

# Ministerio de Energía y Minas

REPÚBLICA DOMINICANA

DEPARTAMENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

# MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS



Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 2 de 43

### **ÍNDICE**

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVOS	3
3.	ESTRUCTURA INTERNA DE LA UNIDAD	4
4.	PROCESOS QUE EJECUTA LA UNIDAD	4
5.	PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES	5
	PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	ε
	PROCEDIMIENTO PARA RECHAZO DE SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10
	PROCEDIMIENTO PARA PRÓRROGA EXCEPCIONAL PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA	<b>A</b> 13
	PROCEDIMIENTO PARA INVITACIÓN A LA PRESENTACIÓN DE OPINIONES EN PROYECTO DE REGLAMENTACIÓN O NORMA PROPUESTA	16
	PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, TRÁMITE Y CIERRE DE QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMACION Y/O SUGERENCIAS	ES 19
	PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LAS INFORMACIONES	22
	PROCEDIMIENTO PARA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SOBRE INFORMACIONES ENTREGADAS	34
	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES	37
	PROCEDIMIENTO PARA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SOBRE INFORMACIONES PUBLICADAS	41





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 3 de 43

### 1. INTRODUCCIÓN

La Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 establece que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna de cualquier institución del Estado Dominicano, de sociedades anónimas o compañías por acciones con participación estatal. Dicha ley, fue promulgada en fecha 13 de julio del 2004, mientras que el Decreto No. 130-05, que establece su reglamentación de aplicación, fue emitido en fecha 25 de febrero del 2005 y sus orígenes se fundamentan en las siguientes fuentes de derecho:

- La Declaración Universal de Derechos Humanos, que establece que "Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y expresión";
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos que expresa: "Toda persona tiene derecho a la libertad de expresión";
- La Convención Americana sobre los Derechos Humanos, que declara que: "El acceso a la información en poder del Estado promueve la transparencia y constituye un elemento esencial para la lucha contra la corrupción y es condición indispensable para la participación ciudadana y el pleno de los Derechos Humanos";
- La Constitución de la República Dominicana, la cual establece que: "Todos los medios de información tienen libre acceso a las fuentes noticiosas oficiales y privadas, siempre que no vayan en contra del orden público o pongan en peligro la seguridad nacional".

### 2. OBJETIVOS

### 2.1 General:

Establecer un sistema organizado, sintetizado y actualizado de las funciones de la DAI del Ministerio de Energía y Minas, para facilitar y simplificar la tramitación de las informaciones solicitadas por cualquier persona amparada por la Ley 200-04.



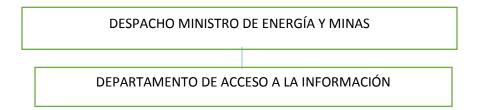


Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 4 de 43

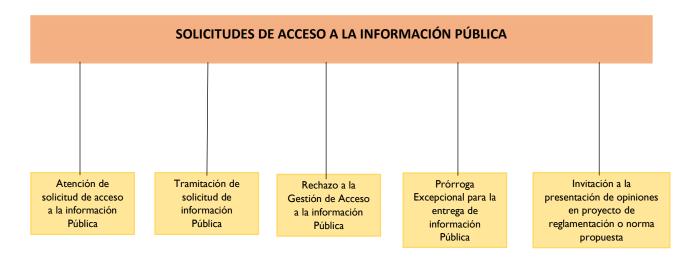
### Específicos:

- 2.2 Garantizar la disponibilidad y suministro de información de manera completa, veraz, adecuada y oportuna, garantizando a la ciudadanía el ejercicio de su derecho de acceso a la información.
- 2.3 Promover y fortalecer la cultura de transparencia institucional.
- 2.4 Coadyuvar en la implementación de la Iniciativa por la Transparencia de la Industria Extractiva (ITIE).

### 3. ESTRUCTURA INTERNA DE LA UNIDAD



### 4. PROCESOS QUE EJECUTA LA UNIDAD







Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 5 de 43







### 5. PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES

- 5.1 Recepción y trámite de solicitud de acceso a la información.
- 5.2 Rechazo de solicitud de acceso a la información.
- 5.3 Prórroga Excepcional para la entrega de información Pública.





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 6 de 43

- 5.4 Invitación a la presentación de opiniones en proyecto de reglamentación o norma propuesta.
- 5.5 Recepción, Trámite y Cierre de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y/o Sugerencias.
- 5.6 Evaluación de la Calidad de las Informaciones.
- 5.7 Encuestas de Satisfacción sobre informaciones recibidas.
- 5.8 Encuestas de Satisfacción de Clientes.
- 5.9 Encuestas de Satisfacción sobre informaciones publicadas.

# PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Código	DAI-PR-001
Versión	01

### 1. OBJETIVOS

Recibir, verificar, validar y tramitar las solicitudes de acceso a la información pública.

### 2. ALCANCE

Comprende desde la recepción de la solicitud del ciudadano vía plataforma digital, hasta la producción y/o entrega de la información.

### 3. SIGLAS Y DEFINICIONES

OAI: Oficina de Acceso a la Información;

LGLAIP: Ley General de Libre Acceso a la Información Pública;

RAI: Responsable de Acceso a la Información;

**TRANSDOC:** Sistema de gestión de documentos.

### 4. RESPONSABILIDADES

4.1 El analista es responsable de recibir y tramitar las solicitudes;





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 7 de 43

4.2 EL RAI firma comunicación de remisión al departamento responsable de dar respuesta a la solicitud.

### 5. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

- 5.1 El plazo para la entrega de la información solicitada es de (15) días hábiles;
- 5.2 El plazo para la remisión a otra institución es de (03) días hábiles;
- 5.3 El plazo para la delimitar y/o aclarar la solicitud es de (03) días hábiles.

### 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

- 6.1 El analista recibe la solicitud de información vía plataforma digital;
- 6.2 Verifica que tenga los datos requeridos;
- 6.3 Si cumple con los requisitos valida y automáticamente la plataforma genera acuse;
- 6.4 Si no cumple con los requisitos se informa al ciudadano que debe completar su solicitud y enviar nuevamente.
- 6.5 El analista determina si las informaciones que requieren están disponibles en el archivo de la OAI, en los archivos de la Institución o en publicaciones digitales.
- 6.6 Si las informaciones están disponibles atiende de inmediato la solicitud, según lo establecido en el Art. 13 de la Ley LGLAIP, suministrándole documento, fuente o lugar donde está disponible.
- 6.7 Si se determina que la entidad no puede generar la información o no es de su competencia, remite a través de la plataforma digital la solicitud dentro de los tres días laborables de recibida, al organismo o entidad competente, la cual es responsable de dar respuesta a la solicitud.
- 6.8 Si la información no se encuentra disponible para entrega inmediata, el analista elabora comunicación de remisión al área correspondiente, indicando detalles de la solicitud y plazos para dar respuesta, luego lo transfiere al RAI para firma;
- 6.9 El RAI valida que la información no esté disponible y firma la comunicación de remisión y se envía por TRANSDOC.
- 6.10 Una vez sea recibida la información, se entrega respuesta al ciudadano vía plataforma.

### 7. REFERENCIAS LEGALES Y NORMATIVAS

7.1 Ley General No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública;





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 8 de 43

- 7.2 Reglamento de Aplicación No. 130-05;
- 7.3 Resolución No. DIGEIG-R-02-2017, sobre Uso Obligatorio del Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública SAIP.

### 8. REGISTROS

Documento	Registro No.
Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública.	SAIP-SIP-(número de
	orden automático)

### 9. NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Revisión No.	Descripción del cambio	Razón de/los cambios
N/A	N/A	N/A

### 10. ANEXOS

Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública.





Oficina de Acceso a la Información (OAI)

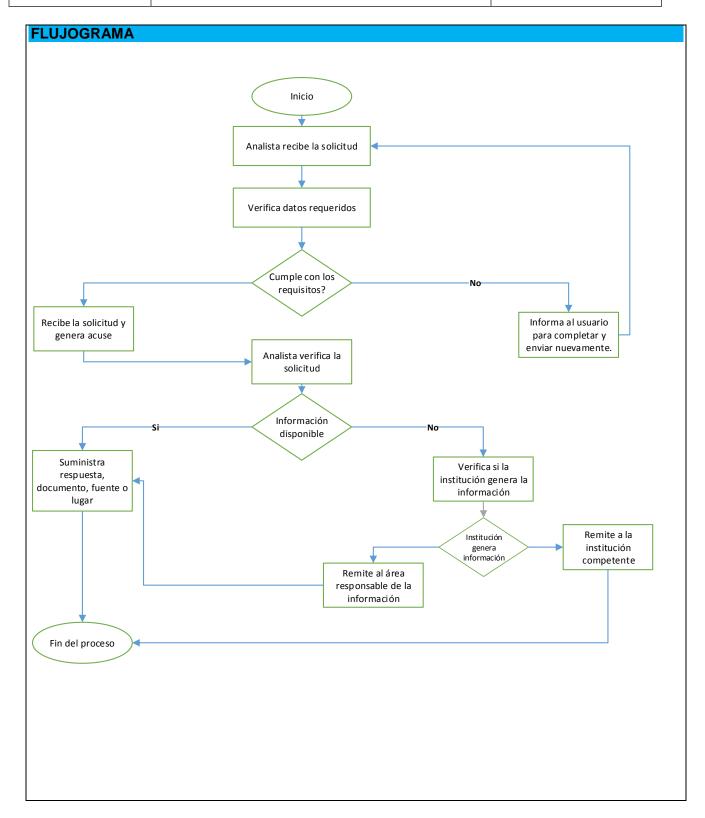
Solicitud SAIP-SIP-000-7502	Código de seguridad 59fcbc9c12a2d	Fecha de solicitud 2017-11-03 14:59:40	Fecha de compromiso 2017-11-24 14:59:40
Solicitante		Cedúla / RNC	Rango de edad
Prueba		00000000000	21 a 24
Correo Electónico		Teléfono	
rvictorio@mem.gob.do		8093731800	
Nivel Académico		Profesión / Oficio	
Estudiante		Arqueóloga/o	
Provincia / municipio		Dirección	
Padre Las Casas		PRUEBA	
Institución	inne (MEM)		rmación que solicita
Ministerio de Energía y Minas (MEM)		Compras y co	intrataciones
Motivación de la solici PRUBEA	tud de información		
Informaciones o datos PRUEBA	requeridos en la solicitud de l	Información	
Lugar para recibir la ir	nformación	Medio de recepción	
rvictorio@mem.gob.do		correo electronico	

----- fin documento ----





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 9 de 43





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 10 de 43

PROCEDIMIENTO PARA RECHAZO DE SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	
Código	DAI-PR-002
Versión	01

### 1. OBJETIVOS

Tramitar las denegaciones de informaciones clasificadas como reservadas, inexistentes o cuando estén incluidas dentro de las excepciones previstas en la ley.

### 2. ALCANCE

Comprende desde la revisión de la solicitud de información hasta la comunicación de rechazo con las causales establecidas en la ley.

### 3. SIGLAS Y DEFINICIONES

OAI: Oficina de Acceso a la Información;

LGLAIP: Ley General de Libre Acceso a la Información Pública;

MAE: Máxima Autoridad Ejecutiva;

RAI: Responsable de Acceso a la Información.

### 4. RESPONSABILIDADES

- 4.1 El RAI es responsable de verificar si la información puede ser entregada al ciudadano;
- 4.2 El RAI es responsable de solicitar a la MAE la firma de la comunicación de rechazo de la solicitud de información;
- 4.3 El RAI es responsable de informar al ciudadano sobre el rechazo de la solicitud.

### 5. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

5.1 El plazo para el rechazo de la información solicitada es de (05) días hábiles.

### 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

- 6.1 El RAI verifica si la información que se requiere es reservada o está incluida dentro de las excepciones previstas en la LGLAIP;
- 6.2 El RAI envía a las autoridades responsables para el estudio de la clasificación;





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 11 de 43

- 6.3 Si las autoridades responsables de la información determinan que no puede ser entregada porque la información tiene reserva legal o datos reservados, el DAI elabora comunicación de rechazo, explicando las razones previstas en la ley que apliquen como excepciones al libre acceso de la información, en el plazo de cinco días hábiles;
- 6.4 El RAI gestiona la firma de la MAE y se comunica con el ciudadano para informarle sobre el rechazo de la solicitud:
- 6.5 El analista registra y envía a través de la plataforma digital el rechazo de la solicitud.
- 6.6 Si las autoridades competentes determinan que la información no es reservada, se remite al área responsable de dar respuesta a la solicitud, y luego se entrega respuesta al ciudadano vía plataforma.

### 7. REFERENCIAS LEGALES Y NORMATIVAS

- 7.1 Ley General No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública;
- 7.2 Reglamento de Aplicación No. 130-05;
- 7.3 Resolución No. DIGEIG-R-02-2017, sobre Uso Obligatorio del Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública SAIP.

### 8 REGISTROS

Documento	Registro No.	
Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública.	SAIP-SIP-(número	de
	orden automático	)

### 9 NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Revisión No.	Descripción del cambio	Razón de/los cambios
N/A	N/A	N/A

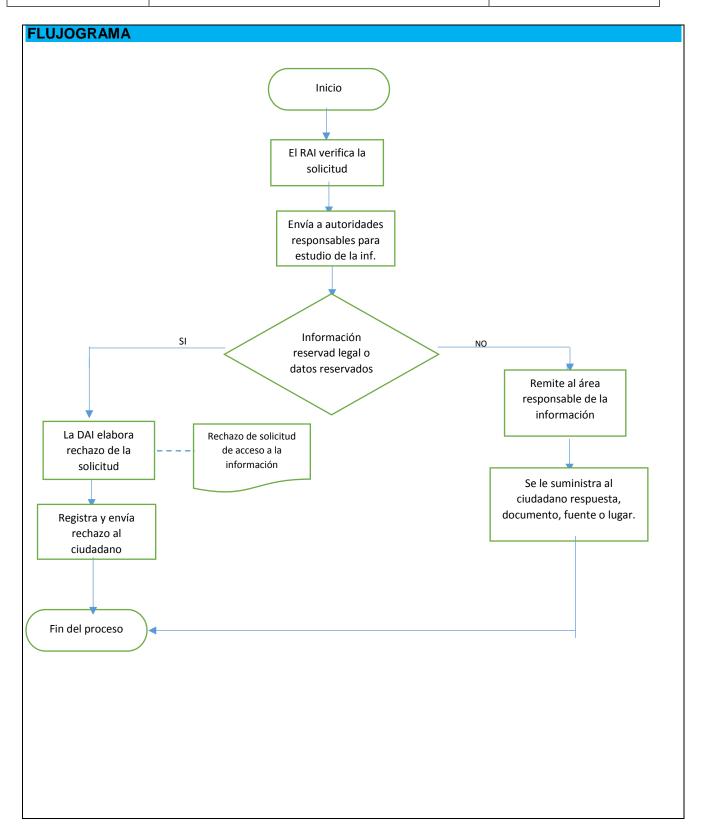
### 10 ANEXOS

Este procedimiento no contiene anexos.





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 12 de 43





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 13 de 43

# PROCEDIMIENTO PARA PRÓRROGA EXCEPCIONAL PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Código	DAI-PR-003
Versión	01

### 1. OBJETIVOS

Solicitar el uso de la prórroga excepcional para la entrega de informaciones públicas solicitadas que no han podido ser respondidas dentro del plazo de 15 días hábiles y que a su vez está contemplado en la Ley No. 200-04.

### 2. ALCANCE

Abarca desde la petición del uso de la prórroga excepcional por parte del departamento responsable de la información, su aprobación y puesta en conocimiento al ciudadano, hasta la entrega de la respuesta dentro de los diez días hábiles estipulados según la norma.

### 3. SIGLAS Y DEFINICIONES

RAI: Responsable de Acceso a la Información.

### 4. RESPONSABILIDADES

- 4.1 El RAI es responsable de investigar los motivos de la solicitud del uso de la prórroga.
- 4.2 El analista es responsable de registrar y enviar la solicitud de prórroga en la plataforma digital.

### 5. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

- 5.1. El departamento responsable de la respuesta de la solicitud deberá informar al RAI por lo menos tres días antes de vencer el primer plazo que se recurrirá al uso de la Prórroga Excepcional;
- 5.2. El plazo para el uso de la Prórroga Excepcional es de 10 días hábiles.

### 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

- 6.1. El RAI recibe solicitud de uso de la Prórroga Excepcional, por parte del área responsable de dar respuesta a la solicitud.
- 6.2. El RAI realiza una investigación y comprobación con el área para conocer los motivos;
- 6.3. El analista solicita al RAI autorización para proceder a realizar la solicitud de prórroga en la plataforma;





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 14 de 43

- 6.4. El analista remite e informa al ciudadano el nuevo plazo para responder a la solicitud de acceso a la información pública debidamente justificada de acuerdo a la norma;
- 6.5. El analista procede a archivar la prórroga en el expediente de dicha solicitud hasta su debido cierre.

### 7. REFERENCIAS LEGALES Y NORMATIVAS

- 7.1 Ley General No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública;
- 7.2 Reglamento de Aplicación No. 130-05.

### 8. REGISTROS

Documento	Registro No.
Solicitud de Prórroga Excepcional	SAIP-SIP-000-0000

### 9. NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Revisión No.	Descripción del cambio	Razón de/los cambios
N/A	N/A	N/A

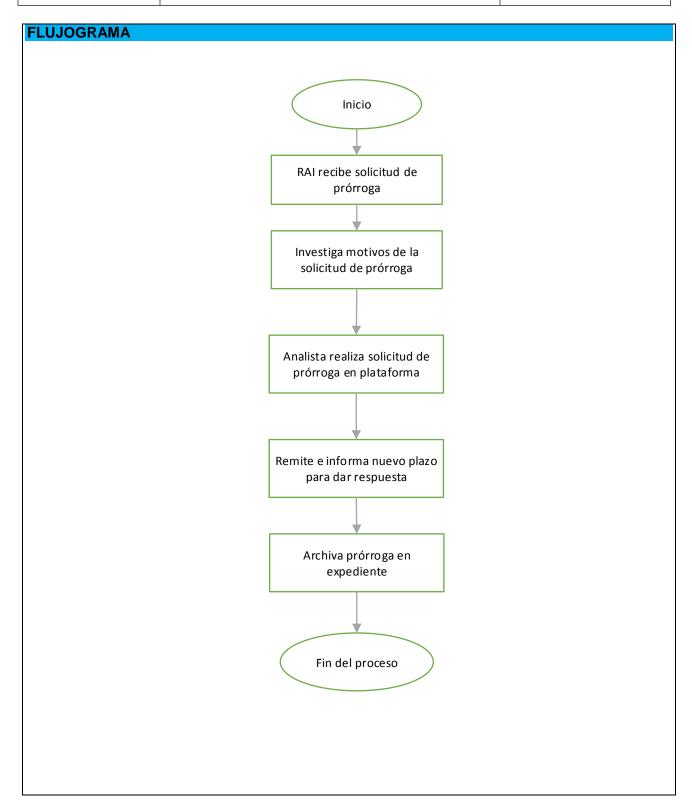
### 10. ANEXOS







Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 15 de 43





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 16 de 43

## PROCEDIMIENTO PARA INVITACIÓN A LA PRESENTACIÓN DE OPINIONES EN PROYECTO DE REGLAMENTACIÓN O NORMA PROPUESTA

Código	DAI-PR-004
Versión	01

### 1. OBJETIVOS

Poner a disposición de la ciudadanía los proyectos de regulaciones relacionados con requisitos o formalidades que rigen las relaciones entre particulares y la administración o el ejercicio de derechos y actividades.

### 2. ALCANCE

Comprende desde la publicación en medio impreso y en el portal de Internet de la Autoridad Convocante del aviso de invitación hasta las modificaciones incorporadas al texto definitivo.

### 3. SIGLAS Y DEFINICIONES

MAE: Máxima Autoridad Ejecutiva;

RAI: Responsable de Acceso a la Información.

### 4. RESPONSABILIDADES

- 4.1 La MAE es responsable de convocar el procedimiento consultivo;
- 4.2 El Director de comunicaciones es responsable de publicar simultáneamente en un medio impreso y en el portal de Internet la convocatoria;
- 4.3 El RAI es responsable recibir las personas interesadas en las Opiniones en Proyecto de Regulaciones.

### 5. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

- 5.1. El plazo para la presentación de opiniones y propuestas no puede ser inferior a veinticinco (25) días desde el inicio del procedimiento consultivo;
- 5.2. Debe emitirse un acto administrativo en el caso de no publicarse la información sobre regulaciones para fundamentar las causas.

### 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

- 6.1. La Máxima Autoridad Ejecutiva convoca procedimiento consultivo;
- 6.2. El Director de Comunicaciones publica simultáneamente en un medio impreso y en el portal de Internet la convocatoria;





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 17 de 43

- 6.3. Son responsabilidad del RAI recibir la publicación del aviso, si se trata de un procedimiento abreviado lo publica de inmediato en el Internet, indicando que las observaciones se presentarán en un plazo perentorio;
- 6.4. Publicar en la página web el documento de la decisión que se impulsa y habilita una casilla de correo electrónico ad hoc y una dirección postal para recibir las opiniones;
- 6.5. Recibir a las personas interesadas en las Opiniones en Proyecto de Regulaciones;
- 6.6. Preparar informe con los comentarios recibidos, dejando constancia de las opiniones recibidas y de las principales opiniones esgrimidas, haciendo especial referencia a los aportes que pueden ser considerados de incorporar al proyecto definitivo y presenta el expediente a la MAE para fines de preparar el proyecto definitivo;
- 6.7. Una vez se culmine el proyecto, se procede a la publicación en la página web del proyecto definitivo aprobado.

### 7. REFERENCIAS LEGALES Y NORMATIVAS

- 7.1 Ley General No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública;
- 7.2 Reglamento de Aplicación No. 130-05.

### 8. REGISTROS

Documento	Registro No.
N/A	N/A

### 9. NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS

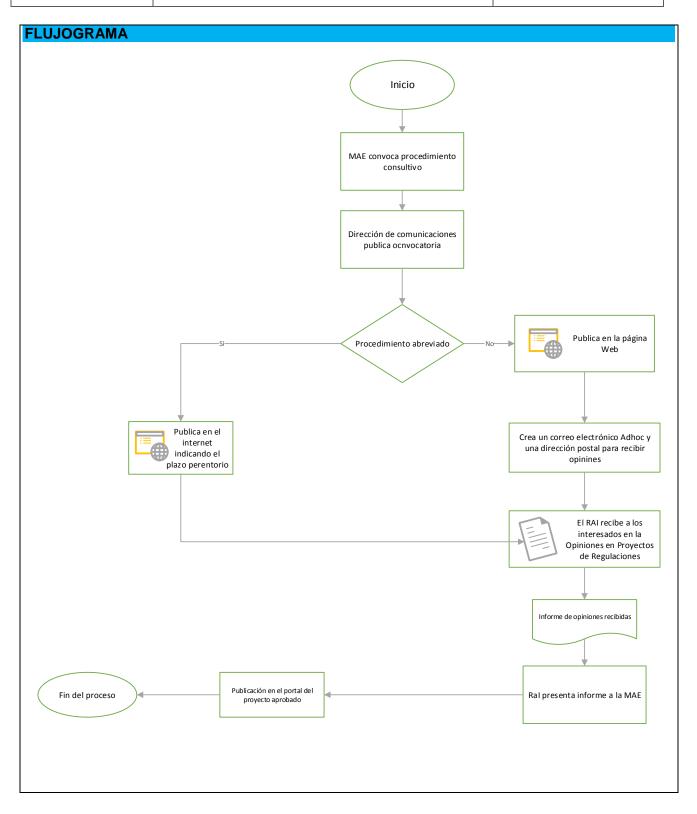
Revisión No.	Descripción del cambio	Razón de/los cambios		
N/A	N/A	N/A		

### 10. ANEXOS





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 18 de 43





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 19 de 43

PROCEDIMIENTO PARA	RECEPCIÓN,	TRÁMITE	Υ	CIERRE	DE	QUEJAS,	DENUNCIAS,
<b>RECLAMACIONES Y/O SU</b>	GERENCIAS						
Código	DAI-PR-005						
Versión	1						

### 1. OBJETIVOS

Recibir, tramitar y cerrar las Quejas, Denuncias, Reclamaciones y/o Sugerencias (QDRS) de los usuarios a las instancias, áreas y/o departamentos correspondientes.

### 2. ALCANCE

Comprende desde la recepción y tramitación de las QDRS hasta la solución y cierre de las mismas.

### 3. SIGLAS Y DEFINICIONES

RAI: Responsable de Oficina de Acceso a la Información;

QDRS: Quejas, Denuncias, Reclamaciones y/o Sugerencias.

### 4. RESPONSABILIDADES

4.1 El RAI es responsable de recibir, tramitar y cerrar las QDRS, recibidas mediante el portal 311, página web oficial del MEM, vía telefónica, por correo electrónico o personal.

### 5. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

5.1. El plazo para dar respuesta al usuario que presente una QDRS, es de 30 días hábiles.

### 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

- 6.1. El RAI recibe la QDRS vía el portal 311, página web oficial del MEM, vía telefónica, por correo electrónico o personal;
- 6.2. El RAI se comunica con el usuario para confirmar sus datos y detalle de su QDRS;
- 6.3. Si la QDRS no es competencia del MEM, se remite vía sistema 311 a la institución que corresponde, la cual se encargará de darle respuesta al usuario.
- 6.4. Si la QDRS es competencia de la institución, el RAI la tramita al área corresponda para la retroalimentación y/o tratamiento de la misma, informándole sobre el proceso a llevar a cabo;
- 6.5. El RAI da seguimiento QDRS y documenta todo lo relacionado al proceso en el Sistema 311;
- 6.6. Una vez el área correspondiente de respuesta a la QDRS, se procede a notificarlo al ciudadano;





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 20 de 43

6.7. Luego de completado el proceso, el RAI cierra QDRS en el Sistema 311.

### 7. REFERENCIAS LEGALES Y NORMATIVAS

- Ley General No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública;
- Reglamento de Aplicación No. 130-05;
- Decreto No. 694-09 que Establece Sistema 311 de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias.

### 8. REGISTROS

Documento	Registro No.

### 9. NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Revisión No.	Descripción del cambio	Razón de/los cambios				

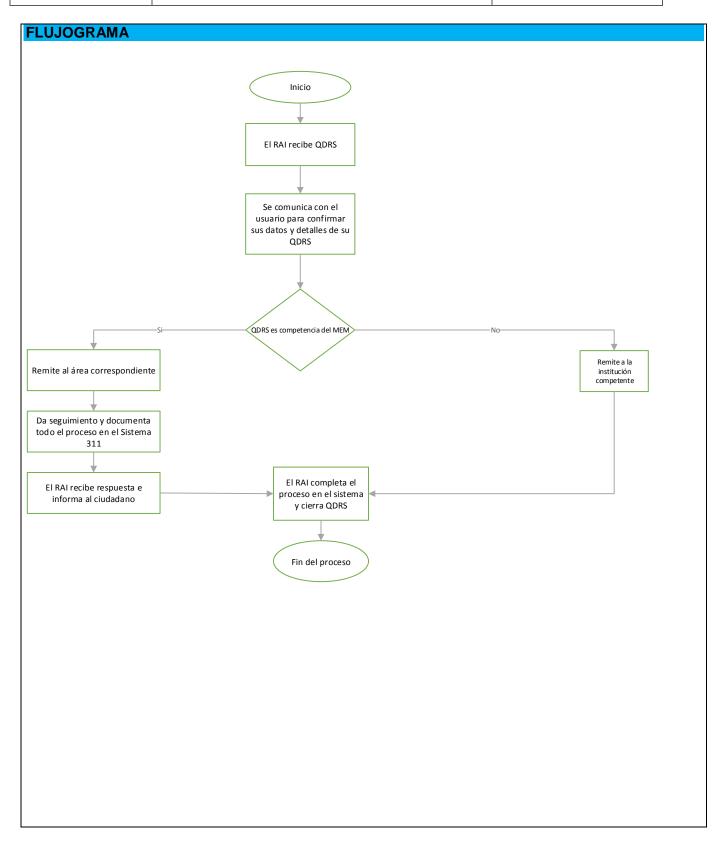
### 10. ANEXOS

Este procedimiento no contiene anexos.





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 21 de 43





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 22 de 43

PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LAS INFORMACIONES					
Código	DAI-PR-006				
Versión	01				

### 1. OBJETIVOS

Suministrar a los ciudadanos informaciones actualizadas, exactas, objetivas, verificables y accesibles; además preparar informes periódicos sobre la calidad de dichas informaciones.

### 2. ALCANCE

Desde la recepción de las informaciones de interés público en el Departamento de Acceso a la Información por parte de la Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Planificación y Desarrollo, de la Dirección de Recursos Humanos y/o cualquier otra área del MEM, hasta la correcta publicación en el Portal de Transparencia.

### 3. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 3.1 MEM: Ministerio de Energía y Minas;
- 3.2 **DAI:** Departamento de Acceso a la Información;
- 3.3 **RAI:** Responsable de Acceso a la Información;
- 3.4 **DAF:** Dirección Administrativa y Financiera;
- 3.5 **DPyD:** Dirección de Planificación y Desarrollo;
- 3.6 RRHH: Dirección de Recursos Humanos;
- 3.7 DJ: Dirección Jurídica;
- 3.8 **DIGEIG:** Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.

### 4. RESPONSABILIDADES

- 4.1 El RAI es responsable de gestionar la entrega y recepción oportuna de las informaciones;
- 4.2 El Director de la DAF, DPyD, DJ y RRHH o cualquier otra área, son responsables de remitir al RAI las informaciones descritas en el presente procedimiento correspondientes a cada una de sus áreas:
- 4.3 El Analista del DAI es responsable de evaluar que las informaciones remitidas se ajustan a los estándares de calidad establecidos en el presente procedimiento, verificando que cumplan con los requisitos señalados.





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 23 de 43

### 5. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

N/A

### 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

- 6.1 Informaciones del Portal de Transparencia
  - 6.1.1 La RAI recibe de la DAF, DPyD, DJ y RRHH u otra área, vía correo electrónico u otras vías, las informaciones a más tardar los días 9 de cada mes;
  - 6.1.2 El RAI envía las informaciones al analista correspondiente para fines de evaluación;
  - 6.1.3 El analista evalúa la calidad de las informaciones, verificando que cada una cumpla con lo descrito en este apartado, previo a su publicación, a saber;

### 6.1.3.1 Departamento de Acceso a la Información

- 6.1.3.1.1 Base Legal de la Institución
  - a. Constitución;
  - b. Leyes;
  - c. Decretos;
  - d. Resoluciones;
  - e. Actos o documentos.
- 6.1.3.1.2 Marco Legal del Sistema de Transparencia
  - a. Leyes y Decretos sobre transparencia.
- 6.1.3.1.3 Normativas, Derechos de los Ciudadanos de Acceder a la Información Pública
  - a. Principales derechos que, en materia de acceso a la información, asisten al ciudadano.
- 6.1.3.1.4 Oficina de Libre Acceso a la Información
  - a. Estructura organizacional de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI);
  - b. Manual de organización de la OAI;
  - c. Manual de procedimiento de la OAI;
  - d. Estadísticas y balances de gestión de la OAI;
  - e. Nombre del RAI;





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 24 de 43

- f. Acto Administrativo o resolución de clasificación de la información;
- g. Índice de documentos disponibles para la entrega;
- h. Formulario de solicitud de acceso a la información.
- i. Índice de transparencia estandarizado.

### 6.1.3.1.5 Publicaciones oficiales

- a. Boletines:
- b. Revistas;
- c. Cualquier documento oficial de interés público que produzca la institución.

### 6.1.3.1.6 Estadísticas institucionales

- a. Servicios que ofrece la institución;
- b. Servicios más solicitados;
- c. Recaudación anual por concepto;
- d. Fuentes de ingresos anuales.

### 6.1.3.1.7 Servicios al público

- 6.1.3.1.8 Acceso al Portal de 311 sobre quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias.
  - a. Estadísticas trimestrales
- 6.1.3.1.9 Beneficiarios de programas asistenciales.

### 6.1.3.2 Dirección de Planificación y Desarrollo

- 6.1.3.2.1 Estructura orgánica de la Institución.
- 6.1.3.2.2 Plan Operativo Anual.
- 6.1.3.2.3 Plan Estratégico de la Institución
  - a. Planificación Estratégica;
  - b. Informes de logros y/o seguimiento de Plan Estratégico

### 6.1.3.2.4 Proyectos y programas

- a. Descripción de los proyectos y programas;
- b. Informes de seguimiento a los proyectos y programas;
- c. Calendarios de ejecución de proyectos y programas;
- d. Informes de presupuesto sobre proyectos y programas;





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 25 de 43

### 6.1.3.3 **Dirección de Recursos Humanos**

- 6.1.3.3.1 Nómina de empleados
  - a. Personal fijo
    - i. Fecha;
    - ii. Nombre;
    - iii. Cargo;
    - iv. Departamento;
    - v. Sueldo;
    - vi. Estatus.
  - b. Personal militar
    - i. Fecha;
    - ii. Nombre;
    - iii. Cargo;
    - iv. Departamento;
    - v. Sueldo.
  - c. Personal contratado
    - i. Fecha;
    - ii. Nombre;
    - iii. Cargo;
    - iv. Departamento;
    - v. Sueldo;
    - vi. Fecha contrato.
  - d. Jubilaciones, pensiones y retiros.
    - i. Fecha;
    - ii. Nombre;
    - iii. Cargo;
    - iv. Departamento;
    - v. Acción;
    - vi. Monto.
- 6.1.3.4 **Dirección Jurídica** 
  - 6.1.3.4.1 Declaraciones Juradas de Bienes





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 26 de 43

- a. Ministro de Energía y Minas;
- b. Director Administrativo y Financiero;
- c. Encargado Administrativo;
- d. Encargado Financiero;
- e. Encargado de Compras;
- f. Viceministro de Seguridad Energética e Infraestructura;
- g. Viceministro de Energía Nuclear;
- h. Viceministro de Ahorro Energético Gubernamental;
- i. Viceministro de Hidrocarburos:
- j. Viceministro de Minas;
- k. Viceministro de Energía;
- Tesorero del Consejo Provincial Administrativo de Fondos Mineros Sánchez Ramírez.

### 6.1.3.5 Dirección Administrativa y Financiera

- 6.1.3.5.1 Resolución de conformación del Comité de Compras y Contrataciones.
- 6.1.3.5.2 Presupuesto
  - a. Presupuesto aprobado del año
    - i. Año;
    - ii. Clasificación objetal del gasto.
  - b. Ejecución del presupuesto
    - i. Fecha;
    - ii. Clasificación objetal del gasto;
    - iii. Montos.
- 6.1.3.5.3 Compras y Contrataciones
  - a. Lista de proveedores del Estado
    - i. Link de Compras Dominicanas.
  - b. Cómo registrarse como proveedor del Estado.
    - i. Link de Compras Dominicanas.
  - c. Plan Anual de Compras
    - i. Año desglosado por mes;
    - ii. Clasificación por cuenta objetal;





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 27 de 43

- iii. Total.
- d. Licitaciones públicas
  - Certificación de Existencia de Fondos
  - ii. Aviso / Convocatoria
  - iii. Pliego de condiciones específicas, sus anexos y enmiendas
  - iv. Listado de participantes
  - v. Informe de evaluación de ofertas
  - vi. Acta de adjudicación del Comité de Compras
  - vii. Certificado de disponibilidad de cuota para comprometer
  - viii. Contrato de adjudicación
- e. Licitaciones restringidas
  - i. Certificación de Existencia de Fondos
  - ii. Aviso / Convocatoria
  - iii. Pliego de condiciones específicas, sus anexos y enmiendas
  - iv. Listado de participantes
  - v. Informe de evaluación de ofertas
  - vi. Acta de adjudicación del Comité de Compras
  - vii. Certificado de disponibilidad de cuota para comprometer
  - viii. Contrato de adjudicación
- f. Sorteos de obras
  - i. Certificación de Existencia de Fondos
  - ii. Aviso / Convocatoria
  - iii. Pliego de condiciones específicas, sus anexos y enmiendas
  - iv. Listado de participantes habilitados
  - v. Informe de evaluación de ofertas
  - vi. Acta de adjudicación del Comité de Compras
  - vii. Certificado de disponibilidad de cuota para comprometer
  - viii. Contrato de adjudicación
- g. Comparaciones de precios
  - Certificación de Existencia de Fondos
  - ii. Solicitud de Compra





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 28 de 43

- a. Número de expediente;
- b. Fecha de solicitud;
- c. Departamento solicitante;
- d. Objetivo de la compra;
- e. Descripción;
- f. Cantidad;
- g. Plazo recepción de ofertas
- iii. Aviso / Convocatoria
- iv. Especificaciones técnicas / Fichas técnicas
- v. Listado de participantes
- vi. Acta de adjudicación del Comité de Compras
- vii. Certificado de disponibilidad de cuota para comprometer
- viii. Contrato según corresponda
- h. Compras menores
  - Certificación de Existencia de Fondos
  - ii. Solicitud de Compra
    - a. Número de expediente;
    - b. Fecha de solicitud;
    - c. Departamento solicitante;
    - d. Objetivo de la compra;
    - e. Descripción;
    - f. Cantidad;
    - g. Plazo recepción de ofertas
  - iii. Aviso / Convocatoria
  - iv. Listado de participantes
  - v. Acta de adjudicación
  - vi. Certificado de disponibilidad de cuota para comprometer
  - vii. Orden de Compra
- i. Relación de Compras por Debajo del Umbral
  - Código del proceso
  - ii. Fecha del proceso





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 29 de 43

- iii. Descripción de la compra
- iv. Adjudicatario
- v. Monto adjudicado
- j. Casos de urgencia
  - i. Informe pericial que ampara el proceso
  - ii. Resolución de la MAE aprobando el uso de la excepción
  - iii. Solicitudes / Requerimientos de compras
  - iv. Informe de evaluación de ofertas
  - v. Contrato u orden de compra según corresponda
- k. Casos de Seguridad y Emergencia Nacional
  - i. Decreto del poder ejecutivo
  - ii. Solicitudes / Requerimientos de compras
  - iii. Adjudicación u orden de compra según corresponda
  - iv. Informe correspondiente a Contraloría y Cámara de Cuentas
- I. Otros casos de excepción indicados en el Reglamento 543-12
  - i. Resolución del Comité de Compras y Contrataciones
  - ii. Certificación de Existencia de Fondos
  - iii. Certificado de disponibilidad de cuota para comprometer
  - iv. Demás documentos exigidos para cada modalidad de excepción
- m. Estado de cuenta a suplidores
  - i. Fecha de registro;
  - ii. No. de factura;
  - iii. Nombre del acreedor;
  - iv. Concepto;
  - v. Codificación objetal;
  - vi. Monto de la deuda;
  - vii. Fecha límite de pago.

### 6.1.3.5.4 Finanzas

- a. Balance general
  - Activos corrientes y no corrientes;





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 30 de 43

- ii. Pasivos corrientes y no corrientes;
- iii. Patrimonio.
- b. Relación de ingresos y egresos
  - Cuenta bancaria;
  - ii. Fecha;
  - iii. No. de cheque;
  - iv. Descripción;
  - v. Balance inicial;
  - vi. Debito;
  - vii. Crédito;
  - viii. Balance al corte.
- c. Informes de auditoria
  - i. Título de la auditoria;
  - ii. Indicación de la entidad que hizo la auditoria;
  - iii. Fecha de inicio;
  - iv. Termino de la auditoria;
  - v. Periodo auditado;
  - vi. Fecha de publicación del informe;
  - vii. Aclaraciones.
- d. Relación de activos fijos de la institución
  - i. Fecha de registro;
  - ii. Código de bienes nacionales;
  - iii. Breve descripción;
  - iv. Unidad o departamento donde está ubicado.
- e. Relación de inventario en almacén
  - i. Periodo de adquisición;
  - ii. Fecha de registro;
  - iii. Código de Bienes Nacionales (si aplica);
  - iv. Descripción;
  - v. Valor;
  - vi. Existencia.





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 31 de 43

### 6.1.3.6 Comisión de Ética Pública

- a. Listado de los miembros y medios de contacto
- b. Plan de Trabajo
- c. Informe de logros y seguimientos (trimestral)
- 6.1.4 Si las informaciones no cumplen con los requisitos, se devuelve la información al área que corresponda para su modificación y posterior reenvío a la DAI.
- 6.1.5 Una vez las informaciones cumplan con los requisitos, el analista del DAI procede a publicar en el Portal de Transparencia identificando cada información en la carpeta correspondiente con nombre y mes.
- 6.1.6 Una vez publicada las informaciones, el analista del DAI elabora la Planilla de Control de Publicación en el Portal de Transparencia, y la envía al RAI para verificación, validación y posterior envío a las áreas correspondientes.
- 6.1.7 El analista imprime y archiva Planilla de Control de Publicación en el Portal de Transparencia.
- 6.1.8 Finalmente, el DAI genera informes periódicos sobre la calidad de la información recibida y publicada.

### 7 REFERENCIAS LEGALES Y NORMATIVAS

- 7.1 Ley General No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública;
- 7.2 Reglamento de Aplicación No. 130-05;
- 7.3 Resolución 1/2018 sobre Políticas de Estandarización de los Portales de Transparencia.

### 8 REGISTROS

Documento										Registro No.
Planilla	de	Control	de	Publicación	en	el	Sub	Portal	de	
Transparencia										

### 9 NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Revisión No.	Descripción del cambio	Razón de/los cambios
N/A	N/A	N/A





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 32 de 43

1	0	Δ	NF	ΞX	O	S

Planilla de Control de Publicación en el Sub Portal de Transparencia

# OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA PLANILLA CONTROL PUBLICACIONES PORTAL DE TRANSPARENCIA

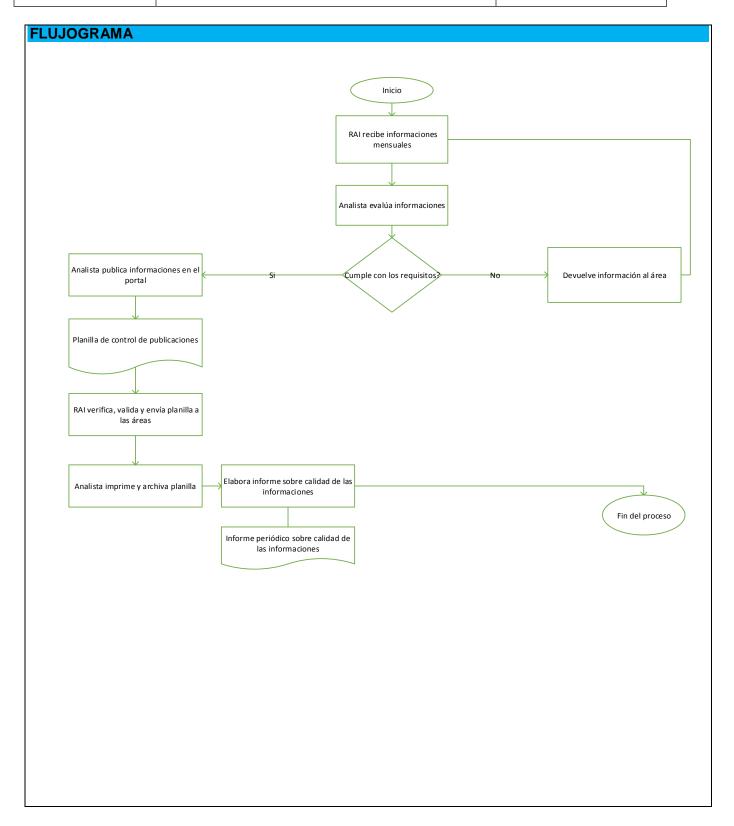
ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN						FECHA DE PÚBLICACIÓN HORA				HORA	
NOMBRE REMITENTE						CARGO					
FEC	HA R	EMISIĆ	N	FECH	A REC	EPCIÓI	V		VÍA		
DETALLE COMUNICACIONES								OBS	SERVACI	ONES	
						•					

	INFORMACIÓN PUBLICADA						
1							
Enla	ice:						





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 33 de 43







Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 34 de 43

PROCEDIMIENTO	PARA	ENCUESTAS	DE	SATISFACCIÓN	SOBRE	INFORMACIONES
ENTREGADAS						
Código		DAI-PR-007				
Versión		01				

### 1. OBJETIVOS

Determinar la satisfacción de los ciudadanos respecto a las informaciones entregadas mediante las solicitudes de acceso a la información, para la retroalimentación y mejora continua del servicio brindado.

### 2. ALCANCE

Comprende desde la entrega de la respuesta de la solicitud de acceso a la información hasta presentación de los informes periódicos de satisfacción.

### 3. SIGLAS Y DEFINICIONES

MEM: Ministerio de Energía y Minas;

MAE: Máxima Autoridad Ejecutiva;

DAI: Departamento de Acceso a la Información;

RAI: Responsable de Acceso a la Información.

### 4. RESPONSABILIDADES

- 4.1 El analista es responsable de elaborar informe de satisfacción;
- 4.2 El RAI es responsable revisión y aprobación de informe de satisfacción.

### 5. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

N/A

### 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

- 6.1. El analista accede a la plataforma LIMESURVEY para generar trimestralmente las estadísticas de la encuesta y luego elabora informe;
- 6.2. El RAI verifica y aprueba informe;
- 6.3. El RAI presenta informe a la MAE, para oportunidades de mejoras.





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 35 de 43

### 7. REFERENCIAS LEGALES Y NORMATIVAS

- 7.1 Ley General No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública;
- 7.2 Reglamento de Aplicación No. 130-05.

### 8. REGISTROS

Documento	Registro No.
Encuesta de Satisfacción sobre informaciones	
entregadas	

### 9. NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Revisión No.	Descripción del cambio	Razón de/los cambios

### 10. ANEXOS

Encuesta de Satisfacción sobre informaciones entregadas

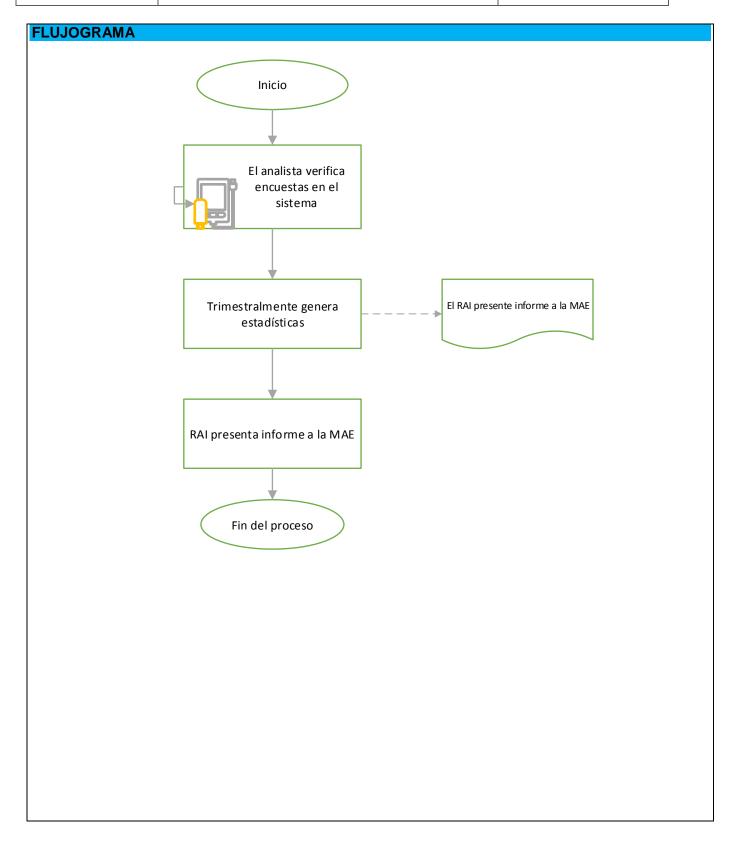
Encuesta de satisfacción sobre informaciones entregadas

# Encuesta de satisfacción sobre informaciones entregadas Su opinión es importante para mejorar el servicio de Acceso a la Información Pública, responder las siguientes preguntas. \* La información recibida corresponde a lo solicitado? Seleccione una de las siguientes opciones Si No Comentario (opcional):





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 36 de 43





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 37 de 43

PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE				
Código	DAI-PR-008			
Versión	01			

### 1. OBJETIVO

El proceso de satisfacción del cliente se establece mediante métodos en el Ministerio de Energía y Minas, para determinar y conocer la percepción del cliente externo respecto a la calidad del servicio recibido y mejorar el nivel de satisfacción.

### 2. ALCANCE

Este proceso inicia con el registro de los datos de los clientes en el sistema de administración de encuestas, así como la recopilación de los formularios depositados en los buzones de sugerencia, y termina con la retroalimentación al cliente sobre las acciones de mejora establecidas según corresponda.

### 3. SIGLAS Y DEFINICIONES

- Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

### 4. RESPONSABILIDADES

- 4.1 El Encargado(a) del Departamento de Acceso a la Información, es responsable de:
  - Asegurar el establecimiento y el cumplimento de este procedimiento.
  - Dar seguimiento de la aplicación de la encuesta de satisfacción a los usuarios que reciben algún servicio conforme a la periodicidad establecida.
  - Presentar los informes de resultados de las encuestas aplicadas y remitir a los involucrados.
  - Asegurar que se establecen las acciones correctivas y/o preventivas y de mejora de acuerdo al resultado de la medición de la satisfacción del cliente.
  - Mantener retroalimentación con el cliente según corresponda.
- 4.2 El Analista de la Oficina de Acceso a la Información es responsable de:





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 38 de 43

- Aplicar la encuesta a los usuarios que visitan la institución.
- Colaborar con la Encargada de la OAI en la recopilación de los datos, y preparar informe de resultados.
- Ayudar a las personas que necesiten asistencia para completar el formulario de encuesta.
- 4.3 El Encargado(a) del Departamento de Acceso a la Información (OAI), es responsable de:
  - Colaborar con la OAI en el establecimiento de este procedimiento.
  - Dar seguimiento al establecimiento del plan de mejora resultante de la aplicación de las encuestas, a través de las unidades involucradas del MEM.

### 5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

- 5.1 El analista recolecta los datos de contacto de los usuarios que recibieron algún servicio en la institución.
- 5.2 Luego procede a remitir la Encuesta de Satisfacción al Cliente desde el sistema digital mediante formulario OAI-FR-003 a los usuarios.
  - 5.2.1 Dispone el formato físico a través de los buzones de sugerencias instalados en cada piso.
- 5.3 El analista da seguimiento a los clientes para que los mismos sean llenados de manera oportuna.
- 5.4 En caso de que un cliente requiera asistencia, el analista de la OAI, le asiste para completar el formulario.
- 5.5 El analista procede a recolectar trimestralmente los resultados obtenidos a través del sistema digital de la Encuesta de Satisfacción al Cliente el cual es administrado por el personal de la OAI y los resultados de los buzones de sugerencias, en coordinación con el Departamento de Calidad en la Gestión.
- 5.6 El analista genera un informe trimestral con los resultados obtenidos de manera organizada y con sus respectivas gráficas comparativas para luego presentarlos al Responsable de Acceso a la Información para su revisión y aprobación.
- 5.7 El RAI presenta ante reuniones de Staff el informe con los resultados de la Encuesta para implementar planes de mejora necesarios.





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 39 de 43

5.8 Las acciones del plan de mejora se registran en el reporte de seguimiento correspondiente y una vez completados se procede a la retroalimentación de los ciudadanos clientes.

### 1. REFERENCIAS

- Ley General No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.
- Reglamento No. 130-05 de aplicación de la Ley 200-04.

### 2. REGISTROS DE CALIDAD

Documento	Registro No.	
Formulario de Encuesta Satisfacción al Cliente	OAI-FR-003	

### 3. NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Revisión No.	Descripción del cambio	Razón de/los cambios
	n/a	

### 4. ANEXOS

### Encuesta de Satisfacción

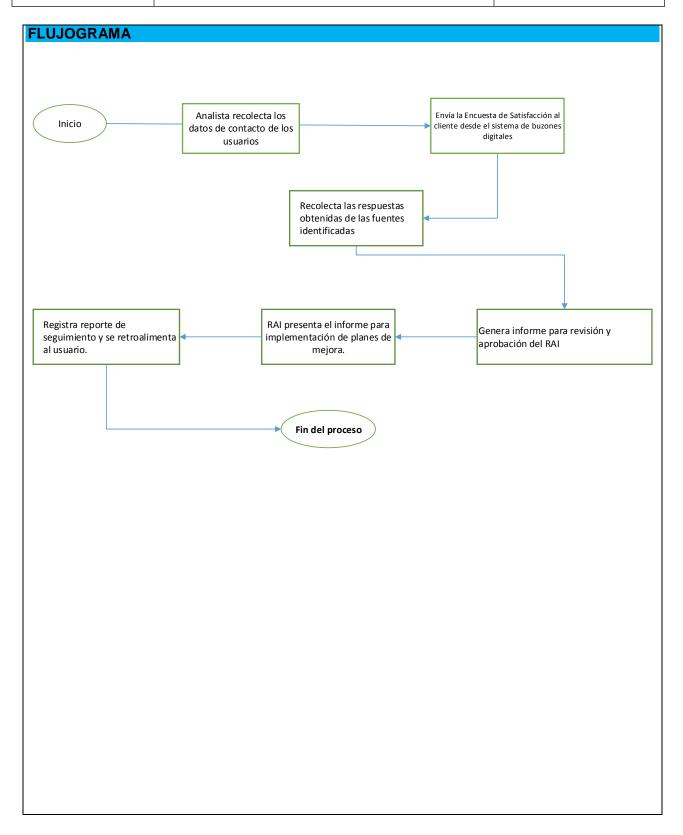
Encuesta de Satisfacción (OAI-FR-003 ver 01)

50	u opinión nos permite mejorar, favor completar la siguiente encuesta		
*	: I. Servicio que solicitó		
<ul> <li>◆ Marque las opciones que correspondan</li> <li>◆ Por favor, elija de 1 a 10 respuestas.</li> </ul>			
	Concesión de exploración minera metálica / no metálica		Informes y Publicaciones
	Concesión de explotación minera: metálica / no metálica		Solicitudes de información
	Autorización para instalación Planta de Beneficio		Propuestas normativas y resoluciones
	Certificación de no objeción para exportación de minerales metálicos / no		Estudios e investigaciones energéticas y mineras
	metálicos Certificación de no objeción para exportación de Ámbar y Larimar		Otro: especifique:





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 40 de 43





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 41 de 43

# PROCEDIMIENTO PARA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SOBRE INFORMACIONES PUBLICADAS

Código	DAI-PR-009			
Versión	01			

### 1. OBJETIVOS

Determinar la satisfacción de los ciudadanos respecto a las informaciones publicadas en el portal de transparencia para la retroalimentación y mejora continua del servicio brindado.

### 2. ALCANCE

Comprende desde la entrega de publicación de las informaciones en el portal de transparencia hasta presentación de los informes periódicos de satisfacción.

### 3. SIGLAS Y DEFINICIONES

MEM: Ministerio de Energía y Minas;

MAE: Máxima Autoridad Ejecutiva;

DAI: Departamento de Acceso a la Información;

RAI: Responsable de Acceso a la Información.

### 4. RESPONSABILIDADES

- 4.1 El analista es responsable de elaborar informe de satisfacción;
- 4.2 El RAI es responsable revisión y aprobación de informe de satisfacción.

### 5. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

N/A

### 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

- 6.1. El analista accede a la plataforma LIMESURVEY para generar trimestralmente las estadísticas de la encuesta y luego elabora informe;
- 6.2. El RAI verifica y aprueba informe;
- 6.3. El RAI presenta informe a la MAE, para oportunidades de mejoras.





Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 42 de 43

### 7. REFERENCIAS LEGALES Y NORMATIVAS

- 7.1 Ley General No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública;
- 7.2 Reglamento de Aplicación No. 130-05.

### 8. REGISTROS

Documento	Registro No.
Encuesta de satisfacción sobre informaciones publicadas	

### 9. NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Revisión No.	Revisión No. Descripción del cambio Razón de/lo	
N/A	N/A	N/A

### 10. ANEXOS

Encuesta de satisfacción sobre informaciones publicadas

Encuesta de satisfacción sobre informaciones publicadas

# Encuesta de satisfacción sobre informaciones publicadas Su opinión es importante para mejorar el portal transparencia, responder las siguientes preguntas. Le resultó fácil ubicar e identificar las informaciones disponibles en el portal de transparencia? Seleccione una de las siguientes opciones Si No Comentario (opcional):





Recursos Humanos

# MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: DAI-MA-001 Versión: 01 Página 43 de 43

