

Manual de Procedimiento Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Administradora de Subsidios Sociales

I. Introducción

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) mediante este documento da cumplimiento a lo establecido en el reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, Decreto Número 130-05, el cual señala que uno de los elementos para estructurar la Oficina de Acceso a la información es el Manual de Procedimientos.

Presentamos a continuación los procedimientos de:

- Atención de Solicitudes de la Oficina de Libre Acceso a la Información
- Actualización del Portal de Transparencia
- Portal 311 Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y/o Denuncias
- Invitación a la Presentación de Opiniones de Proyectos o Propuestas de Normas

La descripción de cada procedimiento comprende el propósito, alcance, políticas de operaciones y descripción de los procesos.

Mediante el Manual de Procedimientos se dé cumplimiento a lo dispuesto en la Ley General Núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y a su Reglamento, por lo que el mismo se ha adecuado y ajustado estrictamente a dichas disposiciones.

Así mismo, se tiene el propósito, de entregar información sencilla y accesible a los(as) ciudadanos(as) sobre los trámites y procedimientos que estos deben agotar para solicitar las Informaciones que requieren, tal y como lo especifica el artículo 7, párrafo IV que establece la obligación de cada órgano o entidad. Por último, recomendamos que los(as) responsables de aplicar la Ley y el Reglamento conozcan sus respectivos contenidos para que estén en competencia de hacer las mejores interpretaciones de los mismos.



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Administradora de Subsidios Sociales

Procedimiento
Atención de Solicitudes de la Oficina de Libre
Acceso a la Información (OAI)

ORIGINAL

Tabla de contenido

1. Objetivo.....	3
2. Alcance.....	3
3. Documentos de Referencias.....	3
4. Términos y Definiciones	3
5. Responsabilidades	4
6. Políticas Generales.....	6
7. Descripción de Actividades.....	9
8. Diagrama de Flujo.....	12
9. Documentos Asociados	14
10. Anexos	14
10.1. Formulario de Solicitud de Acceso a la Información Pública (OAI).....	14
10.2. Formulario de solicitud de Prórroga Excepcional de Información	15
10.3. Formulario de Demostracion de Entrefa de la Información Solicitada	15
10.4. Formulario de Rechazo de Solicitud de Acceso a la información Pública	16
10.5. Formulario de Encuesta de Satisfacciono Oficina de Acceso a la Informacion (OAI) 16	
11. Control de Cambios.....	17
12. Aprobaciones.....	17

ORIGINAL

1. Objetivo

Este documento tiene como objetivo establecer los lineamientos y directrices que permitan asegurar el cumplimiento del suministro de información pública relacionada a las actividades de la Administradora de Subsidios Sociales, para que se realice de manera eficiente y con apego a la Ley núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.

2. Alcance

Este procedimiento abarca desde la emisión de la solicitud hasta el archivo de la misma y los anexos generados.

3. Documentos de Referencias

- 3.1. Constitución de la República Dominicana
- 3.2. Ley núm. 200-04 General de Libre Acceso a la Información Pública
- 3.3. Decreto núm. 130-05 que aprueba su reglamento de aplicación
- 3.4. Resolución 01-2018 Sobre Políticas de Estandarización de los Pórtales de transparencia que deroga en todas sus partes la Resolución No. 01/13 Contenido de información de los portales de transparencia.
- 3.5. Resolución DIGEIG-R-02-2017 El uso obligatorio del Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP).
- 3.6. Norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad.
- 3.7. Norma ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental.
- 3.8. Norma INTE G35 Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social.
- 3.9. Norma INTE G38 Sistema de Igualdad de Género.

4. Términos y Definiciones

- 4.1. **Derecho de Acceso A la Información Pública:** el derecho que tiene toda persona para tener acceso a la información generada, administrada o en poder de los sujetos obligados descritos en la presente ley, en los términos y condiciones de la misma.
- 4.2. **Información Confidencial:** es toda información en poder de los sujetos obligados que, por mandato constitucional, o disposición expresa de una ley tenga acceso restringido, o haya sido entregada por personas individuales o jurídicas bajo garantía de confidencialidad.
- 4.3. **Información Pública:** es la información en poder de los sujetos obligados contenida en los expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos,

convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o bien, cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades o la actividad de los sujetos obligados y sus servidores públicos, sin importar su fuente o fecha de elaboración. Los documentos podrán estar en cualquier formato sea escrito, impreso, sonoro, visual, electrónico, informático u holográfico y que no sea confidencial ni estar clasificado como temporalmente reservado.

- 4.4. **Información Reservada:** es la información pública cuyo acceso se encuentra temporalmente restringido por disposición expresa de una ley, o haya sido clasificada como tal, siguiendo el procedimiento establecido en la presente ley.
- 4.5. **Norma:** regla de conducta en un determinado tiempo y lugar que tiene en cuenta unos valores predeterminados. Señala la obligación de hacer o no hacer algo, cuyo fin es el cumplimiento de un precepto.
- 4.6. **Oficina De Acceso A La Información Pública (OAI):** es un mandato de la ley general de libre acceso a la información pública, ley 200-04 y el decreto número 130-05, que crea el reglamento de dicha ley, con el objetivo de apoyar entidades y personas, tanto públicas como privadas mediante las informaciones solicitadas.
- 4.7. **Responsable de Oficina de Acceso a La Información Pública (RAI):** es el encargado(a) de garantizar a los ciudadanos que las informaciones requeridas a la OAI le sean suministradas.
- 4.8. **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.
- 4.9. **SAIP:** Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública

5. Responsabilidades

5.1. Director(a) General:

- a) Autorizar la entrega de la información de las solicitudes recibidas, siempre que cumplan con lo requerido por la Ley No, 200-04.
- b) Es responsable de clasificar la información que se elabore, posea, guarde o administre, así como denegar o rechazo el acceso a la información.

5.2. Responsable de Libre Acceso a la Información:

- a) Velar por el cumplimiento de Ley de acceso a la información pública 200-04, y su reglamento de aplicación 130-05 en la institución.
- b) Dar seguimiento a las solicitudes recibidas a través del Portal único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), telefónico y correo electrónico.
- c) Remitir a la Unidad Funcional las solicitudes para dar respuesta al ciudadano o entidad requirente.

- d) Realizar el seguimiento de las solicitudes de información remitidas a las unidades funcionales y actualizar estatus en el SAIP.
- e) Monitorear el tiempo de respuesta y comunicar a la MAE cuando el tiempo de respuesta está por vencerse.
- f) Emitir informe de índice de documentos disponible para la entrega en el portal de transparencia.
- g) Emitir informes trimestrales de las estadísticas y balance de la OAI.
- h) Realizar y dar seguimiento a las mejoras emitidas en el informe de evaluación al portal de transparencia por el órgano rector Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
- i) Elaborar un acuse de recibo de entrega de información cuando se entregue en físico al solicitante.
- j) Gestionar y revisar la comunicación de respuesta a la solicitud que fuese rechazada, y que cumpla con los requerimientos de la Ley No.200-04.
- k) Gestionar las firmas correspondientes de la MAE y remitir al solicitante.

5.3. Direcciones, Departamentos o Unidades:

- a) La máxima autoridad en cada unidad funcional será responsable de clasificar la información que se elabore, posea, guarde o administre, así como denegar el acceso a la información.
- b) Los(as) funcionarios(as) serán responsables de elaborar la comunicación de rechazo, explicando al solicitante las razones previstas en la Ley No. 200-04, que apliquen como excepciones al acceso de la información.
- c) Todos(as) los(as) funcionarios(as) entregar las informaciones solicitadas por el responsable de la oficina de acceso a la información en el tiempo establecido por la Ley No.200-04.

6. Políticas Generales

6.1. Solicitudes de Acceso a la Información

6.1.1. La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) dará cumplimiento de la Ley núm. 200-04 General de Acceso a la Información Pública y su Reglamento de Aplicación núm. 130-05, a través de sus Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información (OAI).

6.1.2. Las solicitudes de información pública serán realizadas a la Oficina de Libre Acceso a la Información de la ADESS, a través de las siguientes vías:

- Comunicación escrita;
- Presencial completando el formulario FO-DOAI01 Solicitud de información Pública;
- Correo Electrónico OAI@Adess.gob.do
- Portal Único de Acceso a la Información Pública (SAIP) <https://www.saip.gob.do/apps/sip/?step=one>

6.1.3. El(la) Responsable de Acceso a la información Pública (RAI), en los casos de que los(as) ciudadanos(as) soliciten de manera presencial una información, le guiará para que complete el formulario en línea en el SAIP o en su defecto le entregará el *FO-DOAI-O1 Formulario de Solicitud de Acceso a la Información Pública (OAI)*

6.1.4. Las solicitudes de Acceso a la Información Pública deberán cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- Fecha de la solicitud (obligatorio).
- Nombre del solicitante (obligatorio).
- Cédula de Identidad y Electoral del solicitante; y en el caso de ser extranjero su Pasaporte.
- Nombre de la persona jurídica (si aplica, obligatorio).
- RNC de la persona jurídica (si aplica, obligatorio).
- Dirección.
- Teléfono.
- Correo electrónico (opcional), salvo que el solicitante pida que la información sea entregada por esa vía.
- Informaciones o datos requeridos (obligatorio).
- Motivación simple de la solicitud (obligatorio).
- Autoridad que posee la información (obligatorio).

- Lugar o medio para recibir las informaciones (obligatorio).
- 6.1.5.** Ofrece al ciudadano la información sobre el trámite y procedimiento, indicándole el tiempo que establece la Ley No. 200-04 para satisfacer la solicitud:
- Si se trata de información disponible al público le explicará la fuente, el lugar, la forma de cómo puede acceder a dicha información, anotará la asistencia brindada y archivará en la carpeta de solicitudes atendidas. o Si la información está en el portal de transparencia, le indicara la dirección en que puede acceder a este, anotara los datos en la solicitud y archivar en la carpeta de solicitudes atendidas.
- 6.1.6.** En caso de denegarse la información se hará por escrito con las razones legales pertinentes y se despedirá del(la) ciudadano(a) con amabilidad. Se llevará un control de estos casos.
- 6.1.7.** Cualquier conducta que violente, limite, impida, restrinja y obstaculice el Derecho de Acceso a la información constituirá para el(la) funcionario(a) una falta grave en el ejercicio de sus funciones.
- 6.1.8.** Los(as) funcionarios(as) de la ADESS tienen la obligación de proveer toda la información que se les requiera, en un plazo no mayor de 72 horas de recibir la solicitud por el/la Responsable de Acceso a la información Pública, siempre que no existan limitación al acceso conforme a la Ley núm.200-04.
- 6.1.9.** Las informaciones solicitadas se ofrecen de forma presencial, en correo ordinario, certificado; por medio de formatos disponibles en el portal institucional.
- 6.1.10.** El(la) Responsable de Acceso a la Información Pública deberá llevar un archivo de las solicitudes de acceso a la información, incluyendo sus antecedentes, tramitación, resultados y costos, sin aplica.
- 6.1.11.** Las solicitudes de información deberán agotar los requisitos mínimos estipulados en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública núm. 200-04 y su Decreto No. 130-05 que aprueba su reglamento de aplicación.
- 6.1.12.** Las informaciones que estén disponible en el archivo de la OAI para la entrega al interesado en el plazo que establece la Ley:

- Si es presencial deberá completar el *FO-DAOI-03 Formulario de Demostración de Entrega a persona física*.
- Si es por el Portal SAIP, este deberá cargar la información y genera el formulario de Demostración de entregar, actualizar el estatus en el portal, este automáticamente le enviará un correo al (a la) ciudadano(a).
- la información corresponde a otra dependencia, remite la solicitud al órgano correspondiente o entidad.
- Si el funcionario requiere más tiempo para reunir la información solicitado deberá comunicar a la OAI por escrito antes del vencimiento de los 15 días, en el *FO-DOAI-02 Formulario de Prorroga Excepcional para la Entrega de Información Solicitada*.

6.2. Tiempo de respuesta de las Solicitudes

6.2.1. El(la) Responsable de Libre Acceso a la Información (RAI)(RAI) informará al ciudadano sobre los trámites y los procedimientos a seguir e indica los plazos y prórroga que la ley establece:

- De quince (15) días hábiles para satisfacer la solicitud de información;
- De tres (3) días hábiles para remitir la solicitud de información al órgano, entidad o institución competente,
- De cinco (5) días hábiles para comunicar el rechazo de la solicitud y
- De diez (10) días hábiles para prorrogar en forma excepcional en los casos que medien circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada.

6.3. Aplicación de encuesta de satisfacción al(la) Ciudadano(a):

6.3.1. Cada 6 meses la responsable de la oficina de libre acceso a la información deberá aplicar una encuesta de satisfacción a los(as) usuarios(as), los cuales hayan solicitado información a la oficina de Libre Acceso a la Información.

6.3.1.1. 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 la retroalimentación y

mejora continua del servicio brindado por la Oficina de Libre Acceso a la Información.

- 6.3.2. Esta encuesta de satisfacción se emitirá al(la) ciudadano(a) a través del formulario *FO-DOAI-06 Encuesta de Satisfacción Acceso a la Información Pública (OAI)*, personalmente si la persona se presenta en la Oficina de Libre Acceso a la Información, vía telefónica, correo electrónico o por cualquier otro medio o vía de comunicación.
- 6.3.3. La Metodología que será utilizada para la encuesta de satisfacción es mediante el formulario de preguntas y respuestas y/o selección múltiple.
- 6.3.4. El total de encuesta aplicada dependerá de las solicitudes que genere el área de libre acceso a la información, por los diferentes medios antes expuestos.
- 6.3.5. El(la) Responsable de Acceso a la Información realizar un informe con la medición de la satisfacción al (la) ciudadano(a).

7. Descripción de Actividades

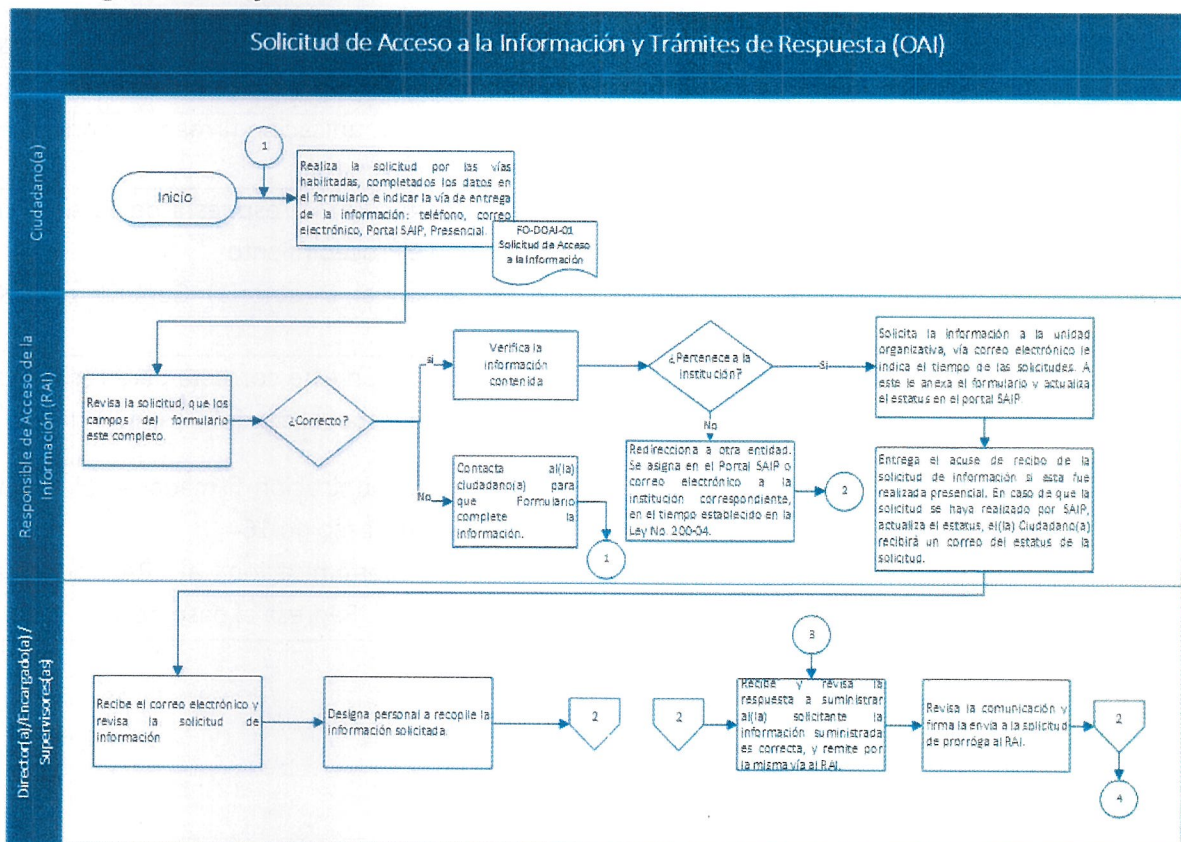
Responsable	Descripción
Ciudadano(a)	<p>1. Realiza la solicitud por las vías habilitadas, completados los datos en el formulario e indicar la vía de entrega de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Teléfono; b) Correo electrónico; c) Portal SAIP, Solicitud Acceso a la Información d) Presencial. <p>Nota: Si la solicitud se realiza presencial, el RAI recibirá al ciudadano y orientará al ciudadano sobre la información a solicitar. Le refiere al portal SAIP y le da asistencia.</p> <p>En caso de que la solicitud sea recibida vía correo electrónico o telefónica, deberá indicar y enviar el enlace del portal SAIP al ciudadano para que este complete la solicitud.</p> <p>Cuando sea realizada por el Portal SAIP, recibirá una alerta por correo electrónico de la solicitud de información recibida.</p>

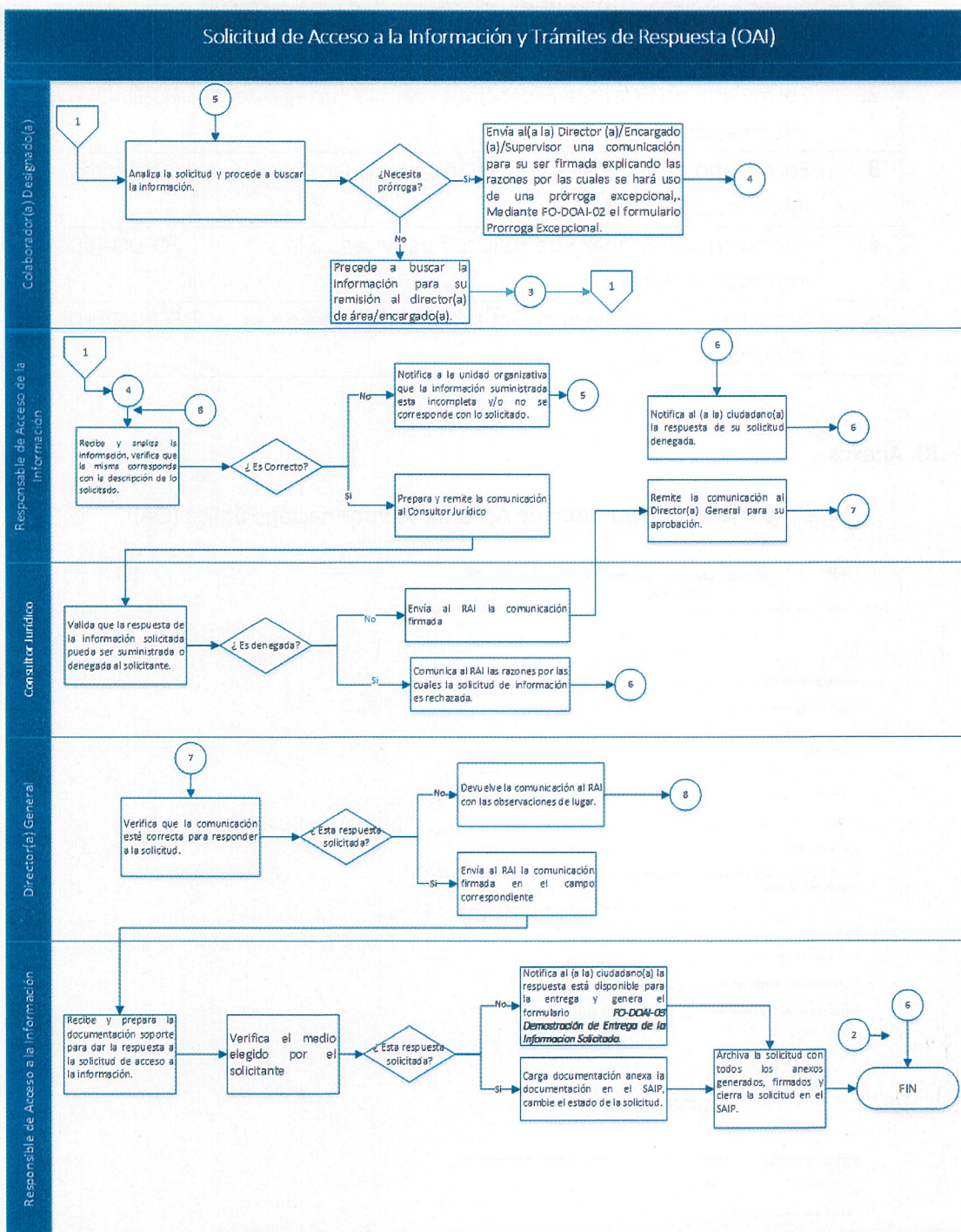
Responsable	Descripción
Responsable de Libre Acceso a la Información (RAI)	<p>2. Revisa la solicitud, que los campos del formulario este completo. ¿Correcto?</p> <p>Si. Verifica la información contenida. Pasa no. 3.</p> <p>No. Contacta al(la) ciudadano(a) para que Formulario complete la información. Pasa a paso 1.</p> <p>3. ¿Pertenece a la Institución?</p> <p>a) Si. Solicita la información a la unidad organizativa, vía correo electrónico le indica el tiempo de las solicitudes. A este le anexa el formulario y actualiza el estatus en el portal SAIP. Pasas a la actividad 4.</p> <p>b) No. Redirecciona a otra entidad. Se asigna en el Portal SAIP o correo electrónico a la institución correspondiente, en el tiempo establecido en la Ley No. 200-04. Pasa Fin del procedimiento.</p> <p>4. Entrega el acuse de recibo de la solicitud de información si esta fue realizada presencial. En caso de que la solicitud se haya realizado por SAIP, actualiza el estatus, el(la) Ciudadano(a) recibirá un correo del estatus de la solicitud.</p> <p>Nota: El portal SAIP eliminara la solicitud automáticamente del tablero de la ADESS.</p> <p>Nota: En caso de que la información sea rechazada deberá</p>
Director(a)/Encargado(a)/Supervisores(as)	<p>5. Recibe el correo electrónico y revisa la solicitud de información.</p> <p>6. Designa personal a recopile la información solicitada. Pasa al paso 7.</p> <p>Nota: En los casos que la información merite entrega física,</p>
Colaborador(a) asignado (a) de la solicitud	<p>7. Analiza la solicitud y procede a buscar la información. ¿Necesita prórroga?</p> <p>a) Si. Envía al (a la) Director (a)/Encargado (a)/Supervisor una comunicación para su ser firmada explicando las razones por las cuales se hará uso de una prórroga excepcional, mediante FO-DOAI-02 el formulario Prórroga Excepcional. Pasa al paso no.8</p> <p>b) No. Precede a buscar la información para su remisión al</p>

Responsable	Descripción
Director(a)/Encargado(a) /Supervisores(as)	8. Revisa la comunicación y firma la envía a la solicitud de prórroga al RAI. Pasa a paso no.10 9. Recibe y revisa la respuesta a suministrar al(la) solicitante la información suministrada es correcta, y remite por la misma vía al RAI. Pasa a paso no.11
Responsable de Libre Acceso a la Información (RAI)	10. Recibe y le responde al solicitante la información tiene una solicitud de prórroga excepcional. Pasa al paso no. 7 11. Recibe y analiza la información, verifica que la misma corresponda con la descripción de lo solicitado. ¿Es correcta? c) Si. Prepara y remite la comunicación al Consultor Jurídico. Pasa al paso no.12
Consultor Jurídico	12. Valida que la respuesta de la información solicitada pueda ser suministrada o denegada al solicitante. ¿La información solicitada es denegada? a) Sí. Comunica al RAI las razones por las cuales la solicitud de información es rechazada. Pasa a paso no.13. b) No. Envía al RAI la comunicación firmada. Continúa en el paso 11
Responsable de Libre Acceso a la Información (RAI)	13. Notifica al (a la) ciudadano(a) la respuesta de su solicitud denegada. Pasa a Fin de Procedimiento 14. Remite la comunicación al Director(a) General para su aprobación.
Director(a) General	15. Verifica que la comunicación esté correcta para responder a la solicitud. ¿Esta respuesta solicitada? a) Sí. Envía al RAI la comunicación firmada en el campo correspondiente. Pasa paso no.16 b) No. Devuelve la comunicación al RAI con las observaciones de lugar. Regresa al paso no.11.

Responsable	Descripción
Analista del Departamento Administrativo	<p>16. Recibe y prepara la documentación soporte para dar la respuesta a la solicitud de acceso a la información.</p> <p>17. Verifica el medio elegido por el solicitante. ¿el medio indicado es el SAIP?</p> <p>a) Si. Carga documentación anexa la documentación en el SAIP, cambie el estado de la solicitud.</p> <p>b) Notifica al (a la) ciudadano(a) la respuesta está disponible para la entrega y genera el formulario <i>FO-DOAI-03 Demostración de Entrega de la Información Solicitada</i>.</p> <p>18. Archiva la solicitud con todos los anexos generados,</p> <p style="text-align: right;">Fin Procedimiento</p>

8. Diagrama de Flujo






9. Documentos Asociados

Núm.	Nombre	Código
1.	Formulario de Solicitud de Acceso de la Información	FO-DOAI-01
2.	Formulario de Prorroga Excepcional para la Entrega de la Información	FO-DAOI-02
3.	Formulario de Demostración de Entrega de la Información Solicitada.	FO-DAOI-03
4.	Formulario de Rechazo de Solicitud de Acceso a la información Pública	FO-DOAI-04
5.	Formulario de Encuesta de Satisfacción de Acceso a la Información (OAI)	FO-DOAI-06

10. Anexos

10.1. Formulario de Solicitud de Acceso a la Información Pública (OAI)



Solicitud de Acceso a la Información Pública (OAI)

Código: FO-DOAI-01
Versión: 02

Fecha: _____ Ref. de la solicitud: _____
 Nombre del Solicitante: _____
 Cédula y Pasaporte núm.: _____
 Nombre de la Persona Física o Jurídica (Anexar Poder Otorgado para hacer la Solicitud de Información): _____
 Dirección: _____
 Teléfono: _____ Fax: _____
 Correo electrónico: _____
 INFORMACIONES O DATOS REQUERIDOS: (Especifique si son fotografías, grabaciones, reportes magnéticos, o digitales) _____

 Motivación de la Solicitud: _____
 Lugar para Recibir la Información: _____
 Medio para Recibir la Información: _____

 Firma de Solicitante/Fecha


ESPACIO RESERVADO A LA OAI

SEGURO DE ENTREGA A LA SEGURIDAD INSTRUCCIÓN CORRESPONDIENTE

FECHA: _____

1. Entregar personalmente la solicitud de información.
 2. Enviar un Poder Legalizado en el sector y presentarlo dentro del plazo establecido.
 3. Fideicomiso de la solicitud de información.
 4. El acceso público a la información en formato electrónico no requiere la reproducción de la información.

10.2. Formulario de solicitud de Prórroga Excepcional de Información


 Prórroga Excepcional para Entrega de Información Código: FO-DOAI-02
 Versión: 02

FECHA: _____ N.º de solicitud: _____
 Nombre del Solicitante: _____
 Cédula / Pasaporte no.: _____
 DIRECCIÓN: _____
 TELÉFONO: _____ FAX: _____
 CORREO ELECTRÓNICO: _____

INFORMACIONES O DATOS REQUERIDOS: (Especifique si son fotografías, grabaciones, soportes magnéticos, o digitales)


De acuerdo a la Ley General no. 200-04 de libre acceso a la información pública, artículo 9, cumplimos informarles de que requerimos diez adicionales para reunir la información solicitada por las siguientes razones:

La Entrega de la Información Será En La Siguiete Fecha _____

 FIRMA DEL FUNCIONARIO

Av. Giuseppe Meiji N.º 341, Esmeralda A. J. S. A.
 C.º: (809) 566-0009 Ext. 2113 Fax: (809) 566-0000
 www.oai.gub.do

10.3. Formulario de Demostración de Entrega de la Información Solicitada


 Demostración de Entrega de la Información Solicitada Código: FO-DOAI-03
 Versión: 02

INSTRUCCIONES:
 Agregar copia de la cédula o entrada del que recibe la información en entrega personal.
 RFE No. DE RECIBO DE FECHA _____
 NOMBRE DEL SOLICITANTE _____
 CÉDULA O PASAPORTE No. _____
 DIRECCIÓN _____
 TELÉFONO _____ FAX _____
 CORREO ELECTRÓNICO _____

INFORMACIONES O DATOS REQUERIDOS: (Especifique si son fotografías, grabaciones, soportes magnéticos, o digitales)

De acuerdo a la Ley General no. 200-04 de libre acceso a la información pública, Artículo 12, 11, tenemos constancia que:


SE HA SIDO ENTREGADA LA INFORMACIÓN SOLICITADA POR MEDIO _____

 LA FUENTE DE LA INFORMACIÓN ESTA CONTENIDA EN _____

FIRMA DEL SOLICITANTE _____ FIRMA DEL FUNCIONARIO

Av. Giuseppe Meiji N.º 341, Esmeralda A. J. S. A.
 C.º: (809) 566-0009 Ext. 2113 Fax: (809) 566-0000
 www.oai.gub.do

10.4. Formulario de Rechazo de Solicitud de Acceso a la información Pública



Rechazo de Solicitud de Acceso a la
 Información Pública

Código: FO-DOAI-04
Versión: 03

Fecha: _____ Ref. No. de Solicitud: _____

Nombre Del Solicitante: _____

Cédula O Pasaporte No.: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____ Fax: _____

Correo Electrónico: _____


Información: (Datos Requeridos: (Especifique Si Son: Fotográficas, Grabaciones, Soportes Magnéticos, O Digitales)

De Acuerdo A La Ley General No. 200-04 De Libre Acceso A La Información Pública, Artículo 7, 18, 17, 18, 19, 20, 21. Cumplimos Con Informarle Que La Solicitud Marcada En La Referencia Ha Sido Rechazada Por Las Siguietes Razones Previstas En La Ley General De Libre Acceso A La Información Pública:

 Director(a) General

Av. Gustavo Rivecourt Núm. 143, Esmeralda, Luján
 Cite: (009) 505-0009 Ext. 2113 Fax: (009) 505-0009
 www.adssia.gob.do

10.5. Formulario de Encuesta de Satisfacciono Oficina de Acceso a la Informacion (OAI)



Encuesta de Satisfacción Acceso a la
 Información Pública (OAI)

Código: FO-DOAI-06
Versión: 01

1. Marque la siguiente casilla el cuestionario con un círculo indicado como encuentra el servicio excelente en cuanto a Amabilidad, flabilidad, profesionalidad y tiempo de entrega y pase a la pregunta 7 y 8 indicar con una X.

Aspecto Evaluar	Malo	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
1. Transparencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Tiempo de respuesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Profesionalidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Amabilidad (cortesía)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Integridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Empatía	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. ¿Alguna queja o reclamaciones sobre este servicio?
 Sí
 No

8. Que factores debemos mejorar para usted:



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Administradora de Subsidios Sociales

Procedimiento Actualización del Portal de Transparencia ADESS

ORIGINAL

Índice de Contenido

1. Objetivo.....	3
2. Alcance.....	3
3. Documentos de Referencias	3
4. Términos y Definiciones	3
5. Responsabilidades.....	4
6. Políticas Generales.....	5
7. Descripción de Actividades	6
8. Diagrama de Flujo	6
9. Documentos Asociados	7
10. Anexos.....	7
11. Control de Cambios.....	7
12. Aprobaciones.....	7

ORIGINAL

1. Objetivo

Este documento tiene como objetivo como gestionar el mantenimiento y actualización de las informaciones en el portal de transparencia de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), de acuerdo a lo establecido en la Ley núm. 200-04 de Acceso a la Información Pública y su reglamento de aplicación 130-05.

2. Alcance

Inicia desde la solicitud de información requerida a las áreas y finaliza con las publicaciones realizadas en el portal de transparencia, según la frecuencia establecido por la normativa.

3. Documentos de Referencias

- 3.1. Constitución de la República Dominicana
- 3.2. Ley núm. 200-04 General de Libre Acceso a la Información Pública
- 3.3. Decreto núm. 130-05 que aprueba su reglamento de aplicación
- 3.4. Resolución 01-2018 Sobre Políticas de Estandarización de los portales de transparencia que deroga en todas sus partes la Resolución No. 01/13 Contenido de información de los portales de transparencia.
- 3.5. Resolución DIGEIG-R-02-2017 El uso obligatorio del Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP).
- 3.6. Norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad.
- 3.7. Norma ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental.
- 3.8. Norma INTE G35 Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social.
- 3.9. Norma INTE G38 Sistema de Igualdad de Género.

4. Términos y Definiciones

- 4.1. **Oficina De Acceso A La Información Pública (OAI):** Es un mandato de la ley general de libre acceso a la información pública, ley 200-04 y el decreto número 130-05, que crea el reglamento de dicha ley, con el objetivo de apoyar entidades y personas, tanto públicas como privadas mediante las informaciones solicitadas.
- 4.2. **Responsable de Oficina de Acceso A La Información Pública (RAI):** Es el encargado(a) de garantizar a los ciudadanos que las informaciones requeridas a la OAI le sean suministradas.
- 4.3. **DIGEIG:** Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- 4.4. **Medios Impresos:** libros, compendios, trípticos, archivos públicos.
- 4.5. **Portal de Datos Abiertos:** portal oficial de datos abiertos del gobierno de la República Dominicana, donde las organizaciones públicas pueden gestionar y publicar sus conjuntos de datos en formatos abiertos.

- 4.6. **Portal de Transparencia de la ADESS:** portal donde de manera proactiva la institución se encarga de colocar información de interés para el ciudadano y la misma es actualizada de forma periódica.
- 4.7. **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.
- 4.8. **SAIP:** Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública

5. Responsabilidades

5.1. Director(a) General:

- a) Recomendar agotar procedimiento disciplinario a servidores públicos según la Ley no. 41- 08 de Función Pública, si considera.

5.2. Responsable de Acceso a la Información:

- a) Mantener actualizado el Portal de Transparencia de la ADESS, acorde a lo establecido en la Ley de Acceso a la información pública y su reglamento de aplicación 130-05.
- b) Actualizar las informaciones publicadas en el Portal de Transparencia y el Portal de Datos Abiertos de la ADESS.
- c) Cargar las informaciones remitidas por las Direcciones para colgar en el sub-portal de transparencia.

5.3. Direcciones, Departamentos o Unidades:

- a) Todos(as) los(as) funcionarios(as) proporcionar las informaciones a tiempo para la actualización del portal de Transparencia de la ADESS.

6. Políticas Generales

6.1. La información publicada en el portal de Transparencia de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) estará acorde con lo establecido en la Ley Núm. 200-04 de Acceso a la información pública y su reglamento de aplicación 130-05 y resolución vigente.

6.1.1. La misma deberá ser actualizada continuamente por la RAI como está establecido en sus responsabilidades.

6.2. Las áreas deben remitir a la Oficina de Acceso a la Información (OAI), la información que necesite actualizarse en el portal web a más tardar los días 10 del mes siguiente.

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

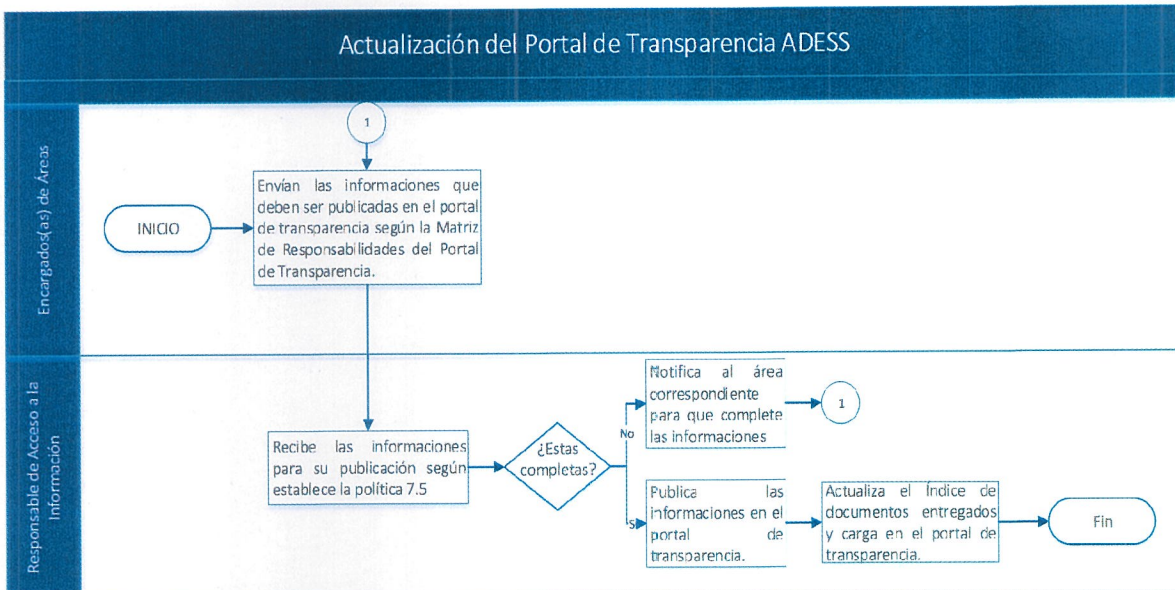
6.4. Toda información que se publique en el Portal de Transparencia debe contener las siguientes características:

- Ser redactada en un lenguaje que utilice expresiones simples, claras y directas, firmada y sellada por el encargado del área correspondiente.
- Debe ser cierta, completa y actualizada, bajo responsabilidad del funcionario responsable de actualizar el Portal de transparencia, de acuerdo al ámbito de sus competencias, y del(la) Director(a) General, cuando corresponda.
- Todas las informaciones que sean suministrados a la Oficina de Acceso a la Información (OAI), deberán estar en formato editable para el uso público, de acuerdo a las disposiciones establecidas por la Resolución.

7. Descripción de Actividades

Responsable	Descripción
Encargados(as) de Áreas	1. Envían las informaciones que deben ser publicadas en el portal de transparencia según la Matriz de Responsabilidades del Portal de Transparencia.
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	2. Recibe las informaciones para su publicación según establece la política 7.4 3. ¿Están completas? a. No, notifica al área correspondiente para que complete las informaciones. Regresa al paso 1. b. Sí, publica las informaciones en el portal de transparencia. 4. Actualiza el Índice de documentos entregados y carga en el portal de transparencia. 5. Revisa la información disponible para ver que no haya ninguna vencida y si hay alguna la actualiza.
Fin del Procedimiento	

8. Diagrama de Flujo





Administradora de Subsidios Sociales

**Procedimiento Portal 311 Quejas,
Reclamaciones, Sugerencias y/o Denuncias**

ORIGINAL

Índice de Contenido

1. Objetivo.....	3
2. Alcance.....	3
3. Documentos de Referencias	3
4. Términos y Definiciones	3
5. Responsabilidades.....	3
6. Políticas Generales.....	4
7. Descripción de Actividades	5
8. Diagrama de Flujo	6
9. Documentos Asociados	6
10. Anexos.....	7
11. Control de Cambios.....	8
12. Aprobaciones.....	8

ORIGINAL

1. Objetivo

Este documento tiene como objetivo como gestionar el mantenimiento y actualización de las informaciones en el portal 311 de las solicitudes correspondiente Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), de acuerdo a lo establecido en la Ley núm. 200-04 de Acceso a la Información Pública y su reglamento de aplicación 130-05.

2. Alcance

Inicia desde la solicitud de información requerida a las áreas y finaliza con las publicaciones realizadas en el portal de transparencia, según la frecuencia establecido por la normativa.

3. Documentos de Referencias

- 3.1. Constitución de la República Dominicana
- 3.2. Ley núm. 200-04 General de Libre Acceso a la Información Pública
- 3.3. Decreto núm. 130-05 que aprueba su reglamento de aplicación
- 3.4. Decreto No. 694-09 de fecha 17 de septiembre de 2009 que establece el Sistema 311
- 3.5. Norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad.
- 3.6. Norma ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental.
- 3.7. Norma INTE G35 Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social.
- 3.8. Norma INTE G38 Sistema de Igualdad de Género.

4. Términos y Definiciones

- 4.1. **Quejas:** desacuerdo o inconformidad con algún servicio.
- 4.2. **Reclamación:** exigir el cumplimiento de acuerdos o contratos realizado con el estado.
- 4.3. **Sugerencia:** propuesta de una iniciativa; para que se tenga en consideración al momento de cualquier planteamiento; para mejorar los servicios que presta el gobierno a la ciudadanía.
- 4.4. **Denuncia:** dar a conocer el manejo, corrupto o inapropiado de un servidor público en una institución del Estado Dominicano.

5. Responsabilidades

5.1. Director(a) General:

- a) Recomendar agotar procedimiento disciplinario a servidores públicos según la Ley no. 41- 08 de Función Pública, si considera.

5.2. Responsable de Acceso a la Información:

- a) Mantener actualizados y controlados el portal de 311.

- b) Dar seguimiento y respuestas al Sistema 311 Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias.

5.3. Direcciones, Departamentos o Unidades:

- a) Todos(as) los(as) funcionarios(as) proporcionar las informaciones a tiempo para la dar respuestas al portal 311.

6. Políticas Generales

6.1.1. La Administradora de Subsidio Sociales (ADESS) utiliza el Sistema 311 tiene por finalidad permitir al ciudadano registrar las Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y/o Denuncias a cualquier entidad o servidor del Gobierno de la República Dominicana, para que las mismas puedan ser canalizadas.

6.1.2. Las quejas, sugerencias y/o denuncias que llega por buzón físico son gestionada por la Dirección de Planificación y Desarrollo, según el *Procedimiento PR-ADSS-09 Gestión de Quejas, Denuncias, Reclamaciones, Sugerencias y Agradecimientos*.

6.1.3. Los plazos del sistema:

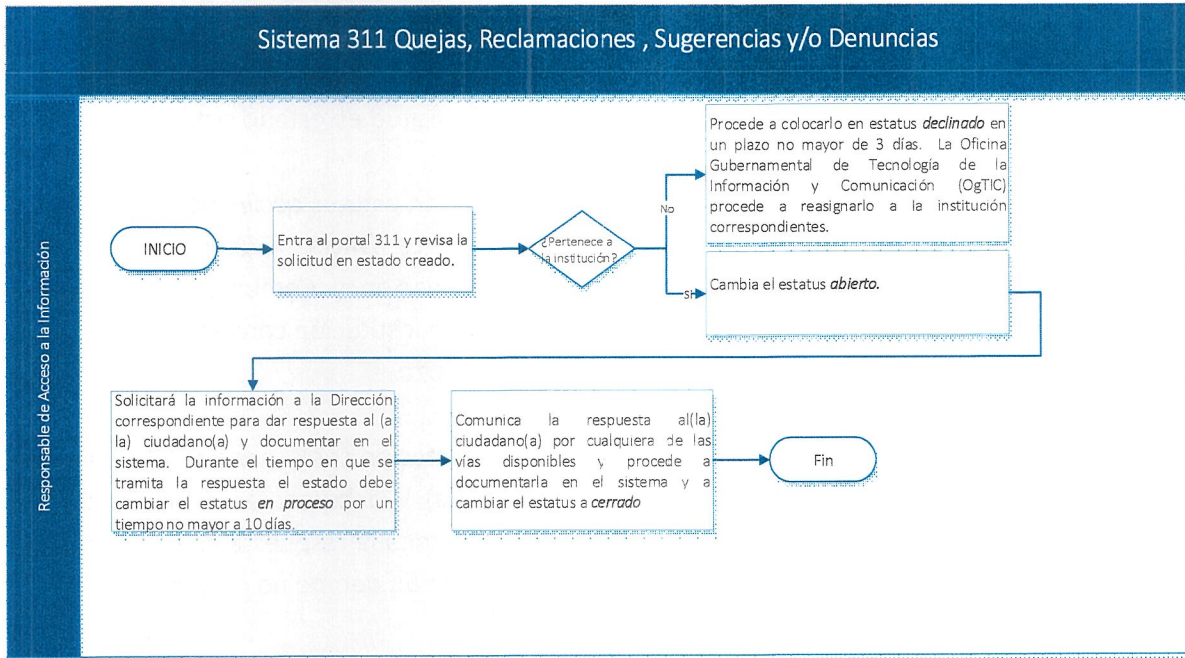
- Tramitación del RAI en 5 días.
- Plazo ordinario 15 días de Ley núm.200-04. Prorroga de 30 días;
- Para los casos complejos. Insatisfacción o réplicas del(la) ciudadano(a) 10 días.

6.1.4. El (la) ciudadano tiene la facultad de recurrir a una instancia jerárquica mayor en caso de inconformidad con la respuesta en un plazo no mayor a 5 días.

7. Descripción de Actividades

Responsable	Descripción
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	<ol style="list-style-type: none">1. Entra al portal 311 y revisa la solicitud en estado creado.2. ¿Pertenece a la institución?<ol style="list-style-type: none">a. No. Procede a colocarlo en estatus <i>declinado</i> en un plazo no mayor de 3 días. La Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OgTIC) procede a reasignarlo a la institución correspondiente.b. Si. Cambia el estatus <i>abierto</i>.3. Solicitará la información a la Dirección correspondiente para dar respuesta al (a la) ciudadano(a) y documentar en el sistema. Durante el tiempo en que se tramita la respuesta el estado debe cambiar el estatus <i>en proceso</i> por un tiempo no mayor a 10 días.4. Comunica la respuesta al(la) ciudadano(a) por cualquiera de las vías disponibles y procede a documentarla en el sistema y a cambiar el estatus a <i>cerrado</i>.
Fin del Procedimiento	

8. Diagrama de Flujo



9. Documentos Asociados

Núm.	Nombre	Código
1.	Formulario para Quejas, Denuncias, Sugerencias y Agradecimientos	FO-ADSS-08



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Administradora de Subsidios Sociales

Procedimiento Invitación a la Presentación
de Opiniones de Proyectos o Propuestas de
Normas

ORIGINAL

Índice de Contenido

1. Objetivo.....	3
2. Alcance.....	3
3. Documentos de Referencias	3
4. Términos y Definiciones	3
5. Responsabilidades.....	4
6. Políticas Generales.....	4
7. Descripción de Actividades	5
8. Diagrama de Flujo	6
9. Documentos Asociados	6
10. Anexos.....	7
11. Control de Cambios.....	8
12. Aprobaciones.....	8

1. Objetivo

Este documento tiene como objetivo trazar las directrices para invitar a la presentación de opiniones en proyecto de reglamentación o propuesta de normas de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS).

2. Alcance

Comprende desde la publicación en medio impreso y/o en el portal de Internet de la ADESS, del aviso de invitación para el sometimiento de opinión u observaciones, hasta la evaluación de las Opiniones y/o Sugerencias sometidas por los interesados.

3. Documentos de Referencias

- 3.1. Constitución de la República Dominicana
- 3.2. Ley núm. 200-04 General de Libre Acceso a la Información Pública
- 3.3. Decreto núm. 130-05 que aprueba su reglamento de aplicación
- 3.4. Resolución 01-2018 Sobre Políticas de Estandarización de los Pórtales de transparencia que deroga en todas sus partes la Resolución No. 01/13 Contenido de información de los portales de transparencia.
- 3.5. Resolución DIGEIG-R-02-2017 El uso obligatorio del Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP).
- 3.6. Norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad.
- 3.7. Norma ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental.
- 3.8. Norma INTE G35 Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social.
- 3.9. Norma INTE G38 Sistema de Igualdad de Género.

4. Términos y Definiciones

- 4.1. **Norma:** regla de conducta en un determinado tiempo y lugar que tiene en cuenta unos valores predeterminados. Señala la obligación de hacer o no hacer algo, cuyo fin es el cumplimiento de un precepto.
- 4.2. **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.
- 4.3. **DIGEIG:** Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- 4.4. **Medios Impresos:** libros, compendios, trípticos, archivos públicos.

5. Responsabilidades

5.1. Director(a) General:

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

5.2. Responsable de Acceso a la Información:

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

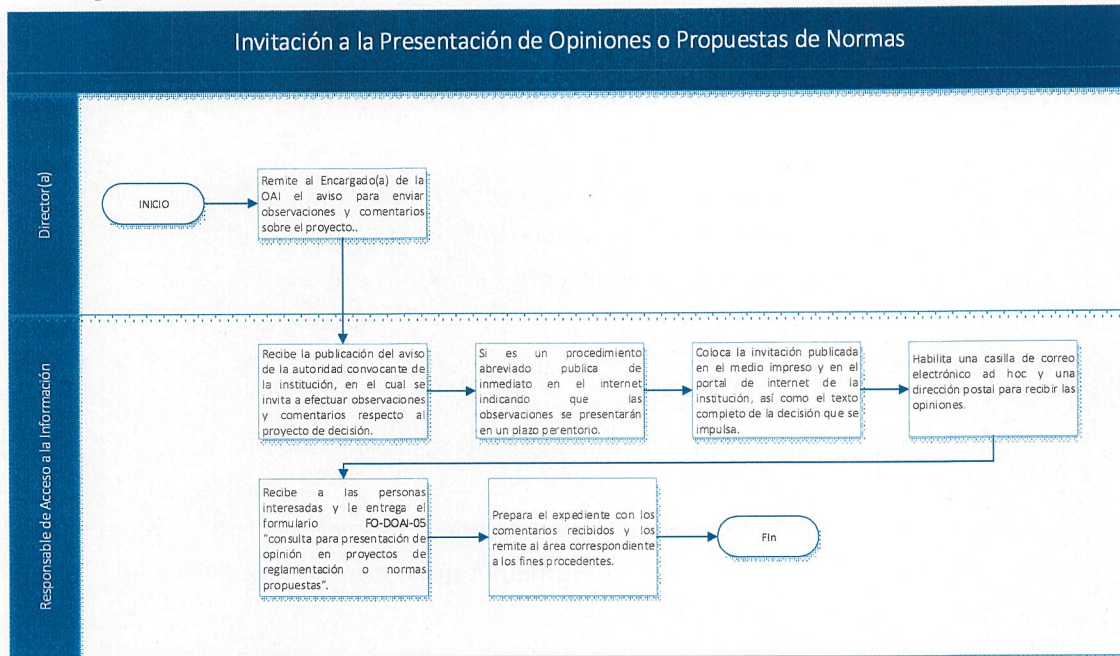
6. Políticas Generales

- 6.1. El/la RAI deberá poner a la disposición de la ciudadanía todos los proyectos de regulaciones que se rigen por las relaciones entre los particulares y la administración y también los que determinen la forma de protección de los servicios y el acceso de las personas de la entidad.
- 6.2. La OAI solicitará la publicación en el portal web de la entidad un acto administrativo emanado por la Dirección General, en el caso de no publicarse la información sobre las regulaciones.
- 6.3. El/la RAI recibirá por escrito junto con la documentación que se considere pertinente y se entregará al área correspondiente.
- 6.4. La OAI deberá utilizar un procedimiento abreviado en los casos de normas de trascendencia mayor o por existir urgencia.
- 6.5. El/la RAI mantendrá informada a la Dirección de Planificación y Desarrollo, a través del Departamento de Desarrollo Organizacional, sobre cualquier cambio o propuesta de mejora a este procedimiento.

7. Descripción de Actividades

Responsable	Descripción
Director(a) General	<ol style="list-style-type: none">1. Remite al Encargado(a) de la OAI el aviso para enviar observaciones y comentarios sobre el proyecto.
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	<ol style="list-style-type: none">1. Recibe la publicación del aviso de la autoridad convocante de la institución, en el cual se invita a efectuar observaciones y comentarios respecto al proyecto de decisión.2. Si es un procedimiento abreviado, publica de inmediato en el internet; indicando que las observaciones se presentaran en un plazo perentorio. Continúa en la actividad no 3.3. Coloca la invitación publicada en el medio impreso en el portal de internet de la institución, así como el texto completo de la decisión que se impulsa.4. Habilita una casilla de correo electrónico ad hoc y una dirección postal para recibir las opiniones.5. Recibe a las personas interesadas y le entrega el formulario FO-DOAI-05 "consulta para presentación de opinión en proyectos de reglamentación o normas propuestas".6. Prepara el expediente con los comentarios recibidos y los remite al área correspondiente a los fines procedentes.
Fin del Procedimiento	

8. Diagrama de Flujo




9. Documentos Asociados

Núm.	Nombre	Código
1.	Formulario Consulta para presentación de opinión en proyectos de reglamentación o propuestas de normas	FO-DOAI-05

10. Anexos

10.1. Formulario Consulta para presentación de opinión en proyectos de reglamentación o propuestas de normas



Consulta para Presentación de Opinión en
Proyectos de Reglamentación
o Normas Propuestas

Código: FO-DOAI-05
Versión: 02

INSTITUCIÓN: _____ **FECHA:** _____

AUTORIDAD CONVOCANTE: _____

PROYECTO DE NORMA: _____

NOMBRE DEL CONTACTO: _____

CEDULA O PASAPORTE No.: _____

DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: _____ FAX: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

RESUMEN DEL CONTENIDO DE LA SUGERENCIA, APOORTE U OPINION (DOCUMENTOS ADJUNTOS):

NOMBRE, DOMICILIO Y CÓDIGO POSTAL DE LA PERSONA FÍSICA O JURÍDICA (ANEXAR PODER OTORGADO PARA PRESENTAR SUGERENCIAS U OPINION)

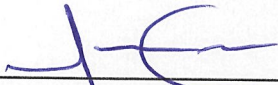
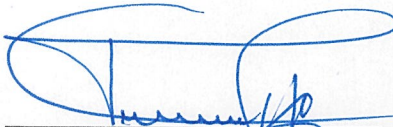
FIRMA DEL REPRESENTANTE

Av. Gustavo Mejía Ricart Núm.141, Ensanche Julieta,
Ofic.: (809) 565-0009 Ext. 2112 Fax.: (809) 566-0009
www.adess.gob.do

VI. Control de Cambios

Versión	Fecha	Realizado por	Descripción	Justificación
01	22/06/2023	Analista de Procesos	Creación	Manual de Procedimientos de la OAI en cumplimiento a la Ley General Núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y a su Reglamento,

VII. Aprobaciones

Validado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Luis Manuel Pucheu Cordero Responsable de Libre Acceso a la Información (RAI)	 Jeanilka Miniño Perdomo Directora de Planificación y Desarrollo	 Catalino Correa Hiciano Director General
<u>23/06/2023</u> (Fecha)	<u>23/06/2023</u> (Fecha)	<u>23/06/23</u> (Fecha)

