



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

EDUCACIÓN

Oficina de Libre Acceso a la Información

Manual de Políticas y Procedimientos de la Oficina de Libre Acceso a la Información

Febrero, 2022
Santo Domingo, D.N.

CRÉDITOS

Elaborado por:	Firma
Gilbert De la Cruz Canela Analista de Desarrollo Organizacional	<i>Gilbert de la C.</i>
Esther Oviedo Labourt Analista de Desarrollo Organizacional	<i>Esther Oviedo Labourt</i>
María Cristiana Acosta Sosa Directora de Desarrollo Organizacional	<i>M. Acosta</i>
Fecha	Septiembre 2021

Colaboración:	Cargo:
Néstor Tomas María Ortiz	Técnico OAI
Massiel Segura	Técnico OAI

Revisado por:	Firma:
Jennifer Tello Encargada	<i>J. Tello</i>
María Cristiana Acosta Sosa Directora de Desarrollo Organizacional	<i>M. Acosta</i>
Yoanny Muñoz Directora Libre Acceso a la Información	<i>Yoanny Muñoz</i>
Fecha	Enero 2022

Refrendado por:	Julissa Hernández Durán
Cargo:	Viceministra de Planificación y Desarrollo.
Firma:	<i>Julissa Hernández Durán</i>
Fecha	Febrero 2022
Aprobado por:	Roberto Fulcar Encarnación
Cargo:	Ministro de Educación
Firma:	<i>Roberto Fulcar Encarnación</i>
Fecha	Febrero 2022

HISTÓRICO DE REVISIONES Y ACTUALIZACIONES

Versión	Descripción del Cambio	Fecha	Realizado por
1.0	Elaboración del Documento	06/11/2019	Dirección de Desarrollo Organizacional
2.0	Actualización del Documento	13/09/2021	Dirección de Desarrollo Organizacional

Código de documento	PA-05-MPP-02
Código de proceso	PA-05
Nivel de confidencialidad	Información pública / uso interno

Índice

1.	FILOSOFÍA INSTITUCIONAL	4
1.1	Misión.....	5
1.2	Visión	5
1.3	Valores.....	5
1.4	Competencias Organizacionales.....	6
2.	PRESENTACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
3.	Base legal y normativa aplicable.....	7
4.	Objetivos del Manual	8
5.	Alcance del Manual	8
6.	Publicación y actualización del manual	8
7.	Responsabilidad de la Oficina de Libre Acceso a la Información del MinerD.....	9
8.	Sobre los Procedimientos de la OAI	9
9.	Sobre la estructura de la oficina de libre acceso a la información pública.....	9
10.	Sobre el servicio de información, la recepción de quejas, reclamaciones y sugerencias	10
11.	Sobre el manejo de la información.....	11
12.	De la tramitación y solicitud de la información	12
13.	Informaciones que registra la oficina de libre acceso a la información	12
14.	De la entrega de información	13
15.	Inventario de Procesos.....	13
16.	Procedimientos de la OAI	14
16.1	Procedimiento de Solicitud de Acceso a la Información.....	14
16.1.1	Flujograma Procedimiento de Solicitud de Acceso a la Información	18
16.2	Procedimiento atención a quejas, reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos.....	19
16.2.1	Flujograma procedimiento atención a quejas, reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos.....	22
16.3	Procedimiento de carga de información en el Portal MinerD	23
	Procedimiento de carga de información en el Portal MinerD	23
16.3.1	Flujograma procedimiento de carga de información en el Portal MinerD	25
17.	ANEXOS.....	26

1. PRESENTACIÓN

El presente *Manual de Políticas y Procedimientos de la Oficina de Libre Acceso a la Información del MinerD* tiene como objetivo principal dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley General No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y a su Reglamento no. 130 – 05.

En tal sentido, dicho Manual regula la manera en que el Ministerio de Educación – MinerD debe ofertar la información requerida que por derecho corresponde a los ciudadanos, tal y como lo consigna el marco normativo vigente. Vale decir, estandariza el proceso de acceso a la información de los ciudadanos a la luz de la normativa vigente y pauta el funcionamiento y la prestación del servicio en la institución.

Al mismo tiempo servirá de base a los responsables del servicio para la ejecución eficiente del mandato que establece la LGAIP en su Artículo no. 7 párrafo no. IV, respecto de entregar información sencilla y accesible a los ciudadanos sobre los tramites y procedimientos que estos deben agotar para solicitar las informaciones que requieren y /o formular quejas.

Este Manual tiene una estructura donde se describe la filosofía institucional del MinerD, la base legal que lo sustenta, sus objetivos (general y específicos), su alcance, y de forma más general otros aspectos que son importantes para pautar la operatividad del área. Finalmente se presenta el inventario de los procesos de la OAI, los procedimientos y sus respectivos flujogramas.

2. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

2.1 Misión

Garantizar en el territorio dominicano, un sistema educativo pre-universitario de calidad, mediante su rectoría, regulación, la prestación de servicios de educación y la investigación.

2.2 Visión

Ser la entidad del estado dominicano que asegure un servicio de educación integral, oportuno, pertinente, inclusivo e igualitario, facilitador de la inserción a la vida en sociedad y al trabajo productivo de sus estudiantes con propensión a una vida mejor, con el mayor grado de participación, valoración y aceptación del pueblo dominicano.

2.3 Valores

- **Amor**

Ofrecemos nuestros servicios con entrega y devoción, sin esperar recompensa, más que la satisfacción del deber excepcionalmente cumplido.

- **Transparencia**

Manejamos con pulcritud y honestidad los recursos que disponemos, abiertos siempre al escrutinio público y a la rendición de cuentas.

- **Integridad**

Actuamos en todo nuestro accionar, apegados a los principios éticos y morales.

- **Compromiso**

Asumimos con dedicación y puntualidad las responsabilidades contraídas sobrepasando siempre las expectativas.

- **Equidad**

Damos a todos las mismas oportunidades, sin dejar a nadie atrás, sin ninguna discriminación por su condición de raza, social, económica, género y credo.

2.4 Competencias Organizacionales

La persona de la organización coherente con los preceptos institucionales del Ministerio asume, practica y exhibe como pauta indispensable del accionar colectivo e individual de sus actores, un conjunto de competencias básicas establecidas, sustentadas en los principios de Derechos Humanos y en valores universales esenciales para el desarrollo pleno e integral del ser humano.

a) Competencia ética y ciudadana

Las personas de la Organización se relacionan con los otros y las otras con respeto, justicia y equidad, en los ámbitos personal, social e institucional; cuestionan con criticidad las prácticas violatorias de los derechos humanos, el uso de la violencia en cualquier situación, y transforman las relaciones y normas sociales sobre la base de los principios de la democracia participativa.

b) Competencia comunicativa

Las personas de la Organización comprenden y expresa ideas, sentimientos, valores culturales en distintas situaciones de comunicación, empleando diversos sistemas con la finalidad de afianzar su identidad, construir conocimientos, aprender la realidad y establecer relaciones significativas con la sociedad.

c) Competencia de pensamiento lógico, creativo y crítico

Las personas de la Organización procesan representaciones mentales, datos e informaciones para construir conocimientos, llegar a conclusiones lógicas y tomar decisiones, evaluar y argumentar posturas, abordar la realidad desde perspectivas no convencionales, establecer metas y medios novedosos para lograrlas y examinar la validez de los juicios y opiniones.

d) Competencia de resolución de problemas

Las personas de la Organización reconocen la existencia de un hecho o circunstancia que dificulta la consecución de un fin deseado, establece su naturaleza y plantea estrategias para dar respuestas creativas y novedosas de acuerdo al contexto.

e) Competencia científica y tecnológica

Las personas de la Organización plantean, explican, interpretan, diseñan experimentos y resuelven situaciones presentes en el entorno natural y social a partir de la percepción del mismo, aplicando conceptos, modelos, teorías, leyes, las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) y las metodologías científicas, con el fin de transformar la realidad para una mejor calidad de vida.

f) Competencia ambiental y de la salud

Las personas de la Organización actúan en beneficio de su propia salud integral y la de su comunidad, en interrelación, preservación y cuidado de la naturaleza y del ambiente social, a fin de contrarrestar los efectos negativos generados por la acción humana, evitar otros daños y promover de forma autónoma y sostenible la vida y la salud del planeta.

g) Competencia de desarrollo personal y espiritual

Las personas de la Organización actúan asertivamente confiando en sí mismas, integrando sus historias familiares y personales, sus sentimientos, cualidades, fortalezas y limitaciones en interrelación con los y las demás y con su entorno, construyendo, desde su ser espiritual, el sentido de su vida con vocación de plenitud y felicidad.

3. Base legal

- Constitución Dominicana, 2015
- Ley No. 200-04, Libre Acceso a la Información Pública
- Ley No. 66-97, General de Educación
- Ley No. 41-08, de Función Pública
- Ley No. 247-12 Orgánica de la Administración Pública
- Ley 1-12 estrategia Nacional de Desarrollo
- Ley No. 10-07 de Normas Básicas de Control Interno
- Ley 340-06 – Sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones
- Decreto No. 130-05, sobre el Reglamento de Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.
- Decreto No. 645-12, que establece el Reglamento Orgánico del Ministerio de Educación.
- Decreto No. 486-12 Que Crea La Dirección General De Ética E Integridad Gubernamental.
- Decreto No. 143-17, sobre las Comisiones de Ética Pública de las instituciones del Estado.
- Decreto No. 694-09 Que Crea el Sistema 311 de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.
- Decreto No. 543-12 que establece el Reglamento de la Ley sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.

- Resolución 02-2021 que crea el Portal Único de Transparencia y Establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia.
- Resolución No. DIGEIG-R-02-2017 Sobre uso obligatorio del Portal Único de Solicitud de acceso a la información público (SAIP).

4. Objetivos del Manual

4.1 Objetivo general

Estandarizar el proceso de acceso a la información de los ciudadanos a la luz de la normativa vigente y pautar el funcionamiento y la prestación del servicio en el MinerD.

4.2 Objetivos específicos

1. Establecer lineamientos generales, normas y procedimientos para el adecuado funcionamiento de la Oficina de Libre Acceso a la Información del MinerD.
2. Establecer las pautas que garanticen la satisfacción a las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos tal y como lo establece la Ley Núm. 200-04 y su Reglamento de aplicación 130-05.
3. Proveer pautas de actuación claras, eficaces y formales a los responsables de la prestación del servicio.

5. Alcance del Manual

Aplica a la Oficina de Libre Acceso a la Información, su funcionamiento y ámbito de competencia.

6. Publicación y actualización del manual

- a) La Dirección de Desarrollo Organizacional a través de su Departamento de Ingeniería de Procesos, mantendrá el control físico y digital de las versiones emitidas de este Manual.
- b) Este Manual y las actualizaciones que de él se deriven deben ser publicados en medios digitales oficiales establecido para tal fin en la institución, de modo que estén disponibles a todos los empleados y al público en general para su consulta y aplicación.

7. Responsabilidad de la Oficina de Libre Acceso a la Información del MinerD

- a) Cumplir y hacer cumplir la LGLAIP no. 200-04, su Reglamento no. 130-05 y los procedimientos que de ellos se deriven.
- b) Aplicar y hacer cumplir las políticas y procedimientos en su ámbito de competencia.
- c) Recibir y evaluar las recomendaciones de cambios y/o mejoras en los procesos que surjan de los empleados de su área y gestionar su actualización.
- d) Tramitar formalmente a la Dirección de Desarrollo Organizacional los cambios o mejoras sugeridas en los procedimientos a fin de que sean revisados y refrendados previa oficialización.
- e) Orientar al personal de nuevo ingreso sobre las políticas y procedimientos como parte de su inducción. En caso necesario solicitará la colaboración de la Dirección de Desarrollo Organizacional.

8. Sobre los Procedimientos de la OAI

- 1. Los manuales de procedimientos de la OAI deben ser coherentes con lo dispuesto por la Ley General de Libre Acceso a la Información no. 200-04 y su Reglamento no. 130-05.
- 2. El responsable de acceso a la información (RAI) y el personal bajo su mando se responsabilizarán por el cumplimiento a la LGLAIP, a su Reglamento y a los procedimientos que de ellos se deriven.
- 3. El RAI debe garantizar el servicio eficiente de información a los ciudadanos en cumplimiento total de Ley General de Libre Acceso a la Información y su Reglamento.

9. Sobre la estructura de la oficina de libre acceso a la información pública

- a) La Oficina de Libre Acceso a la Información del MinerD para su funcionamiento debe cumplir con los siguientes aspectos, según lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de la Ley General de Libre:
 - 1. Recursos humanos adecuados, materiales y económicos, ajustados a los presupuestos y programas aprobados.
 - 2. Un lugar accesible donde toda persona puede obtener la información deseada y, si fuese el caso, realizar la reproducción o solicitarla cuando sea necesario realizarla fuera de la institución.
 - 3. Registro, enumeración y descripción detallada de los archivos, libros y bases de datos existentes en el mismo.
 - 4. Manuales de procedimientos.

10. Sobre el servicio de información, la recepción de quejas, reclamaciones y sugerencias

- a) Según el Artículo no. 21 del Reglamento no.130-05, el MinerD conforme lo descrito en el Artículo no. 1 de la LGLAIP, debe poner a disposición y difundir de oficio información referida a:
1. Estructuras, integrantes, normativas de funcionamiento, proyectos, informes de gestión, bases de datos.
 2. Centro de intercambio y atención al cliente o usuario: Consultas, quejas y sugerencias.
 3. Trámites o transacciones bilaterales.
 4. Presupuestos y cálculos de recursos y gastos aprobados, su evolución y estado de ejecución.
 5. Programas y proyectos, sus presupuestos, plazos, ejecución y supervisión.
 6. Llamado a licitaciones, concursos, compras, gastos y resultados.
 7. Listados de funcionarios, legisladores, magistrados, empleados, categorías, funciones y remuneraciones, y la declaración jurada patrimonial cuando su presentación corresponda por ley.
 8. Listado de beneficiarios de programas asistenciales, subsidios, becas, jubilaciones, pensiones y retiros.
 9. Estado de cuentas de la deuda pública, sus vencimientos y pagos.
 10. Leyes, decretos, resoluciones, disposiciones, marcos regulatorios y cualquier otro tipo de normativa.
 11. Índices, estadísticas y valores oficiales.
 12. Marcos regulatorios legales y contractuales para la prestación de los servicios públicos, condiciones, negociaciones, cuadros tarifarios, controles y sanciones.
 13. Toda otra información cuya disponibilidad al público sea dispuesta en leyes especiales.
 14. Proyectos de regulaciones que pretendan adoptar mediante reglamento o actos de carácter general, relacionadas con requisitos o formalidades que rigen las relaciones entre los particulares y la administración o que se exigen a las personas para el ejercicio de sus derechos y actividades.
 15. Proyectos de reglamentación, de regulación de servicios, de actos y comunicaciones de valor general, que determinen de alguna manera la forma de protección de los servicios y el acceso de las personas de la mencionada entidad.
- b) Toda la información anteriormente mencionada en este artículo será de libre acceso a toda persona, sin necesidad de petición previa y debe publicarse en Internet, presentada de modo sencillo y accesible y actualizada de modo permanente.
- c) El MinerD, según el Artículo 1 de la LGLAIP y el artículo no. 23 del Reglamento 130-05 deben elaborar y poner a disposición de la ciudadanía, tanto en sus oficinas de acceso a la información, como en sus áreas de atención al público y en sus páginas de Internet, una guía con la información producida o en poder de cada área, que incluya al menos los siguientes datos:

1. El soporte en que se encuentre la información (papel, electrónico, video, etc.)
 2. El sitio exacto en que se encuentra la información
 3. Su fecha de elaboración y de acceso público
- d) La Oficina de Libre Acceso a la Información (RAI) debe dar cumplimiento al Decreto no. 694-09 el cual instruye a todas las instituciones del Estado a integrarse a la Línea de Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones 3-1-1, en coordinación con la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC), a los fines de gestionar la solución de los casos recibidos a través de la misma.
 - e) Las quejas, reclamaciones y/o sugerencias, relacionadas al servicio brindado por la institución hacia lo interno y a la transparencia de la gestión se realizarán en el portal mediante el Formulario Sistema Nacional 311 que serán recibidas y gestionadas por la OAI.
 - f) Las quejas, reclamaciones y/o denuncias relacionadas con casos de corrupción se dirigirán al Comité de Ética.

11. Sobre el manejo de la información

- a) La máxima autoridad ejecutiva del MinerD según el Artículo no. 1 y en el Artículo no. 4 y su párrafo único, de la LGLAIP serán las responsables de clasificar la información que elabore, posea, guarde o administre dicho organismo, institución o entidad a su cargo, así como de denegar el acceso a la información.
- b) Tanto la clasificación como la denegación deben hacerse efectivas a través de acto administrativo, debidamente fundado exclusiva y restrictivamente en los límites y excepciones establecidos por la LGLAIP u otras leyes específicas de regulación en materias reservadas, que será registrado y archivado en la respectiva OAI.
- c) La autoridad que clasifique o deniegue información debe asegurarse de analizar y evaluar previamente que dicha información:
 1. Se encuentra íntimamente relacionada con alguna de las materias que se intentan proteger en la lista de excepciones establecidas taxativamente por la LGLAIP.
 2. De ser divulgada sería una amenaza y/o causaría un perjuicio sustancial en la materia protegida por la excepción establecida en dicha Ley.
 3. De ser divulgada, el perjuicio generado en la materia exceptuada sería superior al interés público de acceder a la información.
- d) En el momento de adoptar una restricción al acceso a la información, la autoridad responsable debe asegurarse que esta restricción es la menos lesiva posible al derecho de acceso a la información, y que es compatible con los principios democráticos.
- e) La máxima autoridad ejecutiva de un organismo, institución o entidad puede, de oficio y en cualquier momento, hacer cesar la clasificación como reservada de una información, ya

sea por la modificación de las condiciones existentes al momento de la clasificación, o por haberse tratado de una clasificación arbitraria o infundada.

- f) El MinerD en tanto órgano del Estado dominicano según lo establece la Ley 200-04 en su artículo no. 4, tiene la obligación de brindar la información que fueran requeridas en forma especial por los interesados y de garantizar su disponibilidad y actualización permanente.
- g) La solicitud de información formulada por cualquier ciudadano podrá ser rechazada cuando contravenga los artículos no. 17 y 18 de la LGLAIP.

12. De la tramitación y solicitud de la información

- a) Todas las solicitudes de información pública se atenderán en la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), del MinerD.
- b) Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna, de cualquier órgano del Estado y de todas las sociedades anónimas, compañías anónimas o compañías por acciones con participación estatal, de acuerdo con lo que establece el artículo 1, de la Ley General 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.
- c) La solicitud de acceso a la información debe ser planteada en forma escrita bajo la premisa de los artículos no. 13 al 20 del Reglamento no. 130-05.
- d) El acceso público a la información es gratuito en tanto no se requiera la reproducción de la misma. En todo caso las tarifas cobradas por las instituciones deberán ser razonables y calculadas, tomando como base el costo del suministro de la información.
- e) En el caso de que la expedición de algún documento generara algún costo que no deba ser gratuito por mandato de alguna ley específica, así como el pago de algún derecho establecido por la ley tributaria, estos costos deberán cubrirse por el solicitante. En este supuesto, el plazo para la entrega de la información correrá a partir de la fecha del pago correspondiente.
- f) Es responsabilidad de los funcionarios del Ministerio de Educación proveer toda la información que le requiera la Oficina de Acceso a la Información, en un plazo no mayor de 15 días laborables, a partir de la recepción de la solicitud.
- g) La OAI tendrá disponible en su portal web un formulario digital e imprimible a los fines de facilitar al interesado la redacción de su solicitud.
- h) La OAI deberá orientar a la persona peticionaria para subsanar las omisiones, ambigüedades o irregularidades de su solicitud.

13. Informaciones que registra la oficina de libre acceso a la información

- a) El Art. 3 de la Ley General de Libre Acceso a la Información, confiere a la oficina de acceso a la información la responsabilidad de servicio permanente y actualizado de información referida a:
 - 1. Presupuestos y cálculos de recursos y gastos aprobados, su evolución y estado de ejecución.
 - 2. Programas y proyectos, sus presupuestos, plazos, ejecución y supervisión.

3. Llamado a licitaciones, concursos, compras, gastos y resultados.
4. Listados de funcionarios, legisladores, magistrados, empleados, categorías, funciones y remuneraciones, y la declaración jurada patrimonial cuando su presentación corresponda por ley.
5. Listado de beneficiarios de programas asistenciales, subsidios, becas, jubilaciones, pensiones y retiros.
6. Estado de cuentas de la deuda pública, sus vencimientos y pagos.
7. Leyes, decretos, resoluciones, disposiciones, marcos regulatorios y cualquier otro tipo de normativa.
8. Índices, estadísticas y valores oficiales.
9. Marcos regulatorios legales y contractuales para la prestación de los servicios públicos, condiciones, negociaciones, cuadros tarifarios, controles y sanciones.
10. Toda otra información cuya disponibilidad al público sea dispuesta en leyes especiales.

14. De la entrega de información

- a) La OAI deberá atender diligentemente y con apego a los plazos y condiciones que establece la LGLAIP y reglamento toda solicitud de Información Pública.
- b) La OAI debe entregar a todo solicitante un acuse de recibo de su requerimiento.
- c) 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 el ciudadano contará con el apoyo de la OAI según corresponda.
- d) La entrega de la información pública al solicitante se hará con estricto apego a los plazos y criterios de la LGLAIP y su reglamento.
- e) La institución responde al principio de gratuidad de la información solicitada, siempre, que la misma no represente gasto adicional para la institución.
- f) La OAI debe informar al solicitante cuando la información solicitada conlleve algún costo.
- g) La solicitud de información realizada ante una institución no competente, será remitida a la institución responsable para la tramitación, conforme a los términos de la Ley N.º 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. En ningún caso la presentación de una solicitud a una oficina no competente dará lugar al rechazo o archivo de una gestión de acceso hecha por una persona interesada.
- h) El responsable de la OAI en cada institución serán las responsables de clasificar la información que se elabore, posea, guarde o administre.
- i) La OAI realizará estadísticas trimestralmente sobre los servicios ofrecidos y las publicará en el portal de transparencia trimestralmente.

15. Inventario de Procesos

1. Respuesta a Solicitud de Información
2. Respuesta a quejas, reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos

3. Carga de información en el Portal MinerD

16. Procedimientos de la OAI

16.1 Procedimiento de Respuesta a Solicitud de Información

Procedimiento: Respuesta a Solicitud de Información		
Unidad Administrativa Oficina de Libre Acceso a la Información	Procedimiento No. 1	Fecha de elaboración
Versión 2.0	Página No.	Septiembre 2021
Objetivo		
Dar respuesta a las solicitudes de información de los ciudadanos conforme lo estable la normativa vigente.		
Alcance		
Inicia con la solicitud de información recibida del ciudadano y finaliza con la entrega de la información o documento requerido. Atañe a la población en general.		
Definiciones		
▪ OAI Oficina de Acceso a la Información, donde se hará efectivo el ejercicio del derecho de acceso a la información pública. ▪ RAI Responsable de Acceso a la Información. ▪ SAIP Portal en línea a través del cual los ciudadanos pueden realizar sus solicitudes de acceso a la información pública de forma fácil, ágil y desde cualquier punto de la geografía nacional o mundial.		
Aspectos generales y principales medidas de control		
a) La OAI debe recibir las solicitudes de información de los ciudadanos y gestionar la respuesta de acuerdo a la normativa vigente. b) La OAI recibirá las solicitudes de información a través de las vías que se listan a continuación: 1. Plataforma SAIP.GOB.DO 2. Comunicación Escrita. 3. Correo Electrónico. 4. Formulario OAI-01 de Solicitud de Información. 5. Vía Telefónica a) Todas las solicitudes de información, sin importar el medio a través del cual se realicen, deben ser registradas en el Sistema SAIP. Cada vez que se realice un registro de información, el interesado y el RAI recibirán una notificación del sistema. b) Las informaciones solicitadas OAI podrán ser entregadas en formato digital (CD, DVD, memoria USB O un link al correo del solicitante) o formato impreso.		

- c) En caso de solicitudes de informaciones que por su naturaleza no podrán ser respondidas dentro del plazo legal establecido por la ley (15 días laborables), la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) tendrá una prórroga de diez (10) días para poder responder a la solicitud. Deberá notificar mediante comunicación a la o el usuario las razones que justifica la extensión.
- d) Las solicitudes de informaciones que por alguna razón no estén disponibles, la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) debe comunicarle al ciudadano de forma escrita, o por correo electrónico en un plazo no mayor a cinco (5) días laborables la no disponibilidad de la misma. Este plazo se contabilizará desde el momento de la recepción de la solicitud.
- e) Cuando la solicitud de Información no contenga los datos requeridos, el analista responsable de recepción de solicitudes deberá contactar al solicitante a los fines de realizar las correcciones correspondientes.
- f) En caso de que la información solicitada pertenece a otra institución se realiza una transferencia de solicitud de información a la institución que le compete, dirigida a la RAI de la institución correspondiente y se le informa al ciudadano mediante un correo electrónico. Adicional a esto, la plataforma SAIP envía una notificación que fue transferida.
- g) Toda información respondida por las dependencias debe estar firmada y sellada por el responsable del área, o mediante correo electrónico del mismo.
- h) Toda respuesta a solicitudes de información se debe cargar en la Plataforma SAIP con sus respectivos documentos y realiza el cambio de estado a completada.
- i) La OAI debe llevar un registro de las informaciones que entrega a los solicitantes para los fines de acuse de recibo.

Indicadores de desempeño

- 100 % de las solicitudes Información atendidas en el plazo establecido.
- 100 % de la Información entregada se corresponda con lo requerido.

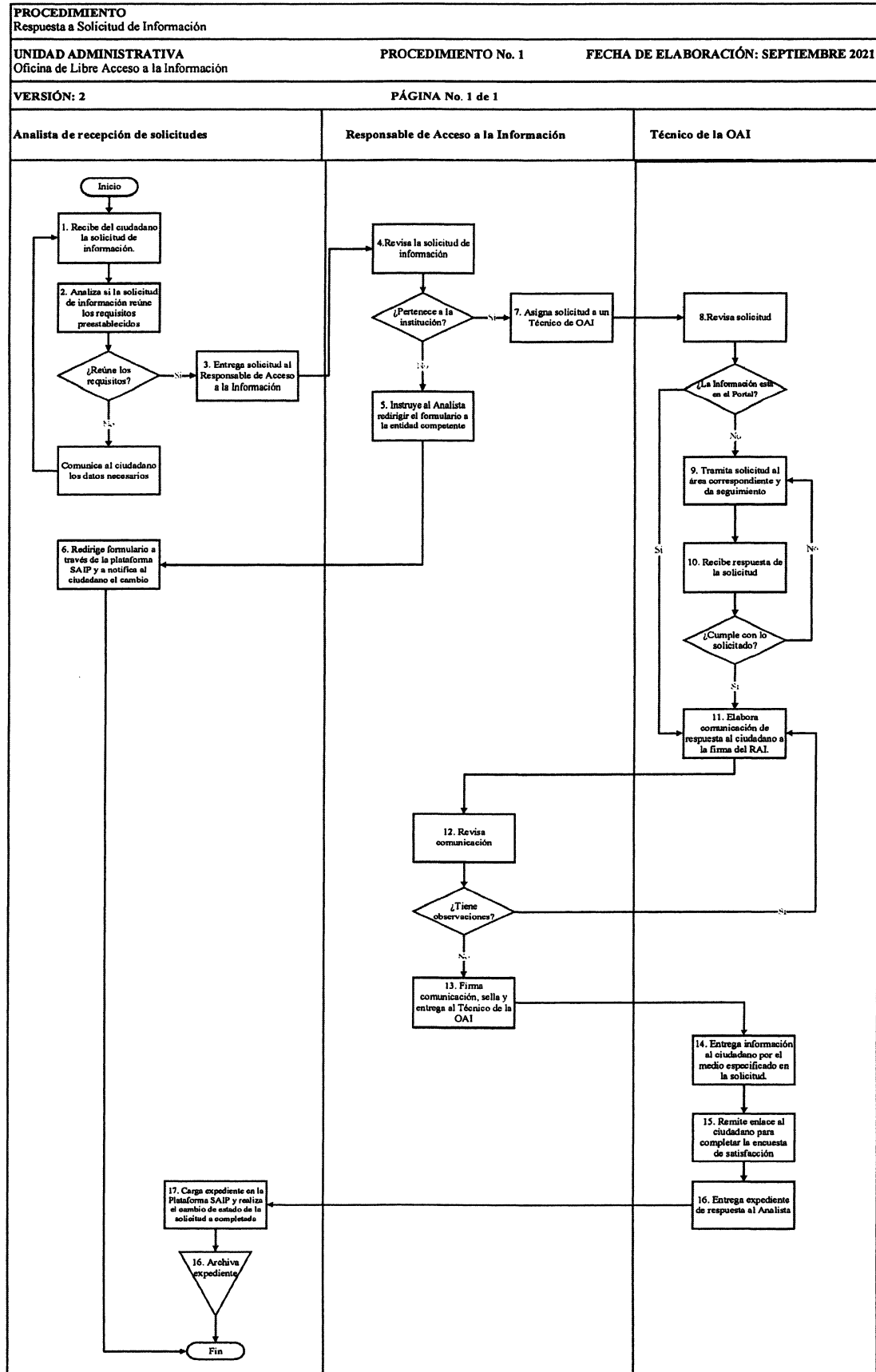
Descripción del procedimiento

Paso No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Analista	Recibe del ciudadano la solicitud de información mediante los medios establecidos.
2		Analiza si la solicitud de información reúne los requisitos preestablecidos. a) Si reúne los requisitos establecidos, continua en el paso 3. b) Si la solicitud de información no reúne los requisitos le comunica al ciudadano los datos necesarios. Retorna al paso 1. c) Si la información pertenece a otra institución continúa en el paso 3.
3		Entrega solicitud al Responsable de Acceso a la Información.
4	Responsable de Acceso a la Información	Revisa la solicitud de información. a) Si la solicitud pertenece a otra institución continua en el paso 5.

		b) Si la información pertenece a la institución continua en el paso 6.
5		Instruye al Analista redirigir el formulario a la entidad competente, a través de la plataforma SAIP y a notificar al ciudadano el cambio.
6	Analista	redirige el formulario a través de la plataforma SAIP y notifica el cambio al ciudadano. Continúa en el paso 18.
7		Asigna solicitud a un Técnico de OAI.
8	Técnico de la OAI	Revisa solicitud: a) Si la información se encuentra disponible en el portal web (Transparencia) del Ministerio de Educación continua en el paso 10. b) Si la información no se encuentra en el portal web continua en el paso 8.
9		Tramita solicitud al/las área/as correspondiente/es y da seguimiento a la misma.
10		Recibe respuesta de la solicitud de información. a) Si la información cumple con lo solicitado continua en el paso 11. b) Si la información no cumple con lo solicitado informa al área y retorna al paso 8.
11		Elabora comunicación de respuesta al ciudadano a la firma del RAI.
12	Responsable de Acceso a la Información	Revisa comunicación. a) Si no tiene observación continua en el paso 12. b) Si tiene observación comunica al técnico para su corrección y retorna al paso 10.
13		Firma comunicación, sella y entrega al Técnico de la OAI.
14	Técnico de la OAI	Entrega información al ciudadano por el medio especificado en la solicitud.
15		Remite enlace al ciudadano para completar la encuesta de satisfacción para valorar el servicio recibido.
16		Entrega expediente de respuesta al Analista.
17	Analista	Carga expediente en la Plataforma SAIP y realiza el cambio de estado de la solicitud a completada.
18		Archiva expediente.
		Fin del procedimiento

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Área	Dirección de Desarrollo Organizacional	Director de Desarrollo Organizacional	Director de la Oficina de Planificación y Desarrollo
Historial de Cambios			
Versión	Fecha	Cambios realizados	Responsable
1.0	16/09/2019	Documento inicial	Lisandro Polanco Encargado de Ingeniería de Procesos Dorys Helena Analista DO
Versión	Fecha	Cambios realizados	Responsable de la actualización
2.0	3/9/2021	Documento actualizado	Gilbert de la Cruz Analista DO Esther Oviedo Analista DO María Cristiana Acosta Directora DO
	Elaborado por	Revisado por	Aprobado Por
	Gilbert de la Cruz Analista DO Esther Oviedo Analista DO María Cristiana Acosta Directora DO	María Cristiana Acosta Sosa Directora de Desarrollo Organizacional	Julissa Hernández Durán Viceministra de Planificación y Desarrollo

16.1.1 Flujograma procedimiento de respuesta a solicitud de información



16.2 Procedimiento de respuesta a quejas, reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos

Procedimiento:		
Respuesta a quejas, reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos		
Unidad Administrativa	Procedimiento No. 2	Fecha de elaboración
Oficina de Libre Acceso a la Información		
Versión 2.0	Página No.	Septiembre 2021
Objetivo		
Dar respuesta a las denuncias, reclamaciones, quejas y sugerencias realizadas por los ciudadanos y dar respuesta efectiva dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.		
Alcance		
Inicia con la recepción de los requerimientos de los ciudadanos y termina con la entrega de la respuesta. Atañe a la población en general.		
Definiciones		
▪ OGTIC Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC). ▪ Sistema 3-1-1 de Atención Ciudadana Es una plataforma desarrollada por OGTIC para la documentación, gestión y seguimientos de los casos presentados por la ciudadanía de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias. ▪ Denuncia Es la puesta en conocimiento de una noticia, aviso por escrito o de palabra, de la perpetración de un hecho constitutivo de delito o infracción administrativa ante la autoridad competente, ya sea esta el juez, el funcionario del ministerio público, policía u otro funcionario público. ▪ Queja Expresión de insatisfacción con la acción del servicio brindado por los servidores públicos que llevan a cabo una función estatal. ▪ Reclamación Exigencia, petición o demanda de cualquier índole, por parte de un cliente o ciudadano, motivada a su juicio por incumplimientos de la ley o derechos. ▪ Sugerencia Propuesta de mejora de servicio que presta el Estado, a través de sus Instituciones y/o servidores públicos, realizada por los ciudadanos. ▪ OAI Oficina de Acceso a la Información, donde se hará efectivo el ejercicio del derecho de acceso a la información pública. ▪ RAI Responsable de Acceso a la Información.		
Aspectos generales y principales medidas de control		
a) La OAI debe recibir las solicitudes de quejas, reclamaciones y sugerencias y gestionar la respuesta de acuerdo a la normativa vigente.		

- b) La OAI recibirá las solicitudes de quejas, reclamaciones y sugerencias a través de las vías que se listan a continuación:
1. Plataforma del 311, www.311.gob.do
 2. Formulario físico para atención ciudadana.
 3. Buzón de Sugerencias
 4. Correo Electrónico.
- c) Todas las solicitudes de quejas, reclamaciones y sugerencias, sin importar el medio a través del cual se realicen, deben ser registradas en el Sistema 311.
- d) El proceso de atención a las quejas y reclamaciones podrá ser de solución mediata o inmediata. La solución inmediata será en un máximo de 5 días calendarios, prorrogables por igual número de días si lo amerita. La solución mediata será de un máximo de 30 días, prorrogables por 15 días más si lo amerita.
- e) El tiempo máximo de solución de un caso no deberá exceder los 45 días calendario. En caso de que el plazo para dar respuesta al requerimiento sea mayor a lo establecido, la OAI deberá justificar por escrito al Ministerio de la Presidencia para que sea aprobado.

Indicadores de desempeño

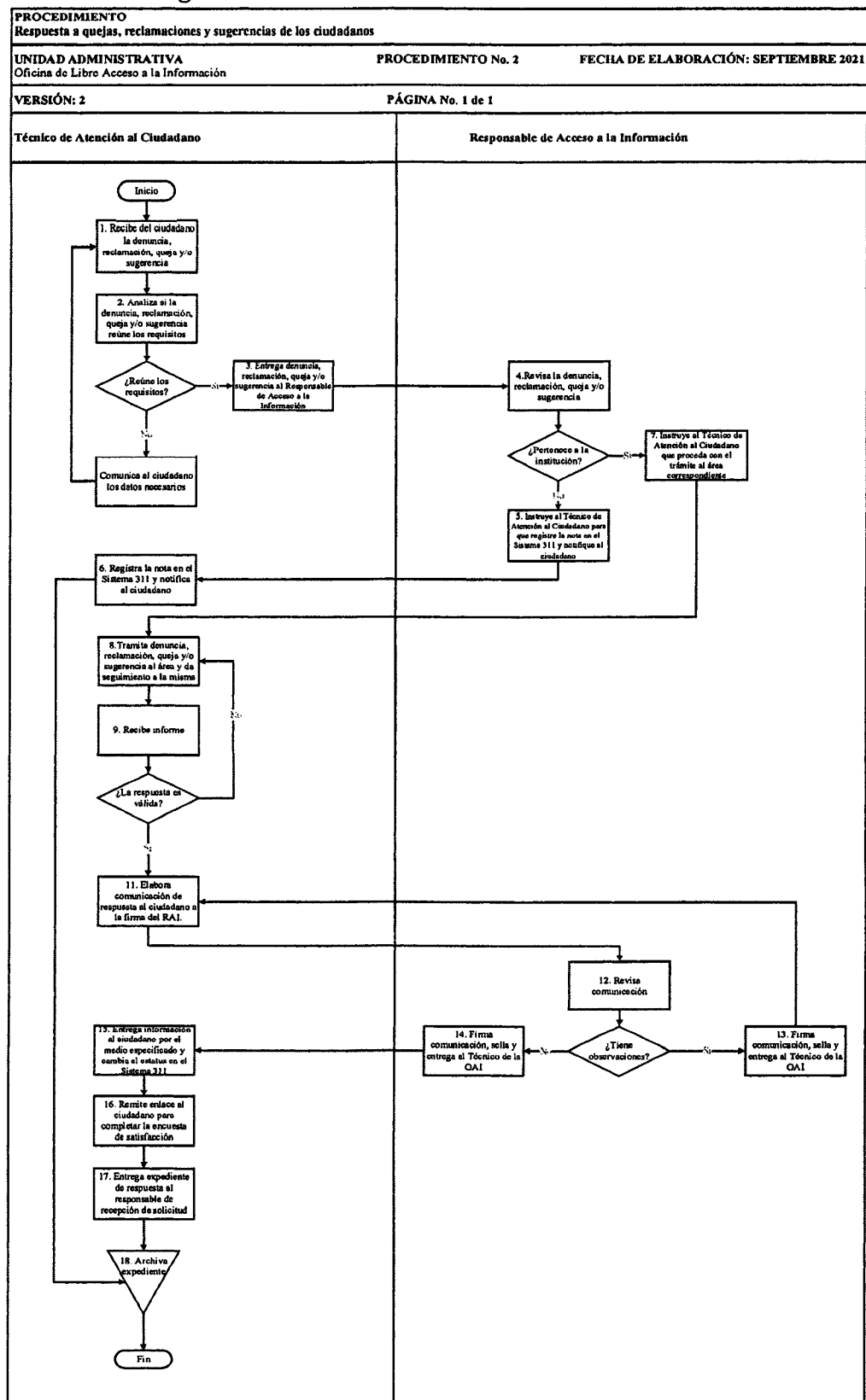
- 100 % de denuncias, reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas sean atendidas en el plazo establecido.
- 100 % de respuestas a denuncias, reclamaciones, quejas y sugerencias corresponda a lo requerido.

Descripción del procedimiento

Paso No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Atención al Ciudadano	Recibe del ciudadano la denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia mediante los medios establecidos.
2		Analiza si la denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia reúne los requisitos preestablecidos. a) Si reúne los requisitos establecidos, continua en el paso 3 b) Si no reúne los requisitos le comunica al ciudadano. Retorna al paso 1. c) Si pertenece a otra institución continúa en el paso 3.
3		Entrega denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia al Responsable de Acceso a la Información
4	Responsable de Acceso a la Información	Revisa la denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia. a) Si pertenece a otra institución continua en el paso 5. b) Si pertenece a la institución continua en el paso 6.
5		Instruye al Técnico de Atención al Ciudadano para que registre la nota en el Sistema 311 y notifique al ciudadano y continua en el paso 14.
6		Instruye al Técnico de Atención al Ciudadano que proceda con el trámite al área correspondiente.
7	Técnico de Atención al Ciudadano	Tramita denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia al área correspondiente y da seguimiento a la misma
8		Recibe informe (del área) del caso planteado.

		a) Si la respuesta es válida continúa en el paso 9. b) Si la respuesta no es válida o no presenta una conclusión informa al área y retorna al paso 7.	
9		Elabora comunicación para dar respuesta al ciudadano y entrega al Responsable de Acceso a la Información	
10	Responsable de Acceso a la Información	Revisa comunicación. c) Si no tiene observación continua en el paso 11. d) Si tiene observación comunica al técnico para su corrección y retorna al paso 9.	
11		Firma comunicación, sella y entrega al Técnico de la OAI	
12	Técnico de Atención al Ciudadano	Envía información al ciudadano por el medio especificado en la solicitud y cambia el estatus en el Sistema 311, especificando el resultado.	
13		Remite enlace al ciudadano para completar la encuesta de satisfacción para valorar el servicio recibido.	
14		Archiva expediente.	
		Fin del procedimiento	
	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Área	Dirección de Desarrollo Organizacional	Director de Desarrollo Organizacional	Director de la Oficina de Planificación y Desarrollo
Historial de Cambios			
Versión	Fecha	Cambios realizados	Responsable
1.0	16/09/2019	Documento inicial	Lisandro Polanco Encargado de Ingeniería de Procesos Dorys Helena Analista DO
Versión	Fecha	Cambios realizados	Responsable de la actualización
2.0	3/9/2021	Documento actualizado	Gilbert de la Cruz Analista DO Esther Oviedo Analista DO María Cristiana Acosta Sosa Directora DO
	Elaborado por	Revisado por	Aprobado Por
	Gilbert de la Cruz Analista DO Esther Oviedo Analista DO María Cristiana Acosta Sosa Directora DO	María Cristiana Acosta Sosa Directora de Desarrollo Organizacional	Julissa Hernández Durán Viceministra de Planificación y Desarrollo

16.2.1 Flujograma procedimiento respuesta a quejas, reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos

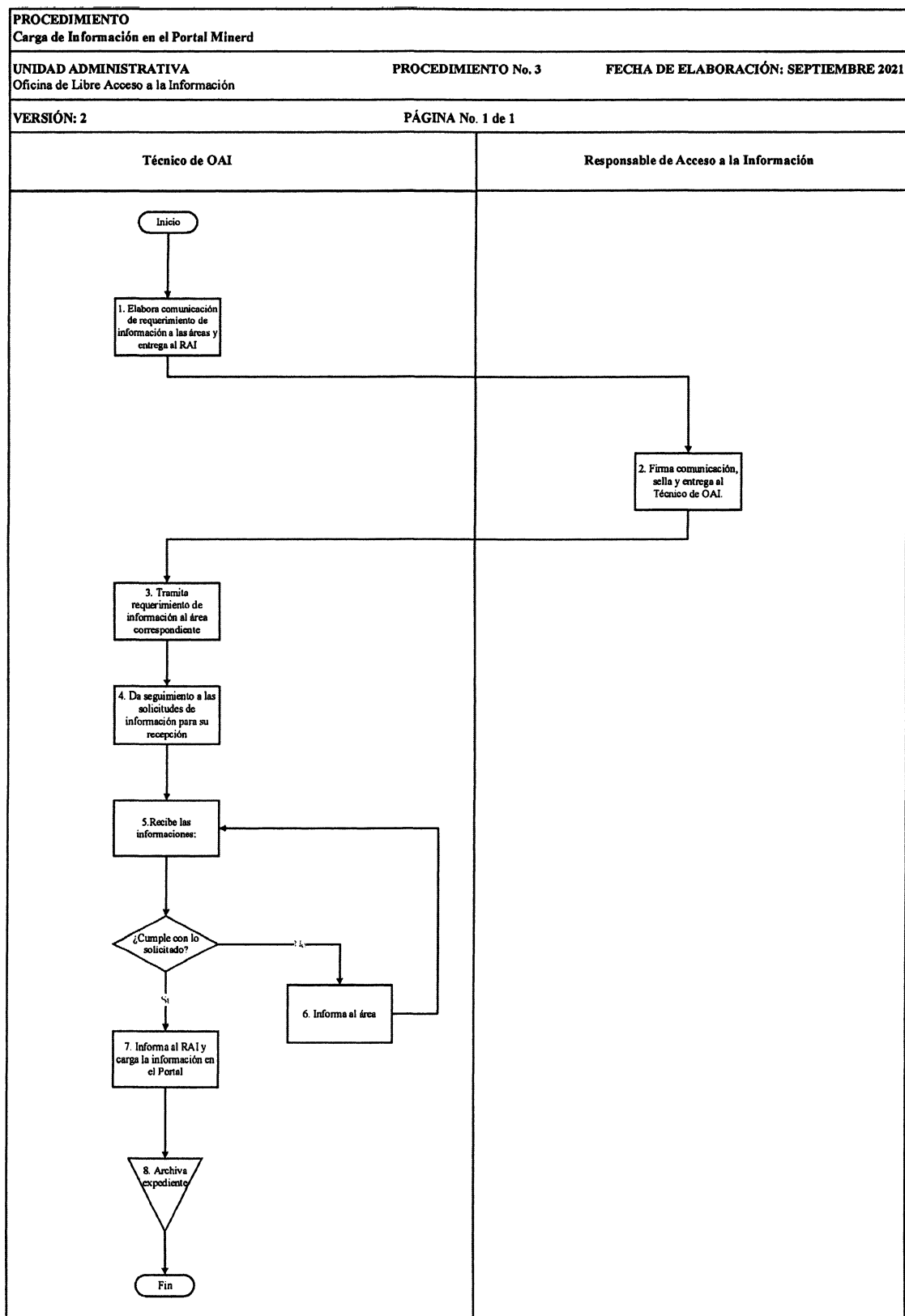


16.3 Procedimiento de carga de información en el Portal MinerD

Procedimiento:		
Carga de información en el Portal MinerD		
Unidad Administrativa	Procedimiento No. 3	Fecha de elaboración
Oficina de Libre Acceso a la Información		
Versión 2.0	Página No.	Septiembre 2021
Objetivo		
Cargar la información actualizada del MinerD en la sección de Transparencia del Portal de forma oportuna.		
Alcance		
Inicia con la solicitud de información a las diferentes dependencias, y termina con la publicación de las informaciones en la sección de Transparencia del Portal MinerD.		
Definiciones		
▪ DIGEIG Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental ▪ Sección de Transparencia Es una sección del Portal del MinerD a través del cual se pone a disposición de la ciudadanía las informaciones de carácter oficial. ▪ Matriz de Responsabilidad Institucional: Documento donde se detallan todas las informaciones que deben ser publicadas en la sección de transparencia y asigna la responsabilidad al área que debe suministrar la información y el formato		
Aspectos generales y principales medidas de control		
a) El proceso de publicación y actualización de las informaciones publicadas en la Sección de Transparencia debe adecuarse a las disposiciones establecidas en la Ley 200-04, la Resolución 2-2021, y la Matriz de Responsabilidad Institucional. b) La Sección de Transparencia se actualizará antes del día 10 de cada mes, con relación al período recién concluido. c) Las solicitudes de informaciones se realizarán el último día de cada mes, a través de una comunicación a la firma del RAI, según la periodicidad de la publicación de las informaciones establecidas en las normativas (ver tabla de periodicidad de publicaciones). d) Las informaciones solicitadas a las áreas deberán remitidas antes del día 8 de cada mes. e) Los documentos a ser cargados en el Portal deben estar debidamente certificados mediante firma del responsable. f) La información cargada por la OAI en la sección de transparencia del Portal del MinerD está sujeta a la evaluación periódica por parte de la DIGEIG, la cual podrá realizar observaciones y sugerencias para la actualización de la misma.		
Indicadores de desempeño		
▪ 100 % Informaciones publicadas y actualizadas en la fecha establecida.		
Descripción del procedimiento		
Paso No.	Responsable	Descripción de la actividad

1	Técnico de OAI	Elabora comunicación de requerimiento de información a las áreas según corresponda y entrega al RAI	
2	Responsable de Acceso a la Información, RAI	Firma comunicación, sella y entrega al Técnico de OAI.	
3	Técnico de OAI	Tramita requerimiento de información al área correspondiente.	
4		Da seguimiento a las solicitudes de información para su recepción en el plazo establecido.	
5		Recibe las informaciones: a) Si la información cumple con lo solicitado continua en el paso 6. b) Si la información no cumple con lo solicitado informa al área y retorna al paso 4.	
6		Informa al RAI y carga la información en el Portal.	
7		Archiva los documentos.	
		Fin del procedimiento	
	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Área	Dirección de Desarrollo Organizacional	Directora de Desarrollo Organizacional	Director de la Oficina de Planificación y Desarrollo
Historial de Cambios			
Versión	Fecha	Cambios realizados	Responsable
1.0	16/09/2019	Documento inicial	Lisandro Polanco Encargado de Ingeniería de Procesos Dorys Helena Analista DO
Versión	Fecha	Cambios realizados	Responsable de la actualización
2.0	3/9/2021	Documento actualizado	Gilbert de la Cruz Analista DO Esther Oviedo Analista DO María Cristiana Acosta Directora DO
	Elaborado por	Revisado por	Aprobado Por
	Gilbert de la Cruz Analista DO Esther Oviedo Analista DO María Cristiana Acosta Sosa Directora DO	María Cristiana Acosta Sosa Directora de Desarrollo Organizacional	Julissa Hernández Durán Viceministra de Planificación y Desarrollo

16.3.1 Flujograma procedimiento de carga de información en el Portal MinerD



17 ANEXOS

1. Formulario OAI-01 Solicitud de Información Pública
2. Tabla de periodicidad de publicaciones
3. Matriz de Responsabilidad Institucional

Formulario Solicitud de Información



EDUCACIÓN OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA FORMULARIO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Fecha: _____

Nombres: _____ Apellidos: _____

Género: ☐ FEMENINO ☐ MASCULINO

Rango de Edad: ☐ 20 O MENOS ☐ 21-24 ☐ 25-30 ☐ 31-40 ☐ 41-50 ☐ SOBRE LOS 50

Cédula/Paseporte/RNC: _____ Teléfono: _____

Nivel Académico: ☐ NINGUNO ☐ ESTUDIANTE ☐ TÉCNICO ☐ LICENCIATURA ☐ MAESTRÍA ☐ DOCTORADO

Profesión: ☐ ABOGADO ☐ ADMINISTRACIÓN HOTELERA ☐ ADMINISTRADOR/A DE EMPRESAS
☐ ARQUITECTO/A ☐ COMUNICADOR SOCIAL ☐ ECONOMISTA ☐ INGENIERO/A ☐ MAESTRO/A
☐ MÉDICO ☐ NINGUNA ☐ NINGUNA DE LAS ANTERIORES ☐ PERIODISTA ☐ PSICÓLOGO/A

Provincia: _____ Municipio: _____

Dirección: _____

Correo Electrónico: _____

Tipo de Información que solicita: ☐ NÓMINA ☐ ESTADÍSTICA ☐ PRESUPUESTO ☐ FINANZAS
☐ VACANTES ☐ JUBILACIONES ☐ COMPRAS Y CONTRATACIONES ☐ LEYES ☐ RESOLUCIONES
☐ REGLAMENTOS ☐ DECLARACIONES JURADAS DE PATRIMONIOS ☐ PROYECTOS ☐ SERVICIOS ☐ OTROS

Motivación de la solicitud de información: _____

Informaciones o datos requeridos en la solicitud de información:

(Sigue al Dorso)

Lugar o medio para recibir la solicitud de información: _____

Medio de recepción: ☐ PERSONAL ☐ PÁGINA WEB ☐ CORREO ORDINARIO ☐ CORREO CERTIFICADO

☐ CORREO ELECTRÓNICO ☐ TELÉFONO ☐ FACSIMIL

Firma de Solicitante

Periodicidad de Publicaciones Resolución

Nivel I: Informativo		Periodicidad
Base legal de la Institución		
Marco Legal del Sistema de Transparencia		
- Leyes	Inmediatamente se produzcan.	
- Decretos		
- Reglamentos y Resoluciones		
- Normativas		
Estructura orgánica de la Institución		
Derechos de los Ciudadanos		
Oficina de Libre Acceso a la Información		
- Estructura organizacional de la OAI	Inmediatamente se produzcan.	
- Manual de organización de la OAI	Inmediatamente se produzcan.	
- Manual de Procedimiento de la OAI	Inmediatamente se produzcan.	
- Estadísticas y balances de gestión de la OAI	TRIMESTRAL	
- Nombre del RAI y los medios para contactarle	Inmediatamente se produzcan.	
- Resolución sobre Información clasificada	Inmediatamente se produzcan.	
- Índice de documentos disponibles para la entrega	MENSUAL	
- Portal de Transparencia estandarizado	Inmediatamente se produzcan.	
Planificación		
- Plan Estratégico institucional	Inmediatamente se produzcan.	
- Plan Operativo Anual (POA)	ANUAL	
- Memorias Institucionales	ANUAL	
Publicaciones oficiales		
Estadísticas institucionales		
Información básica sobre Servicios al público		
Portal de 311 sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias		
- Enlace funcionando y registro activo	Inmediatamente se produzcan.	
- Estadísticas trimestrales	TRIMESTRAL	
Declaraciones Juradas de Bienes	Inmediatamente se produzcan.	
Nivel II: Dinámico informativo		Periodicidad
Presupuesto		
- Presupuesto aprobado del año	ANUAL	
- Ejecución del presupuesto	MENSUAL	
Recursos Humanos		
- Nómina de empleados	MENSUAL	
- Jubilaciones, Pensiones y retiros	MENSUAL	
- Vacantes	MENSUAL	
Beneficiarios de programas asistenciales	MENSUAL	

Compras y Contrataciones Públicas	
- Como registrarse como proveedor del Estado	Inmediatamente se produzcan.
- Plan Anual de Compras y Contrataciones	ANUAL
- Licitación Pública Nacional e Internacional	MENSUAL
- Licitación restringida	MENSUAL
- Sorteo de Obras	MENSUAL
- Comparación de precios	MENSUAL
- Compras menores	MENSUAL
- Compras por debajo el Umbral	MENSUAL
- Casos de Seguridad y Emergencia Nacional	MENSUAL
- Casos de Urgencias	MENSUAL
- Estado de cuentas de suplidores	MENSUAL
-Otros Casos de Excepción	MENSUAL
Proyectos y Programas	
- Descripción de los Programas y Proyectos	ANUAL
- Informes de seguimiento a los programas y proyectos	TRIMESTRAL
- Calendarios de ejecución de programas y proyectos	TRIMESTRAL
- Informes de presupuesto sobre programas y proyectos	TRIMESTRAL
Finanzas	
- Balance general	MENSUAL
- Relación de Ingresos y Egresos	MENSUAL
- Informes de auditorias	MENSUAL
- Relación de activos fijos de la Institución	SEMESTRAL
- Relación de inventario en Almacén	SEMESTRAL
Comité de Ética	
- Listado de miembros	Inmediatamente se produzcan.
- Medios de contacto del Comité de Ética	Inmediatamente se produzcan.
- Plan de trabajo Comité de Ética Pública	ANUAL
- Avances Plan de trabajo del Comité de Ética	TRIMESTRAL

Viceministerio de Planificación y Desarrollo Educativo

Santo Domingo, D. N.
21 de marzo, 2022

OPDE No. 0230-2022

A la : Señora:
Yoanny Maria Munoz Frias
Director Oficina de Libre Acceso a la Información.
Su Despacho. –

Vía : Señora:
Lic. Julissa Hernández,
Viceministra de Planificación y Desarrollo Educativo
Su Despacho. -

Asunto : Remisión de Manual.

Cortésmente le remitimos el Manual de Políticas y Procedimientos de la Oficina de Libre Acceso a la Información aprobado.

Atentamente,



Maria Cristiana Acosta Sosa
Directora de la Dirección de Desarrollo Organizacional