

|                                                                                   |                                                                                                |                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br/>OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b> | OAI-MPP-001<br>PA 05.3.1<br>Versión 02<br>Noviembre 2023 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|



*DESPACHO DEL MINISTRO*  
*OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION*

| Elaborado por:                                                                      | Revisado por:                                                                        | Aprobado por:                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Oficina de Libre Acceso                                                             | Dirección de Desarrollo Organizacional                                               | Dirección Ejecutiva                                                                   |
|  |  |  |

Noviembre 2023

|                                                                                   |                                                                                                |                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br/>OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b> | <b>OAI-MPP-001<br/>PA 05.3.1<br/>Versión 02<br/>Noviembre 2023</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

## **1 ASPECTOS GENERALES**

### **1.1 Introducción**

El presente manual da cumplimiento a lo dispuesto en la Ley General No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y a su reglamento, por lo que en el mismo se ha adecuado y ajustado estrictamente a dichas disposiciones.

Este Manual de políticas y procedimientos de la Oficina de Libre Acceso a la Información del MinerD regula el eficiente servicio del derecho a la información de los ciudadanos en la Institución y responde a lo requerido en el reglamento Decreto 130-05 de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.

### **1.2 Objetivos del Manual**

#### **1.2.1 General**

Establecer los lineamientos generales, normativas y procedimientos para el adecuado funcionamiento de la Oficina de Libre Acceso a la Información del MinerD.

### **1.3 Alcance del Manual**

Aplica a la Oficina de Libre Acceso a la Información y a todas las solicitudes brindadas a los ciudadanos.

### **1.4 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 la documentación relacionada con las políticas, procedimientos y manuales aprobados en la institución.
- b) La documentación de las políticas y procedimientos deben ser publicados en medios digitales oficiales establecido para tal fin en la institución a fin de que estén disponibles para todos los empleados autorizados para su consulta y aplicación.

### **1.5 Responsabilidad de la Oficina de Libre Acceso a la Información del MinerD**

- a) Aplicar las políticas y procedimientos de su área y/o en los cuales participe personal bajo su supervisión.

|                                                                                                                                                      |                                                                                                       |                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|  <p>GOBIERNO DE LA<br/>REPÚBLICA DOMINICANA<br/>—<br/>EDUCACIÓN</p> | <p><b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br/>OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b></p> | <p><b>OAI-MPP-001<br/>PA 05.3.1<br/>Versión 02<br/>Noviembre 2023</b></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|

- b) Recibir y evaluar las recomendaciones de cambios y/o mejoras en los procesos que surjan de los empleados de su área con el fin de gestionar su actualización.
- c) Tramitar formalmente a la Dirección de Desarrollo Organizacional los cambios o mejoras necesarios en los procedimientos a fin de que sean revisados y refrendados previa su aprobación.
- d) Entregar al personal de nuevo ingreso las políticas y procedimientos documentados como parte de su inducción.
- e) Suministrar orientaciones y directrices con respecto a las políticas y procedimientos según la necesidad del personal, el cual en caso necesario solicitará la colaboración de la Dirección de Desarrollo Organizacional.
- f) El manual de política y procedimiento de lo OAI debe adecuarse y ajustarse estrictamente a lo dispuesto por la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública N.º 200-04 y por su Reglamento de Aplicación establecido en el Decreto N.º 130-05.

|                                                                                                                                                |                                                                                                       |                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|  <p>GOBIERNO DE LA<br/>REPÚBLICA DOMINICANA<br/>EDUCACIÓN</p> | <p><b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br/>OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b></p> | <p><b>OAI-MPP-001<br/>PA 05.3.1<br/>Versión 02<br/>Noviembre 2023</b></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|

## **1.6 Base legal y normativas aplicables**

- ❖ Constitución Dominicana, 2015
- ❖ 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 No. 200-04, Libre Acceso a la Información Publica
- ❖ Ley No. 41-08 – Sobre Función Pública
- ❖ Ley 340-06 – Sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.
- ❖ Decreto 543-12 que aprueba el Reglamento de Aplicación de la ley 340-06.
- ❖ 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.791-21 crea las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).
- ❖ Decreto 694-09 que crea el sistema 311 de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias
- ❖ Resolución NO. DIGEIG 01-2022 Sobre el Reglamento para la elección de representantes de grupos ocupacionales en la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).
- ❖ Resolución DIGEIG No. 002-2021 que crea el Portal Único de Transparencia y Establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia.
- ❖ Reglamento para la Elección de Representantes de Grupos Ocupacionales en la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).
- ❖ Guía de Operaciones del sistema 311 del 19 de agosto del 2015.

|                                                                                                                                                |                                                                                                       |                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|  <p>GOBIERNO DE LA<br/>REPÚBLICA DOMINICANA<br/>EDUCACIÓN</p> | <p><b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br/>OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b></p> | <p>OAI-MPP-001<br/>PA 05.3.1<br/>Versión 02<br/>Noviembre 2023</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

## **2 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

### **2.1 Políticas**

#### **2.1.1 Sobre la estructura de la oficina de libre acceso a la información pública**

- a) De acuerdo con lo establecido en el artículo 12 del reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información las Oficinas de Libre Acceso a la información Pública de las instituciones deben estar dotadas de la una estructura física funcional que cumpla con los siguientes aspectos:
1. Un lugar accesible donde toda persona puede requerir la información deseada.
  2. Recursos humanos adecuados, así como los equipos y herramientas necesarias.
  3. Control y registro de archivos, libros y bases de datos, con la debida enumeración y descripción detallada de la información.
  4. Políticas y procedimientos documentados del área.

#### **2.1.2 De La Recepción De La Información**

- a) La recepción de la solicitud de información podrá ser a través de dos (2) vías, las cuales se listan a continuación:
1. Recepción de solicitud virtual de la Información pública:
    - Persona física: copia de cedula de identidad y electoral
    - Persona jurídica: copia del registro nacional del contribuyente RNC.
  2. Sistema 311 Atención Ciudadana:
    - Recibir la denuncia, queja o reclamación formulada por el ciudadano a través de la Línea 311 (Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1).

#### **2.1.3 Vinculación de una Institución del Estado al Sistema 3-1-1**

- a) En cumplimiento al decreto 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 Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), a los fines de gestionar la solución de los casos recibidos a través de esta, que en su artículo 4 designa a los responsables de la Oficina de

|                                                                                                                                                                  |                                                                                                       |                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|  <p>GOBIERNO DE LA<br/>REPÚBLICA DOMINICANA<br/>MINISTERIO DE<br/>EDUCACIÓN</p> | <p><b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br/>OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b></p> | <p><b>OAI-MPP-001<br/>PA 05.3.1<br/>Versión 02<br/>Noviembre 2023</b></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|

Libre Acceso a la Información (RAI) para que funjan de enlace entre el Sistema y las instituciones a cargo de este.

- b) 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.

## **2.2 Rechazo De Solicitud De Información**

- a) La solicitud de información formulada por cualquier ciudadano podrá ser rechazada cuando pueda afectar intereses y derechos privados preponderantes se entenderá que concurre esta circunstancia en los siguientes casos:
  - Cuando se trate de datos personales cuya publicidad pudiera significar una invasión de la privacidad personal. No obstante, la administración podría entregar estos datos e informaciones si en la petitoria el solicitante logra demostrar que esta información es de interés público y que coadyuvará a la dilucidación de una investigación en curso en manos de algún otro órgano de la Administración Pública.
  - Cuando el acceso a la información solicitada pueda afectar el derecho a la propiedad intelectual, en especial derechos de autor de un ciudadano.
  - Cuando se trate de datos personales, los mismos deben entregarse solo cuando haya constancia expresa, inequívoca, de que el afectado consiente en la entrega de dichos datos o cuando una ley obliga a su publicación.
- b) La LGLAIP y su reglamento establece el derecho de acceder a las informaciones públicas, siempre y cuando este acceso no afecte a la seguridad nacional, el orden público, la salud o la moral pública o el derecho a la privacidad e intimidad de un tercero o el derecho a la reputación de los demás.
- c) La decisión de rechazo de la solicitud de información será comunicada en forma escrita o vía correo con indicación de causa, dentro de un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir del día de recepción de la solicitud.

En este sentido, la LGLAIP sustenta en las siguientes motivaciones la limitación de información:

1. Se encuentra íntimamente relacionadas con alguna de las materias que se intentan proteger en la lista de excepciones establecida taxativamente por la LGLAIP.

|                                                                                   |                                                                                                |                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br/>OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b> | <b>OAI-MPP-001<br/>PA 05.3.1<br/>Versión 02<br/>Noviembre 2023</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

2. De ser divulgadas sería una amenaza y/o causaría un perjuicio sustancial en la materia protegida por la excepción establecida en dicha ley.
3. De ser divulgadas, el perjuicio generado en la materia exceptuada sería superior al interés público de acceder a la información.

La Ley General de Libre Acceso a la Información en sus artículos Nos. 17 y 18 establece las siguientes limitaciones y excepciones para la denegación de información.

- a) Información vinculada con la defensa de la seguridad del Estado, que hubiera sido calificada como “reserva”.
- b) Cuando la información pueda afectar el éxito de una medida de carácter público.
- c) Cuando pudiere afectar el funcionamiento del sistema bancario o financiero.
- d) Información calificada “secreta” en resguardo de estrategias y proyectos científicos tecnológicos de comunicación, industriales, comerciales o financieros y cuya revelación pueda perjudicar el interés nacional. Cuando pudiera perjudicar la estrategia del Estado en procedimiento de investigación administrativa.
- e) Cuando se trate de informaciones requeridas a consejos, recomendaciones u opiniones producidas como parte del proceso deliberativo y consultivo, previo a la toma de una decisión de gobierno.
- f) Cuando se trate de secretos comerciales, industriales, científicos, propiedad de particulares o del Estado, o información industrial, comercial, reservada o confidencial.
- g) Información cuya divulgación pueda dañar o afectar el derecho a la intimidad de las personas o poner en riesgo su vida o su seguridad.
- h) Información cuya publicidad pusiera en riesgo la salud y la seguridad pública en el medioambiente y el interés público en general.
- i) Todas las respuestas a las solicitudes de Información denegadas serán debidamente archivadas en la Oficina de Acceso a la Información denegadas serán debidamente archivadas en la Oficina de Acceso a la Información Pública.

|                                                                                   |                                                                                                |                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br/>OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b> | <b>OAI-MPP-001<br/>PA 05.3.1<br/>Versión 02<br/>Noviembre 2023</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

### **2.2.1 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 y deberá contener por lo menos los siguientes requisitos para su tramitación:
  - Nombre completo y calidades de la persona que realiza la gestión.
  - Identificación clara y precisa de los datos e informaciones que requiere. o Identificación de la autoridad que posee la información.
  - Motivación de las razones por las cuales se requieren los datos e informaciones solicitadas.
  - Lugar o medio para recibir notificaciones.
- d) Si la solicitud no contiene todos los datos requeridos, la Administración deberá hacérselo saber al solicitante a fin de que corrija y complete los datos, para ello contará el ciudadano con el apoyo de la oficina correspondiente designada por el órgano de la Administración para recibir las solicitudes.
- e) Toda solicitud de información requerida en los términos de la Ley General No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, debe ser satisfecha en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles.
- f) La información solicitada podrá ser entregada en forma personal, por medio de teléfono, facsímil, correo ordinario, certificado o también correo electrónico, o por medio de formatos disponibles en la página de Internet que al efecto haya preparado la administración a la que hace referencia el artículo 1 de la Ley 200-04.
- g) Las solicitudes recibidas por Internet serán tratadas siguiendo este procedimiento, a través del medio informático disponible.

|                                                                                                                                                |                                                                                                       |                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|  <p>GOBIERNO DE LA<br/>REPÚBLICA DOMINICANA<br/>EDUCACIÓN</p> | <p><b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br/>OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b></p> | <p><b>OAI-MPP-001<br/>PA 05.3.1<br/>Versión 02<br/>Noviembre 2023</b></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|

- h) Si el solicitante no corrige un error en su solicitud, después de habersele orientado y comunicado, se rechaza al décimo día hábil de la recepción de esta.
- i) El acceso público a la información es gratuito en tanto no se requiera la reproducción de esta. En todo caso las tarifas cobradas por las instituciones deberán ser razonables y calculadas, tomando como base el costo del suministro de la información.
- j) El responsable de Acceso a la Información (RAI) podrá firmar y entregar el formulario de rechazo de solicitud, de acuerdo con las respuestas internas recibidas y basadas en disposiciones legales.
- k) Cualquier conducta que violente, limite, impida, restrinja u obstaculice el derecho de acceso a la información constituirá para el funcionario una falta grave en el ejercicio de sus funciones.
- l) 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 72 horas laborables, a partir de la recepción de la solicitud.
- m) Cuando el solicitante actúe en nombre y representación de otra persona física o jurídica, deberá acreditar legalmente dicha representación.
- n) La oficina de libre acceso a la información endrá disponible en su portal web un formulario digital e imprimible a los fines de facilitar al interesado la redacción de su solicitud.
- o) Si la solicitud no contiene todos los datos requeridos, la Administración deberá hacérselo saber al solicitante a fin de que corrija y complete los datos, para ello contará el ciudadano con el apoyo de la oficina correspondiente designada por el órgano de la Administración para recibir las solicitudes.
- p) La OAI deberá orientar a la persona peticionaria para subsanar las omisiones, ambigüedades o irregularidades de su solicitud.
- q) Los plazos establecidos en el Artículo 8 de la LGLAIP comenzarán a correr una vez que el solicitante cumpla con la prevención que le ordena aclarar, corregir o completar la solicitud.
- r) Los plazos para resolver sobre las solicitudes de información empezarán a correr a partir del día hábil siguiente al de su presentación y se incluirá en ellos el día de vencimiento.

|                                                                                   |                                                                                                |                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br/>OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b> | <b>OAI-MPP-001<br/>PA 05.3.1<br/>Versión 02<br/>Noviembre 2023</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

- s) En beneficio de las personas peticionarias, se procurará establecer mecanismos que permitan reducir al máximo los costos de entrega de información.
- t) 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.

### **2.3 Informaciones Que Registra La Oficina De Libre Acceso A La Información**

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:

- a) Presupuestos y cálculos de recursos y gastos aprobados, su evolución y estado de ejecución.
- b) Programas y proyectos, sus presupuestos, plazos, ejecución y supervisión.
- c) Llamado a licitaciones, concursos, compras, gastos y resultados.
- d) Listados de funcionarios, legisladores, magistrados, empleados, categorías, funciones y remuneraciones, y la declaración jurada patrimonial cuando su presentación corresponda por ley.
- e) Listado de beneficiarios de programas asistenciales, subsidios, becas, jubilaciones, pensiones y retiros.
- f) Estado de cuentas de la deuda pública, sus vencimientos y pagos.
- g) Leyes, decretos, resoluciones, disposiciones, marcos regulatorios y cualquier otro tipo de normativa.
- h) Índices, estadísticas y valores oficiales.
- i) Marcos regulatorios legales y contractuales para la prestación de los servicios públicos, condiciones, negociaciones, cuadros tarifarios, controles y sanciones.
- j) Toda otra información cuya disponibilidad al público sea dispuesta en leyes especiales.

|                                                                                                                                                |                                                                                                       |                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|  <p>GOBIERNO DE LA<br/>REPÚBLICA DOMINICANA<br/>EDUCACIÓN</p> | <p><b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br/>OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b></p> | <p>OAI-MPP-001<br/>PA 05.3.1<br/>Versión 02<br/>Noviembre 2023</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

## **2.4 De La Entrega De Información**

- k) La OAI debe entregar a todo solicitante un acuse de recibo de su requerimiento
- l) 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.
- m) La entrega de la información pública al solicitante se hará con estricto apego a los plazos y criterios de la LGLAIP y su reglamento.
- n) La institución responde al principio de gratuidad de la información solicitada, siempre, que la misma no represente gasto adicional para la institución.
- o) La OAI debe informar al solicitante cuando la información solicitada conlleve algún costo, el cual se calculará en proporción a los valores vigentes en el mercado.

## **2.5 Del Referimiento De Solicitud De Información**

- a) Las máximas autoridades en la institución serán las responsables de clasificar la información y de decidir el referimiento o en el caso de que la respuesta de la solicitud no sea competencias del MinerD. Establecer en este manual los tipos de información que compete al MinerD y quienes (directivos) son los responsables de sugerir el referimiento a la OAI para ser comunicado al ciudadano
- b) 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 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.
- c) El responsable de la OAI en cada institución serán las responsables de clasificar la información que se elabore, posea, guarde o administre.
- d) En el momento de adoptar una limitación de acceso a la información por referimiento de información, la OAI del MinerD debe asegurarse que la solicitud de información sea adecuadamente tramitada a la institución competente.
- e) El RAI deberá notificar al solicitante dentro del plazo de tres (3) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud, que la respuesta a su solicitud ha sido referida a otra institución, debido a que la misma no es competencia del MinerD.
- f) La OAI entregara al solicitante copia de acuse de recibo del referimiento a la Institución competente.

|                                                                                                                                                |                                                                                                       |                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|  <p>GOBIERNO DE LA<br/>REPÚBLICA DOMINICANA<br/>EDUCACIÓN</p> | <p><b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br/>OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b></p> | <p><b>OAI-MPP-001<br/>PA 05.3.1<br/>Versión 02<br/>Noviembre 2023</b></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|

## **2.6 Procedimiento de Solicitud de Acceso a la Información**

### **2.6.1 Objetivo**

Recibir las solicitudes de información de los ciudadanos/as y gestionar la respuesta de forma oportuna y precisa de acuerdo con las normativas establecidas.

### **2.6.2 Alcance**

Inicia con la solicitud de información recibida del ciudadano y finaliza con la entrega de la información o documento requerido.

### **2.6.3 Definiciones**

**Portal de Internet:** Es un sitio web cuya característica fundamental es la de servir de puerta de entrada para ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y servicios relacionados con un mismo tema. Incluye: enlaces, buscadores, foros, documentos y aplicaciones; principalmente un portal en Internet está dirigido a resolver necesidades de información específica de un tema en particular.

**OAI:** Es la Oficina de Acceso a la Información, donde se hará efectivo el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

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

### **2.6.4 Consideraciones Generales**

Las solicitudes de información serán realizadas a la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) por las siguientes vías: plataforma (saip.gob.do) Por comunicación escrita, correo electrónico, telefónica y de manera escrita con una carta y presencial completando el Formulario OAI-01 Solicitud de Información Pública creado para los fines.

- a) Las informaciones solicitadas a la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) podrán ser entregadas en formato digital como en formato impreso ya sea entregado en un CD, DVD, memoria USB O un enlace al correo del solicitante.
- b) Cuando se proceda con la entrega de la información al solicitante se debe verificar los datos de identidad del o la ciudadano o ciudadana y con su codificación de registro de la información.

|                                                                                                                                                                  |                                                                                                       |                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|  <p>GOBIERNO DE LA<br/>REPÚBLICA DOMINICANA<br/>MINISTERIO DE<br/>EDUCACIÓN</p> | <p><b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br/>OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b></p> | <p><b>OAI-MPP-001<br/>PA 05.3.1<br/>Versión 02<br/>Noviembre 2023</b></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|

- c) En caso de solicitudes de informaciones que por su naturaleza no podrían 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 o que no pertenezca a la institución, 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 esta. 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 técnico de la OAI deberá contactar al solicitante a los fines de realizar las correcciones correspondientes.
- f) La mayoría de las solicitudes de información son respondidas mediante correo electrónico.
- g) Si 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 y se le informa al ciudadano para los fines de seguimiento.
- h) Cuando la información solicitada no está completa y no hay comunicación con el solicitante luego de tres días hábiles la solicitud de la información es suspendida.
- i) Todas las solicitudes de información respondidas por las dependencias correspondientes deben estar firmadas y selladas por el director del área y también es válida mediante correo con el nombre del encargado del área que está dando respuesta de la información.
- j) En caso de que parte de la información no corresponda al área donde fue remitida se envía al área correspondida para dar respuesta a la solicitud.
- k) El /la responsable /a de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) deberá llevar un registro de las informaciones que entrega a los solicitantes para los fines de acuse de recibo.
- l) Todos los informes que se entregue a la ciudadanía deben estar firmados y sellados por la o el director de área que proporciona la información.
- m) Los tiempos previstos por el Minerd para tramitar, procesar y dar respuesta al ciudadano las solicitudes de Acceso a la Información son:

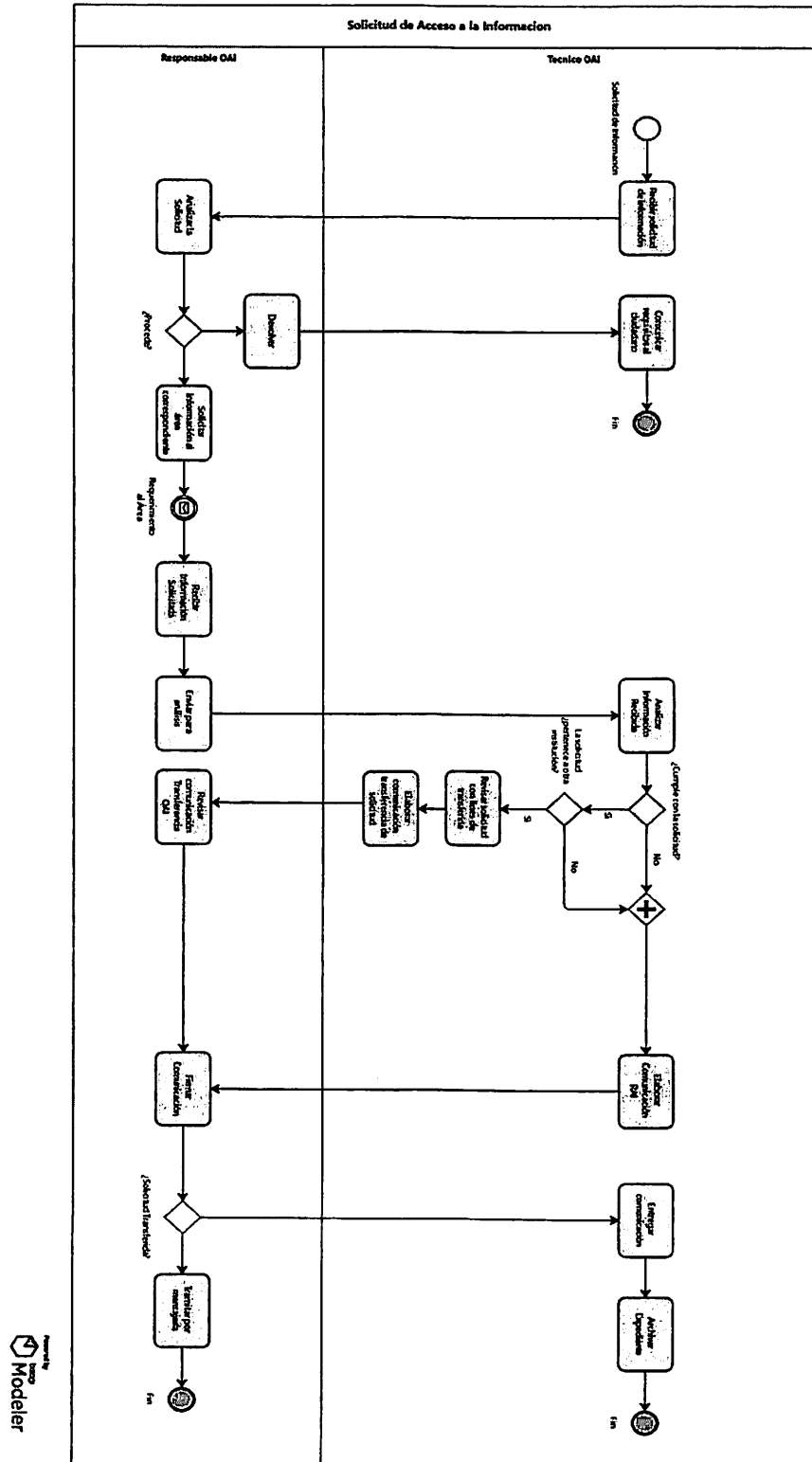
| Requerimientos                                            | Plazo Limite    |
|-----------------------------------------------------------|-----------------|
| Satisfacer solicitud de Información                       | 15 días hábiles |
| Prorroga Excepcional                                      | 10 días hábiles |
| Envío de Solicitud de Información a la Entidad Competente | 3 días hábiles  |
| Comunicar al solicitante sobre solicitud incompleta       | 3 días hábiles  |
| Rechazo de Solicitud                                      | 5 días hábiles  |

## 2.6.5 Descripción de las Actividades

| ID | Tarea                                            | Descripción                                                                                                          | Responsable                               |
|----|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1  | Recibir solicitud de información                 | Recibe del ciudadano la solicitud de información mediante los medios establecidos por las normativas vigentes.       | Técnico OAI                               |
| 2  | Analizar la Solicitud                            | Analiza con la RAI si la solicitud de información reúne los requisitos pre-establecidos                              | Responsable Acceso a la información (RAI) |
| 3  | ¿Procede?                                        | Procede: continua en el paso 3<br><br>No Procede: Devolver al Ciudadano                                              | Responsable Acceso a la información (RAI) |
| 4  | Devolver                                         | Devolver al Técnico OAI                                                                                              | Responsable Acceso a la información (RAI) |
| 5  | Comunicar requisitos al ciudadano                | Informa al ciudadano los datos a subsanar en la solicitud y devuelve la misma.                                       | Técnico OAI                               |
| 6  | Fin                                              | Fin del Procedimiento                                                                                                | N/A                                       |
| 7  | Solicitar Información al área correspondiente    | Remite la solicitud de información a la dependencia correspondiente                                                  | Responsable Acceso a la información (RAI) |
| 8  | Requerimiento al Área                            | Mediante mensajería interna, correo electrónico u otro medio disponible.                                             | N/A                                       |
| 9  | Recibir Información Solicitada                   | Recibe de la dependencia correspondiente la respuesta a la solicitud de información.                                 | Responsable Acceso a la información (RAI) |
| 10 | Enviar para análisis                             | le instruye al Técnico de la OAI para su análisis.                                                                   | Responsable Acceso a la información (RAI) |
| 11 | Analizar Información Recibida                    | Analiza la información recibida del área.                                                                            | Técnico OAI                               |
| 12 | ¿Cumple con la solicitud?                        | Cumple: Elaborar Respuesta                                                                                           | Técnico OAI                               |
| 13 | La solicitud ¿pertenece a otra institución?      | ¿La información pertenece a otra institución?                                                                        | Técnico OAI                               |
| 14 | Revisar solicitud con fines de transferirla      | Determina las correcciones u omisiones para completar la solicitud de información.                                   | técnico OAI                               |
| 15 | Elaborar comunicación transferencia de solicitud | Elabora comunicación dirigida a la OAI de la institución correspondiente para transferir la solicitud del ciudadano. | técnico OAI                               |

|    |                                        |                                                                                                                  |                                           |
|----|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 16 | Revisar comunicación Transferencia OAI | Determina las correcciones u omisiones para completar el trámite.                                                | Responsable Acceso a la información (RAI) |
| 17 | Elaborar Comunicación RAI              | Elabora comunicación para dar respuesta a la solicitud del ciudadano.                                            | técnico OAI                               |
| 18 | Firmar Comunicación                    | Firmar comunicación de transferencia o respuesta al ciudadano.                                                   | Responsable Acceso a la información (RAI) |
| 19 | Entregar comunicación                  | Tramita la entrega de la respuesta al ciudadano.                                                                 | técnico OAI                               |
| 20 | Archivar Expediente                    | Archiva expediente del informe entregado al ciudadano de acuerdo con las reglas establecidas.                    | técnico OAI                               |
| 21 | Fin                                    | Fin del Procedimiento                                                                                            | técnico OAI                               |
| 22 | Tramitar por mensajería                | Tramita el despacho de la solicitud a través de la mensajería institucional o entrega la respuesta al ciudadano. | técnico OAI                               |
| 23 | Fin                                    | Fin del Procedimiento                                                                                            | técnico OAI                               |

Diagrama de flujo del Procedimiento.



|                                                                                                                                                |                                                                                                       |                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|  <p>GOBIERNO DE LA<br/>REPÚBLICA DOMINICANA<br/>EDUCACIÓN</p> | <p><b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br/>OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b></p> | <p>OAI-MPP-001<br/>PA 05.3.1<br/>Versión 02<br/>Noviembre 2023</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

## **2.7 Procedimiento atención a los requerimientos de los ciudadanos.**

### **2.7.1 Objetivo**

Atender los requerimientos de los ciudadanos relacionados a las denuncias, reclamaciones, quejas y sugerencias y dar respuesta efectiva dentro de los plazos establecidos por las normativas.

### **2.7.2 Alcance**

Inicia con la recepción de los requerimientos de los ciudadanos termina con la entrega del informe de respuesta.

### **2.7.3 Definiciones**

**SISTEMA 3-1-1 DE ATENCIÓN CIUDADANA:** posee una plataforma desarrollada por OPTIC para la documentación, gestión y seguimientos de los casos presentados por la ciudadanía de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias.

#### **Tipos de requerimientos por la ciudadanía:**

**Denuncia:** La denuncia en derecho procesal y administrativo, es la puesta en conocimiento de un hecho, 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 disgusto, enfado o insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de particulares que llevan a cabo una función estatal.

**Reclamación:** Exigencia, petición o demanda de una compensación económica o resarcimiento de cualquier índole, por parte de un cliente o ciudadano, motivada a su juicio por incumplimientos derivados de un contrato previamente establecido, injusticias o incumplimientos de la ley o derechos.

**Sugerencia:** Propuesta de una idea para que se tenga en consideración a la hora de hacer algo o cualquier propuesta para mejorar los servicios que presta el gobierno a la ciudadanía, a través de sus instituciones y/o servidores públicos.

|                                                                                                                                                |                                                                                                       |                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|  <p>GOBIERNO DE LA<br/>REPÚBLICA DOMINICANA<br/>EDUCACIÓN</p> | <p><b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br/>OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b></p> | <p>OAI-MPP-001<br/>PA 05.3.1<br/>Versión 02<br/>Noviembre 2023</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

#### **2.7.4 Aspectos generales y principales medidas de control**

- a) Los tipos de requerimientos por parte del ciudadano son que se atenderán son:
  - i. Quejas
  - ii. Denuncias
  - iii. Sugerencias
  - iv. Reclamaciones
- b) Los ciudadanos podrán hacer los requerimientos relacionados a quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias de manera presencial y no presencial a través de la línea 311.
- c) En el caso de que el ciudadano o ciudadana se presente de manera presencial deberá completar un formulario especificando el motivo según sea el requerimiento.
- d) En el caso de que el ciudadano o ciudadana haga el requerimiento de manera virtual accederá a la plataforma virtual del sistema 311 de atención ciudadana y completará el formulario según sea el requerimiento.
- e) 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.
- f) El tiempo máximo de solución de un caso no deberá exceder los 45 días calendario. El Ministerio de la Presidencia velará por el cumplimiento de este plazo.
- g) Si el RAI necesita retroalimentación por parte del ciudadano para la solución o tramitación de este, pero los teléfonos suministrados son erróneos o inexistentes, se documentará este hecho en el apartado de notas del Sistema 3-1-1, indicándose un plazo de 10 días calendario para que el ciudadano suministre un número de contacto, pasado este plazo se procederá a cerrar el mismo, siempre que no exista otra vía de comunicación, como el e-mail, esto se documentará en el área de notas. El ciudadano siempre podrá abrir un nuevo caso.
- h) 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.
- i) Si el ciudadano no está de acuerdo con todo o en parte con la solución dada por la institución a su queja o reclamo, puede recurrir ante el Ministerio de la Presidencia, a través del Sistema 3- 1-1, a fin de resolver definitivamente su caso. En todo caso el Ministerio de la Presidencia podrá de oficio procurar la solución

|                                                                                                                                                |                                                                                                       |                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|  <p>GOBIERNO DE LA<br/>REPÚBLICA DOMINICANA<br/>EDUCACIÓN</p> | <p><b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br/>OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b></p> | <p>OAI-MPP-001<br/>PA 05.3.1<br/>Versión 02<br/>Noviembre 2023</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

del caso ante la institución correspondiente.

- j) Para que el caso se considere cerrado, el RAI correspondiente deberá acreditar los siguientes datos: fecha de remisión a la autoridad competente, fecha de respuesta o solución, autoridad competente que proporcionó la respuesta o solución, detalles de la respuesta o solución. El Ministerio de la Presidencia velará porque cada RAI aporte estos datos antes de considerar el caso como cerrado.
- k) La OAI realizará estadísticas trimestralmente sobre los servicios ofrecidos y las publicará en el portal de transparencia trimestralmente.

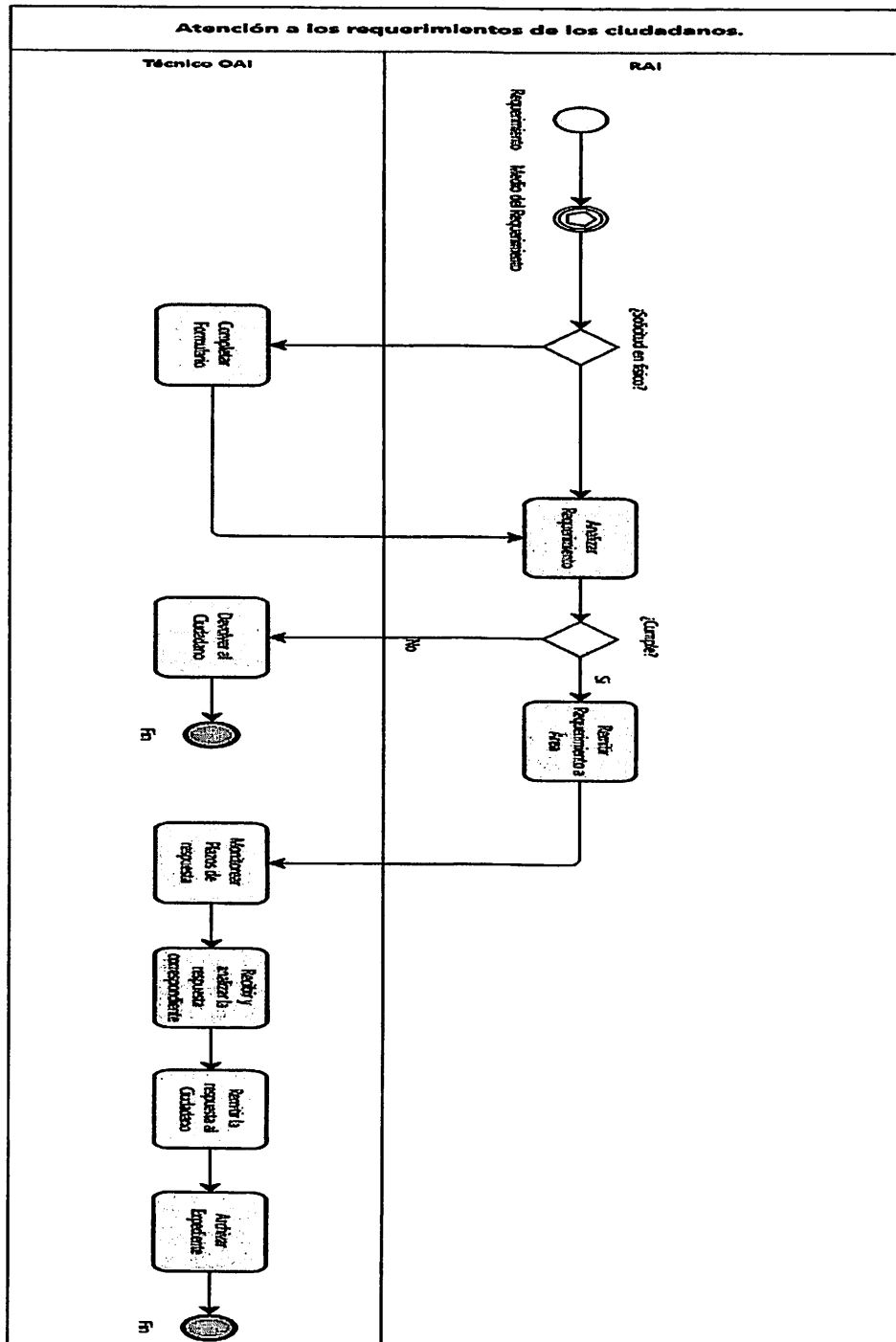
### 2.7.5 Descripción de las Actividades

| ID | Actividad                                       | Descripción                                                                                                                 | Responsable                    |
|----|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1  | Requerimiento                                   | Recibe del ciudadano los requerimientos a través del sistema 311 o de manera presencial mediante los medios establecidos.   | Responsable Libre Acceso (RAI) |
| 2  | Medio del Requerimiento                         | Portal 311<br>Correo Electrónico<br>Formulario Físico<br>Buzón de Sugerencias                                               | N/A                            |
| 3  | ¿Solicitud en físico?                           | Solicitud recibida Por Medios digitales o formularios físicos                                                               | N/A                            |
| 4  | Completar Formulario                            | Entregar al ciudadano formulario para registrar el requerimiento, una vez lleno se recibe el formulario y se tramita al RAI | técnico OAI                    |
| 5  | Analizar Requerimiento                          | Analiza que los requerimientos recibidos de los ciudadanos /as cumplan con los requisitos establecidos.                     | Responsable Libre Acceso (RAI) |
| 6  | ¿Cumple?                                        | Cumple: Continúa en el paso 9<br>No Cumple: Devolver al Ciudadano                                                           | Responsable Libre Acceso (RAI) |
| 7  | Devolver al Ciudadano                           | Devolver al Ciudadano.                                                                                                      | Técnico OAI                    |
| 8  | Fin                                             | Fin del Procedimiento                                                                                                       | N/A                            |
| 9  | Remitir Requerimiento a Área                    | Remite el requerimiento a la dependencia correspondiente para procesar la información.                                      | Responsable Libre Acceso (RAI) |
| 10 | Monitorear Plazos de respuesta                  | Da seguimiento a la respuesta para que cumpla en los plazos establecidos a la plataforma del sistema.                       | Técnico OAI                    |
| 11 | Recibir y analizar la respuesta correspondiente | Recibe de la dependencia correspondiente lo solicitado.                                                                     | Técnico OAI                    |

|                                                                                                                                                |                                                                                                       |                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|  <p>GOBIERNO DE LA<br/>REPÚBLICA DOMINICANA<br/>EDUCACIÓN</p> | <p><b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br/>OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b></p> | <p><b>OAI-MPP-001<br/>PA 05.3.1<br/>Versión 02<br/>Noviembre 2023</b></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|

|    |                                   |                                                                                                |             |
|----|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|    |                                   | Verifica que cumpla con el requerimiento.                                                      |             |
| 12 | Remitir la respuesta al Ciudadano | Remite respuesta al ciudadano por el medio especificado                                        | Técnico OAI |
| 13 | Archivar Expediente               | Archiva expediente del informe entregado al ciudadano de acorde a las normativas establecidas. | Técnico OAI |
| 14 | Fin                               | Fin del Procedimiento                                                                          | N/A         |

## Flujograma del Procedimiento



|                                                                                   |                                                                                                |                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br/>OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b> | <b>OAI-MPP-001<br/>PA 05.3.1<br/>Versión 02<br/>Noviembre 2023</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

## **2.8 Procedimiento de carga de información en el Portal de Transparencia**

### **2.8.1 Objetivo**

Cargar la información actualizada del MinerD en la sección de transparencia del portal institucional de forma oportuna.

### **2.8.2 Alcance**

Inicia con la solicitud de la información a las diferentes áreas y termina con la publicación de las informaciones en el portal de transparencia.

### **2.8.3 Definiciones**

**DIGEIG:** Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental

**Portal de Transparencia:** Sub-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 deben ser publicadas en el sub-portal de transparencia y asigna la responsabilidad al área que debe suministrar la información y el formato en la que debe suministrarlo.

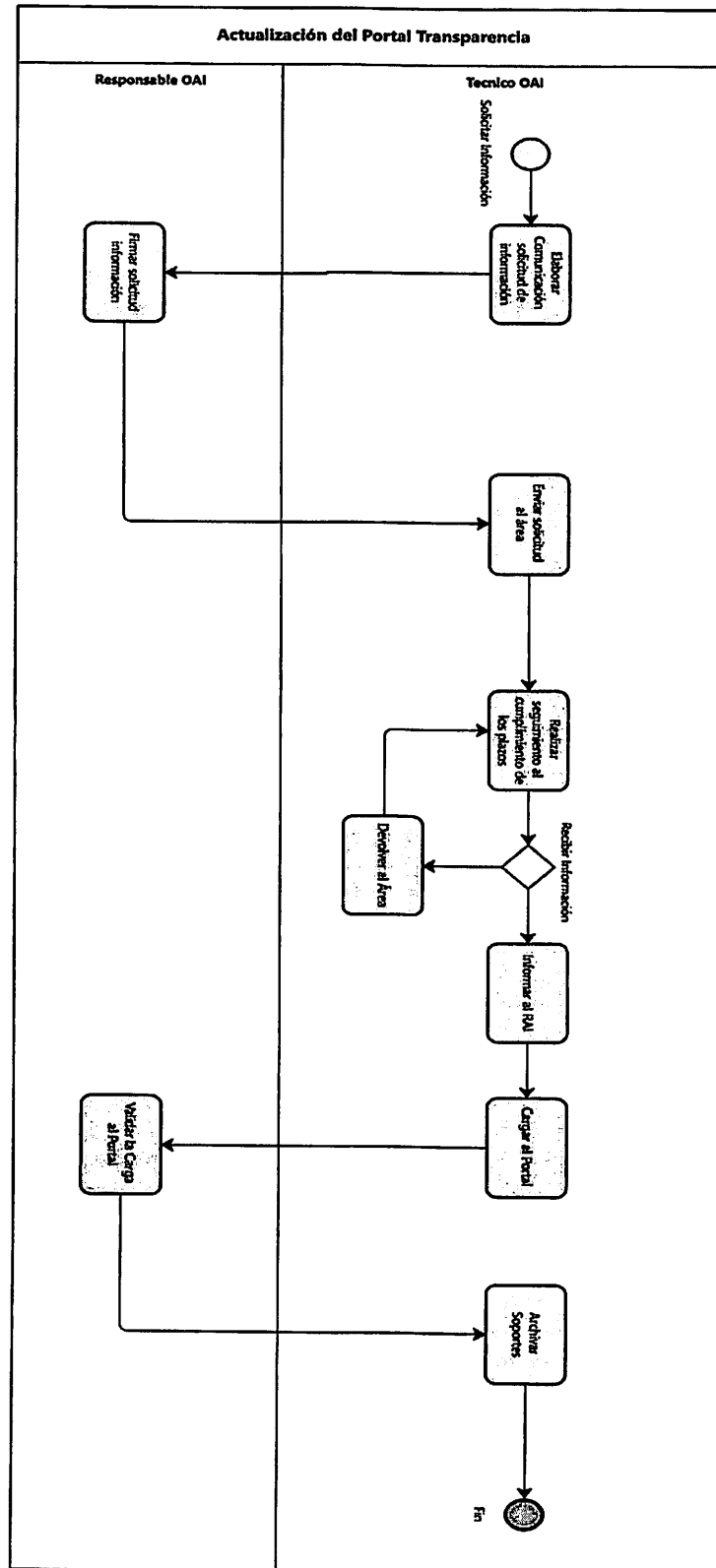
### **2.8.4 Aspectos generales y principales medidas de control**

- El proceso de publicación y de las informaciones públicas en la sección de transparencia deben adecuarse a las disposiciones establecidas en la Ley 200-04, la resolución 2-2021, y la matriz de responsabilidad institucional.
- La sección de transparencia se actualizará antes del día 10 de cada mes, con relación al periodo recién concluido.
- 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).
- Las informaciones solicitadas a las áreas deberán ser remitidas antes del día 8 de cada mes.
- La información cargada por la OAI en el sub-portal de transparencia, esta sujeta a la evaluación periódica de la DIGEIG, la cual podrá realizar observaciones y sugerencias para la actualización de esta.

|                                                                                                                                                |                                                                                                       |                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|  <p>GOBIERNO DE LA<br/>REPÚBLICA DOMINICANA<br/>EDUCACIÓN</p> | <p><b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br/>OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b></p> | <p>OAI-MPP-001<br/>PA 05.3.1<br/>Versión 02<br/>Noviembre 2023</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

### 2.8.5 Descripción de las Actividades

| ID | Nombre de la Actividad                             | Descripción                                                                                               | Responsable                               |
|----|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 2  | Solicitar Información                              |                                                                                                           | N/A                                       |
| 3  | Elaborar Comunicación solicitud de información     | Elaborar el requerimiento de información a las áreas correspondientes y remite a la firma del RAI         | Técnico OAI                               |
| 4  | Firmar solicitud información                       | Firmar comunicación sellar y remitir al técnico OAI                                                       | Responsable Acceso a la información (RAI) |
| 5  | Enviar solicitud al área                           | Tramitar el requerimiento de información al área correspondiente                                          | Técnico OAI                               |
| 6  | Realizar seguimiento al cumplimiento de los plazos | Recuerda mediante el oportuno seguimiento los plazos establecidos para la recepción de la información.    | Técnico OAI                               |
| 7  | Recibir Información                                | Si:<br>Continúa a la notificación al RAI<br>No:<br>Continúa a devolución al área correspondiente          | Técnico OAI                               |
| 8  | Devolver al Área                                   | Devuelve los soportes recibidos de las informaciones solicitadas haciendo las observaciones de lugar      | Técnico OAI                               |
| 9  | Informar al RAI                                    | Notifica al RAI la recepción satisfactoria de la información.                                             | Técnico OAI                               |
| 10 | Cargar al Portal                                   | Cargar al portal las informaciones recibidas de las áreas                                                 | Técnico OAI                               |
| 11 | Validar la Carga al Portal                         | Validar las informaciones cargadas al portal en forma y fondo acorde a los requerimientos de la DIGEIG.   | Responsable Acceso a la información (RAI) |
| 12 | Archivar Soportes                                  | Archivar los soportes de las informaciones cargadas al portal, en los medios dispuestos para estos fines. | Técnico OAI                               |
| 13 | Fin                                                | Fin del Procedimiento                                                                                     | N/A                                       |



|                                                                                                                                                |                                                                                                       |                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|  <p>GOBIERNO DE LA<br/>REPÚBLICA DOMINICANA<br/>EDUCACIÓN</p> | <p><b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br/>OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b></p> | <p>OAI-MPP-001<br/>PA 05.3.1<br/>Versión 02<br/>Noviembre 2023</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

## 1.1 Control de Cambios.

| Versión | C | R | M | A | Responsable                                                                                                                 | Razón del cambio                             | Fecha             |
|---------|---|---|---|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------|
| 02      |   |   |   |   |                                                                                                                             | Revisión y<br>actualización del<br>documento | Noviembre<br>2023 |
|         |   | X |   |   | Responsable Libre Acceso a<br>la información<br><br>Dirección Desarrollo<br>Organizacional<br><br>Comité de Control Interno |                                              |                   |
|         |   |   |   |   |                                                                                                                             |                                              |                   |

|                                                                                                                                                |                                                                                                       |                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|  <p>GOBIERNO DE LA<br/>REPÚBLICA DOMINICANA<br/>EDUCACIÓN</p> | <p><b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br/>OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b></p> | <p><b>OAI-MPP-001<br/>PA 05.3.1<br/>Versión 02<br/>Noviembre 2023</b></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|

## **1 ANEXOS**

1. Formulario OAI-01 Solicitud de Información Pública
2. Formulario Sistema Nacional 311

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

Nivel de confidencialidad: Uso interno

Código documento: PA05-MPP-01  
Código de Proceso: PA05.0  
Versión: 1.0  
Fecha: 06/11/2019  
Página: 28 de 33

**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/Pasaporte/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

|                                                                                   |                                                                                              |                                                                           |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <b>Manual de Políticas y Procedimientos de la<br/>Oficina de Libre Acceso de Información</b> | Código documento: OAI-MPP-01<br>Código de Proceso: PA05.0<br>Versión: 1.0 |  |
|                                                                                   | Nivel de confidencialidad: Uso interno                                                       | Fecha: 06/11/2019<br>Página: 29 de 33                                     |  |

- ☐ REGLAMENTOS    ☐ DECLARACIONES JURADAS DE PATRIMONIOS    ☐ PROYECTOS  
☐ SERVICIOS

**Motivación de la solicitud de información:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Informaciones o datos requeridos en la solicitud de información:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**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**

|                                                                                   |                                                                                              |                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Manual de Políticas y Procedimientos de la<br/>Oficina de Libre Acceso de Información</b> | Código documento: OAI-MPP-01<br>Código de Proceso: PA05.0<br>Versión: 1.0 |
|                                                                                   | Nivel de confidencialidad: Uso interno                                                       | Fecha: 06/11/2019<br>Página: 30 de 33                                     |

SISTEMA NACIONAL  
DE ATENCIÓN CIUDADANA



General

## QUEJAS & RECLAMACIONES

No. Caso

Tipo\*

SELECCIONAR VALOR

Estado

SELECCIONAR VALOR

RAI

## Detalle del Denunciante

Cedula / Pasaporte\*

Nombre\*

Telefono 1\*

Correo Electronico

Telefono 2

Sector

**Calle**

**Provincia\***

SELECCIONAR VALOR

**Numero**

**Municipio**

**Edificio**

**Residencial**

**Rango de edad\***

SELECCIONAR RANGO

**Sexo\***

SELECCIONAR GENERO

**Vía por la que accedió al servicio**

SELECCIONAR

**Fecha de solicitud del servicio**

**Medio para envío de respuesta**

SELECCIONAR

### Detalle de la Queja o Reclamacion

**Descripcion\***

Institución Asignada\*

SELECCIONAR VALOR

Departamento de la Institución

Servicio / Producto

Telefono referencias

Referencias

Sector

Calle

Provincia

SELECCIONAR VALOR

Numero

Municipio

Edificio

|                                                                                                                                               |                                                                                              |                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>GOBIERNO DE LA<br/>REPÚBLICA DOMINICANA<br/>EDUCACIÓN</p> | <b>Manual de Políticas y Procedimientos de la<br/>Oficina de Libre Acceso de Información</b> | Código documento: OAI-MPP-01<br>Código de Proceso: PA05.0<br>Versión: 1.0<br>Fecha: 06/11/2019<br>Página: 33 de 33 |
|                                                                                                                                               | Nivel de confidencialidad: Uso interno                                                       |                                                                                                                    |