	ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Código PR-OAI-001
		Revisión No. 2
PROCEDIMIENTO		
Fecha de Emisión: 08/07/2021		Página 1 de 8


CONTENIDO

CONTENIDO.....	1
1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE.....	2
3. DEFINICIONES.....	2
4. RESPONSABILIDADES.....	3
5. DESCRIPCIÓN PROCESO.....	3
6. REFERENCIAS	8
7. REGISTROS.....	8
8. NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS	8
9. ANEXOS.....	8



Elaborado por: Lismar Fabian <small>D/O</small> Enc. Oficina de Acceso a la Información OAI	Firmado digitalmente por Lismar Fabian Fecha: 2021.07.06 14:17:39 -04'00'	Revisado por: Halkis Gómez Echavarría Coordinador de Aseguramiento de la Calidad de la DEC	Firmado digitalmente por Halkis Gómez Echavarría <small>Nombre de reconocimiento (DN): cn=Halkis Gómez Echavarría, o=Dirección de Evaluación de la Conformidad, ou=Coordinadora de Aseguramiento de la Calidad, email=Hgoomez@indocal.gov.do, c=ES</small> Fecha: 2021.07.06 14:51:51 -04'00'	Aprobado por: Lorenzo Ramírez Director General	Firmado digitalmente por Lorenzo Ramírez Fecha: 2021.07.08 13:15:30 -04'00'
--	--	--	---	--	--

“Documento Controlado del INDOCAL, Prohibida su Reproducción”, Cualquier versión Impresa “No Autorizada” de este documento, se considera “No Controlada”.

	ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Código PR-OAI-001
		Revisión No. 2
PROCEDIMIENTO		
Fecha de Emisión: 08/07/2021		Página 2 de 8

1. OBJETIVO

Este procedimiento describe y establece el mecanismo para atender, organizar y tramitar la solicitud de información que formule cualquier ciudadano sobre el Instituto Dominicano para la Calidad, y la manera de gestionar dicha información y mantener los registros correspondientes.

2. ALCANCE

Este procedimiento abarca desde el recibo y registro de la solicitud de información presentada por un ciudadano a la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), hasta la elaboración y entrega de informes.

Este procedimiento aplica a todas las Áreas del INDOCAL.

3. DEFINICIONES

3.1 OAI: Oficina de Acceso a la Información Pública.

3.2 RAI: Responsable de Acceso a la Información, quien es el Encargado de la OAI.

3.3 DIGEIG: Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.

3.4 SAIP: Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública.

3.5 Asistencia al Ciudadano: Es la asistencia que se ofrece al ciudadano que requiere alguna Información de la Institución, de forma personal o a través de e-mail, comunicación escrita, teléfono, fax u otra institución.

3.6 Satisfacer Solicitud: Percepción del ciudadano sobre el grado de satisfacción en que se ha cumplido su solicitud de información.


3.7 Rechazo de la Solicitud: Es la desestimación de la entrega de la información por las razones de que el ciudadano no complete los datos y/o la información fuere confusa.

3.8 Denegación: Rechazo de la solicitud de información por razones Legales, de reserva o confidencialidad que justifiquen no entregar la información solicitada.

3.9 Prórroga: Es la extensión de días al terminar el tiempo reglamentario de entrega de la información requerida.

3.10 Área: Para los fines de la aplicación de este procedimiento, este término se refiere a las diferentes estructuras que conforman la Institución, como son: Dirección General, Direcciones, Departamentos, Divisiones o Secciones, según aplique.

3.11 Auxiliar: Para fines de este procedimiento, donde quiera que aparezca este término, se refiere al Auxiliar de Información Ciudadana.

	ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Código PR-OAI-001
		Revisión No. 2
PROCEDIMIENTO		
Fecha de Emisión: 08/07/2021		Página 3 de 8

4. RESPONSABILIDADES

4.1 El Encargado de la Oficina de Acceso a la Información (RAI) es responsable de:

- a) Asegurarse de tramitar las solicitudes a través de las áreas correspondientes.
- b) Supervisar las entregas de informaciones y verificar que se realicen los registros necesarios en los sistemas correspondientes.
- c) Asegurarse de verificar que las solicitudes sean debidamente recibidas, registradas, tramitadas y archivadas de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No.200-04 (DE-004-010) y su Reglamento de aplicación No. 130-05 (DE-004-027).
- d) Elaborar los informes y distribuir a las autoridades correspondientes.
- e) Determinar el personal a quien va dirigida la Charla/Taller o Reunión de Socialización/Difusión de este documento según la naturaleza del mismo, así como también preparar la Presentación, y Coordinar y Realizar la socialización/difusión correspondiente para dar el entrenamiento/inducción al personal que participa en la operación del proceso, según lo establecido en el Procedimiento Control de la Información Documentada (PR-DGC-001).
- f) Elaborar y mantener actualizado este documento y aplicar la mejora continua al proceso que se describe siguiendo el procedimiento establecido de Control de la Información Documentada (PR-DGC-001) para su actualización, y lo establecido en los procedimientos Manejo de No Conformidades y Acciones Correctivas (PR-DGC-004) y Manejo de Acciones de Mejora (PR-DGC-008) para la mejora continua del proceso.

4.2 El Auxiliar de Información Ciudadana es responsable de:

- a) Atender al ciudadano, recibir su solicitud de información por cualquiera de los medios establecidos y asistir cuando sea requerido.
- b) Registrar las solicitudes recibidas en la data digital de la OAI y en el SAIP cuando aplique.
- c) Archivar los registros y/o solicitudes que sean necesarios.
- d) Colaborar con el Encargado de la OAI en el proceso de respuesta a las solicitudes y en los casos requeridos.


5. DESCRIPCIÓN PROCESO

5.1 Recepción y Registro de la Solicitud

5.1.1 **El Encargado de la OAI o el Auxiliar** recibe la solicitud de información por cualquiera de las vías establecidas (página Web (SAIP), personal, e-mail, comunicación escrita, teléfono o por otra institución).

5.1.1.1 Siempre que las solicitudes de información sean recibidas por las vías anteriormente mencionadas, se completa el Formulario de Solicitud de Acceso a la Información Pública (FO-OAI-001).

“Documento Controlado del INDOCAL, Prohibida su Reproducción”, Cualquier versión Impresa “No Autorizada” de este documento, se considera “No Controlada”.

	ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Código PR-OAI-001
		Revisión No. 2
PROCEDIMIENTO		
Fecha de Emisión: 08/07/2021		Página 4 de 8

5.1.2 **El Encargado de la OAI o el Auxiliar** revisa los datos para verificar si contiene, por lo menos, los siguientes requisitos: nombre completo, identificación clara y precisa de los datos e informaciones que requiere, autoridad que posee la información, razones por las cuales requiere la información y medio para recibir notificaciones.

5.1.3 Si la información está disponible en Internet, le explica al ciudadano el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información.

5.1.4 Si los datos no están completos le comunica al ciudadano, dentro de los tres (3) primeros días hábiles, que complete o corrija los datos.

5.1.5 Si el ciudadano no corrige o completa los datos después de habersele orientado y comunicado, se rechaza la solicitud al décimo día hábil mediante el Formulario Rechazo de Solicitud de Acceso a la Información Pública (FO-OAI-002).

5.1.6 Copia del Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública (FO-OAI-001) y del Formulario Rechazo de Solicitud de Acceso a la Información Pública (FO-OAI-002) o una constancia de la notificación del rechazo de información, los archiva en el expediente correspondiente en la carpeta de Solicitudes Atendidas y Tramitadas para Registro de Calidad (RC-OAI-001).

5.1.7 Si los datos fueron debidamente completados, por instrucciones del RAI el **Auxiliar** asigna a la solicitud un número por orden de llegada, que indica día, mes, año y número cronológico de recepción; y hace acuse de recibo al ciudadano por la vía correspondiente, según aplique; indicándole el número de la solicitud ya asignado y le informa que la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 (DE-004-010) establece hasta quince (15) días hábiles para responder la solicitud de información.

5.1.8 **El Auxiliar** entrega la solicitud al **Encargado de la OAI**, quien revisa que todo esté debidamente correcto, para su tramitación.


5.1.9 **El Encargado de la OAI o el Auxiliar** contacta al ciudadano cuando aplique y le informa sobre los trámites y procedimientos, que conlleva la solicitud.

5.1.10 **El Auxiliar** registra la solicitud en el sistema electrónico de la OAI y el cambio de estatus en el SAIP, le informa sobre dicho registro al Encargado de la OAI para su revisión.

5.2 Tramitación de Solicitudes de Información Pública

5.2.1 **Encargado de la OAI** revisa diariamente **con el Auxiliar** las solicitudes de información recibidas y las depura.

5.2.2 Si la información corresponde a otra institución, el **Encargado de la OAI** remite la solicitud a la OAI correspondiente según la institución y se asegura de que fue recibida, dentro de los primeros tres (3) días hábiles.

	ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Código PR-OAI-001
		Revisión No. 2
PROCEDIMIENTO		
Fecha de Emisión: 08/07/2021		Página 5 de 8

5.2.3 Llena el Formulario Tramitación de Solicitud de Información a otra Oficina de Acceso a la Información Pública (FO-OAI-003), se lo entrega al solicitante por la vía que aplique, para indicarle cual institución responderá y entregará la información solicitada; anexa una constancia de la remisión realizada a la otra institución y se conserva como registro de calidad en el Expediente Solicitudes Atendidas Tramitadas Calidad (RC-OAI-001).

5.2.4 Si es competencia del INDOCAL y la información debe ser procesada a través de otra área, que no sea la OAI, **el Encargado de la OAI** remite al área correspondiente el Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública (FO-OAI-001) debidamente completado mediante comunicación escrita de formato libre, señalando que deben responder dentro de diez (10) días hábiles y conserva acuse de recibo.

5.2.5 Si el **Encargado del Área pertinente** a la que fue tramitada la solicitud de información determina que la información solicitada es competencia de otra institución, remite la respuesta con dicha información a la OAI dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que este recibió la solicitud


5.2.6 Cuando se trata de un requerimiento, queja, reclamación o sugerencia sobre la prestación del servicio del INDOCAL, el **Encargado de la OAI** le indica al ciudadano que debe realizarla a través del Departamento Servicio al Cliente, donde le darán la respuesta correspondiente, según Procedimiento Manejo de Requerimiento del Cliente, Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias (PR-SSC-001), el Procedimiento Manejo de los Requerimientos de Normalización (PR-DNO-001) o el Procedimiento Solicitud Consulta, Venta y/o Cotización de Documentos (PR-DOD-001).

5.2.7 En el caso específico de las denuncias de acuerdo a lo que está establecido por la guía de operaciones: Link: <http://311.gob.do/documentos/marco-legal/> y el decreto 694-09 (DE-004-054) hay roles definidos, cuando un área o persona recibe una denuncia debe referir al ciudadano al sistema 3-1-1 y no registrarla de manera interna, ya que las denuncias a las que hace referencia el sistema 3-1-1 son tramitadas de manera automática a la DIGEIG quienes tienen un protocolo definido para tales asuntos.

5.2.8 Si la solicitud es denegada por alguna de las razones indicadas en los artículos 17 y 18 de la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública (DE-004-010), **el Encargado de la OAI** somete el caso vía Departamento Jurídico a la consideración del **Director General**, quien autoriza la denegación de información y que se haga la notificación al ciudadano en un plazo de cinco (5) días hábiles.

5.2.9 Llena el Formulario Rechazo de Solicitud de Acceso a la Información Pública (FO-OAI-002), explicando al solicitante las razones previstas en la Ley No. 200-04 (DE-004-010) que apliquen como excepciones al libre acceso de la información y lo entrega al ciudadano por cualquiera de las vías establecidas, según corresponda.

5.2.10 Registra los datos y el estatus de la solicitud correspondiente en los sistemas (Interno y SAIP) y archiva los Formularios Solicitud de Acceso a la Información Pública (FO-OAI-001) y

	ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Código PR-OAI-001
		Revisión No. 2
PROCEDIMIENTO		
Fecha de Emisión: 08/07/2021		Página 6 de 8

Rechazo de Solicitud de Acceso a la Información Pública (FO-OAI-002) y se conservan como registro de calidad en el Expediente Solicitudes Atendidas Tramitadas Calidad (RC-OAI-001).

5.3 Entrega de las Informaciones

5.3.1 **El Auxiliar** da seguimiento al Área correspondiente para asegurar que la información sea entregada dentro de los diez días hábiles a la OAI, y a la vez asegurar la entrega al ciudadano dentro de los quince (15) días hábiles reglamentarios.

5.3.2 **El Encargado de la OAI** recibe respuesta de la solicitud del Área correspondiente, la revisa para verificar que cumple con las especificaciones del solicitante.

5.3.3 En caso de que no cumpla, la devuelve al responsable del área correspondiente de inmediato para que la corrija.

5.3.4 Si la solicitud cumple con las especificaciones del solicitante o ha sido corregida, **El Encargado de la OAI** da instrucciones al Auxiliar para entregar la información al ciudadano.


5.3.5 El **Auxiliar** llena el *Formulario Demostración de Entrega de la Información Solicitada (FO-OAI-004)*, según corresponda y solicita constancia de que la información fue recibida conforme; actualiza el estatus en el SAIP para los fines correspondientes.

5.3.6 En caso de que el ciudadano no pueda ser contactado por el Auxiliar luego de habersele enviado la información solicitada, y sin haber acusado recibo de la misma, se anexara al expediente la confirmación de entrega y/o confirmación de lectura, y se tomara como buena y valida la respuesta entregada, cerrando así la solicitud, esto se conserva como registro de calidad en el expediente *Solicitudes Atendidas y tramitadas (RC-OAI-001)*.

5.3.7 En caso de no poder obtener la información solicitada a los quince(15) días, y antes del vencimiento del plazo, **el Encargado de la OAI o el Auxiliar** informa al ciudadano las razones por lo que se hará uso de la prórroga, llena el *Formulario Prórroga Excepcional para Entrega de la Información Solicitada (FO-OAI-005)*, firmado por el Director General y procede a cambiar el estatus en el SAIP para completar el proceso de entrega de la información en otros diez (10) días hábiles y da seguimiento para asegurar que la información sea recibida dentro del plazo reglamentario.

5.3.8 **El Auxiliar**, conserva los formularios y cualquier otra información entregada en el registro de calidad *Expediente Solicitudes Atendidas Tramitadas Calidad (RC-OAI-001)* y registra los datos en el sistema electrónico de la OAI y procede a cerrar la solicitud en el SAIP para los fines correspondiente.

5.3.9 Para cada solicitud atendida, se forma un *expediente* con los formularios y toda la información generada por dicha solicitud y este se conserva como Registro de Calidad *Expediente Solicitudes Atendidas Tramitadas Calidad (RC-OAI-001)*.

	ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Código PR-OAI-001
		Revisión No. 2
PROCEDIMIENTO		
Fecha de Emisión: 08/07/2021		Página 7 de 8

5.3.10 El expediente de cada solicitud está conformado por lo siguiente, según aplique:

- a) Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública (FO-OAI-001).
- b) Formulario Rechazo de Solicitud de Acceso a la Información Pública (FO-OAI-002).
- c) Formulario Tramitación de Solicitud de Información a otra Oficina de Acceso a la Información Pública (FO-OAI-003).
- d) Formulario Demostración de Entrega de la Información Solicitada (FO-OAI-004).
- e) Formulario Prórroga Excepcional para Entrega de la Información (FO-OAI-005).
- f) Informaciones generadas de la solicitud correspondiente.

5.4 Elaboración de Informe

5.4.1 A inicio de cada mes, el **Encargado de la OAI** elabora un informe que incluye las actividades de gestión organizacional realizadas por la OAI y/o que haya sido participe durante el mes; el cual remite vía correo electrónico al Director de Planificación y Desarrollo con copia al Director General para la toma de decisiones y establecer las acciones pertinentes en caso que aplique; conserva este de manera física y/o digital.

5.4.2 El **Encargado de la OAI** revisa el registro de calidad Expediente Solicitudes Atendidas Tramitadas Calidad (RC-OAI-001) para obtener los datos necesarios para dicho Informe.


5.4.3 Se asegura que estén registradas todas las solicitudes en el formulario correspondiente en el sistema electrónico de la OAI y el SAIP para verificar los datos de cada solicitud.

5.4.4 El **Encargado de la OAI** o el **Auxiliar** prepara el Reporte de Resultados de Objetivo de la OAI relacionado a las Solicitudes de Información correspondiente al mes anterior y lo remite impreso y/o digital vía correo electrónico al director de Planificación y Desarrollo para la toma de decisiones y establecer acciones en los casos que aplique.

5.4.5 Al finalizar cada trimestre, al mes siguiente el **Encargado de la OAI** prepara o instruye al **Auxiliar** para elaborarlas estadísticas de las Solicitudes de Información Atendidas y Tramitadas durante cada período y lo remite en digital al Web Máster de la página del INDOCAL vía correo electrónico, para ser colocado en la sección de la OAI, en el Portal de Transparencia. Y conserva como Registros de Solicitudes de Información Atendidas y Tramitadas cada mes como Registro de Calidad (RC-OAI-002) para fines de futura consulta.

5.4.6 Al concluir cada año, el **Encargado de la OAI** prepara el Informe Anual de Gestión incluyendo los Registros de las solicitudes de información atendidas y tramitadas durante el año, y lo remite en digital al Web Máster de la página del INDOCAL vía correo electrónico, para ser colocado en la sección de la OAI, en el Portal de Transparencia, con copia en impreso y/o digital al Director general para la toma de acción y demás fines de lugar.

5.4.7 **Encargado de la OAI** conserva en el archivo pertinente copia impresa y/o digital (electrónico) del Informe Anual de Gestión para control y futuras consultas.

	ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Código PR-OAI-001
		Revisión No. 2
PROCEDIMIENTO		
Fecha de Emisión: 08/07/2021		Página 8 de 8

6. REFERENCIAS

- a) Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública, (FO-OAI-001).
- b) Formulario Rechazo de Solicitud de Acceso a la Información Pública, (FO-OAI-002).
- c) Formulario Tramitación de Solicitud de Información a otra Oficina de Acceso a la Información Pública, (FO-OAI-003).
- d) Formulario Demostración de Entrega de la Información Solicitada, (FO-OAI-004).
- e) Formulario Prórroga Excepcional para Entrega de la Información, (FO-OAI-005).
- f) Ley General No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, (DE-004-010).
- g) Reglamento No. 130-05 de aplicación de la Ley 200-04, (DE-004-027).

7. REGISTROS

Documento	Registro No.	Responsable	Tiempo de Retención
Expedientes de Solicitudes Atendidas y Tramitadas	RC-OAI-001	Encargado del la Oficina de Acceso a la Información OAI	5 Años
Registros de Solicitudes Atendidas y Tramitadas	RC-OAI-002		

8. NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Revisión No.	Descripción del/de los Cambio(s)	Razón(es) del/de los cambio(s)
No.2	Migración del documento a la plantilla	Adecuación a la nueva estructura documental del INDOCAL.

9. ANEXOS

No se citan anexos. Se incluye este capítulo para conservar una numeración de capítulos idéntica a la utilizada en otros procedimientos del sistema de gestión de la Dirección Evaluación de la Conformidad.