



# Formalízate

Fomentamos tu crecimiento, porque Ser Formal es un buen negocio



# PROTOCOLO DE OPERACIÓN Y GESTIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA DE FORMALIZACIÓN

Se incluyen en el presente documento el Procedimiento de Integración, la Política de Gestión del Equipo de la Ventanilla Única de Formalización (VUF) y el Manual de Asistencia al Usuario.



# SIGLAS, DEFINICIONES Y SIMBOLOGÍA:

## |Siglas

**CCPSD:** Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo

**CENTRO MIPYMES:** Centro de Servicios de Apoyo Integral a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas

**DGII:** Dirección General de Impuestos Internos

**EIRL:** Empresa Individual de Responsabilidad Limitada

**FEDOCAMARAS:** Federación Dominicana de Cámaras de Comercio

**MICM:** Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes

**MIPYME:** Micro, Pequeña y Mediana Empresa

**MIT:** Ministerio de Trabajo

**ONAPI:** Oficina Nacional de la Propiedad Industrial

**PF:** Persona física

**SRL:** Sociedad de Responsabilidad Limitada

**TSS:** Tesorería de la Seguridad Social

**VUF:** Ventanilla Única de Formalización

## |Definiciones

**Empresa:** Se trata de la unidad productiva constituida con el objetivo de obtener beneficios a través de la prestación de determinados productos y/o servicios de una determinada actividad económica.

**Empresa Individual de Responsabilidad Limitada:** Es aquella empresa constituida como persona jurídica que pertenece a una persona física, por lo que también es conocida como empresa de único dueño. Esta empresa tiene capacidad de ser titular de derechos y obligaciones, lo que permite que su patrimonio sea independiente al patrimonio personal.



**Estatutos Sociales:** Es aquel documento donde se establecen las reglas de constitución de una determinada entidad u organización. En el caso de la empresas, también se denomina como contrato de sociedad.

**Estructura Legal:** Es la forma en que se organiza la empresa, es decir, el tipo de organización legal a la que se acoge un negocio. A través de la Ventanilla Única de Formalización, se puede seleccionar: Persona Física, Empresa Individual de Responsabilidad Limitada o Sociedad de Responsabilidad Limitada.

**Formalización:** Es el proceso mediante el cual una empresa se regulariza y acredita su negocio ante diferentes organizaciones estatales de un determinado país; formalizarse es conseguir identidad jurídica ante el Estado.

**Formalizate.gob.do:** Es la plataforma que aloja la Ventanilla Única de Formalización, la cual permite la formalización de empresas y registro de personas físicas a través de un proceso simplificado y unitario. Este servidor se encuentra alojado en la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo.

**Mediana Empresa:** Unidad económica, formal o informal, que tenga un número de 51 a 150 trabajadores y un monto de ventas brutas anual de hasta doscientos dos millones de pesos dominicanos (RD\$202,000,000.00)). Según la Ley 187-17 que modifica la Ley No. 488-08 sobre Clasificación Empresarial.

**Microempresa:** Unidad económica, formal o informal, que tenga un número de hasta 10 trabajadores y un monto de ventas brutas anual de hasta ocho millones de pesos dominicanos (RD\$8,000,000.00)). Según la Ley 187-17 que modifica la Ley No. 488-08 sobre Clasificación Empresarial.

**Ministerio de Industria Comercio y Mipymes:** Es el organismo rector, coordinador y supervisor del portal formalizate.gob.do, tarea que se realiza a través del Viceministerio de Fomento a las MIPYMES.

**Nombre Comercial:** Se trata del nombre, denominación, designación o abreviatura que identifica a una empresa o su establecimiento. Este es entregado a través de un Certificado de Nombre Comercial el cual tiene un período de vigencia de diez (10) años.

**Número de Comprobante Fiscal:** Es la secuencia alfanumérica, es decir, letras y números, con que se identifica el comprobante fiscal, otorgado por la DGII a las y los contribuyentes obligados a emitirlos.

**Pequeña Empresa:** Unidad económica, formal o informal, que tenga un número de 11 a 50 trabajadores y un monto de ventas brutas anual de hasta cincuenta y cuatro millones de pesos dominicanos (RD\$54,000,000.00)). Según la Ley 187-17 que modifica la Ley No. 488-08 sobre Clasificación Empresarial.



**Persona física:** Son empresarios/comerciantes que operan de manera individual y cuya estructura de negocios no reúne o no requiere las condiciones exigidas para constituir una empresa o sociedad comercial.

**Persona jurídica:** Es una entidad que permite que un individuo o varios realicen negocios y actividades comerciales bajo una identidad distinta a la personal.

**Registro Mercantil:** Es el sistema conformado por la matrícula, renovación e inscripción de los libros, actos y documentos relacionados con las actividades industriales, comerciales y de servicios, que realizan las personas físicas o jurídicas que se dedican al comercio.

**Registro Nacional del Contribuyente:** Es el número que se utiliza como código de identificación de los contribuyentes en sus actividades fiscales y como control de la administración para dar seguimiento a su cumplimiento de los derechos y deberes fiscales.

**Representante:** Es la persona apoderada para realizar el proceso de creación de empresa o registro de negocios por el portal.

**Seguridad Social:** Es la protección que una sociedad proporciona a los individuos para asegurar el acceso a la asistencia médica y garantizar la seguridad del ingreso en particular en caso de vejez, desempleo, enfermedad, invalidez, accidentes de trabajo, maternidad o pérdida del sostén de familia.

**Sociedad de Responsabilidad Limitada:** Es aquella sociedad conformada por un mínimo de dos (02) y un máximo de cincuenta (50) socios, mediante las aportaciones de éstos, quienes no responden personalmente por las deudas sociales.

**Usuario:** Es la persona que se registra en el portal para iniciar el proceso de formalización, a través de la plataforma [formalizate.gob.do](http://formalizate.gob.do).

**Trabajador:** Es aquella parte que ha sido contratada por una persona física o jurídica (denominado como empleador) para ocupar un determinado puesto de trabajo para la realización de un servicio personal bajo la dependencia del empleador, a cambio del pago de una remuneración o salario.

**Transacción:** Es el número que se le asigna al usuario al momento realizar una solicitud de creación de empresa o registro de negocio por el portal.

## |Introducción

En octubre 2012, con el apoyo de la ONAPI, la DGII y la FEDOCAMARAS, se iniciaron los trabajos de conformación de la VUF, o portal [formalizate.gob.do](http://formalizate.gob.do), bajo la dirección y coordinación del Viceministerio de Fomento a las PYMES. En octubre 2013, fue puesto en producción en 6 provincias del país, logrando para ese momento la unificación de tres (03) de los principales procedimientos requeridos para la creación de empresas.



Posteriormente en el año 2015, fueron integrados la TSS y el MT, logrando así hacer el proceso de formalización en línea más completo aún.

El objetivo principal del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes es lograr que todas las instituciones que tengan requisitos para la correcta operación de una empresa formal incluyan sus servicios en el portal y paralelamente que todas las provincias del país (a través de sus cámaras de comercio y producción) ofrezcan el servicio de formalización en línea de la VUF.

En esa virtud, es de importancia medular contar con un documento que sirva como lineamiento primario y guía de interacción interinstitucional. Con este Protocolo de Operación y Gestión de la Ventanilla Única de Formalización se establecen los lineamientos de regulación de los procesos del portal, así como de los trabajos de los equipos técnicos. El mismo es de uso obligatorio para todos los funcionarios, directivos, técnicos y auxiliares que trabajan en las diferentes áreas e instituciones que conforman la Ventanilla Única de Formalización.

## MARCO DE REFERENCIA

### | Marco Legal

La Ley 1-12, sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030, en su tercer (3er) eje establece como objetivo específico la necesidad de elevar la eficiencia, capacidad de inversión y productividad de la micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), y en el apartado 3.4.3.4 (línea de acción) se destaca la importancia de simplificar los procedimientos legales y tributarios para la creación y formalización de las MIPYMES.

El Decreto 182-15 declara de interés prioritario la puesta en marcha y ejecución de la Ventanilla Única de Formalización, de crear un sistema de atención integral unificado para la creación de empresas. Este tipo de políticas permiten obtener una mayor competitividad del sector productivo y comercial en el país.

En el Artículo 2 de dicho decreto, se instruye al Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), a través de su Viceministerio de Fomento a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, así como a todas las instituciones relacionadas a la formalización de empresas y los negocios, de realizar las acciones y medidas necesarias para simplificar, perfeccionar e informatizar los procedimientos para la constitución y formalización de empresas.

## MARCO GENERAL

### |Objetivo de la Política VUF:



Establecer todas las normas y procedimientos que regulan la Ventanilla Única de Formalización (VUF), establecer la estandarización de los procedimientos técnicos de integración y de asistencia al usuario, así como los lineamientos de como deben ser prestados los servicios de asistencia la Ventanilla Única de Formalización, específicamente del portal [Formalizate.gob.do](http://Formalizate.gob.do).

## **|Alcance:**

Esta política aplica para todas aquellas instituciones que formen parte de la Ventanilla Única de Formalización (VUF). La supervisión de su cumplimiento quedará a cargo del Viceministerio de Fomento a las Mipymes, del Ministerio de Industria Comercio y Mipymes (MICM), en sus funciones de órgano coordinador de la VUF.

# **MARCO INSTITUCIONAL Y FUNCIONES**

## **|Funciones Principales del MICM**

- a) Coordinar el manejo y desarrollo de la plataforma [formalizate.gob.do](http://formalizate.gob.do), así como las mejoras requeridas para el óptimo funcionamiento de la misma.
- b) Dar la aprobación de los cambios y mejoras que se realicen a los procesos y flujogramas de la Ventanilla Única, los cuales habrán debido cumplir el procedimiento correspondiente establecido en las políticas.
- c) Gestionar los procedimientos a ser implementados en la Ventanilla Única de Formalización según los compromisos adoptados por el equipo coordinador.
- d) Dar seguimiento periódicamente a las estadísticas de solicitudes y reporte de incidentes del portal [formalizate.gob.do](http://formalizate.gob.do), con el objetivo de analizar la utilización del portal y qué aspectos se deben reforzar.
- e) Brindar asistencia y soporte técnico a los usuarios del portal que soliciten dichos servicios, a través de cualquiera de los centros de contacto que están bajo el control del MICM, especialmente a través del correo electrónico [formalizate@mic.gob.do](mailto:formalizate@mic.gob.do).
- f) Fomentar y supervisar las integraciones de las cámaras de comercio y producción a la VUF.
- g) Coordinar las integraciones de las instituciones que incorporen sus servicios en la plataforma de la Ventanilla Única.

- h) Coordinar las capacitaciones sobre formalización y utilización y manejo del portal [formalizate.gob.do](http://formalizate.gob.do), al público en general y/o personal de las instituciones integradas o en proceso de integración a la Ventanilla Única.

## **|Funciones Principales de la CCPSD**

- a) Fungir como institución que aloja y gestiona el servidor del portal [formalizate.gob.do](http://formalizate.gob.do), asegurándose de su mantenimiento y correcto desenvolvimiento.
- b) Gestionar el manejo y desarrollo de la plataforma [formalizate.gob.do](http://formalizate.gob.do), así como implementar las mejoras requeridas para el óptimo funcionamiento de la misma, en conjunto al MICM.
- c) Dar respuesta a las solicitudes requeridas por el personal de asistencia al usuario de cualquiera de las instituciones integradas a la Ventanilla Única.
- d) Brindar apoyo en las capacitaciones sobre utilización y manejo del portal [formalizate.gob.do](http://formalizate.gob.do), al público en general y/o personal de las instituciones integradas o en proceso de integración a la Ventanilla Única.

## **Funciones Principales de la FEDOCAMARAS**

- a) Incentivar la integración de las cámaras de comercio y producción que no estén conectadas al portal.
- b) Incentivar el uso de la plataforma a las cámaras de comercio y producción que no estén conectadas al portal la utilización de la Ventanilla Única de Formalización.
- c) Notificar los cambios de personal encargado del manejo la Ventanilla Única de Formalización en dicha las cámaras.
- d) Enviar periódicamente información estadística a las instituciones integradas al portal que lo requieran sobre los procesos del registro mercantil y su renovación.

## **|Funciones principales de las instituciones y cámaras integradas**

- a) Promover la utilización de la Ventanilla Única de Formalización, específicamente de la plataforma [formalizate.gob.do](http://formalizate.gob.do).
- b) Brindar asistencia técnica a las necesidades de los usuarios relacionadas al servicio prestado, o remitirlos al correo de asistencia al usuario [formalizate@mic.gob.do](mailto:formalizate@mic.gob.do).
- c) Presentar propuestas de mejoras, en caso de requerir alguna al procedimiento de la Ventanilla Única de Formalización, bajo el proceso establecido por el equipo coordinador para estos fines.
- d) Notificar al MICM, un listado de las personas que tendrán a su cargo asistencia y/o manejo del portal.

- e) Notificar al MICM los cambios de personal encargado de la asistencia y/o manejo la Ventanilla Única de Formalización en dicha institución.
- f) Notificar con anticipación los cambios en el proceso interno institucional que puedan impactar la Ventanilla Única de Formalización.
- g) Remitir estadísticas al MICM de la siguiente manera:

DGII: Cantidad de personas físicas y jurídicas (SRL y EIRL) creadas anualmente de forma presencial, a través de la OFV y a través de la VUF.

TSS: Cantidad de empleadores registrados.

MIT: Cantidad de trabajadores por sucursales registradas.

ONAPI: Cantidad de nombres comerciales solicitadas a través de su sistema y de la VUF.

Cámaras: Cantidad de registros presenciales o solicitados a través de sus sistemas en línea.

# POLÍTICA DE GESTIÓN DEL EQUIPO DE LA VENTANILLA ÚNICA DE FORMALIZACIÓN

Se establecen para definir los lineamientos que deben seguir las instituciones y cámaras de comercio que forman parte de la Ventanilla Única de Formalización (VUF).

## Procedimiento en [www.formalizate.gob.do](http://www.formalizate.gob.do)

1. El flujo del portal debe estar contenido en un documento oficial validado por el MICM. Es deber de cada institución que integra el portal remitir al Viceministerio de Fomento a las MIPYMES el proceso que lleva a cabo su entidad en el marco del proceso de la VUF.
2. Se desarrollará un flujograma del proceso del usuario y del proceso interno entre las instituciones integradas a la VUF.

Las informaciones y/o documentos generados en el proceso de creación de la empresa, sociedad o registro de persona física a través de VUF, deberán ser del dominio de las entidades que conforman la VUF, dichas informaciones podrán ser consultadas a través de webservice, repositorios o por el medio que las instituciones acuerden.

3. Una vez un usuario realice su solicitud de creación de una empresa, sociedad o registro de persona física a través de VUF, la cámara de la demarcación a la que corresponda dicha solicitud no podrá convertir la solicitud en un proceso presencial.

## Presentación de Mejoras

1. Para efectuar cambios del proceso o de informaciones en el portal, los mismos deben ser remitidos mediante correo electrónico al MICM, quien deberá validar y aprobar los cambios solicitados. El MICM, podrá consultar con la CCPSD, el impacto de las mejoras sobre el portal.
2. Una vez aprobados los cambios, el MICM remitirá la constancia de aprobación a la Gerencia de Desarrollo Empresarial y a la Gerencia de Tecnología e Informática de Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo a fin de que los mismos sean



publicados, en un período no mayor a 10 días laborables; si dicho plazo fuere insuficiente deberá ser notificado una vez recibida la constancia.

4. En el caso de que los cambios o mejoras sean solicitadas por el MICM, los mismos se remitirán a la Gerencia de Desarrollo Empresarial y a la Gerencia de Tecnología y estos deberán dar respuesta por escrito en un período no mayor a 5 días laborables; sobre el impacto de la solicitud en el proceso de la VUF.
5. Cada institución debe notificar, antes de ser aplicadas, las mejoras internas que realizará que tengan impacto en el proceso y deberán al término del año enviar al MICM un informe con el resumen de todas las mejoras de procesos realizados. Por igual, deberán remitir la actualización del flujograma.

## **|Período de Prueba de las Mejoras**

1. Los cambios aprobados deben someterse a prueba, antes de salir a producción, para lo cual se realizarán las validaciones de lugar. Las pruebas se deben realizar de forma presencial, remota o por el medio más conveniente y eficiente, siempre permitiendo que los cambios puedan ser constatados por un personal del MICM, designado a los fines, y de la institución que solicita el cambio.
2. Posteriormente, se debe comunicar por escrito la validación o no de los cambios solicitados al MICM y a la Gerencia de Desarrollo Empresarial de la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo.
3. Una vez superado positivamente el período de prueba, se debe comunicar la salida a producción con un correo a todos los miembros del equipo de VUF.
4. En caso de que dicho cambio no sea posible, deberá remitirse al solicitante y al MICM una justificación vía correo electrónico de la imposibilidad de realización del mismo o las implicaciones negativas que tendría sobre el portal.
5. Los cambios que impliquen una reestructuración o modificación del proceso, antes de ser puestos en producción, requerirán de una capacitación a todos los técnicos del portal y al personal de atención al usuario. Dicha capacitación debe ser realizada por la institución solicitante y con el acompañamiento /soporte de TI de la CCPSD. La capacitación debe acompañarse de material escrito o digital y glosarios, cuando así lo amerite.

## **|Integración a la VUF**

1. Una vez se integre un nuevo servicio de una institución o cámara a la VUF, el MICM notificará vía correo al equipo VUF dicha integración.
2. La asistencia técnica a las cámaras que no están integradas al portal, será brindado por la CCPSD, quien realizará la capacitación y entregará la documentación necesaria para brindar el servicio de forma autónoma.



## |Representantes y Personal Técnico

1. Cada institución designará el equipo técnico que le representará y liderará los trabajos de la misma.
2. Los cambios de personal deberán ser notificados al equipo de VUF vía correo electrónico de forma inmediata y también indicar cuando hayan nuevos integrantes o cambios de puestos. Este personal requerirá de las capacitaciones correspondientes.

## |Asistencia al Usuario

3. Es deber de cada institución mantener una información homogenizada para la asistencia del usuario, la misma será entregada y actualizada por el MICM.
4. Los usuarios con inconvenientes, dudas o trabas para culminar el proceso, deberán ser remitidos a Atención al Usuario del MICM, disponible en los teléfonos:(809)685-5171 Ext.: 642, 6107, 6108, 6109 y el correo [formalizate@mic.gob.do](mailto:formalizate@mic.gob.do).
5. El tiempo de respuesta a los usuarios con problemas reportados a través del correo [formalizate@mic.gob.do](mailto:formalizate@mic.gob.do), remitidos a TI de CCPSD, no deben exceder 06 horas laborables.
6. Cuando una institución detecte problemas en su sistema o el equipo de asistencia al usuario verifique que hay un error o problema en el portal en sí, debe notificar a todas las instituciones que conforman el equipo VUF, vía correo, colocando en el asunto del mismo: “Problemas en el Portal – Institución/Fecha” o a través del HELPDESK para contacto con técnicos de la CCPSD.

## |Promoción de la VUF

1. Las instituciones que conformen la VUF, deberán colocar un banner fijo del portal en sus páginas web, cuyo arte será remitido por el MICM.
2. Las instituciones que conformen la VUF, deberán promover el uso del portal en sus redes sociales y en sus áreas de información y/o atención al cliente, con mensajes y artes predeterminados que serán remitidos o compartidos en un archivo común por el MICM.
3. Las informaciones que sean colocadas en los portales web de las instituciones que conforman el portal que incluyan o hagan referencia de Ventanilla Única de Formalización, deben ser consensuados con el MICM antes de ser publicados o difundidos.

# MANUAL DE INTEGRACIÓN

Para la integración de servicios de instituciones gubernamentales y/o Cámaras de Comercio a la Ventanilla Única de Formalización (VUF)

## |Protocolo Técnico de Integración para Cámaras de Comercio

El proceso de integración de Cámaras de Comercio a la Ventanilla Única de Formalización, consta los siguientes pasos:

1. Completar el formulario de integración de Cámaras de Comercio, a ser proveído por la CCPSD.
2. Recibir las capacitaciones requeridas para el correcto funcionamiento de la VUF(impartidas por la CCPSD).
3. Salida a producción de la Cámara de Comercio a ser integrada.

Requerimientos técnicos con los que deben cumplir las cámaras de comercio y producción, para la integración:

- PC preparadas con Internet Explorer 11.0 y Firefox 53.0.
- PC con un mínimo 2GB de RAM.
- Impresoras Label Zebra LP 2824 o LP 2824 Plus.
- Impresora para imprimir los certificados.
- Internet de 2MB a 3MB de velocidad por cada PC que tengan.

## |Protocolo Técnico de Integración para Servicios

### • INSTITUCIONES CON SERVICIO EN LÍNEA

1. Identificación del trámite y/o proceso a integrar en la plataforma. Se debe tener un portal de acceso público u servicio web.
2. Se realiza un acercamiento interinstitucional, para realizar el levantamiento de informaciones requeridas por la institución para contemplar la integración del API/Webservice al portal de la Ventanilla Única.
3. Coordinación de equipos tecnológicos de cada institución para la elaboración de Webservice/API. En el caso de que se requiera una autorización del funcionario de la institución a ser integrada, elaborar comunicación de parte del Ministro del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, solicitando el acceso requerido.

4. Creado del sistema (Webservice), se debe llevar a cabo un período de prueba para identificar y corregir fallas en el sistema.
5. Anunciar mediante correo a las autoridades del MICM, CCPSD y FEDOCAMARAS, el lanzamiento del servicio integrado a la herramienta.

#### • INSTITUCIONES SIN SERVICIO EN LÍNEA

1. Identificación del trámite y/o proceso a integrar en la plataforma.
2. Identificar si la institución a ser integrada posee un desarrollo tecnológico y si tiene capacidad para la interconexión. Se requiere que dicha institución posea una plataforma donde pueda almacenar sus datos.
3. Se apoyará a la institución solicitante a integrar en la herramienta en el proceso de simplificación de trámite. Se seguirán los siguientes pasos:
  - a. Identificar si la institución objetivo requiere intercambio de información de instituciones terceras. Por ejemplo: Acceso al Registro Mercantil de dicha empresa, planillas de empleador, formularios de declaración jurada, etc.
  - b. Se debe vincular a la institución objetivo con la institución tercera requerida, para la recepción de datos, y la posibilidad de dicho acceso.
  - c. Se trabajará en el desarrollo de Webservice/API de la institución a ser integrada para la escritura de datos en línea y habilidad de interconectarse con la herramienta.
4. Coordinación interinstitucional, para levantamiento de informaciones requeridas por la institución para contemplar la integración del API/Webservice.
5. Coordinación de equipos tecnológicos de cada institución para la elaboración de Webservice/API. Si se requiere una autorización del funcionario de la institución a ser integrada, elaborar comunicación de parte del Ministro solicitando el acceso requerido.
6. Creado del sistema (Webservice), período de prueba para identificar y corregir fallas en el sistema.
7. Anunciar mediante correo a las autoridades del MICM, CCPSD y FEDOCAMARAS, el lanzamiento del servicio integrado a la herramienta.

# MANUAL DE ASISTENCIA AL USUARIO

Guía para la asistencia a los usuarios que utilicen los servicios del portal Formaliza.gob.do de la Ventanilla Única de Formalización (VUF)

## | Objetivo

El presente manual tiene como principal propósito establecer y homogenizar las normas y procedimientos que deben tenerse en cuenta entre el equipo de asistencia de la Ventanilla Única de Formalización (VUF) y los usuarios que utilizan el portal [formalizate.gob.do](http://formalizate.gob.do).

Este contempla las diferentes vías mediante las cuales el usuario podría recibir asistencia en el procedimiento de creación de sus empresas, así como los pasos a seguir, las preguntas frecuentes de los usuarios del portal y las respuestas correspondientes a las mismas.

## | Responsables

La responsabilidad de la observancia y aplicación de este manual corresponde, no solamente al Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) como órgano rector y/o las demás instituciones que conforman la alianza interinstitucional de la Ventanilla Única de Formalización (VUF), sino a todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollan y que estén relacionados a la interacción con los usuarios que utilizan el portal [formalizate.gob.do](http://formalizate.gob.do).

En ese sentido, existe una corresponsabilidad de quienes forman parte del ciclo de atención al usuario en el proceso de creación de empresas a través de la Ventanilla Única de Formalización (VUF). Éstos mantienen el deber de prestar una atención al usuario en atención de los principios de la actuación administrativa establecidos en el artículo 3 de la Ley 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.

## | Canales de Atención

Los canales de atención al usuario son los medios mediante los cuales los usuarios interactúan y pueden recibir del asesoramiento de los miembros de asistencia de la Ventanilla



Única de Formalización (VUF) para realizar los tramites correspondientes para la creación de empresas y/o obtención de cualquier otro servicio que pueda ser solicitado mediante el portal [formalizate.gob.do](http://formalizate.gob.do).

Los canales de asistencia al usuario de la VUF, son los siguientes:

- **Asistencia de atención presencial:** Es el espacio físico que ha sido habilitado para que los usuarios puedan acudir en búsqueda de una asistencia técnica para la utilización de los servicios del portal.
- **Asistencia de atención vía correo electrónico:** Es el tipo de asistencia donde el usuario puede enviar al funcionario de asistencia al usuario el reporte de incidente que se le ha presentado en el portal. A través de la asistencia vía correo electrónico, se busca tener una comunicación efectiva y directa con el usuario.
- **Asistencia de atención vía telefónica:** Es el mecanismo de asistencia al usuario que permite que el funcionario de asistencia pueda brindar un asesoramiento en tiempo real y acompañe al usuario ante cualquier problemática que se le presente. Esta vía es de uso excepcional cuando el usuario no pueda ser asistido por la vía presencial y/o correo electrónico.

## | Asistencia al Usuario

Estas son las reglas básicas de asistencia al usuario en cada uno de los canales de asistencia al usuario que hayan sido establecidos por el equipo coordinador de la Ventanilla Única de Formalización (VUF). El principal objetivo es estandarizar y establecer los lineamientos que se deben tener en cuenta al momento de atender al usuario.

- **Asistencia de atención presencial:** Cada cámara deberá contar con un personal que pueda brindar asistencia presencial a los usuarios que así lo ameriten, para lo cual podrán hacer uso del presente manual, así como del Manual para Usuarios del portal.
- **Asistencia de atención vía correo electrónico:** Cuando el usuario presentará dificultades con la creación de su empresa, a través del portal , se le remitirá a [formalizate@mic.gob.do](mailto:formalizate@mic.gob.do) , donde debe remitir las siguientes informaciones:
  - Nombre completo
  - Nombre de usuario del portal
  - Núm. de la Transacción (si esta ha sido generada)
  - Núm. Cédula de Identidad y Electoral
  - Adjuntar captura de pantalla del problema presentado

Se le debe indicar al usuario que en el asunto del correo coloque el número de su transacción y descripción del problema generado.

Por otro lado, en caso de recibir solicitudes de consultas de estado de transacciones generadas a través de [formaliza.gob.do](http://formaliza.gob.do), los usuarios deberán ser remitidos directamente al portal a la opción “Consultar Solicitudes”, donde podrán visualizar el último estado de la misma.

- **Asistencia de atención vía telefónica:** Esta es la vía excepcional de atención al usuario. Solamente debe ser utilizada en caso de que el ciudadano no haya podido recibir el asesoramiento requerido a través del canal de asistencia presencial y/o vía correo electrónico. En dicho caso, éste debe ser remitido al (809) 685-5171 ext. 642, 6107, 6108 y 6109 y/o podría marcar al \*462 desde cualquier teléfono, siendo ésta última una vía informativa sobre el servicio brindado a través del portal.

## | Preguntas Frecuentes del Usuario

En aras de facilitar la atención por cualquiera de las vías establecidas, se han recopilado una serie de preguntas que usualmente son presentadas por el usuario:

### 1. ¿Qué necesito tener antes de iniciar el proceso de formalización de mi empresa?

- Copia de los documentos de identidad de los socios y del gerente de tratarse de un tercero, escaneado en formato PDF
- Tarjeta de crédito o débito VISA para realizar los pagos en línea
- Cuenta de correo electrónico.

### 2. ¿Cuánto tengo que pagar para constituir mi empresa?

Eso dependerá del capital social de la empresa. Le recomendamos que consulte la calculadora que se encuentra en el portal:

- Ingrese al portal: [www.formalizate.gob.do](http://www.formalizate.gob.do)
- Clic en “Ver Calculadora”
- Insertar Capital
- Dar Clic en “Generar Calculadora”

### 3. ¿Qué tipo sociedad puedo crear a través del portal?

Puedes constituir como:

- Persona Física (PF)
- Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL)
- Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL)

### 4. ¿Por qué no me aprueban y/o me objetan el nombre que deseo registrar en la Oficina Nacional de Propiedad Industrial (ONAPI)?



Es posible que su nombre coincida con otro nombre, o con otra solicitud depositada con anterioridad. También es posible que su nombre sea muy genérico (por ejemplo: Agua fresca).

Por esta razón, es recomendable que antes de solicitar su nombre comercial, pueda dirigirse a las oficinas de ONAPI para que pueda ser asistido por uno de sus representantes, quienes realizarán una búsqueda de antecedentes de signos, a los fines de evitar que el signo elegido esté afectando derechos anteriores de un competidor.

**5. ¿En qué tiempo me entregan los documentos y certificación referente a la constitución de mi empresa?**

- En siete (7) días laborables (SRL)
- En siete (7) días laborables (EIRL)
- En veinticuatro (24) horas laborables (Persona física)

**6. Yo tengo un negocio desde hace 10 años, pero es informal, ¿me puedo formalizar por la página? ¿Cómo lo hago?**

Claro que si. Primero debe contar con:

- Copia de los documentos de identidad de los socios y del gerente de tratarse de un tercero, escaneado en formato PDF.
- Tarjeta de crédito o débito VISA para realizar los pagos en línea.
- Cuenta de correo electrónico.

**7. Quiero registrar mi empresa, sin socios, y tengo un nombre que lo uso hace 5 años, pero no lo he registrado. ¿Me puedo formalizar a través de [formalizate.gob.do](http://formalizate.gob.do)?**

Si quiere formar su empresa sin socios, lo más recomendable es que forme una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL). El proceso de constitución de las EIRL se encuentra habilitado en nuestro portal (antes de iniciar el proceso recuerde tener los documentos necesarios).

En cuanto al nombre comercial, una vez haya iniciado el proceso para la creación de su empresa, deberá verificar la disponibilidad de dicho nombre comercial.

**8. ¿Tengo que pagar RD\$ 100,000 pesos en el portal para constituir mi empresa como Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL)?**

No. Este monto representa el capital mínimo necesario para constituir su empresa como Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL) y el mismo será el capital con el que contarán como sociedad para iniciar sus operaciones.

Este monto puede ser aportado en numerario/efectivo (forma permitida en el portal) o mediante los activos fijos que utilizará para realizar sus actividades comerciales.



Horario de servicios: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Correo electrónico: [info@mic.gob.do](mailto:info@mic.gob.do)

### **13. ¿A quién puedo contactar si tengo problemas creando mi empresa en el portal?**

Puede llamar al al teléfono: (809) 685-5171 Ext.: 642, 6107,6108, 6109 | Horario de servicios: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Correo electrónico: [info@mic.gob.do](mailto:info@mic.gob.do), o escribir un correo a [formalizate@mic.gob.do](mailto:formalizate@mic.gob.do)

### **14. ¿Cómo creo mi empresa si soy extranjero a través de la VUF?**

En los datos del solicitante seleccionará el documento “pasaporte” e introducirá los números del mismo. Para realizar el pago del 1% del capital a través del Netbanking del banco de su preferencia, un socio dominicano o un representante podrán generar el mismo con el número de su cédula.

Si de los socios de una SRL, hay uno que sea extranjero y no reside en la República Dominicana, puede constituir su empresa utilizando su pasaporte, si es residente puede utilizar su cédula de extranjero/identidad.

De igual forma, si usted reside en el país y posee su cédula de extranjero, podrá completar todo el proceso utilizando la misma.

### **15. ¿Qué es el Registro Nacional de Contribuyente?**

El RNC, es un número que sirve como código de identificación de los contribuyentes en sus actividades fiscales y como control de la Administración Tributaria para dar seguimiento al cumplimiento de los deberes y derechos de estos.

El RNC surge con el fin de establecer una numeración común para la liquidación y pago de los diferentes impuestos, contribuciones y tasas

### **16. Me gustaría constituir mi negocio pero sin ningún socio, ¿puedo crear una Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)?**

No, pues la Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL) es un tipo de sociedad comercial que debe estar conformada por un mínimo de 2 y hasta un máximo de 50 socios.

En la misma, la responsabilidad está limitada al capital aportado, y por lo tanto, en el caso de que se contraigan deudas, no se responde con el patrimonio personal de los socios. En nuestro país las sociedades de este tipo deben estar conformada con un capital mínimo de RD\$ 100,000.00.

Si quiere formar su empresa sin socios, lo más recomendable es que forme una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL).



## 17. ¿A qué se refieren con razón social?

Cuando hablamos de razón social, nos estamos refiriendo al nombre de su empresa o negocio.

## 18. ¿Por qué tengo que pagar el Nombre Comercial en la Oficina Nacional de la Propiedad Industrial, si ya mi negocio tiene un nombre?

Legalmente usted no es dueño de ese nombre. Pese a que el registro del nombre comercial no es obligatorio, si otro empresario registra ese nombre, aunque usted tenga 20 años operando con ese nombre está corriendo el riesgo de perderlo, y con ello su clientela pudiera confundirse.

## 19. Tengo nombre comercial, ¿Significa que ya estoy formalizado/a?

No, el registro del nombre comercial solo es una protección para que el nombre de su empresa no pueda ser explotado comercialmente por otra empresa o persona.

Para formalizarse es necesario que tenga además del nombre, el Registro Mercantil, el Registro Nacional de Contribuyentes (RNC), así como inscribirse en la Tesorería de la Seguridad Social y el Ministerio de trabajo.

## 20. ¿Por qué debería formalizarme?

- Posicionamiento en el mercado
- Podrás tus productos o servicios al Estado
- Tendrás el nombre de tu empresa protegido
- Tendrás acceso a mayores oportunidades de financiamiento
- Podrás formar parte de los programas de apoyo a las Mipymes
- Tendrás la oportunidad de exportar tus productos y expandirte a nuevos mercados

# | Respuestas Predeterminadas

### 1. Solicitudes con problemas:

Los problemas que se reportan en la fase del proceso del Registro Mercantil (como es el presente caso), se generan por errores de los datos tanto de los socios, del capital de la empresa y su distribución (si es una SRL), del documento constitutivo (si es una EIRL), así como también de los datos generales y o documentos (si es un Registro de Persona Física).

Debe presentarse a la cámara de su demarcación para que el personal de asistencia le indique con precisión el problema y puedan además indicarle como resolverlo a la brevedad.

### 2. Dificultad para generar el pago del 1%:

Le recomendamos que genere el pago a través del portal de DGII: <http://www.dgii.gov.do/servicios/calculadoras/Paginas/constitucionCompanias.aspx>

### 3. Pérdida de número del recibo del 1%:



Si hizo la solicitud y pago en línea debe verificar sus transacciones en su netbanking, de lo contrario deberá solicitar una certificación en la DGII.

Para poder comprobar que dicho pago fue realizado ante la entidad (DGII), debe solicitar una certificación; la documentación que requiere es la siguiente:

1. Formulario de Solicitud de Certificaciones (FI-ADML-007), llenado y firmado (en el caso de Personas Jurídicas debe estar llenado, firmado y sellado); el formulario se lo suministran en la administración local correspondiente y/o podría encontrar en la página web de la DGII.
2. Recibo de cobro por servicios (RD\$300.00).
3. Copia de la cédula de identidad y electoral de ambos lados del solicitante.
4. Carta de autorización indicando la persona autorizada para realizar la solicitud (aplica en caso de que un tercero sea quien realice la solicitud).

#### **4. Usuario con empresa creada y que requiere el registro de TSS:**

La TSS, solo debe remitir al portal a los usuarios que desean ingresar a la TSS, pero que NO poseen Registro Mercantil (RM), ya que SI poseen RM, no pueden realizar el proceso en el portal. De igual forma, pueden remitir a aquellos usuarios que no hayan constituido su empresa. En este caso, ellos deben permitirle hacer el registro, ya que en el portal los procesos no están divididos, sino que es un proceso conjunto en el que se crea una empresa.

#### **5. Usuarios con errores continuos o con errores que el técnico no puede comprobar.**

Por favor intentar estos pasos:

1. Utilice el navegador 11.0 de internet Explorer, Firefox 53.0 o la última versión de Google Chrome.
2. Pase a la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo, donde el consultor le apoye con el proceso.
3. Puede hacer una conexión con uno de nuestros técnicos a través de Team Viewer. Para descargar aplicación, ingrese al siguiente enlace: [http://download.teamviewer.com/download/version\\_11x/TeamViewer\\_Setup.exe](http://download.teamviewer.com/download/version_11x/TeamViewer_Setup.exe). debe pasarnos sus credenciales de su usuario y así hacer conexión con usted.

Luego de haber leído este protocolo, las instituciones abajo indicadas procedieron a validarlos, mediante la firma de sus representantes.

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE LA VEGA**

---

**CLAUDIO FERNANDEZ**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE LA ROMANA**

---

**ROBERTO MARTINEZ**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE SANTO DOMINGO**

---

**JOSE MANUEL VICENTE**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE SAN JUAN**

---

**DOMINGO AQUINO**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE PUERTO PLATA**

---

**SIXTO PERALTA**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE SANTIAGO**

---

**MARCO CABRAL**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE SAN PEDRO DE  
MACORIS**

---

**RAMÓN LEONARDO**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE MONTECRISTI**

---

**JOSÉ LUIS BOURNIGAL**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE LA ALTAGRACIA**

---

**JOSÉ RAÚL CORPORÁN**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE SAN CRISTOBAL**

---

**ENMANUEL DIONICIO**



**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE ESPAILLAT**

---

**JUAN CARLOS ORTIZ**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE DUARTE**

---

**JUAN MARÍA GARCÍA**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE BARAHONA**

---

**RAMÓN TAVARES ROA**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE SANTO DOMINGO**

---

**JOSE MANUEL VICENTE**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE DAJABÓN**

---

**DAVID SOSA**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE MARÍA TRINIDAD  
SÁNCHEZ**

---

**URIBE APONTE RAPOZO**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE PERAVIA**

---

**SALOMÓN RODRÍGUEZ**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE SANCHEZ RAMÍREZ**

---

**FRANCISCO JOSÉ CÁCERES**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE SAMANÁ**

---

**VICTOR LAUREANO**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE SAN JUAN**

---

**DOMINGO AQUINO**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE BAHORUCO**

---

**RAFAEL BATISTA**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE EL SEYBO**

---

**ELVIDO MARTÍNEZ**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE MONTE PLATA**

---

**RAMÓN PÉREZ**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE MONSEÑOR NOUEL**

---

**LUIS ROSADO**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE VALVERDE MAO**

---

**JOSÉ PANDELO**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE AZUA**

---

**RICARDO VILCHEZ**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE HERMANAS  
MIRABAL**

---

**AMADO GONZÁLEZ**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE SANTIAGO  
RODRÍGUEZ**

---

**GÉNERE**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE HATO MAYOR**

---

**RICARDO BARCELÓ SALAS**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE SAN JOSÉ DE OCOA**

---

**JOHNNY MONTILLA**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE INDEPENDENCIA**

---

**MARCO LÓPEZ**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE PEDERNALES**

---

**ALFREDO FRANCÉS**

**POR LA CÁMARA DE COMERCIO Y  
PRODUCCIÓN DE ELÍAS PIÑA**

---

**ANS GERARD TAPIA**



