



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
"Avanzamos para ti"

23 de octubre de 2024
Santo Domingo, R. D.

017545

Señor
Joel Adrián Santos Echavarría
Ministro
Ministerio de Energía y Minas (MEM)
Su Despacho. -

Distinguido Sr. Santos:

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública.

En este sentido, tenemos a bien remitirle la **Resolución No. 358-2024**, que aprueba por 2 años la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, de la institución que usted representa.

Reiteramos nuestro apoyo y agradecimiento por unirse a nosotros en estas iniciativas que buscan mejorar la gestión y ofrecer servicios de calidad para nuestros ciudadanos/clientes.

Atentamente,

Alan Jiménez Martínez
Viceministro de Servicios Públicos



Anexos:

1. Resolución de Aprobación
2. Brochure (inicializado y sellado)
3. Anexo

AJ/DARCS
DARCS-24-0611



ACUERDO DE SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS ASUMIDOS MINISTERIO DE ENERGIA Y MINAS (MEM)

En caso de incumplimiento de las disposiciones descritas a continuación, esto podrá afectar el proceso de renovación y/o actualización de la Carta Compromiso:

En relación con el servicio de "**Emisión de resolución de concesión minera para exploración o explotación minera**", se establece que el tiempo comprometido para la entrega de este servicio es de **70 días hábiles**, los cuales comenzarán a contarse a partir del momento en que el solicitante realice la solicitud inicial del servicio ante la **Dirección General de Minería**.

Es indispensable implementar un seguimiento continuo a los tiempos de gestión involucrados, tanto por parte de la Dirección General de Minería como del usuario, con el objetivo de evitar cualquier contratiempo y garantizar que no se exceda el plazo máximo establecido de **70 días hábiles**, incluyendo las prórrogas correspondientes, según lo dispuesto en la **resolución R-MEM-REG-002-2017**.

Recomendaciones para el seguimiento del tiempo de gestión:

1. Identificación de interrupciones por parte del usuario:

- Será necesario identificar y documentar claramente las ocasiones en las que la solicitud se vea detenida por razones atribuibles al usuario. Estas razones pueden incluir, pero no se limitan a:
 - Requisitos faltantes
 - Pagos incompletos
 - Documentación incorrecta o insuficiente
- Para este fin, se recomienda implementar un formato o bitácora que registre:
 - Fecha en la que se notificó al usuario sobre el requisito faltante o problema identificado.
 - Fecha en la que el usuario entregó la corrección.
 - Tiempo transcurrido entre ambas fechas.

2. Suspensión temporal del cálculo del tiempo comprometido:

- En caso de presentarse interrupciones atribuibles al usuario, se procederá a suspender el cálculo del tiempo comprometido hasta que el usuario resuelva el inconveniente. Esta suspensión deberá ser documentada claramente tanto en el expediente como en los sistemas internos de gestión.

Asimismo, para el servicio de "**Otorgamiento de permisos de construcción de Gasoducto tradicional de gas natural**", se deberán aplicar las mismas recomendaciones, asegurando que el cálculo de los tiempos sea claro y preciso dentro del plazo comprometido de **90 días hábiles**.

Este compromiso tiene como finalidad garantizar la correcta gestión y cumplimiento de los plazos en ambos servicios, conforme a lo estipulado en la normativa vigente.

Cualquier incumplimiento o falta de seguimiento a estas directrices podría impactar negativamente la renovación o actualización de la carta compromiso, conforme a lo estipulado en el proceso de la asistencia técnica del proceso de elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano.

Preparado por:
Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS)

RNC-401-03674-6
“Avanzamos para ti”

EL MINISTRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de su ministro, en ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley núm. 41-08 de Función Pública, y la Ley núm. 247-2012 Orgánica de la Administración Pública, dicta la siguiente resolución:

Resolución núm. 358-2024, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de Energía y Minas (MEM).

CONSIDERANDO PRIMERO: Que de conformidad con la Ley núm. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Administración Pública (MAP) es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

CONSIDERANDO SEGUNDO: Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública se registrará según lo establecido en el Decreto núm. 211-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

CONSIDERANDO TERCERO: Que las Cartas Compromiso al Ciudadano son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano-cliente sobre los servicios que gestionan y de cómo acceder y obtener esos servicios; así como de los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

CONSIDERANDO CUARTO: Que en lo concerniente a la estructura y contenido de la Carta Compromiso al Ciudadano, se tomarán en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal, Compromisos de Calidad asumidos, Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanación e Información Complementaria.

CONSIDERANDO QUINTO: Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas Compromiso al Ciudadano, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.

VISTA: La Constitución de la República, del 13 de junio de 2015.

VISTA: La Ley núm. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008.

Resolución núm. 358-2024, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de Energía y Minas (MEM).

VISTO: El Decreto núm. 56-10 de fecha 6 de febrero de 2010, que designa las Secretarías de Estado como Ministerios.

VISTO: El Decreto núm. 211-10 de fecha 15 de abril de 2010 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

VISTO: El Plan Estratégico 2020-2024 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

VISTO: El Brochure Carta Compromiso al Ciudadano.

VISTA: La comunicación del **Ministerio de Energía y Minas (MEM)**, de fecha cuatro (04) del mes de octubre de 2024, mediante la cual solicita la aprobación de la Primera Versión de su Carta Compromiso al Ciudadano.

Atendiendo a las consideraciones que anteceden, las cuales forman parte íntegra de la presente resolución,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. SE APRUEBA formalmente la Primera Versión de la Carta Compromiso al **Ministerio de Energía y Minas (MEM)**, por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el “Programa Carta Compromiso al Ciudadano”.

ARTÍCULO 2. La Encargada del Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS), dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada mediante la presente Resolución.

PÁRRAFO ÚNICO: El periodo de validez de la presente resolución es de dos (2) años; no obstante, el Ministerio de Administración Pública (MAP), se reserva el derecho de retirar la aprobación de la misma en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos durante dicho período.

ARTÍCULO 3. Envíese la presente RESOLUCIÓN APROBATORIA al Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS) y al **Ministerio de Energía y Minas (MEM)**.

Resolución núm. 358-2024, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de Energía y Minas (MEM).

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los veintidós (22) días del mes de octubre del año dos mil veinticuatro (2024).

Sigmund Freund
Ministro de Administración Pública



Ministerio de Administración Pública
Sigmund Freund Mena (22/10/2024 14:28 AST)

Documento firmado digitalmente. para validar por medio electrónico:

Resolución num. 398-2024, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de Energía y Minas (MEM).



FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

Contamos con una Oficina de Libre Acceso a la Información Pública donde se gestionan las solicitudes de servicios e información, dentro del tiempo de compromiso que establece la ley 200-04.

WEB
<http://mem.gob.do>

CONTACTO
809-535-9098
Ext. 1001

REDES
@energiayminasrd

CORREO
info@mem.gob.do



QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Se dispone de buzones físicos ubicados en el primer nivel de la recepción conteniendo código QR (Acceso Digital), acompañado de formularios para que pueda expresarse.
- Buzón en la página: <http://mem.gob.do/info@mem.gob.do> para que exprese sus quejas y/o sugerencias.
- Sistema 311 de atención ciudadana para reportar quejas o sugerencias de forma fácil y rápida.
- Oficina de Libre Acceso a la Información Pública contacto: 809-535-9098 Ext. 1001.

15 DÍAS
Laborables

- El tiempo de respuesta es de 15 días laborables en todas las modalidades a partir de la emisión de la queja.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Para los compromisos de esta institución emitirá una carta informando a los usuarios(as) el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para su corrección. Este proceso se ejecutará en un plazo de 15 días laborables.



Ministerio de Administración Pública
Dirección General de Atención al Ciudadano - DIRECTSA
Calle Comercio No. 100, Santo Domingo, R.D.
Tel: 809-535-9098 Ext. 1001 | info@map.gob.do | www.map.gob.do

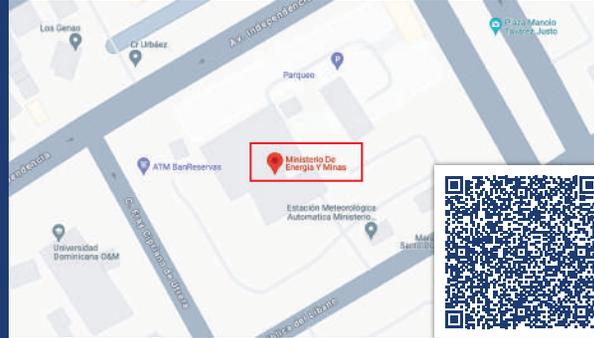
DATOS DE CONTACTO

Ubicación: Ave. Independencia #1428, esquina C/Fray Cipriano de Utrera, Centro de los Héroes, Santo Domingo, R.D. **Apartado Postal:** 10101

Horario: Lunes a viernes de 8:00 A.M. a 4:00 P.M.

Web: <http://mem.gob.do/> | info@mem.gob.do

Teléfono: 809-535-9098 Exts. 1001 / 1020 / 1028



Referencia: F32C+3P 18°27'00"N 69°55'42"W

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Departamento de Calidad en la Gestión

Horario: Lunes a viernes de 8:00 A.M. a 4:00 P.M.

Teléfono: 809-535-9098 Exts. 5570 / 5504 / 5090

Correo electrónico: calidadenlagesion@mem.gob.do
calidad@mem.gob.do



OCTUBRE 2024 | OCTUBRE 2026

DATOS IDENTIFICATIVOS

Ministerio de Energía y Minas

Es el órgano de la Administración Pública dependiente del Poder Ejecutivo, encargado de la formulación y administración de la política energética y de minería metálica y no metálica nacional e Hidrocarburífero (tomado del párrafo de la ley 100-13).

MISIÓN Formular y administrar las políticas energéticas y mineras, como órgano rector de la República Dominicana, bajo criterios de transparencia, sostenibilidad ambiental, económica y social.

VISIÓN Ser reconocido por el liderazgo efectivo del proceso de transición energética del país y el desarrollo de una industria extractiva sostenible en un marco de participación social.

NORMATIVAS

Las normas reguladoras pueden consultarse a través del enlace de nuestra página <https://mem.gob.do/transparencia/category/b-ase-legal/>

Ley No. 100-13, que crea el Ministerio de Energía y Minas de la República Dominicana.

Ley General de Electricidad No. 125-01 de fecha 26 de julio de 2001, publicada en la Gaceta Oficial No. 10095 de fecha 27 de julio de 2001.

INCLUSIÓN

El Ministerio de Energía y Minas está comprometido en brindar un servicio de calidad a todos nuestros ciudadanos clientes, facilitándoles el buen uso de nuestras instalaciones, asegurando un buen clima organizacional, dispuesto a brindar el servicio, manteniendo el apoyo a la igualdad de género y su seguridad dentro de las instalaciones.

Disponemos de parqueos y rampas para facilitar el acceso a personas con discapacidad o limitaciones de movilidad. Así como salas de espera adecuadas, con cómodos asientos, estación líquida, baños accesibles y buena iluminación.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Elementos tangibles: Contamos con una estructura de aspecto físico y concreto que puede ser percibido por los sentidos y evaluado de manera directa, tanto en el contexto de servicios y entornos físicos.

Amabilidad: Disponemos de un personal empático, considerado y atento en el trato a los demás, manifestándose a través de comportamientos y actitudes que demuestren respeto, cortesía y disposición para ayudar.

Profesionalidad: Poseemos un personal altamente calificado con competencia, responsabilidad y ética en el desempeño de sus funciones.

Tiempo de respuesta: Contamos con parámetros fundamentales de la duración exacta entre el momento en que el ciudadano cliente realiza una solicitud de servicio y el instante en que recibe respuesta de la institución.

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Auditorias Energéticas	Amabilidad-Profesionalidad	85%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
Charlas educativas sobre energía renovable y recorrido guiado por las instalaciones (PTER)	Elementos Tangibles (aparición de las instalaciones) /Profesionalidad	85%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
	Profesionalidad	85%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
Emisión de resolución de concesión minera para exploración o explotación minera	Tiempo de repuesta	70 días hábiles para la entrega del servicio. En caso de solicitud incompleta, se otorga 3 plazos: - 1er plazo 30 días hábiles. - 2do plazo 20 días hábiles. - 3er plazo 10 días hábiles. Según resolución R-MEM-REG-002-2017	Cantidad de resolución aprobados en el tiempo establecido
Charla de concientización en energía y minas	Profesionalidad	85%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
Otorgamiento de permisos de construcción de Gasoducto tradicional de gas natural	Tiempo de respuesta	90 días hábiles	Cantidad de permisos aprobados en el tiempo establecido

Link: <https://mem.gob.do/servicios/>

DEBERES DEL CIUDADANO:

- Tratar con respeto, cortesía, amabilidad y consideración a los servidores de este ministerio.
- Cumplir con toda la documentación requerida para solicitar el servicio.
- Respetar los plazos establecidos para la entrega de lo solicitado.
- Colaborar en el buen desempeño de los procedimientos, cumpliendo con las obligaciones previstas en las leyes y reglamentos.
- Denunciar cualquier irregularidad que produzca con relación a los servicios prestados por la institución.

- Notificar cualquier atención especial y preferente si se trata de embarazadas, personas en situación de discapacidad y adultos mayores.
- Reportar cualquier insatisfacción con el servicio recibido.
- 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.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, evitando la reiteración de solicitudes improcedentes.

