





## Formas de comunicación y participación ciudadana

Los ciudadanos pueden dirigirse a nuestras oficinas ubicadas en la calle Manuel de Jesús Troncoso No. 18 esq. Francisco Carias Lavandier, Ens. Paraíso, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

Formas de contacto disponibles:

- Página web: [www.cdc.gob.do](http://www.cdc.gob.do)
- Teléfono: (809) 476-0111 ext. 221
- Correo electrónico: [info@cdc.gob.do](mailto:info@cdc.gob.do)
- Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP)
- Redes sociales:
  -  @cdc\_rd
  -  @CDC\_RD
  -  CDC\_RD
  -  CDCRD

## Quejas y sugerencias

Los ciudadanos y partes interesadas pueden expresar sus quejas y sugerencias a través de los siguientes canales:

**Buzón físico de quejas y sugerencias:** disponible en el área de recepción de la institución.

**Correo electrónico:** [quejas@cdc.gob.do](mailto:quejas@cdc.gob.do)

**Línea de atención gubernamental:** [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do)


**Vía telefónica:** (809)476-0111 ext. 246


**Tiempo de respuesta:** 15 días hábiles para dar respuesta a las solicitudes después de presentadas.

## Medidas de subsanación

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta, la Máxima Autoridad de la CDC emitirá una carta, en un plazo máximo de quince (15) días laborables, presentando sus disculpas al usuario por no haber recibido el servicio en el plazo acordado, explicando el motivo que originó el incumplimiento y las medidas que serán adoptadas para solucionar la situación.

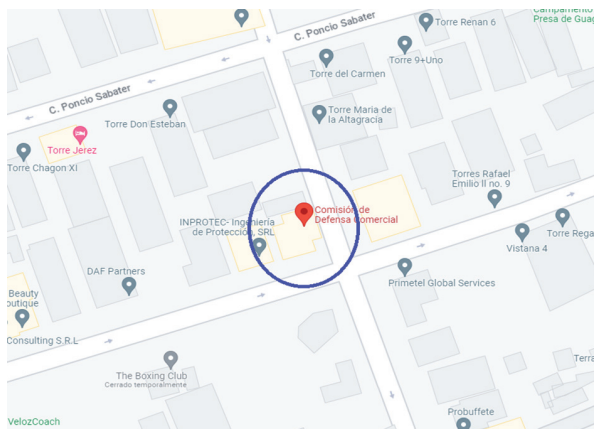
## Datos de contacto

 Calle Manuel de Jesús Troncoso No. 18 esq. Francisco Carias Lavandier, Ensanche Paraíso. Santo Domingo, Distrito Nacional.

 (809) 476-0111 ext. 221.


 Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

## Mapa con ubicación



## Responsable de la carta compromiso

Área responsable: Planificación y Desarrollo.

 (809) 476-0111 ext. 238.

 lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.



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 la ciudadanía y el Estado.



COMISIÓN REGULADORA DE PRÁCTICAS DESLEALES EN EL COMERCIO Y MEDIDAS DE SALVAGUARDIAS



Vigencia  
Julio 2023 – Julio 2025

## Datos identificativos

La Comisión Reguladora de Prácticas Desleales en el Comercio y sobre Medidas de Salvaguardias (Comisión de Defensa Comercial), tiene como función principal ejecutar, a solicitud de parte interesada o de oficio, las investigaciones que demande la administración de la Ley No. 1-02, su reglamento de aplicación y los tratados internacionales sobre la materia, para determinar, en los casos en que proceda, la aplicación de derechos antidumping, derechos compensatorios y medidas de salvaguardias.

**Misión:** Defender la producción nacional ante aumentos súbitos de importaciones y prácticas desleales en el comercio internacional.

**Visión:** Somos un instrumento eficaz de defensa comercial que contribuye a la permanencia y ajuste de los sectores productivos.

### Normativas:

- Ley Núm. 1-02 sobre Prácticas Desleales de Comercio y Medidas de Salvaguardias y su Reglamento de Aplicación.
- Acuerdo relativo a la Aplicación del Artículo VI del Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio (GATT) de 1994 (Acuerdo Antidumping); el Acuerdo sobre Subvenciones y Medidas Compensatorias; y el Acuerdo sobre Salvaguardias.

## Inclusión

Tienen preferencia al momento de llegar a nuestras oficinas: las embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad.

## Atributos de calidad

### Tiempo de respuesta:

Es el plazo establecido para la prestación del servicio, dicho plazo inicia al momento en que se presenta la solicitud.

### Fiabilidad:

Nivel de confianza que tienen los usuarios sobre la información otorgada por los colaboradores de la institución.

### Profesionalidad:

Nivel de conocimiento técnico y experiencia que tiene

el personal para atender adecuadamente al usuario.

### Amabilidad:

Consiste en brindar un trato cortés y respetuoso al usuario.

Compromisos de calidad			
Servicio	Atributos	Estándares	Indicadores
Procedimientos de investigación por dumping.	Tiempo de respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% Decisión sobre solicitudes de investigación publicadas en un plazo de 45 días hábiles.</li> <li>• Decisión preliminar adoptada al menos 60 días hábiles después de iniciada la investigación.</li> <li>• Decisión definitiva adoptada al menos 60 días hábiles después celebrada la audiencia pública.</li> </ul>	Porcentaje de solicitudes completadas en el plazo prometido.
	Fiabilidad	85% de los ciudadanos satisfechos .	Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos semestralmente.
	Profesionalidad	85% de los ciudadanos satisfechos .	Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos semestralmente.
Procedimientos de investigación por subvenciones.	Tiempo de respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% decisión sobre solicitudes de investigación publicadas en un plazo máximo de 45 días hábiles.</li> <li>• Decisión preliminar adoptada al menos 60 días hábiles después de iniciada la investigación.</li> <li>• Decisión definitiva adoptada al menos 60 días hábiles después celebrada la audiencia pública.</li> </ul>	Porcentaje de solicitudes completadas en el plazo prometido.
	Fiabilidad	85% de los ciudadanos satisfechos.	Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos semestralmente.
	Profesionalidad	85% de los ciudadanos satisfechos .	Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos semestralmente.
Procedimientos de investigación por salvaguardias.	Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% decisión sobre solicitudes de investigación publicadas en un plazo de 45 días hábiles.</li> <li>• Decisión preliminar adoptada al menos 60 días hábiles después de iniciada la investigación.</li> <li>• Decisión definitiva adoptada al menos 60 días hábiles después celebrada la audiencia pública.</li> </ul>	Porcentaje de solicitudes completadas en el plazo prometido.
	Fiabilidad	85% de los ciudadanos satisfechos.	Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos semestralmente.
	Profesionalidad	85% de los ciudadanos satisfechos.	Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos semestralmente.
Información y asistencia para la defensa comercial (SIADEC)	Tiempo de respuesta	3 días laborables para realizar el primer contacto.	Porcentaje de asistencias brindadas en el plazo prometido.
	Fiabilidad	85% de satisfacción del ciudadano con respecto al nivel de confianza con que recibe el servicio.	Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos semestralmente.
	Profesionalidad	85% de los ciudadanos satisfechos .	Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos semestralmente.
	Amabilidad	85% de los ciudadanos satisfechos .	Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos respecto a la amabilidad en el servicio prestado semestralmente.

## Deberes del ciudadano

- Cumplir con lo dispuesto en la Constitución, las leyes y el ordenamiento jurídico en general.
- Actuar de acuerdo con el principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en los

procedimientos, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

- Observar un trato respetuoso con el personal al servicio de la CDC.
- Colaborar en el buen desarrollo de los procedimientos, cumpliendo con sus obligaciones previstas en las leyes.