



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Oficina de Acceso a la Información Pública

Agosto 2023

	Manual	Fecha de Creación: Agosto 2023
	Procedimientos	Fecha Actualización: N/A
Unidad Responsable:	Oficina de Libre Acceso a la Información	Código: MA-OAI-001
		Versión: 1



“Manual de Procedimientos Oficina de Acceso a la Información Pública”

Este documento contiene información confidencial y/o de propiedad de la Plan de Asistencia Social de la Presidencia, y no podrá ser reproducido o transferido a otros documentos, compartido con otros, o utilizada para ningún fin distinto de aquel para el que fue diseñado, sin el previo consentimiento por escrito de la Institución.

	Manual	Fecha de Creación: Agosto 2023
	Procedimientos	Fecha Actualización: N/A
Unidad Responsable:	Oficina de Libre Acceso a la Información	Código: MA-OAI-001
		Versión: 1

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

I. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (PR-OAI-001)4

1.1. Objetivo

1.2. Alcance

1.3. Base legal y Normativas

1.4. Responsabilidades

1.5. Definiciones

1.6. Políticas

1.7. Documentos y Aplicaciones Informáticas

1.8. Descripción del Procedimiento

2. PROCEDIMIENTO ACTUALIZACION DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA (PR-OAI-002)

2.1. Objetivo

2.2. Alcance

2.3. Base legal y Normativas

2.5. Definiciones

2.6. Políticas

2.7. Documentos y Aplicaciones Informáticas

2.8. Descripción del Procedimiento

3. PROCEDIMIENTO GESTION DEL PORTAL DE 311 (PR-OAI-003)

3.1. Objetivo

3.2. Alcance

3.3. Base legal y Normativas

3.5. Definiciones

3.6. Políticas

3.7. Descripción del Procedimiento

4. PROCEDIMIENTO INVITACIÓN A LA PRESENTACIÓN DE OPINIONES DE PROYECTOS O NORMAS (PR-OAI-004)

3.3. Objetivo

3.4. Alcance

4.3. Base legal y Normativas

4.5. Definiciones

4.6. Políticas

4.7. Descripción del Procedimiento

5. CONTROL DE CAMBIOS

6. APROBACIONES

	Manual	Fecha de Creación: Agosto 2023
	Procedimientos	Fecha Actualización: N/A
Unidad Responsable:	Oficina de Libre Acceso a la Información	Código: MA-OAI-001
		Versión: 1

INTRODUCCION

El presente documento es un Manual de procedimientos, con un carácter instructivo e informativo para viabilizar y agilizar el funcionamiento de la Oficina de Acceso a la Información. Su propósito es estandarizar los criterios para brindar asistencia a la ciudadanía mediante la Oficina de Acceso a la Información, de cara al cumplimiento de las normativas establecidas por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental.

Nuestro interés es proveer información sencilla y accesible a los ciudadanos sobre los trámites y procedimientos que estos deben agotar para solicitar las informaciones que requieren, tal y como lo especifica el art.7, párrafo IV que establece la obligación de cada órgano o entidad.

Este documento es responsabilidad de la Oficina de Acceso a la información, sin embargo es importante que los responsables y encargados de área sean conscientes de la importancia y obligación, de cumplir con los plazos y criterios de calidad establecidos en el mismo conforme a lo establecido en la ley 200-04 y su reglamento.

A continuación los procedimientos documentados en el presente manual:

- PR-OAI-001- Procedimiento Atención de Solicitud de Acceso a la Información Pública.
- PR-OAI-002-Procedimiento Actualización del Portal De Transparencia
- PR-OAI-003-Procedimiento de Portal 311 Quejas, reclamos, Sugerencias y/o Denuncias.
- PR-OAI-004- Invitación a la presentación de Opiniones de Proyectos o Normas.

Cada procedimiento contiene su propósito, alcance, marco legal, definiciones, responsabilidades, Políticas, descripción de actividades y documentos de los mismos.

	Manual	Fecha de Creación: Agosto 2023
	Procedimientos	Fecha Actualización: N/A
Unidad Responsable:	Oficina de Libre Acceso a la Información	Código: MA-OAI-001
		Versión: 1

I. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (PR-OAI-001)

1.1. Objetivo

Estandarizar las normas y procedimientos para el suministro de la información pública que sea solicitada por cualquier ciudadano o ciudadana, en consonancia con lo establecido por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental.

1.2. Alcance

Este procedimiento es de aplicación para la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública y debe ser conocido por todas las áreas de la institución.

1.3. Base legal y Normativas

- Decreto No. 54-89, que crea el Departamento de Asistencia Social adscrito al Poder Ejecutivo.
- Decreto No. 179-05, que dispone que, en lo adelante, el Plan Presidencial contra la pobreza, se denominará nueva vez Plan de Asistencia Social de la Presidencia.
- Ley 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública.
- Decreto 130-05, que aprueba el reglamento de aplicación de la Ley 200-04.
- Decreto 694-09, que crea e; sistema 311.
- Ley 10-07, que Instituye el Sistema Nacional de Control Interno.

1.4. Responsabilidades

1.4.1. Director General:

- Aprobar este documento.
- Autorizar la entrega de la información de las solicitudes recibidas, siempre que cumplan con lo requerido en la Ley 200-04.
- Clasificar la información que se elabore, posea, guarde o administre, así como denegar o rechazo el acceso a la información.

	Manual	Fecha de Creación: Agosto 2023
	Procedimientos	Fecha Actualización: N/A
Unidad Responsable:	Oficina de Libre Acceso a la Información	Código: MA-OAI-001
		Versión: 1

1.4.Responsabilidades

1.4.2. Responsable de la Oficina de Acceso a la Información:

- Velar por el cumplimiento de Ley de acceso a la información pública 200-04 y su reglamento de aplicación 130-05 en la entidad.
- Dar seguimiento a las solicitudes recibidas a través del portal único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).
- Remitir al área correspondiente las solicitudes para dar respuesta al ciudadano o entidad requirente.
- Realizar el seguimiento de las solicitudes de información remitidas a las áreas correspondientes y actualizar estatus en el SAP.
- Monitorear el tiempo de respuesta y comunicar a la MAE cuando el tiempo de respuesta está por vencerse.
- Emitir informe de índice de documentos disponible para la entrega en el portal de transparencia.
- Emitir informes trimestrales de las estadísticas y balances de la OAI.
- Realizar y dar seguimiento a las mejoras emitidas en el informe de evaluación al portal de transparencia por e; órgano rector (DIGEIG).
- Elaborar acuse de recibo de entrega de información cuando se entregue en físico al solicitante.
- Gestionar y revisar la comunicación de respuesta a la solicitud que fuese rechazada, y que cumpla con los requerimientos de la Ley 200-04.
- Gestionar las firmas correspondientes de la MAE y remitir al solicitante.
- Realizar informes semestrales de los resultados de las encuestas de satisfacción a los usuarios de la OAI.
- Elaborar plan de corrección de mejoras detectadas en las encuestas de satisfacción a los usuarios de la OAI.

1.4.3. Encargados de Áreas:

- Cumplir con los plazos y normativas establecidos por el órgano rector (DIGEIG).
- Entregar las informaciones solicitadas por el Responsable de Acceso a la Información en el tiempo establecido en la Ley 200-04.
- Clasificar la información que se elabore, posea, guarde o administre, así como denegar o rechazo el acceso a la información.

	Manual	Fecha de Creación: Agosto 2023
	Procedimientos	Fecha Actualización: N/A
Unidad Responsable:	Oficina de Libre Acceso a la Información	Código: MA-OAI-001
		Versión: 1

1.4. Responsabilidades

- Elaborar comunicación de rechazo, explicando las razones previstas en la Ley 200-04, que apliquen como excepciones al acceso a la información.

1.4.4. Secretario de Acceso a la Información:

- Gestionar las solicitudes de información recibidas en la OAI.
- Cumplir con los criterios de calidad establecidos en este documento.
- Notificar al Responsable de Acceso a la Información, cualquier situación que se presente en la gestión de las solicitudes.

1.4.5. Colaboradores:

- Entregar las informaciones solicitadas por el Responsable de Acceso a la Información en el tiempo establecido en la Ley 200-04.

1.5. Definiciones

1.5.1. Oficina de Libre Acceso (OAI): Es la Oficina de Acceso a la Información, donde se hará efectivo el ejercicio del derecho de acceso a la información pública. Es un mandato de la ley general de libre acceso a la información pública, ley 200-04 y el decreto 130-05, con el objetivo de apoyar entidades y personas, tanto públicas como privadas mediante las informaciones solicitadas.

1.5.2. Responsable de Oficina de acceso a la Información Pública (RAI): Es el Responsable de Acceso a la Información, persona con amplio y comprobables conocimientos sobre la estructura, organización, misión, funciones, actividades y procesos, documentación e información general de su institución, así como sobre la legislación relacionada con el derecho de acceso a la información, y tendrá dedicación exclusiva a las tareas encomendadas por esta norma.

1.5.3. Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG): Es el órgano rector de las Oficinas de Libre Acceso a la Información Pública.

1.5.4. Formulario de Acceso a la Información: Medio o herramienta utilizada para realizar la solicitud Formal de Información. Es un documento, ya sea físico o digital, diseñado con el propósito de que el usuario introduzca datos estructurados (nombre, apellidos, dirección, etc.) en las zonas del documento destinadas a ese propósito, para ser almacenados y procesados posteriormente.

1.5.5. Información pública: Es todo dato, documento, o acto relativo a la administración de fondos públicos que se encuentren en poder del Estado o de las entidades obligadas, en cualquier formato, entre las que podemos encontrar: información financiera relativa al presupuesto público.

	Manual	Fecha de Creación: Agosto 2023
	Procedimientos	Fecha Actualización: N/A
Unidad Responsable:	Oficina de Libre Acceso a la Información	Código: MA-OAI-001
		Versión: 1

1.5. Definiciones

- 1.5.6. Portal de Internet:** Es un sitio web cuya característica fundamental es la de servir de puerta de entrada para ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y servicios relacionados con un mismo tema. Incluye: enlaces, buscadores, foros, documentos y aplicaciones; principalmente un portal en Internet está dirigido a resolver necesidades de información específica de un tema en particular.
- 1.5.7. OAI:** Es la Oficina de Acceso a la Información, donde se hará efectivo el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.
- 1.5.8. RAI:** Es el Responsable de Acceso a la Información, persona con amplio y comprobables conocimientos sobre la estructura, organización, misión, funciones, actividades y procesos, documentación e información general de su institución, así como sobre la legislación relacionada con el derecho de acceso a la información, y tendrá dedicación exclusiva a las tareas encomendadas por esta norma.
- 1.5.9. Rechazo:** Es la declinación de una solicitud por las causales establecidas en la Ley 200-04, luego del décimo día hábil de haberle comunicado al solicitante los errores de su solicitud y que este no haya hecho las correcciones pertinentes.

1.6. Políticas

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION

- 1.6.1.** El Plan de Asistencia Social dará cumplimiento a la Ley 200-04, General de Acceso a la información Pública y el Reglamento 130-05, a través de sus procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información (OAI).
- 1.6.2.** Todas las solicitudes de información pública se atenderán en la Oficina de Acceso a la Información (OAI), del Plan de Asistencia Social de la Presidencia.
- 1.6.3.** Cualquier conducta que violente, limite, impida, restrinja u obstaculice el derecho de acceso a la información pública, constituirá una falta grave del funcionario o partícipe en el ejercicio de sus funciones.
- 1.6.4.** Las solicitudes de información pública serán realizadas a la OAI, a través de las siguientes vías:
- Oficio escrito
 - Presencial, completando el formulario para tales fines.
 - Correo electrónico RAI (paola.reinoso@pasp.gob.do).

	Manual	Fecha de Creación: Agosto 2023
	Procedimientos	Fecha Actualización: N/A
Unidad Responsable:	Oficina de Libre Acceso a la Información	Código: MA-OAI-001
		Versión: 1

1.6. Políticas

- [SAIP - Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública \(SAIP\)](#)

1.6.5. La solicitud de acceso a la información deberá ser planteada en forma escrita y deberá contener los siguientes requisitos para su tramitación:

- Nombre completo y calidades de la persona que realiza la gestión.
- Identificación clara y precisa de los datos e informaciones que requiere.
- Identificación de la autoridad pública que posee la información.
- Motivación de las razones por las cuales se requieren los datos e informaciones solicitadas.
- Lugar o medio para recibir notificaciones.

1.6.6. Si la solicitud no contiene todos los datos requeridos, la Administración deberá hacérselo saber al solicitante a fin de que corrija y complete los datos, para ello contará el ciudadano con el apoyo de la oficina correspondiente designada por el órgano de la Administración para recibir las solicitudes.

1.6.7. La información solicitada podrá ser entregada en forma personal, por medio de correo electrónico, o por medio de formatos disponibles en la página de Internet que al efecto haya preparado la institución a la que hace referencia el artículo I de la Ley 200- 04.

1.6.8. Las solicitudes de información recibidas por Internet que no estén debidamente completadas, deberán ser devueltas de inmediato a la dirección indicada en dicha solicitud, conjuntamente con el formato correcto para presentar nuevamente la solicitud de información. Se requerirá al interesado, una confirmación por Internet de la recepción del mismo.

TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES

1.6.9. Toda solicitud de información requerida en los términos de la ley 200-04, debe ser satisfecha en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles. El plazo se podrá prorrogar en forma excepcional por otros diez (10) días hábiles en los casos que medien circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada. En este caso, el órgano requerido deberá, mediante comunicación firmada por la autoridad responsable, antes del vencimiento del plazo de quince (15) días, comunicar las razones por las cuales hará uso de la prórroga excepcional.

1.6.10. Los funcionarios, empleados y colaboradores del Plan de Asistencia Social de la Presidencia, tienen la obligación de suministrar toda la información que se les requiera, en un plazo no mayor de 72 horas (3 días) a partir de recibida la solicitud firmada por el Responsable de Acceso a la Información Pública (RAI).

1.6.11. Toda solicitud de información requerida en los términos de la Ley General 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, debe ser satisfecha en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles.

	Manual	Fecha de Creación: Agosto 2023
	Procedimientos	Fecha Actualización: N/A
Unidad Responsable:	Oficina de Libre Acceso a la Información	Código: MA-OAI-001
		Versión: 1

1.6. Políticas

1.6.12. En los casos en que la institución requiera de más tiempo para reunir la información solicitada, se lo comunicará al requirente por escrito antes del vencimiento del plazo de 15 días hábiles para la entrega de información. Esta comunicación se realizará mediante un oficio, explicando las justificaciones de lugar.

ENCUESTA DE SATISFACCION DE ATENCION OAI

1.6.13. El Responsable de Acceso a la Información Pública deberá aplicar una encuesta de satisfacción a todos los usuarios que hayan solicitado información a la Oficina de Acceso a la Información.

1.6.14. El objetivo de estas será conocer el grado de satisfacción de los usuarios, respecto a las informaciones entregadas mediante las solicitudes de acceso a la información, para retroalimentación y mejora continua del servicio brindado por la Oficina de Acceso a la Información.

1.6.15. Esta encuesta se emitirá a través del formulario Encuesta de satisfacción de Acceso a la Información Pública, personalmente si la persona se presenta en la Oficina de Acceso a la Información correo electrónico o cualquier otro método o vía de comunicación.

1.6.16. El total de la encuesta aplicada dependerá de las solicitudes que genere el área de Libre Acceso a la Información, por los diferentes medios establecidos.

1.6.17. El Responsable de Acceso a la Información deberá realizar un informe semestral con los resultados de las encuestas completadas y en caso de ser necesario, incluir un plan para subsanar las mejoras identificadas.

1.7. Documentos y Aplicaciones Informáticas

1.7.1. Correo electrónico.

1.7.2. Microsoft Office (Word, Excel).

1.7.3. Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información.

1.7.4. Formulario de Solicitud de Acceso a la Información Pública.

1.7.5. Formulario de Encuesta de Satisfacción Usuarios OAI.

	Manual	Fecha de Creación: Agosto 2023
	Procedimientos	Fecha Actualización: N/A
Unidad Responsable:	Oficina de Libre Acceso a la Información	Código: MA-OAI-001
		Versión: 1

1.8. Descripción del Procedimiento	
Responsable	Actividad
Secretario	1.8.1. Recibe la solicitud de información. 1.8.1.1. Si la solicitud es realizada vía electrónica, correo electrónico, acusa recibo por la misma vía. 1.8.1.2. Si es presencial, entrega formulario o formato para realizar la solicitud de información. 1.8.2. Recibe formulario o comunicación de información, por las vías que establece la Ley General 200-04 la Información Pública. 1.8.3. Si la información está contenida en la página web, le entrega al ciudadano un volante con la dirección de la página web que contiene la información y archiva el expediente en la carpeta correspondiente. 1.8.3.1. Verifica que la solicitud contenga los requisitos requeridos. 1.8.4. Si la solicitud no está llenada correctamente, le instruye por la misma vía sobre cómo completar la solicitud. 1.8.5. Si no está correcta, le informa al ciudadano. 1.8.6. Informa al ciudadano sobre los tramites, los plazos de entrega de información y la posibilidad de negación de la información, si aplicara su caso. 1.8.7. Digitaliza la información y registra en el SAIP. 1.8.8. Entrega información al RAI.
Responsable de la Oficina de Acceso a la Información	1.8.9. Luego de recibir la información de parte del secretario procede a revisar el índice de documentos de la institución. 1.8.9.1. Si la información solicitada está clasificada, rechaza la solicitud de información a través del Formulario de Rechazo de Solicitud de Acceso a la Información y archiva en la carpeta correspondiente. 1.9. Luego de validar que la información solicitada está disponible en el archivo provisional de la Oficina de Acceso a la Información, prepara la información para entrega y requiere firma de la Dirección General en el Formulario de entrega de Información. Posteriormente, tramita la solicitud de información al área responsable de la misma.
Encargados de áreas	1.10. Realiza las gestiones para reunir la información. 1.10.1. Si el área responsable requiere prórroga para reunir la información, remite al secretario las causales de la prórroga.
Secretario	1.11. Recibe respuesta del área responsable de la información. 1.12. Si la respuesta es una petición de prórroga, el Auxiliar redacta el oficio de Prórroga Excepcional para Entrega de Información y lo entrega al RAI. 1.13. Si la respuesta corresponde a la información solicitada, redacta el Formulario de Entrega, para gestión del RAI.

	Manual	Fecha de Creación: Agosto 2023
	Procedimientos	Fecha Actualización: N/A
		Código: MA-OAI-001
		Versión: 1
Unidad Responsable:	Oficina de Libre Acceso a la Información	

1.8. Descripción del Procedimiento	
Responsable de la Oficina de Acceso a la Información	1.14. Remite expediente a la Dirección General para la firma.
Director General	1.15. Luego de recibir expediente y formulario procede a firmar. 1.16. Remite a la Oficina de Acceso a la Información
Responsable de la Oficina de Acceso a la Información	1.17. Recibe expediente firmado por el Director General. 1.18. Se comunica con el ciudadano, le entrega la información a través de las vías correspondientes y le solicita que complete la encuesta de satisfacción de la atención recibida. 1.19. Le explica la forma de llenado de la encuesta y procede a entregar por las vías correspondientes. (Formulario físico, si es presencial y vía electrónica) 1.20. Luego de recibido el formulario de encuesta, procede a registrar los resultados, para realización del informe trimestral. 1.21. Procede a finalizar la gestión en el SAIP/311, y archiva en carpeta correspondiente.
FIN DEL PROCEDIMIENTO	

	Manual	Fecha de Creación: Agosto 2023
	Procedimientos	Fecha Actualización: N/A
Unidad Responsable:	Oficina de Libre Acceso a la Información	Código: MA-OAI-001
		Versión: 1

2. PROCEDIMIENTO ACTUALIZACION DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA (PR-OAI-002)

2.1.Objetivo

Establecer los criterios para actualizar continuamente las informaciones del Plan de Asistencia Social de la Presidencia (PASP), publicadas en el portal de transparencia, de acuerdo a la Ley 200-04 de Acceso a la Información Pública y su reglamento.

2.2.Alcance

Este procedimiento es de aplicación para la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública y debe ser conocido por todas las áreas de la institución. Inicia desde la solicitud de información a las áreas y finaliza con las publicaciones realizadas en el portal de transparencia, según la frecuencia establecida por el órgano rector.

2.3.Base legal y Normativas

- Decreto No. 54-89, que crea el Departamento de Asistencia Social adscrito al Poder Ejecutivo.
- Decreto No. 179-05, que dispone que, en lo adelante, el Plan Presidencial contra la pobreza, se denominará nueva vez Plan de Asistencia Social de la Presidencia.
- Ley 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública.
- Decreto 130-05, que aprueba el reglamento de aplicación de la Ley 200-04.
- Decreto 694-05, que establece el Sistema 311.

2.4.Responsabilidades

2.4.1. Director General:

- Aprobar este documento.
- Instruir a los Encargados de Área para que suministren todas las informaciones necesarias y en lo plazos requeridos.

	Manual	Fecha de Creación: Agosto 2023
	Procedimientos	Fecha Actualización: N/A
Unidad Responsable:	Oficina de Libre Acceso a la Información	Código: MA-OAI-001
		Versión: 1

2.4.Responsabilidades

2.4.2. Responsable de Libre Acceso:

- Mantener actualizado el portal de transparencia Institucional, acorde a lo establecido en la Ley de acceso a la Información Pública y su reglamento.
- Actualizar las informaciones publicadas en el Portal de Transparencia y el Portal de Datos Abiertos del PASP.
- Cargar las informaciones remitidas por las áreas.

2.4.3. Encargados de las Áreas:

- Proporcionar las informaciones a tiempo para la actualización del portal de Transparencia.

2.5.Definiciones

- 2.5.1. **Oficina de Libre Acceso (OAI):** Es la Oficina de Acceso a la Información, donde se hará efectivo el ejercicio del derecho de acceso a la información pública. Es un mandato de la ley general de libre acceso a la información pública, ley 200-04 y el decreto 130-05, con el objetivo de apoyar entidades y personas, tanto públicas como privadas mediante las informaciones solicitadas.
- 2.5.2. **Responsable de Oficina de acceso a la Información Pública (RAI):** Es el Responsable de Acceso a la Información, persona con amplio y comprobables conocimientos sobre la estructura, organización, misión, funciones, actividades y procesos, documentación e información general de su institución, así como sobre la legislación relacionada con el derecho de acceso a la información, y tendrá dedicación exclusiva a las tareas encomendadas por esta norma.
- 2.5.3. **Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG):** Es el órgano rector de las Oficinas de Libre Acceso a la Información Pública.
- 2.5.4. **Portal de Datos Abiertos:** Portal oficial de datos abiertos del Gobierno de la república Dominicana, donde las organizaciones públicas pueden gestionar y publicar sus conjunto de datos abiertos.
- 2.5.5. **Portal de Transparencia PASP:** Portal donde la institución se encarga de colocar información periódica de interés para el ciudadano.
- 2.5.6. **Reglamento:** conjunto ordenado de reglas o preceptos por la autoridad competente para la ejecución de una ley.

2.6.Políticas

- 2.6.1. La información publicada en el Portal de Transparencia de la entidad debe cumplir con los criterios establecidos en la Ley 200-04 y el reglamento 130-05.

	Manual	Fecha de Creación: Agosto 2023
	Procedimientos	Fecha Actualización: N/A
		Código: MA-OAI-001
		Versión: 1
Unidad Responsable:	Oficina de Libre Acceso a la Información	

2.6.Políticas

2.6.1.1.La misma deberá ser actualizada continuamente, según los plazos y responsables establecidos a continuación:

AREA	RESPONSABLE	DOCUMENTO	FRECUENCIA
Div. Financiera	Aux. de Contabilidad	Ejecución Presupuestaria	Mensual
Div. Financiera	Aux. de Contabilidad	Relación de Estados de Cuenta Suplidores	Mensual
Div. Financiera	Aux. de Contabilidad	Balance General	Mensual
Div. Financiera	Aux. de Contabilidad	Informe de Ingresos y Egresos	Mensual
Depto. Recursos Humanos	Analista de nominas	Nóminas institucionales	Mensual
Depto. Programas Sociales	Encargado	Beneficiarios de Asistencia Social	Mensual
Div. Compras y Contrataciones	Analista	Procesos de Compras	Mensual/Recurrente
Depto. Planificación y Desarrollo	Encargado	Proyectos y Programas	Mensual
Div. Financiera	Aux. de Contabilidad	Información clasificada	Mensual
Div. Financiera	Aux. de Contabilidad	Auditorias	Mensual
Oficina de Libre Acceso	Responsable	Estadísticas de gestión	Trimestral
Depto. Planificación y Desarrollo	Encargado	Informes de Ejecución POA	Trimestral
Oficina de Libre Acceso	Responsable	Estadísticas 311	Trimestral

	Manual	Fecha de Creación: Agosto 2023
	Procedimientos	Fecha Actualización: N/A
Unidad Responsable:	Oficina de Libre Acceso a la Información	Código: MA-OAI-001
		Versión: 1

2.6. Políticas

Depto. Planificación y Desarrollo	Encargado	Estadísticas Institucionales	Trimestral
Depto. Administrativo	Soporte Administrativo	Reporte de Inventario de Almacén	Trimestral
Depto. Planificación y Desarrollo	Encargado	Informes Físicos Financieros DIGEPRES	Trimestral
Div. Financiera	Técnico contabilidad	Reporte de Activos Fijos	Semestral
Oficina de Libre Acceso	Responsable	Estadísticas de gestión	Anual
Depto. Planificación y Desarrollo	Encargado	Memoria Institucional	Anual
Div. Financiera	Aux. de Contabilidad	Estados Financieros	Anual

2.6.2. Las áreas deben remitir al RAI, la información que necesite para actualizarse en el portal web a más tardar los días 10 del mes siguiente.

2.6.3. Todos los documentos deben ser colocados en la carpeta compartida.

2.6.4. Las características de publicación en el Portal de Transparencia son las siguientes:

- Ser redactada en un lenguaje que utilice expresiones simples, claras y directas, firmada y sella por el Encargado del Área correspondiente.
- Debe ser cierta, completa y actualizada.
- Todas las informaciones que sean suministradas a la Oficina de Acceso a la Información, deberán estar en formato editable para el uso público, de acuerdo a las disposiciones establecidas por la DIGEIG.

2.7. Documentos y Aplicaciones Informáticas

2.7.1. Correo electrónico.

2.7.2. Microsoft Office (Word, Excel).

2.7.3. Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información.

	Manual	Fecha de Creación: Agosto 2023
	Procedimientos	Fecha Actualización: N/A
		Código: MA-OAI-001
Unidad Responsable:	Oficina de Libre Acceso a la Información	Versión: 1

2.8. Descripción del Procedimiento	
Responsable	Actividad
Responsable de la de Acceso a la Información	2.8.1. Solicita vía correo electrónico u oficio las informaciones para actualizar el portal a las áreas, según Matriz de responsables y frecuencias.
Encargados de áreas	2.8.2. Remiten vía correo electrónico u oficio las informaciones correspondientes a su área.
Responsable de la Oficina de Acceso a la Información	2.8.3. Recibe las informaciones para su publicación. 2.8.4. Verifica que cumpla con las características establecidas en la política 2.6.4. 2.8.5. ¿Cumple con las características? 2.8.5.1. Si no cumple, notifica al área correspondiente para que complete las informaciones. Regresa al paso 8.1. 2.8.5.2. Si cumple, publica la información en el portal de transparencia. 2.8.6. Actualiza el índice de los documentos entregados y carga al portal de transparencia. 2.8.7. Revisa la información disponible para asegurarse que no hay ninguna vencida. 2.8.8. Si observa el vencimiento de alguna información, procede a actualizar.
FIN DEL PROCEDIMIENTO	

	Manual	Fecha de Creación: Agosto 2023
	Procedimientos	Fecha Actualización: N/A
Unidad Responsable:	Oficina de Libre Acceso a la Información	Código: MA-OAI-001
		Versión: 1

3. PROCEDIMIENTO GESTION DEL PORTAL DE 311 (PR-OAI-003)

3.1.Objetivo

Establecer los criterios para gestionar adecuadamente los reportes de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias recibidas de los ciudadanos a través del portal 311. Con el propósito de mejorar la calidad de la gestión institucional.

3.2.Alcance

Este procedimiento es de aplicación para la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública y debe ser conocido por todas las áreas de la institución. Inicia desde la recepción del reporte en el portal 311, gestión y cierre de dicho reporte.

3.3.Base legal y Normativas

- Decreto No. 54-89, que crea el Departamento de Asistencia Social adscrito al Poder Ejecutivo.
- Decreto No. 179-05, que dispone que, en lo adelante, el Plan Presidencial contra la pobreza, se denominará nueva vez Plan de Asistencia Social de la Presidencia.
- Ley 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública.
- Decreto 130-05, que aprueba el reglamento de aplicación de la Ley 200-04.
- Decreto 694-09, que establece el Sistema 311.

2.9.Responsabilidades

3.4.1. Director General:

- Aprobar este documento.
- Instruir a los Encargados de Área para realicen los ajustes de lugar, en los casos necesarios.
- Recomendar agotar procedimiento disciplinario a servidores públicos según la ley 41-08, en los casos que apliquen.

	Manual	Fecha de Creación: Agosto 2023
	Procedimientos	Fecha Actualización: N/A
Unidad Responsable:	Oficina de Libre Acceso a la Información	Código: MA-OAI-001
		Versión: 1

2.9.Responsabilidades

3.4.2. Responsable de Acceso a la Información:

- Mantener actualizado y controlado el portal 311.
- Dar seguimiento y respuestas a las Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias recibidas a través del portal 311.
- Solicitar a las áreas correspondientes un plan de mejoras con las quejas, reclamos y denuncias, recibidas.
- Canalizar con la Comisión de Integridad Gubernamental y cumplimiento Normativo, los reportes de índole ético.
- Canalizar con las áreas correspondientes las mejoras y sugerencias recibidas a través del portal 311.
- Canalizar con el Departamento de Planificación y Desarrollo, los reportes que puedan representar riesgos institucionales.

3.4.3. Encargado de Planificación y Desarrollo:

- Gestionar con las áreas los riesgos provenientes de fuentes internas, mediante el portal 311.

3.4.4. Encargados de las Áreas:

- Proporcionar las informaciones a tiempo para dar respuestas a los reportes recibidos mediante el portal 311.
- Incluir en la matriz de gestión de riesgos de su área, los riesgos identificados en los reportes provenientes a través dl portal 311.

3.5.Definiciones

- 3.5.1. **Oficina de Libre Acceso (OAI):** Es la Oficina de Acceso a la Información, donde se hará efectivo el ejercicio del derecho de acceso a la información pública. Es un mandato de la ley general de libre acceso a la información pública, ley 200-04 y el decreto 130-05, con el objetivo de apoyar entidades y personas, tanto públicas como privadas mediante las informaciones solicitadas.
- 3.5.2. **Responsable de Oficina de acceso a la Información Pública (RAI):** Es el Responsable de Acceso a la Información, persona con amplio y comprobables conocimientos sobre la estructura, organización, misión, funciones, actividades y procesos, documentación e información general de su institución, así como sobre la legislación relacionada con el derecho de acceso a la información, y tendrá dedicación exclusiva a las tareas encomendadas por esta norma.
- 3.5.3. **Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG):** Es el órgano rector de las

	Manual	Fecha de Creación: Agosto 2023
	Procedimientos	Fecha Actualización: N/A
Unidad Responsable:	Oficina de Libre Acceso a la Información	Código: MA-OAI-001
		Versión: 1

3.5. Definiciones

Oficinas de Libre Acceso a la Información Pública.

3.5.4. Portal 311: Es el principal medio de comunicación entre la ciudadanía y el Estado dominicano para registrar quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias a cualquier institución pública, para que las mismas puedan ser atendidas por las entidades correspondientes bajo un seguimiento especializado.

3.5.5. Quejas: Desacuerdo o inconformidad con algún servicio.

3.5.6. Reclamación: Exigir el cumplimiento de acuerdos o contratos realizados con el estado.

3.5.7. Sugerencia: Propuesta de una iniciativa; para que se tenga en consideración al momento de cualquier plan de mejora de servicios que presta el gobierno a la ciudadanía.

3.5.8. Denuncia: Dar a conocer el manejo corrupto o inapropiado de un servidor público en una institución del Estado Dominicano.

3.6. Políticas

3.6.1. El Sistema 311, es el canal institucional para recibir y canalizar las Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias, realizadas por la ciudadanía.

3.6.2. Las Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias, que se reciban de forma física, deben ser gestionadas por el Departamento de Planificación y Desarrollo.

3.6.2.1. Los plazos del Sistema son:

- 5 días, tramitación de RAI.
- 15 días, plazo ordinario. Prorroga 30 días. Ley 200-04.
- 10 días, para los casos complejos (insatisfacción o réplicas de los ciudadanos).

3.6.3. El Ciudadano tiene la facultad de recurrir a una instancia jerárquica mayor en caso de inconformidad con la respuesta en un plazo de 5 días.

3.7. Descripción del Procedimiento

Responsable	Actividad
Responsable de la de Acceso a la Información	3.7.1. Entra al portal 311 y revisa la solicitud en caso creado. 3.7.2. ¿Pertenece a la institución? 3.7.2.1. No. Procede a colocarlo en estatus declinado en un plazo no mayor de 3 días. La Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación procede a reasignarlo. 3.7.2.2. Sí. Cambia el estatus abierto.

	Manual	Fecha de Creación: Agosto 2023
	Procedimientos	Fecha Actualización: N/A
		Código: MA-OAI-001
		Versión: 1
Unidad Responsable:	Oficina de Libre Acceso a la Información	

3.7.Descripción del Procedimiento

	3.7.3. Si corresponde a una sugerencia, recomendación de mejora o un riesgo que afecte el logro de los objetivos institucionales, remite al área de planificación y desarrollo para su gestión con el área correspondiente. 3.7.4. Solicita información al área correspondiente para dar respuesta al ciudadano y documentar en el sistema. 3.8.Comunica la respuesta al ciudadano por cualquiera de las vías disponibles y procede a documentarla en el sistema y a cambiar el estatus a cerrado.
FIN DEL PROCEDIMIENTO	

	Manual	Fecha de Creación: Agosto 2023
	Procedimientos	Fecha Actualización: N/A
Unidad Responsable:	Oficina de Libre Acceso a la Información	Código: MA-OAI-001
		Versión: 1

4. PROCEDIMIENTO INVITACIÓN A LA PRESENTACIÓN DE OPINIONES DE PROYECTOS O NORMAS (PR-OAI-004)

3.3.Objetivo

Establecer los criterios para invitar a la presentación de opiniones en proyecto de reglamentación o propuesta de normas del Plan de Asistencia Social de la Presidencia.

3.4.Alcance

Comprende desde la publicación del aviso de invitación para el sometimiento de opinión u observaciones, en medio impreso y/o en el portal de internet de la entidad, hasta la evaluación de las opiniones y/o sugerencias remitidas por los interesados.

4.3.Base legal y Normativas

- Decreto No. 54-89, que crea el Departamento de Asistencia Social adscrito al Poder Ejecutivo.
- Decreto No. 179-05, que dispone que, en lo adelante, el Plan Presidencial contra la pobreza, se denominará nueva vez Plan de Asistencia Social de la Presidencia.
- Ley 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública.
- Decreto 130-05, que aprueba el reglamento de aplicación de la Ley 200-04.
- Resolución 2018 sobre políticas de estandarización de los portales de transparencia.
- Resolución DIGEIG-R-02-2017, El uso obligatorio del Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP).

3.9.Responsabilidades

4.4.1. Director General:

- Aprobar este documento.
- Llevar a cabo procesos transparentes que motiven a las personas interesadas a participar en la invitación a presentar opiniones en el proyecto.

	Manual	Fecha de Creación: Agosto 2023
	Procedimientos	Fecha Actualización: N/A
Unidad Responsable:	Oficina de Libre Acceso a la Información	Código: MA-OAI-001
		Versión: 1

3.9.Responsabilidades

4.4.2. Responsable de Acceso a la Información:

- Poner a la disposición de la ciudadanía todos los proyectos de regulaciones que se rigen por las relaciones entre los particulares y la Dirección.

4.5.Definiciones

4.5.1. Oficina de Libre Acceso (OAI): Es la Oficina de Acceso a la Información, donde se hará efectivo el ejercicio del derecho de acceso a la información pública. Es un mandato de la ley general de libre acceso a la información pública, ley 200-04 y el decreto 130-05, con el objetivo de apoyar entidades y personas, tanto públicas como privadas mediante las informaciones solicitadas.

4.5.2. Responsable de Oficina de acceso a la Información Pública (RAI): Es el Responsable de Acceso a la Información, persona con amplio y comprobables conocimientos sobre la estructura, organización, misión, funciones, actividades y procesos, documentación e información general de su institución, así como sobre la legislación relacionada con el derecho de acceso a la información, y tendrá dedicación exclusiva a las tareas encomendadas por esta norma.

4.5.3. Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG): Es el órgano rector de las Oficinas de Libre Acceso a la Información Pública.

4.5.4. Norma: Regla de conducta en un determinado tiempo y lugar que tiene en cuenta unos calores predeterminados. Señala la obligación de hacer o no hacer algo, cuyo fin es el cumplimiento de un precepto.

4.5.5. Reglamento: Conjunto ordenado de reglas o preceptos dictados por la autoridad competente para la ejecución de una ley para el funcionamiento de una corporación, de un servicio o de cualquier actividad.

4.5.6. Medios Impresos: Libros, compendios, trípticos, archivos públicos.

4.6.Políticas

4.6.1. El Responsable de Acceso a la Información deberá poner a disposición de la ciudadanía todos los proyectos de regulaciones que se rigen por las relaciones entre los particulares y la Dirección, y también los que determinen la forma de protección de los servicios y el acceso de las personas en la entidad.

4.6.2. En el caso de no publicarse la información sobre las regulaciones, la Oficina de Acceso a la Información solicitará la publicación en el portal web de la entidad de un acto administrativo elaborado por la Dirección General.

4.6.3. El Responsable de Acceso a la Información recibirá por escrito junto con la documentación que se

	Manual	Fecha de Creación: Agosto 2023
	Procedimientos	Fecha Actualización: N/A
Unidad Responsable:	Oficina de Libre Acceso a la Información	Código: MA-OAI-001
		Versión: 1

4.6. Políticas

considere pertinente y entregara al área correspondiente.

4.6.4. La Oficina de Acceso a la Información deberá utilizar un procedimiento abreviado en los casos de normas de trascendencia mayor o por existir urgencia.

4.7. Descripción del Procedimiento

Responsable	Actividad
Director General	4.7.1. Remite al Responsable de Acceso a la Información el aviso para enviar observaciones y comentarios sobre un proyecto determinado.
Responsable de la Oficina de Acceso a la Información	4.7.2. Recibe la solicitud de publicación del aviso. 4.7.3. Si es un procedimiento abreviado, publica en el medio impreso en el portal de internet de la entidad, indicando que las observaciones se presentaran en un plazo perentorio. 4.7.4. Coloca invitación publicada en medio impreso en el portal, así como el texto completo de la decisión que se impulsa. 4.7.5. Habilita una casilla de correo electrónico y una dirección postal para recibir opiniones. 4.7.6. Recibe opinión escrita de las personas interesadas. 4.7.7. Prepara expediente con los comentarios recibidos y los remite al área correspondiente a los fines procedentes.
FIN DEL PROCEDIMIENTO	

Procedimientos

5. CONTROL DE CAMBIOS

No.	Nombre del Documento	Código	Fecha Creación	Fecha Modificación	Cambios realizados
1	Manual de Procedimientos Oficina de Acceso a la Información	MA-OAI-001	30/08/2023		Creación

6. APROBACIONES

Elaborado por:

Lic. Paola Reinoso
Responsable de Acceso a la
Información



Revisado por:

Lic. Ruqueily Plata
Enc. Evaluación



Lic. Alejandra Jerez
Enc. Planificación y Desarrollo



Aprobado por:

Dra. Yadira Henríquez
Directora General

