINA	PRESENCIAL	VÍA TELEFÓNICA	CORREO ELECTRÓNICO
Principal:	Ave. Leopoldo Navarro #61, Edif. San Rafael, Sto. Piso Santo Domingo, Rep. Dom.	809-686-8077	contacto@cnzfe.gob.do



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

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

	Canales	Tiempo de Respuesta
	Buzón físico de Quejas y Sugerencias	15 días laborables
	Sistema 3-1-1: Denuncias, Quejas y Reclamaciones	15 días laborables
	Oficina de Libre Acceso a la Información Pública	15 días laborables
	quejasysugerencias@cnzfe.gob.do	15 días laborables

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Si el Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación (CNZFE) incumple en el compromiso de calidad establecido, la máxima autoridad remitirá al usuario una comunicación o un correo electrónico en un plazo de 15 días laborables, pidiendo disculpa por los inconvenientes causados por dicha acción.

## DATOS DE CONTACTO

OFICINAS	TELÉFONO	HORARIO
Principal:	809-686-8077	8:00 a.m.-4:00 p.m.
Santiago:	809-576-1747	8:00 a.m. -5:00 p.m.



ESCANEA PARA OBTENER LA UBICACIÓN

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

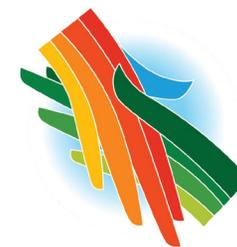
El Departamento de Servicios al Usuario, es el responsable de recibir, procesar y tramitar todo lo concerniente a la Carta Compromiso. La oficina del Encargado está ubicada en el 4to. nivel del Edificio San Rafael, en la Av. Leopoldo Navarro No. 61, Sector Miraflores.

Número de contacto: (809) 686-8077  
 Correo: [serviciosalusuario@cnzfe.gob.do](mailto:serviciosalusuario@cnzfe.gob.do)  
 Horario: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. – 4:00 p.m.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

**3ra** VERSIÓN  
 AGOSTO 2025 | AGOSTO 2027

RESOLUCIÓN NO. 222-2025  
 EMITIDA POR EL MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



El Programa Carta Compromiso 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.

## DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

El Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación es la institución responsable de la regulación y aplicación de la Ley No. 8-90, del 15 de enero del 1990, sobre las Zonas Francas de Exportación. De acuerdo al Artículo 13 de la referida Ley, las Zonas Francas se definen como un área geográfica del país, sometidas a los controles aduaneros y fiscales especiales establecidos por ley, en la cual se permite la instalación de empresas que destinen su producción o servicios hacia el mercado externo, mediante el otorgamiento de los incentivos necesarios para fomentar su desarrollo.



### MISIÓN

Impulsar el crecimiento y desarrollo del sector zonas francas, mediante la promoción y atracción de nuevas inversiones.

### NORMATIVA REGULADORA

El Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación fue creado mediante el Decreto No. 507 en el mes de diciembre del 1978.

El 15 de enero del 1990 es promulgada la Ley No. 8-90, mediante la cual se crea la Dirección Ejecutiva del Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación y se amplían las funciones y obligaciones del mismo.

Asimismo, el Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación tiene a su cargo la implementación de la Ley No. 56-07 sobre sectores prioritarios.

### INCLUSIÓN

El Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación, está certificado bajo la norma NORTIC A2, El portal dispone del apartado para personas con discapacidad visual. Se garantiza el acceso a las instalaciones y servicios mediante rampas y ascensores para personas que usan silla de ruedas.

### DEBERES DEL CIUDADANO

- Tratar con respeto al personal del CNZFE que presta el servicio.
- Tramitar sus solicitudes ante el CNZFE, cumpliendo con los requisitos establecidos. Anexar toda la documentación requerida para la prestación del servicio.
- Respetar el cumplimiento de los plazos establecidos de los servicios.
- Presentar a través del Departamento Servicios al Usuario, o del buzón quejas y sugerencias, cualquier insatisfacción con la prestación de nuestros servicios.

# ATRIBUTOS DE CALIDAD

**TIEMPO DE RESPUESTA:**  
Es el intervalo de tiempo comprometido para dar respuesta a las solicitudes de los usuarios.

**PROFESIONALIDAD:**  
Es el conjunto de cualidades, comportamientos y actitudes que demuestran competencia, responsabilidad y ética, además de realizar el trabajo de manera eficiente, respetando las normas y valores de nuestra institución.

**FIABILIDAD**  
Es la habilidad de cumplir con los compromisos establecidos de manera consistente, entregar servicios de calidad, cumplir con los plazos acordados, mantener la integridad de la información y actuar con transparencia.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributo	Estándar	Indicador
Autorización de Exportaciones	Tiempo de Respuesta	1 día laborable (2 horas laborales)	Total de Autorizaciones respondidas dentro del plazo establecido vs total de solicitudes recibidas
Carta de No Objeción para Mercancías Devueltas	Tiempo de Respuesta	3 días laborales	Total de Autorizaciones respondidas dentro del plazo establecido vs total de solicitudes recibidas
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción en encuestas semestrales
	Profesionalidad	85%	% de satisfacción en encuestas semestrales
Certificación de Estatus de Parque o Empresa de Zona Franca	Tiempo de Respuesta	3 días laborales	Total de Autorizaciones respondidas dentro del plazo establecido vs total de solicitudes recibidas
Certificación de No Objeción para Emisión de Carnet de ITBIS	Tiempo de Respuesta	5 días laborales	Total de Autorizaciones respondidas dentro del plazo establecido vs total de solicitudes recibidas
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción en encuestas semestrales
	Profesionalidad	85%	% de satisfacción en encuestas semestrales
Certificación Impuesto Selectivo al Consumo	Tiempo de Respuesta	5 días laborales	Total de Autorizaciones respondidas dentro del plazo establecido vs total de solicitudes recibidas
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción en encuestas semestrales
	Profesionalidad	85%	% de satisfacción en encuestas semestrales
Certificación para Solicitudes de Visa o Residencia	Tiempo de Respuesta	5 días laborales	Total de Autorizaciones respondidas dentro del plazo establecido vs total de solicitudes recibidas
	Profesionalidad	85%	% de satisfacción en encuestas semestrales
Certificación de No Objeción para Renovación o Pérdida de Carnet de ITBIS	Tiempo de Respuesta	5 días laborales	plazo establecido vs total de solicitudes recibidas
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción en encuestas semestrales
	Profesionalidad	85%	% de satisfacción en encuestas semestrales
Carta de No Objeción para Recibir Materias Primas, Maquinarias y/o Equipos del Mercado Local	Tiempo de Respuesta	3 días laborales	Total de Autorizaciones respondidas dentro del plazo establecido vs total de solicitudes recibidas
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción en encuestas semestrales
	Profesionalidad	85%	% de satisfacción en encuestas semestrales
Carta de No Objeción para Reembarque de Materias Primas, Maquinarias y/o Equipos	Tiempo de Respuesta	3 días laborales	Total de Autorizaciones respondidas dentro del plazo establecido vs total de solicitudes recibidas
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción en encuestas semestrales
	Profesionalidad	85%	% de satisfacción en encuestas semestrales
Carta de No Objeción para Traspaso de Materias Primas, Maquinarias y/o Equipos para el Mercado Local	Tiempo de Respuesta	3 días laborales	Total de Autorizaciones respondidas dentro del plazo establecido vs total de solicitudes recibidas
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción en encuestas semestrales
	Profesionalidad	85%	% de satisfacción en encuestas semestrales
Exoneración de Materias Primas, Maquinarias y Equipos Ley 8-90	Tiempo de Respuesta	3 días laborales	Total de Autorizaciones respondidas dentro del plazo establecido vs total de solicitudes recibidas
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción en encuestas semestrales
	Profesionalidad	85%	% de satisfacción en encuestas semestrales
Autorización Venta al Mercado Local	Tiempo de Respuesta	3 días laborales	Total de Autorizaciones respondidas dentro del plazo establecido vs total de solicitudes recibidas
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción en encuestas semestrales
	Profesionalidad	85%	% de satisfacción en encuestas semestrales