



Programa para la Protección Ambiental

Acuerdo de Cooperación No. 517-A-00-09-00106-00

DESARROLLO DE PROPUESTAS PROCEDIMENTALES Y DE REGULACION PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA VENTANILLA UNICA EN SEMARENA

Ing. Marisol Castillo Sánchez
Marzo, 2010

“Esta publicación fue posible gracias al apoyo generoso provisto por el pueblo estadounidense a través la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), y su receptor principal The Nature Conservancy (TNC) según los términos del Acuerdo de Cooperación No. 517-A-00-09-00106-00 (Programa para la Protección Ambiental). El contenido y las opiniones expresadas aquí son responsabilidad de su autor y no reflejan necesariamente la posición o política de USAID o TNC, y no se deberá inferir ninguna adopción oficial de las mismas.”

INDICE

<i>Antecedentes</i>	4
<i>I. Generales del Proyecto</i>	5
I.1 Objetivo General	5
I.2 Objetivos Específicos	5
I.3 Equipo del Proyecto	5
I.4 Productos que se cubren con este informe	5
I.5 Próximos Productos	6
<i>II. Consideraciones para el Borrador del Reglamento</i>	7

ANEXO

Borrador Reglamento de Permisos y Licencias

Antecedentes

El Programa de la USAID para la Protección Ambiental (USAID-PPA), busca fortalecer las capacidades institucionales, a nivel público y privado, para promover una más efectiva protección de la calidad ambiental y de la biodiversidad. Hace énfasis en el apoyo a la Secretaria de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales para que pueda dar cumplimiento a los compromisos asumidos por el país en virtud del capítulo 17 del DR-CAFTA.

El proyecto está siendo implementado por TNC e INTEC gracias al apoyo financiero del pueblo de los Estados Unidos a través de la USAID.

Uno de los ejes centrales de los esfuerzos de fortalecimiento institucional de la SEMARENA en el apoyo a la mejora de los procesos de autorizaciones, permisos y licencias ambientales, que se sustentan en la evaluación de impacto ambiental como herramienta básica de la gestión ambiental. En enero 2009, la SEMARENA anunció la creación de la Ventanilla Única (VU), como mecanismo para simplificar y agilizar los procesos de cara al público, con una estructura operativa y de personal que le permite funcionar

A pesar de estos avances, se identificó la necesidad de tener apoyo de una consultoría externa para la documentación de los procedimientos actuales; de la adecuación y creación de nuevos procedimientos y de la capacitación del personal involucrado, para lograr una estructura fortalecida, que pueda brindar un servicio adecuado al público. Por otro lado, se hace necesaria la actualización de las regulaciones administrativas que rigen el sistema de permisos y licencias ambientales, para que se correspondan a la actual visión de agilidad en el servicio y de desconcentración hacia las Direcciones Provinciales.

Lo que se persigue es lograr que el promotor de un proyecto, obra o actividad, o cualquier persona interesada, pueda encontrar un punto único de entrada a los procesos de autorizaciones ambientales, así como un punto único de información veraz y oportuna sobre los requerimientos de la legislación, para cada caso en particular.

I. Generales del Proyecto

Objetivo General

Desarrollar los procedimientos operativos necesarios, para un adecuado funcionamiento de la Ventanilla Única, incluyendo ajustes al Marco Regulatorio interno de la SEMARENA y capacitación al personal en los procedimientos propuestos.

Objetivos Específicos

1. Documentación y Análisis de los distintos procesos y procedimientos de autorizaciones actualmente en uso en la SEMARENA.
2. Análisis del Marco Regulatorio Actual.
3. Identificación de brechas y vacíos tanto en la eficiencia de los procedimientos como en las regulaciones.
4. Presentación de propuestas de Mejoras y validación de las mismas por parte de SEMARENA y USAID-PPA.
5. Formulación del Manual de Procedimientos para la Ventanilla Única.
6. Capacitar el personal clave de la SEMARENA para la implementación de las propuestas.

Equipo de trabajo

- **Comité Directivo:** para la aprobación de las propuestas e informes y solución de problemas. Formado por representantes de SEMARENA, TNC y USAID. (Rosa Urania Abreu como coordinadora por SEMARENA e Indhira de Jesús por TNC-USAID)
- **Líder o enlace del Proyecto:** Ente de contacto con el consultor para coordinación de entrevistas, talleres, requerimientos de información, logística, capacitaciones, etc. Es parte del Comité Directivo. (Ing. Rosa Urania Abreu)
- **Personal de Apoyo:** Empleados de SEMARENA de las unidades correspondientes a los procesos que interfieren en el servicio al Ciudadano. (Ventanilla Única, Direcciones Provinciales, Tecnología, etc.)
- **Consultor Senior** responsable del proyecto. (Ing. Marisol Castillo)
- **Consultor Junior**, apoyo del proyecto, especialista legal. (Lic. Silvana Gálvez)

Producto que se cubre con este informe

P3. Propuesta de modificaciones sobre las regulaciones de la SEMARENA sobre permisos, autorizaciones y licencias..

Próximos Productos

P4. Manual de Procedimientos



Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Guía de Procedimientos DPL Dirección de Permisos y Licencias



INDICE

I. INTRODUCCION.....	4
II. OBJETIVOS DEL MANUAL	4
III. MAPA DE PROCESOS	4
IV. DESCRIPCIONES DE PROCEDIMIENTOS.....	8

I. INTRODUCCION

Los Manuales administrativos son instrumentos que apoyan y reflejan el funcionamiento de toda institución a través de la especificación de bases jurídicas, atribuciones, estructuras organizacionales, objetivos, definición de políticas, determinación de campos de competencia, responsabilidades, funciones y descripción de actividades. En general, en ellos se concentra información amplia y detallada acerca del quehacer de toda Institución y sus áreas.

En particular, el Manual de Políticas y Procedimientos, es un soporte fundamental en la operación de cualquier entidad, ya que documenta las actividades que se deben llevar a cabo en el cumplimiento de las atribuciones y funciones que tienen encomendadas.

El presente Manual busca plasmar de una forma estructurada y aprehensible, el flujo de los procesos y procedimientos de Permisos, Licencias y Autorizaciones del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

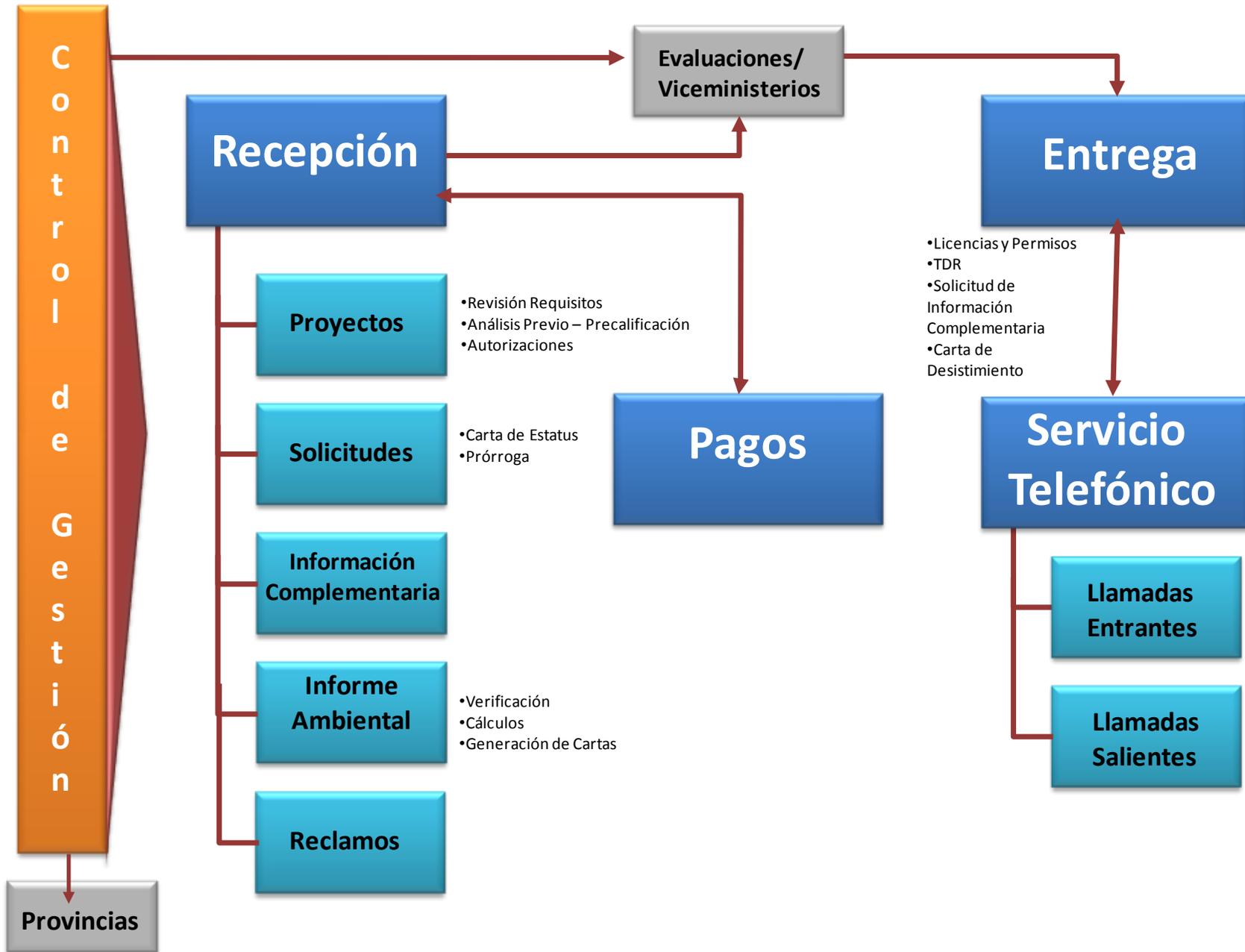
II. OBJETIVO DEL MANUAL

Documentar el Marco Normativo y procedimental que rige las operaciones de la Dirección de Permisos, Licencias y Autorizaciones, así como, los procedimientos necesarios para el eficiente desarrollo operativo del área, de conformidad con las leyes y normativas correspondientes.

Con ello se persigue además, incrementar la efectividad de la gestión institucional, al establecer procedimientos claros y uniformes que permitan el acceso expedito a la información necesaria a la toma de decisiones, incrementando así el contenido de valor agregado.

Por último, el Manual de Políticas y Procedimientos, apoya el control de la gestión y el desempeño, a través de la definición de Indicadores y estándares de desempeño a lo largo del desarrollo de los procesos.

III. Mapa de Procesos



III. DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	Dirección de Permisos y Licencias	Código:
	Manual de Políticas y Procedimientos	Versión: 01
		Fecha de Emisión:

Generales	
I. Objetivo	Atender a todos los promotores y responsables de proyectos que requieren permisos o Licencias para la ejecución de proyectos que afectan el medio ambiente o los recursos naturales en República Dominicana.
II. Alcance	Desde: Solicitud del promotor Hasta: Entrega del permiso o licencia (no contempla el trabajo técnico)
III. Responsables	Recepción Centro de Servicios de Permisos y Licencias (Ventanilla Unica)* Oficiales de backoffice Departamento de Servicios Unidades de Atención Dirección de Evaluaciones Vice Ministerio de Gestión Ambiental Comisión Multidisciplinaria (Comité Técnico de Seguimiento) Comisión Técnica de Evaluaciones Comisión de Validación Ministro de Medio Ambiente
IV. Formatos	Formulario de Recepción Proyectos Listado de prestadores de servicio Formulario de Registro de consultores Recibo de Pago Informe de análisis previo Términos De Referencia TDR ITR informes Técnico de Revisión Carta de Estatus antes de la aprobación. Carta de Desistimiento Carta de información complementaria Constancia de No Requerir Estudio Permisos y licencias Renovaciones de permisos Cambio de nombre
V. Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> - Ley General de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Promulgada mediante ley Número 64-00, del 18 de. Agosto de 2000. - Resolución xxx-xxxx que crea la Dirección de Permisos y Licencias - Resolución xxx-xxxx que aprueba el Reglamento de Permisos y Licencias - Resolución 26-2009, Que Modifica la Resolución 05/2008, de fecha 17 de abril de 2008 y los artículos 39,40 y 41, del Reglamento del Sistema de Permisos y Licencias Ambientales. - Resolución 07-2009 Modifica Artículo 6 del Reglamento del Sistema de Permisos y Licencias Ambientales, promulgado mediante Res. 06-2004 del 27 mayo de 2004 - Resolución No. 11/08, que crea las Direcciones Provinciales de

Medio Ambiente y Recursos Naturales.

- Reglamento 05-2008, Que Modifica los artículos 39, 40 y 41 del Reglamento del Sistema de Permisos y Licencias Ambientales.
- Reglamento del Sistema de Permisos y Licencias Ambientales, promulgado mediante Resolución 06/2004, de fecha 27 de Mayo del 2004.
- Resolución No. 04-2004 Queda establecido la Escala Contribución y cobro por concepto de permisos para las filmaciones de películas, programas y/o series televisivas tipos Reality Show, en las diferentes áreas protegidas del país
- Resolución No. 05-2004 Se aprueba el Reglamento Interno de la Comisión de Concesiones o Permisos de Extracción de Agregados
- Decreto 145-2003 Establece el procedimiento de cobro de tarifa ambiental para el sistema de control de los componentes de la Corteza Terrestre
- RES. No. 01-2003 Establece Cobro Tarifas Cacería
- Resolución No.09/2001, Normas Forestales
- Resolución No. 08/2001. Crea Comisión Ventanilla Única
- Resolución No. 011-01, Que crea el Reglamento de Registro y Certificaciones para Prestadores de Servicios de Declaración, Informes, Estudios, Diagnósticos, Evaluaciones y Auditorías Ambientales.

Normas

- Reglamento que establece el procedimiento de registro y certificación para prestadores de Servicios Ambientales.
- Criterios y requisitos de inscripción en el registro de prestadoras y prestadores de servicios ambientales, Junio 2005
- Guía para la Realización de Evaluaciones de Impacto Social, dentro del proceso de Evaluación de Impacto Ambiental.
- Procedimiento de Evaluación de Impacto Ambiental.
- Normas y Procedimientos para los Permisos Forestales.
- Normas Técnicas para el Establecimiento y Certificación de Planificaciones Forestales.
- Normas Técnicas para Planes de Manejo Forestal.
- Procedimiento para Autorizar Extracción de Materiales de la Corteza Terrestre.

VI. Glosario¹

Alternativas: Aquellas acciones posibles, además de las propuestas, que pueden razonablemente ser consideradas como opciones o variantes del proyecto planteado. El análisis de las mismas deberá ser incluido en el informe del Estudio Ambiental.

Análisis Ambiental de Alternativas (AAA) : Es el diagnóstico que permite la evaluación y comparación de las distintas opciones que le solicite la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales, o presente el promotor, bajo las cuales es posible desarrollar un proyecto , obra o actividad y que permita seleccionar la alternativa óptima . El AAA se realizaría en proyectos de impactos muy significativos que se encuentran en sus primeras etapas de planificación (Idea, perfil, prefactibilidad.).

Ambiente: El sistema de elementos bióticos, abióticos, socioeconómicos, culturales y estéticos que interactúan entre sí, con los individuos y con la comunidad en que viven y que determinan su relación y su supervivencia.

Análisis Previo: Es la fase del proceso en la cual la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales evalúa la información suministrada por el interesado , realiza las visitas técnicas al área de interés y determina la pertinencia de requerir un estudio Ambiental para poder otorgar la Licencia o Permiso y Ambiental correspondiente .

Audiencia Pública: Proceso de participación al cual se invita a las personas involucradas, con el objeto de que las partes argumenten y presenten pruebas sobre la viabilidad ambiental del proyecto o instalación. Sera organizada por la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales, , notificándosele al promotor u operador que el proceso de revisión requerirá de un tiempo adicional.

Auditoría Ambiental: Es el método que consiste en la revisión exhaustiva de instalaciones procesos, almacenamientos, transportes, seguridad y riesgos, entre otros aspectos, de actividades obras o proyectos que se encuentran en construcción y/u operación, que permite definir el nivel de cumplimiento con l Programa de Manejo y Adecuación Ambiental, así como cualquier otra condición o requisito establecido en el Permiso o Licencia Ambiental de la actividad.

Autorización Ambiental Transitoria Para Continuar Operaciones: Es el documento que se le otorga al operador que está en el proceso de tramitación del Permiso Ambiental de una instalación existente sobre la base existente del desempeño Ambiental de la instalación, en el que se indica que la misma puede continuar sus operaciones, sujeta al cumplimiento de cierta condiciones, hasta tanto culmine el proceso de Evaluación Ambiental.

Certificación de Cumplimiento Ambiental: Documento emitido por la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales, en el que se expresan que los resultados de las inspecciones y auditorias periódicas realizadas al proyecto o instalación demuestran que el mismo cumple con

¹ Reglamento del Sistema de Permisos y Licencias Ambientales. Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Santo Domingo, República Dominicana. 2002.

los requerimientos de la Ley 64-00, sus Reglamentos y las Normas Ambientales vigentes, así como el PMAA y las condiciones establecidas en el Permiso o Licencia Ambiental.

Constancia Ambiental: Es la certificación que se le otorga al promotor de un proyecto o al operador de una instalación, una vez evaluadas las características de la actividad, en la que se indica que el mismo puede ser ejecutado sin la realización de un Estudio Ambiental por no presentar impactos significativos. Adicionalmente se otorgara aquellos proyectos obras o actividades que satisfacen los criterios de exclusión citados en el presente documento y sus anexos. Se otorgara sobre la base de cumplir con las Normas Ambientales, así como otras condiciones.

Consulta Pública: Es el proceso mediante el cual se procura y recopila la opinión de los distintos interesados en la ejecución o no de un proyecto o en la operación de una instalación existente

Criterio de Exclusión: Son las condiciones que cumplen los proyectos o instalaciones para no ingresar al procesos de Evaluación Ambiental o no presentar Estudios Ambientales.

Declaración de Impacto Ambiental (DIA): Es el documento resultado del proceso de análisis de una propuesta de acción desde el punto vista de sus efecto sobre el medio ambiente y los recursos naturales y en el cual se enuncian sus efectos, positivos y negativos, así como las medidas de litigación, prevención o compensación necesarias; estableciendo El Programa de Manejo y Adecuación Ambiental del mismo. Este documento sirve de base para la evaluación de aquellos proyectos de impactos bien conocidos y que no requieren de estudios ambientales más detallados.

Denuncia: Documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o falta, respecto a ala ejecución de un proyecto o la operación de una instalación.

Documento de Impacto Ambiental (Doc): Es el documento mediante el cual se da a conocer a la autoridad competente y a otros interesados, los resultados y conclusiones del Estudio de Impacto Ambiental, y se traducen las informaciones y datos técnicos en lenguaje claro de fácil comprensión.

Efectos Ambientales: Son las consecuencias que las acciones humanas producen sobre el medio ambiente, en forma de alteraciones en el equilibrio de los ecosistemas. Estos efectos pueden ser positivos o negativos dependiendo de la manera en que se vean afectadas las propiedades intrínsecas de los ecosistemas. LA determinación de efectos no comporta juicios cualitativos con relación a las consecuencias de estas acciones, pero si da una dimensión física y ecológica del daño que las actividades provocan en medios bastantes específicos.

Estudio Ambiental: Es el término genérico utilizado para referirse a cualquiera de los niveles de análisis de impacto ambiental considerados: Para los proyectos nuevos de la Declaración de Impacto Ambiental y el Estudio de Impacto Ambiental; y para las instalaciones existentes, el Informe Ambiental.

Estudios Ambientales Complementarios (EAC): Estudios requeridos por la

Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales para complementar los estudios ambientales solicitados originalmente, con relación a temas puntuales de especial interés.

Estudio de Impacto Ambiental (EslA): Conjunto de actividades técnicas y científicas destinadas a la identificación, predicción y control de los impactos ambientales de un proyecto y sus alternativas presentado en forma de informe técnico y realizado según los criterios establecidos por las normas vigentes. Es un estudio interdisciplinario y reproducible e incluye las medidas preventivas mitigantes y/o compensatorias de los impactos identificados estableciendo el programa de manejo y adecuación necesaria para que el proyecto pueda ejecutarse, así como el plan de seguimiento.

Evaluación de Impacto Ambiental (EIA): Es el instrumento de políticas y gestión ambiental formado por el conjunto de procedimientos, estudios y sistemas técnicos que permiten estimar los efectos e impactos que la ejecución de una determinada obra, actividad o proyecto puedan causar sobre el medio ambiente. Las EIA son instrumentos de conocimientos al servicio de la decisión y no un instrumento de decisión en sí mismas.

Evaluación del Riesgo: Es la valoración que determina la posibilidad y probabilidad de que ocurran eventos peligrosos y sus consecuencias estableciendo las pautas para su prevención y manejo.

Fragilidad Ambiental: Es el grado de susceptibilidad o vulnerabilidad que tiene el medio a ser deteriorado ante la incidencia de determinadas actuaciones.

Formulario de Análisis Previo: Es el formato preestablecido para la presentación de los proyectos o actividades nuevas a ser introducidos al proceso de evaluación, cuando las mismas requieren de un estudio de impacto ambiental, en función de la nomenclatura explicativa elaborada por esta Secretaría. En el mismo se presentan las características básicas del proyecto.

Formulario para la Declaración de Impacto Ambiental: Es el formato preestablecido para la presentación de los proyectos o actividades nuevas a ser introducidos al proceso de evaluación cuando las mismas no requieren necesariamente de un Estudios de Impacto Ambiental, en función de la categorización de proyectos elaborada por esta Secretaría.

Formulario para el Registro de Instalaciones: Es el formato preestablecido para la presentación de las características básicas de las instalaciones existentes con el objetivo de solicitar el Permiso Ambiental correspondiente.

Impacto Ambiental: Cualquier alteración significativa, positiva o negativa de uno o más de los componentes del medio ambiente y los recursos naturales provocada por la acción humana y/o acontecimientos de la naturaleza. Implica un juicio de valor sobre la importancia del efecto ambiental.

Informe Ambiental (IA): Es el resultado de un diagnóstico multidisciplinario, donde se describe la operación de una instalación existente y sus

principales impactos tanto ambientales como socioeconómicos y se identifican las medidas de litigación correspondientes, estableciendo el programa de Manejo y Adecuación Ambiental (PMAA) del mismo. Este tipo de Estudio será el requerido a las instalaciones existentes con impactos significativos.

Informe de Seguimiento Ambiental: Informe elaborado por el promotor o responsable de la ejecución del proyecto u operador en los plazos establecidos en Permiso o Licencia correspondiente, como requisito para la obtención del Certificado de Cumplimiento que valida la continuidad de la autorización emitida.

Informe Técnico de Revisión: Es el informe en el que resumen las observaciones y recomendación con respecto a los estudios ambientales evaluados.

Instalación Existente: Es toda aquella instalación que está operando al momento de iniciar el proceso de obtención del permiso ambiental.

Licencia Ambiental: Documento donde se hace constar que se incluyó el proceso de Evaluación de Impacto Ambiental y que la actividad, obra o proyecto puede llevarse a cabo, bajo el condicionamiento de Aplicar el Programa de Manejo y adecuación Ambiental incluido en el estudio de impacto ambiental aprobado por la Secretaría de Estado de Medios Ambiente y Recursos Naturales, así como otros condicionantes que se consideren pertinentes.

Operador: Es la organización (Pública o Privada) o persona física o moral que asume la responsabilidad de la operación de una instalación existente, así como la de cumplir con las condiciones fijadas en el Permiso Ambiental.

Permiso Ambiental: Documento en el cual se hace constar que se concluyó el proceso de Evaluación de Impacto Ambiental y que la actividad, obra o proyecto puede llevarse a cabo bajo el conocimiento de aplicar el Programa de Manejo y Adecuación Ambiental (PMAA), incluido en la Declaración Ambiental aprobado por la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales , así como otros condicionantes que se consideren pertinentes . Esta definición también aplica para las instalaciones existentes que hayan sometido un Informe Ambiental el cual ha sido aprobado.

Prestador(es) de Servicios Ambientales (PSA) (Consultor): Es la persona física o jurídica, encargada de elaborar, revisar o evaluar estudios de Impacto Ambiental, estudios de riesgo y manejo ambiental, evaluaciones ambientales estratégicas, diagnósticos ambientales, declaraciones ambientales y auditorías, debidamente calificado y registrado por la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales, a través del procedimiento correspondiente.

Programa de Manejo y Adecuación Ambiental (PMAA): Es el documento que detalla el conjunto de acciones a seguir para mejorar el desempeño ambiental del proyecto o instalación existente, y garantizar el manejo de los recursos naturales, sin reducir su productividad y calidad. Debe indicar de manera explícita cómo se ejecutarán las medidas de prevención,

mitigación y/o compensación identificadas por el Estudio Ambiental correspondiente, incluyendo presupuesto y personal responsable, así como las acciones de automonitoreo que sean implementadas. Incluirá un subprograma de contingencia y/o gestión de riesgos, cuando sea necesario. Este documento forma parte integral de los Estudios Ambientales.

Promotor: Es la organización (pública o privada) o persona física o moral, que propone la realización de un proyecto de inversión o propuesta de desarrollo y asume la responsabilidad del mismo, así como la de cumplir con las condiciones fijadas en la Licencia o Permiso Ambiental.

Proyecto: Es un documento técnico que define o condiciona la localización y la realización de programas, construcciones o de otras instalaciones y obras, así como la de cumplir con la condiciones fijadas en la Licencia o Permiso Ambiental.

Subprograma de Seguimiento: Es la parte del PMAA que describe el proceso sistemático y documentado de verificación de la ejecución del mismo.

Términos de Referencia (TdR): Requerimientos escritos que establecen el alcance y contenido mínimo requerido en los estudios ambientales. Los TdR constituyen el marco de referencia para la revisión de los referidos estudios.

Vista Pública: Proceso de participación utilizado para conocer las primeras impresiones de la comunidad acerca de las acciones que se van a realizar o las ideas preliminares con respecto al proyecto, difundir los resultados del Estudio Ambiental o de una de sus etapas y analizar las formas en que se incorporaron las opciones de la comunidad a dicho estudio.

Autorización Ambiental: Documento otorgado a solicitud de la parte interesada, sobre el análisis de la información entregada por el promotor, el cual certifica, que la actividad, obra o proyecto por sus características desde el punto de vista de la protección ambiental es viable. Las autorizaciones Ambientales pueden ser: Permisos, Licencias, Constancias o Certificados de Impacto Mínimo.

Acuerdos de Servicios: herramienta de control interno, mediante el cual se firma un convenio o contrato entre unidades internas, con el fin de asegurar el cumplimiento de estándares de calidad y tiempo, proporcionando un marco de entendimiento y disminución de conflictos entre dependencias.

Carta Compromiso: Documento oficial firmado por el titular, donde la institución se compromete frente a los ciudadanos a proveer los servicios públicos que ofrece en las condiciones de calidad y eficiencia descritas en el cuerpo del documento, basados en los recursos disponibles. El documento contempla los mecanismos de fiscalización (Medición, indicadores) que tienen los ciudadanos para comprobar el cumplimiento de los compromisos; los medios para reclamar su incumplimiento, así como los derechos, deberes y formas de contacto para obtener los servicios.

Certificación de Impacto Mínimo: tipo de Autorización Ambiental otorgado a actividades, obras o proyectos cuyo impacto ambiental es considerado mínimo y que por lo tanto no requiere ingresar al Sistema de Evaluación.

Dirección de Permisos y Licencias: Unidad de recepción, tramitación y seguimiento a los requerimientos de Autorizaciones, Constancias, Permisos y Licencias Ambientales, de los diferentes Viceministerios temáticos, que integran el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Discriminación positiva: privilegios que se conceden a un grupo desfavorecido para compensar su situación de desventaja.

Estándar: valores definidos como modelo o referencia de calidad con el cual el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos naturales se compromete en su desempeño con el servicio. Los estándares deben ser relevantes, retadores, medibles y revisables.

Indicador: magnitud asociada a una expectativa que permite, a través de su medición y comparado con un estándar, evaluar periódicamente dicha expectativa y el cumplimiento del estándar.

Lista Categorización de Proyectos: Guía para clasificar las actividades y proyectos de acuerdo a la magnitud del impacto que se espera generarían los mismos en mínimo, bajo, medio y alto. El Ministerio, se reserva el derecho de determinar la categoría en cada caso.

Proyectos de Impacto Mínimo (Excluidos): son proyectos, obras o actividades con impactos ambientales mínimos, que no requieren ingresar al Sistema de Evaluación Ambiental, y los cuales no implican ninguna otra actividad posterior. Se incluyen en la categoría D, dentro del listado de categorización de actividades que se presentan en la Lista para Categorización de Proyectos.

Proyectos de Bajo Impacto: Son proyectos, obras o actividades con impacto ambiental bajo, fácilmente previsible y corregible, por lo que no requieren la realización de estudios ambientales. Se incluyen en la categoría C, dentro del listado de categorización de actividades que se presentan como Anexo Lista para Categorización de **Proyectos**, del presente reglamento.

Proyectos de Mediano Impacto: Son proyectos de impacto ambiental medio que se limita al ámbito del área donde se desarrollará el proyecto, este tipo requiere la realización de estudios ambientales. Se incluyen en la categoría B, dentro del listado de categorización de actividades que se presentan en la Lista para Categorización de Proyectos.

Proyectos de Alto Impacto: Son proyectos cuyo impacto ambiental trasciende el ámbito del área del proyecto teniendo efectos de carácter regional o nacional. Dada su naturaleza, requiere estudio de impacto ambiental. Se incluyen en la categoría A, dentro del listado de categorización de actividades que se presentan en la Lista para Categorización de Proyectos.

Sistema de Autorizaciones Ambientales: Proceso mediante el cual se aprueba o desestima el desarrollo de una actividad o proyecto.

Viceministerios Temáticos: Diferentes Viceministerios responsables del cumplimiento de la ley ambiental, dentro de un área especializada de los factores que integran el medio ambiente y los recursos naturales dentro del territorio de la República Dominicana.

VII. Políticas

1. Generales

1.1. Las solicitudes recibidas a través de ventanilla única se clasifican en cuatro categorías:

- A. Actividades de alto impacto ambiental, requieren Estudio de Impacto ambiental y su producto final es una Licencia.
- B. Actividades de alto impacto ambiental, requieren Estudio de Impacto ambiental y su producto final es una Licencia.
- C. Actividades de bajo o moderado impacto ambiental, requieren una Declaración de Impacto Ambiental y su producto final es un Permiso.
- D. Actividades de muy bajo impacto ambiental, no requieren entrar a un proceso de evaluación y su producto final, es una carta constancia de no requerir permiso.

2. De la Recepción de proyectos

2.1. No se reciben documentos que no cumplan con los requisitos.

2.2. Todos los proyectos deben presentar:

- a. No Objeción del Ayuntamiento.
- b. Memoria Descriptiva
- c. Formulario según tipo de proyecto.
- d. Cheque certificado a nombre de la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales, por valor de RD\$5,000.00
- e. Hoja topográfica.
- f. Planta de conjunto dimensionada.
- g. Título de propiedad, contrato de venta o alquiler, notariado y legalizado según sea el caso.
- h. Original y copia de todos los documentos.

2.3. El formulario de solicitud de autorización o permiso, debidamente completado con las siguientes informaciones:

- a. Nombre proyecto
- b. Ubicación del proyecto: sección paraje y provincia
- c. Coordenadas geográfica del proyecto
- d. Teléfono del promotor y-o responsable
- e. Tipo (sector) de proyecto: industrial, turístico, etc.
- f. Extensión superficial, para conocer la magnitud del proyecto.
- g. Área total de construcción, para saber si es de baja o Alta densidad, específicamente en los casos de urbano.
- h. Inversión total del proyecto. Sirve para calcular la constancia.
- i. Inversión de la infraestructura. Esto sirve para datos estadísticos.
- j. Población estimada.
- k. límites del proyecto

2.4. La Memoria Descriptiva para proyectos de desarrollo urbano debe contener como mínimo:

- a. Detalle de las áreas de construcción y cantidad de metros (area verde, departamento, parqueos si son soterrados o semi-soterrados)
- b. Como manejarán los servicios: agua potable, aguas residuales, desechos sólidos.
- c. Ubicación de la Planta Eléctrica (si la tendrán)
- d. Ubicación de los tanques de combustible (si lo tendrán)

Si se trata de un proyecto turístico, además de las anteriores debe tener:

- e. Ubicación exacta
- f. Cantidad de habitaciones
- g. Límites geográficos
- h. Tipo de proyecto

2.5. La Memoria Descriptiva para proyectos Mineros, debe contener como mínimo:

- a. Tipo de materiales que extraerán

- b. Equipos que utilizarán
- c. La especificación de si utilizarán minado
- d. Profundidad de excavación, si aplica
- e. Nivel freático de la zona

2.6. Las instalaciones existentes deben presentar un diagrama de flujo.

2.7. No se reciben proyectos de embazadoras ubicadas a menos de 2500 metros de la autovía, en cumplimiento con las normas de DIGENOL.

3. De la Recepción de Estudios, Declaraciones o Informes de Impacto Ambiental

3.1. No se recibirán Estudios o Declaraciones de Impacto Ambiental; o Informes Ambientales, que no cumplan con los elementos establecidos en los Términos de Referencia.

3.2. Los promotores que no puedan cumplir con el plazo establecido deberán solicitar una prórroga, a la Dirección de Evaluaciones.

3.3. No se recibirán Estudios, Declaraciones o Informes, cuyo Términos de Referencias hayan caducado, si no presenta carta de Prórroga.

3.4. No se recibirán Estudios, Declaraciones o Informes que no indique la inversión total.

3.5. Las Declaraciones y Estudios de Impacto Ambiental, deben presentar:

- a. PMAA. Programa de Manejo y Adecuación Ambiental.
- b. Matriz resumen del programa de manejo: programa completo en ambas fases, construcción y operación, incluyendo los costos.
- c. Determinación de impacto ambiental
- d. Matriz de interacción
- e. Vista pública o análisis de interesados (declaraciones) en este último deben mostrar evidencia, letreros, lista de entrevistados, cédula.
- f. La permisología,
- g. Mapa geográfico y planos,
- h. Memoria de cálculo
- i. Descripción del Proyecto

Las Declaraciones de Impacto Ambiental, deben presentar

j. Una declaración jurada (notariada), indicando que las informaciones son fidedignas.

Los Estudios de Impacto Ambiental deben presentar además:

- k. Anuncio en periódico sobre Vista Pública
- l. Carta de invitación a SEMARENA para participar en Vista Pública.
- m. Resultado de la vista pública.
- n. Fotos de letreros

3.6. Los Informes Ambientales solo aplican a Instalación existente y no ameritan el proceso de vista pública, ni publicación.

3.7. El Informe Ambiental debe contener:

- a. La Declaración de los tres últimos años fiscales.
- b. Código del Proyecto
- c. Permisología
- d. Memoria de cálculo
- e. Plan de abandono

VIII. Procesos	
• Recepción	<ul style="list-style-type: none"> ○ Recepción Proyectos ○ Recepción Información Complementaria ○ Recepción de Informe Ambiental ○ Recepción Solicitudes
• Pagos	
• Entrega	
• Reclamos	

IX. Descripción del Procedimiento	
1. Recepción	
Promotor o responsable	0. Se presenta en la Recepción del Centro para someter una solicitud de autorización.
Recepción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saluda al promotor y pregunta el tipo de proyecto o documentación que someterá: <ol style="list-style-type: none"> a. Proyecto Nuevo b. Depósito de información complementaria c. Depósito de Informe Ambiental; Estudio o Declaración de Impacto Ambiental. d. Solicitud Carta de Estatus o de Prórroga e. Solicitud de prórroga al plazo de depósito de Estudio, Informe o Declaración. 2. Entrega turno 3. Si el ciudadano desea tener acceso a alguna información de proyectos, le da el turno para la Oficina de Acceso a la Información
1.1. Recepción de Proyectos Nuevos o Instalaciones existentes	
Recepción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe al promotor 2. Proyecto nuevo: solicita Formulario de Análisis Previo debidamente completado. 3. Verifica los requisitos, conforme a las políticas existentes. Están completos? <ol style="list-style-type: none"> 3.1. No, devuelve al ciudadano, le explica y orienta sobre lo que le falta. 3.2. Si, pasa a la siguiente actividad. 4. Registra en el Tracking System la información general del proyecto, las coordenadas y los documentos recibidos. 5. El Sistema identifica con las coordenadas si no es un área protegida. En caso de ser permitida le proporciona el número del proyecto de forma automática. 6. Imprime acuse de recibo. 7. Sella y firma acuse de recibo 8. Entrega acuse de recibo y original al promotor. 9. Le indica al promotor que debe dirigirse a Pagos, para realizar el pago. (ver sub-proceso: Recepción de Pago) <u>Al final de la tarde</u> 10. Entrega a BackOffice expedientes para registro en base de datos.
1.2. Recepción de Información Complementaria	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si es un depósito de información complementaria, solicita original y copia de la carta de solicitud de información complementaria.

Recepción	<ol style="list-style-type: none"> 2. Verifica que los documentos solicitados en la carta estén presentes. Está completa? <ol style="list-style-type: none"> 2.1. No, devuelve al promotor. 2.2. Sí, pasa a la siguiente actividad 3. Digita en el Sistema el número del proyecto correspondiente 4. Verifica las informaciones que han sido requeridas. 5. Registra la información recibida 6. Imprime Acuse de Recibo 7. Determina el lugar donde se encuentra el expediente 8. Lleva documentos a la unidad solicitante.
-----------	---

1.3. Recepción de Informe Ambiental; Estudios o Declaraciones de Impacto Ambiental.

Recepción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determina el tipo de proyecto: 2. Revisa la fecha de vencimiento de los Términos de Referencia. Están vencidos? <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Si, verifica la presencia de Carta de Prórroga. Tiene prórroga? <ol style="list-style-type: none"> 2.1.1. Sí, pasa a la actividad 3. 2.1.2. No, pasa a la siguiente actividad 2.2. No, devuelve al promotor indicándole que el plazo está vencido y no puede ser sometido. 3. Verifica requisitos de forma, según TDR: <ol style="list-style-type: none"> a. Código en la portada b. Código en el lomo c. Indicación del tipo de estudio. d. Cantidad de ejemplares e. Existencia de versión electrónica 4. Verifica los requisitos de fondo según el tipo de estudio, conforme a las políticas existentes y los TDR. Requisitos completos? <ol style="list-style-type: none"> 4.1. No, devuelve al promotor. 4.2. Sí, pasa a la siguiente 5. Realiza el cálculo y emisión de Carta de Pago. (Sub-Proceso Cálculo y Cartas).
-----------	--

1.4. Solicitud Carta de Estatus y Prórroga

Solicitud de Cartas de Estatus

Recepción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifica base de datos 2. Confirma información en el Tracking System 3. Genera carta 4. Gestiona firma 5. Entrega al ciudadano
-----------	---

Solicitud de Prórrogas para depósito de Estudios, Declaraciones o Informes

Recepción	<ol style="list-style-type: none"> 6. Remite solicitud de prórroga sometida por el promotor o responsable al a la Dirección de Evaluaciones, a través del Vice-Ministro de Gestión Ambiental.
Dirección de Evaluaciones	<ol style="list-style-type: none"> 7. Recibe solicitud remitida por el Despacho del Sub-Secretario de Gestión Ambiental. 8. Remite al Coordinador correspondiente: 9. Determina tiempo de prórroga de 30 a 60 días. 10. Redacta carta de estatus e inicializa 11. Remite al Director de Evaluaciones para la firma.
	<ol style="list-style-type: none"> 12. Recibe y revisa carta de prórroga

	<p>Tienen alguna observación?</p> <p>12.1. Sí, devuelve para ajuste o corrección</p> <p>12.2. No, pasa a la siguiente actividad</p> <p>13. Firma y sella</p> <p>14. Remite a la Secretaria para contactar y entregar al promotor. (ver sub-proceso <i>Entrega TDR, Cartas de Prórroga e Información Complementaria</i>)</p>
--	---

2. Registro de Expedientes

Back Office

1. Recibe documentación desde la recepción.
2. Recibe el recibo de Pagos del área de Pago. Hasta que este recibo no llega, no es registrado.
3. Accede al sistema a la página "Análisis Previo".
4. Crea en la base de datos el código asignado en recepción².
5. Extrae del formulario las siguientes informaciones:
 - a. Nombre proyecto
 - b. Dirección proyecto
 - c. Promotor
 - d. Dirección y teléfono del promotor, fax
 - e. Datos de responsable del proyecto
 - f. Extensión superficial
 - g. Área de construcción
 - h. Breve descripción del proyecto
 - i. Procesos (sector)
 - j. Inversión total
 - k. Inversión de infraestructura
 - l. Empleados
6. Identifica el tipo de documentación y remite a la Unidad correspondiente

2.1. Cálculos y Cartas

BackOffice.

1. Recibe de Recepción, expedientes para realizar cálculos de autorizaciones o emisión de cartas.
2. Identifica el tipo de requerimiento:
 - a. Cálculos de Autorizaciones o Fianzas:
 - b. Cartas de pago
 - c. Carta de Público Conocimiento o publicación
 - d. Carta de Estatus
6. Si se trata de un **Cálculo de Autorizaciones o Fianzas** Identifica el costo total de la autorización, según tipo de proyecto:
 - 6.1. Para constancias, la cantidad de salarios mínimos establecidos en la Resolución 26-2009.
 - 6.2. Para permisos o Licencias de proyectos nuevos revisa el costo total de la inversión en el ITR y en el PMAA.
 - 6.2.1. Posteriormente dicho monto se dividirá en dos pagos: uno de 30% con el depósito del informe y el 70% restante para el pago de fianza para el cumplimiento del PMAA.
7. Si se trata de una **Carta de Pago**, Identifica el tipo de carta de pago, según corresponda:
 - 7.1.1. Para el **pago de revisión de Informe Ambiental, Estudios o Declaraciones de Impacto Ambiental**, Genera carta de pago por el 30% del costo total de la autorización, con la indicación de que no es reembolsable.
 - 7.1.2. **Para el pago de un permiso o licencia aprobada**, confirma con contabilidad que ha sido pagado previamente el 30% del gasto de revisión y genera la carta por el valor del 70% restante.
 - 7.1.3. **Para una Carta Constancia**, el monto total calculado en base a la Resolución 26-2009.

	<p>8. Si se trata de una Carta de Publicación o Publico Conocimiento, Identifica los datos del proyecto, como nombre, ubicación, propósito, etc. Y genera la carta.</p> <p>9. Inicializa, gestiona firma y sello de cartas</p> <p>10. Ejecuta según tipo de carta:</p> <p>10.1. Carta de Estatus, Carta de Pago para revisión informes, estudios o declaraciones, las envía a Entrega para que sean entregadas al ciudadano indicándole que debe presentarse por Pagos a depositar los cheques.</p> <p>10.1.1. Remite expediente a Dirección de Evaluaciones (sub-proceso de Análisis previo).</p> <p>10.2. Carta de pago de permisos, licencias o Cartas Constancias aprobadas, consulta código y confirma que el proyecto fue aprobado.</p> <p>10.2.1. Contacta al promotor para indicarle que puede pasar a retirar su autorización.</p> <p>10.2.2. Remite expediente a contabilidad para entrega. (Ver proceso de Entrega, sub-proceso Licencias, permisos y constancias)</p>
--	--

3. Recepción de pago en Caja	
Promotor	0. Se presenta al área de Caja para realizar un pago
Pagos	<p>1. Solicita documentación entregado por Recepción</p> <p>2. Identifica el tipo de pago</p> <p>2.1. Análisis Previo. (Proyectos Nuevos)</p> <p>2.2. Registro de Instalación. (Instalaciones Existentes)</p> <p>2.3. Gastos de Revisión</p> <p>2.4. Carta de Publicación</p> <p>2.5. Carta Constancia</p> <p>2.6. Permisos o licencias</p> <p>3. Identifica nombre de proyecto</p> <p>4. Genera, firma y sella recibo de pago en un original y tres copias</p> <p>5. Entrega recibo de pago original al Promotor y despide. <u>En cualquier momento del día</u></p> <p>6. Archiva copia y envía otra a Backoffice para colocar en el expediente y registrar <u>Todos los viernes</u></p> <p>7. Remite los cheques a Tesorería, conjuntamente con las copias amarillas y azules de cada uno.</p>
4. Recepción de pago por el Banco de Reservas	
	Entendemos debe contemplarse un acuerdo con el Banco de Reservas para la realización de los pagos de los servicios con depósitos o compra de recibos y de esta manera agilizar el proceso y dar mayor efectividad al proceso

5. Entrega

5.1. Entrega TDR, Cartas de Prórroga e Información Complementaria.

Entrega

1. Recibe del Director de Evaluaciones, documentos firmados y sellados, listos para entregar.
2. Contacta al promotor o dueño informándole que puede pasar a retirar los Documentos
Cuando la persona pasa a retirarlos
3. Solicita identificación al promotor
4. Identifica el documento pendiente de entrega
Es un TDR?
 - 4.1. Sí, informa a la persona el plazo en que debe depositar el Informe o Estudio, haciendo la salvedad de que de no cumplir el plazo, debe solicitar una prórroga.
 - 4.2. No, pasa a la siguiente actividad
5. Entrega y solicita firma de acuse de recibo
6. Archiva acuse de recibo.

5.2. Entrega Cartas de Desistimiento

Entrega

1. Recibe de la Dirección de Evaluaciones, documentos firmados y sellados, listos para entregar.
2. Contacta al promotor o dueño informándole que puede pasar a retirar los Documentos
Cuando la persona pasa a retirarlos
3. Solicita identificación al promotor
4. Entrega y solicita firma de acuse de recibo
5. Archiva acuse de recibo.

5.3. Entrega de Licencias, Permisos y Carta Constancia (Contabilidad)

Entrega

1. Recibe del Despacho del Secretario Licencia, Permisos o Cartas Constancias firmadas, selladas, listas para entregar.
Cuando la persona pasa a retirarlos
2. Solicita identificación al promotor o poder de representación
3. Verifica que el pago de fianza corresponda al monto establecido en la Carta de Pago emitida por Ventanilla Única.
4. Busca en archivo la autorización.
Es una Carta Constancia?
 - 4.1. No, Grapa la fianza al expediente
 - 4.1.1. Solicita presencia de representantes del Departamento Legal y Gestión Ambiental.
 - 4.1.2. Da lectura al permiso o licencia
 - 4.2. Sí, pasa a la siguiente actividad
5. Solicita firma acuse de recibo
6. Entrega original de la autorización
7. Archiva acuse de recibo.

Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	Dirección de Permisos y Licencias	Código:
	Reclamos y Quejas	Versión: 01
		Fecha de Emisión:

Generales

X. Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> Estimular la participación de los Promotores/ciudadanos en la evaluación del desempeño de los Centros de Atención Proporcionar a la Dirección de Permisos y Licencias de un instrumento eficiente para medir la calidad en la gestión de los servicios. Promover la comunicación de doble vía entre el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y los promotores o público en general. Proveer una herramienta para la mejora continua de los servicios.
XI. Alcance	El usuario podrá presentar su reclamo, queja o sugerencia en cualquiera de los Centros de Atención.
XII. Glosario ³	<p>DPL: Dirección de Permisos y Licencias.</p> <p>CA: Centros de Atención.</p> <p>ID: Abreviatura de identificación. Esta identificación puede ser cualquiera de las siguientes: Cédula de identidad y electoral (nacional mayor o menor de edad y extranjeros), Pasaporte (Promotores/ciudadanos Extranjeros) o Registro Nacional de Contribuyente (RNC), Acta de nacimiento.</p> <p>QRS: Quejas, reclamaciones y sugerencias.</p> <p>MARENA: Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales</p> <p>PROT: Protocolo de Atención.</p> <p>Queja: Cualquier tipo de insatisfacción denunciada por el Promotor/Ciudadano.</p> <p>Reclamaciones: Implica una insatisfacción del Promotor/Ciudadano que pretende un resarcimiento.</p> <p>Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios.</p> <p>PROTOCOLO-RECEPCIÓN: saludo inicial del representante de servicio, donde se identifica y requiere información: "<i>buenos días/tardes, mi nombre es _____, en que puedo servirle</i>"</p>
XIII. Políticas	

1. De los canales disponibles para la presentación de los reclamos, quejas y sugerencias.

- 1.1. Todo ciudadano nacional o extranjero, podrá presentar sus reclamos, quejas o sugerencias concernientes a los servicios ofrecidos en los Centros de Atención (CA) por las siguientes vías:
 - 1.1.1. **Presencial:** Los CA dispondrán a un Representante de Servicio para recibir los reclamos por parte de los Promotores/ciudadanos.
 - 1.1.1.1. Los reclamos solo se podrán realizar de forma presencial, por medio del Representante de Servicio designado de antemano por el CA.
 - 1.1.1.2. Cuando se trate de alguna queja o sugerencia se orientará al ciudadano para que complete el formulario correspondiente y lo deposite en el buzón de sugerencia.
 - 1.1.2. **Por Internet:** la DPL con la colaboración del Departamento de Tecnología de la Información, habilitarán una dirección de correo electrónico. Este será difundido por todos los medios posibles, informándoles a los Promotores/ciudadanos que este correo servirá como un medio para reportar sus reclamos, quejas o sugerencias.
 - 1.1.2.1. La DPL será quien administrará el correo electrónico y tramitará las quejas o sugerencias recibidas por este medio.
 - 1.1.2.2. Si se realizará algún reclamo por este medio, la DPP deberá responder lo siguiente:

“Estimado/a Señor/ra, por este medio le notificamos que para proceder con dicha reclamación, deberá pasar por el CA donde ocurrió el incidente y presentar los documentos que sustente su reclamación”
 - 1.1.3. **Por teléfono:** Los CA contará con un personal asignado y entrenado para recibir y tramitar los reclamos, quejas y sugerencias.
- 1.2. Los buzones de sugerencias deberán contar con formularios pre elaborados, con el eslogan: “Nos gustaría conocer su opinión”, El título: “Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales” y el logo de la institución.

2. De la tramitación y clasificación de las quejas y sugerencias.

- 2.1. El personal asignado para la recepción de las quejas y sugerencias vía telefónica, deberá completar el formulario FS y remitirlo a la Unidad de Seguimiento de la DPP vía correo electrónico al final del día.
- 2.2. El Representante de Servicio designado para la recepción de los reclamos, será quien al final de la jornada de trabajo (o el momento que establezca el Encargado/da del CA) recogerá las quejas y sugerencias que estén en el buzón.
 - 2.2.1. El Representante generará un listado con todas las Quejas y Sugerecias recibidas y enviará un correo electrónico a la DPP notificando la disponibilidad de la información y remitirá copia de los formularios mediante el mensajero externo o fax.
- 2.3. La unidad de seguimiento de la DPL será la encargada de recibir, clasificar y tramitar las quejas y sugerencias.

- 2.4. La unidad de Seguimiento las tramitará según los siguientes criterios:
- 2.4.1. Al área de aseguramiento de la Calidad y Procesos serán enviadas las sugerencias relacionadas con la calidad del servicio y referentes a los procedimientos (por ejemplo: "Deben mejorar la calidad del papel de la certificación", "demasiado tiempo de espera", "x departamento no ha cumplido con los plazos establecidos", "deberían de aumentar más personal para atención al cliente", etc.)
 - 2.4.2. Al Director de Permisos y Licencias, serán destinadas las denuncias sobre fraudes, extorsión, maltrato verbal o físico.
 - 2.4.3. Al área de Operaciones serán remitidas aquellas relacionadas con las actividades operacionales de los CA (por ejemplo: falta de señalización, "no me dieron la información correcta", "no me enteré de que el CA iba a cerrar por falta de publicidad" "la información que aparece en los folletos informativos o brochure no es correcta" etc.).
 - 2.4.4. Al Director de la DPL serán remitidas, todas aquellas sugerencias de cambios de infraestructura de los CA, inclusión de personal, etc.
 - 2.4.5. Cada final de mes cada una de las unidades mencionadas en los incisos que preceden, deberá hacer un informe cuantitativo y cualitativo de las quejas y sugerencias recibidas y deberá ser remitido al Director del DPL.
 - 2.4.5.1. El informe cuantitativo consistirá en un informe estadístico donde en una columna deberá aparecer la descripción de las quejas y sugerencias y en otra el número de veces que se repite. El cualitativo consistirá en ponderar aquella sugerencia o queja que según el criterio de cada unidad deberá tomarse en cuenta para el mejoramiento de los CA.
- 2.5. Cada unidad deberá responder en un plazo de 5 días las quejas y sugerencias recibidas.
- 2.6. Las quejas y sugerencias que continuamente se repitan, se comunicará por todos los medios disponibles la respuesta establecida por la DPL.
- 3. De las reclamaciones**
- 3.1. Para los Promotores/ciudadanos presentar sus reclamaciones deberán llenar el formulario correspondiente y en los casos necesarios depositar la documentación que avale la solicitud de reclamo.
 - 3.2. Los CA, estarán obligados a atender y resolver las reclamaciones presentadas ante él por sus usuarios.
 - 3.3. Las reclamaciones por error u omisión, se deberá dar respuesta en _____ minutos.
 - 3.4. Las reclamaciones por supuesto engaño o extorsión por parte de uno de los empleados del CA se le dará respuesta en un plazo de 5 días.
 - 3.5. Los Encargados de cada servicio de los CA deberán llevar las estadísticas de los reclamos realizados a su unidad.
 - 3.5.1. Estas estadísticas deberán ser remitidas a la Unidad de Calidad y Procesos de la DPP cada tercer día laborable del mes subsiguiente.

Recepción y tramitación de la reclamación

Responsable	No. Actividad	Descripción de la Actividad
Solicitante	1	Presenta su reclamación
Representante de Servicio	2	Recibe la solicitud de reclamación
	3	Verifica si se trata de una queja o sugerencia
	3.1	Si no se trata de una queja o sugerencia pasa a la actividad 4
	3.2	Si es una queja o sugerencia pasa a la actividad 3.2.1
	3.2.1	Orienta al promotor/ciudadano para que complete el formulario FS y lo deposite en el buzón de sugerencias.
	3.2.2	Realiza protocolo <u>RECEPCIÓN</u>
	3.2.3	Fin del proceso
	4	Verifica si será una reclamación por error u omisión
	4.1	Si no se trata de una reclamación por error u omisión pasa a la actividad
	4.1.1	Entrega al ciudadano el formulario FR
Solicitante	4.1.2	Completa formulario FR (el formulario está completo cuando el solicitante pone sus datos de contactos y ha firmado).
Representante de Servicio	4.1.3	Firma y sella formulario FR
	4.1.4	Entrega una copia al ciudadano
	4.1.5	Completa formulario ER
	4.1.6	Remite reclamación al Area correspondiente
	4.1.7	Fin del proceso
	4.2	Si se trata de una reclamación por error u omisión pasa a la actividad 4.2.1

Recepción y tramitación de las quejas y sugerencias

Responsable	No. Actividad	Descripción de la Actividad
Representante de Servicio	1	Remite formularios FS al área de Operaciones
	2	Recibe formulario FS
	3.1.1	Clasifica la queja o sugerencia
	3.1.2	La Remite a la unidad correspondiente
Encargado de unidad	3.1.3	Recibe la queja o sugerencia
	3.1.4	Completa formulario ES
	3.1.5	Da respuesta Promotor o ciudadano
	3.1.6	Fin del proceso