Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Firmado digitalmente por INDIANA DEL ROSARIO MEDRANO SUAZO
Fecha: 2022.07.28 11:54:01 -04'00'

Lic. Indiana Del Rosario Medrano Suazo
Responsable de Acceso a la Información **(RAI)**

Santo Domingo, R.D.
2022

Elaborado por: Emmanuel Monción		Versión 01
Aprobado por: Oficina de Acceso a la Información (OAI)		Fecha:
Aprobado por: Planificación y Desarrollo	Revisado por: Licda. Indiana Medrano	

OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION

La Ley General de Libre Acceso a la Información establece que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información completa, apropiada y oportuna, de empresas con participación estatal. Esta ley fue promulgada por el PoderEjecutivo con el No. 200-04 de fecha 13 de julio del 2004 y el Decreto No. 130-05 de fecha 25 de febrero del 2005, que aprueba el reglamento de aplicación.

En atención a lo antes expuesto, la Ley General de Libre Acceso a la Información busca regular el eficiente servicio del derecho a la información.

VISIÓN: Ser una entidad del Estado que garantice y promueva la transparencia de los actos de sus funcionarios y/o empleados, así como de sus labores cotidianas.

MISIÓN: Garantizar el acceso de los usuarios a la información sobre la gestión de FODEARTE.

OBJETIVO: La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública de FODEARTE debe ser el medio a través del cual los ciudadanos puedan hacer efectivo y ejercer su derecho del Libre Acceso a la Información Pública.

FUNCIONES:

Las OAI cumplirán con las siguientes funciones (**Artículo 11):**

a. Recolectar, sistematizar y difundir la información a que se refiere el Capítulo IV del presente reglamento;

b. Recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información;

c. Auxiliar en la elaboración de solicitudes de acceso a la información y, en su caso, orientar a los solicitantes respecto de otros organismos, instituciones o entidades que pudieran tener la información que solicitan;

d. Realizar los trámites dentro de su organismo, institución o entidad, necesarios para entregar la información solicitada;

e. Efectuar las notificaciones a los solicitantes;

f. Proponer los procedimientos internos que pudieran asegurar una mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información;

g. Llevar un archivo de las solicitudes de acceso a la información, sus antecedentes, tramitación, resultados y costos;

h. Elaborar estadísticas y balances de gestión de su área en materia de acceso a la información.

i. Poner a disposición de la ciudadanía, tanto en Internet como en un lugar visible en sus instalaciones, un listado de los principales derechos que, en materia de acceso a la información, asisten al ciudadano.

j. Elaborar, actualizar y poner a disposición de la ciudadanía un índice que contenga la información bajo su resguardo y administración.

k. Realizar las correspondientes tachas en caso de solicitarse un documento que contenga información parcialmente reservada. Las tachas se harán bajo la responsabilidad de la máxima autoridad del organismo, institución o entidad.

l. Realizar las demás tareas necesarias que aseguren el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información, la mayor eficiencia en su misión y la mejor comunicación entre el organismo, institución o entidad y los particulares.

f. Supervisar la aplicación de los criterios, reglamentos y procedimientos para su organismo, institución o entidad, en materia de clasificación y conservación de la documentación, así como la organización de archivos;

g. Impulsar la actualización permanente de la información descripta en el Capítulo IV del presente reglamento en su organismo, institución o entidad.

h. Compilar las estadísticas y balances de gestión de su área en materia de acceso a la información, elaborados por las respectivas OAI, y confeccionar un informe anual respecto de su organismo, institución o entidad, que será publicado en las páginas de Internet oficiales y difundido por todos los medios posibles.

Elaborado por: Emmanuel Monción		Versión 01
Aprobado por: Oficina de Acceso a la Información (OAI)		Fecha:
Aprobado por: Planificación y Desarrollo	Revisado por: Licda. Indiana Medrano	

Responsables de Acceso a la Información (RAI)

Los Responsables de Acceso a la Información (RAI) serán personas con amplios y comprobables conocimientos sobre la estructura, organización, misión, funciones, actividades, procesos, documentación e información general de su institución, así como sobre la legislación relacionada con el derecho de acceso a la información, y tendrán dedicación exclusiva a las tareas encomendadas por esta norma. (**Artículo 9)**

Los RAI tendrán las siguientes funciones a su cargo (**Artículo 10):**

a. Realizar todas las tareas encomendadas en el presente, bajo la dirección de la autoridad máxima del organismo, institución o entidad, actuando de modo coordinado con dicha autoridad.

b. Comunicarse periódicamente y coordinar su trabajo con los RAI de los demás organismos, instituciones y entidades descriptos en el Artículo 1 y en el Artículo 4, párrafo único, de la LGLAIP, a los fines de ampliar y mejorar las fuentes y bases de las informaciones, y de canalizar prontamente sus respectivas tramitaciones.

c. Realizar las gestiones necesarias para localizar los documentos en los que conste la información solicitada.

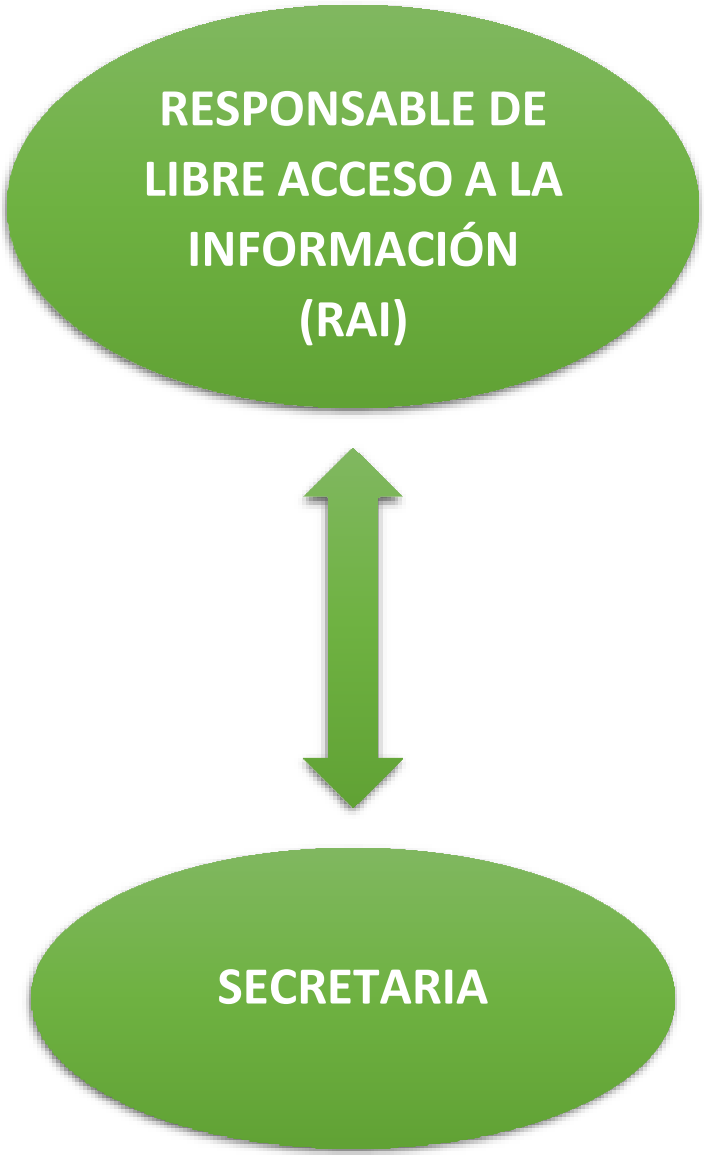
d. Enviar a la oficina pertinente aquellas solicitudes que fueran presentadas en una oficina no competente - en los términos del Artículo 7, párrafo II de la LGLAIP - bajo su dependencia, para que la solicitud de información sea respondida adecuadamente.

e. Instituir los criterios, reglamentos y procedimientos para asegurar eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información, elaborando un programa para facilitar la obtención de información del organismo, institución o entidad, que deberá ser actualizado periódicamente y que incluya las medidas necesarias para la organización de los archivos;

Elaborado por: Emmanuel Monción		Versión 01
Aprobado por: Oficina de Acceso a la Información (OAI)		Fecha:
Aprobado por: Planificación y Desarrollo	Revisado por: Licda. Indiana Medrano	

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI)



LINEAMIENTOS GENERALES

Elaborado por: Emmanuel Monción		Versión 01
Aprobado por: Oficina de Acceso a la Información (OAI)		Fecha:
Aprobado por: Planificación y Desarrollo	Revisado por: Licda. Indiana Medrano	

✓Solicitud de Acceso a la Información Pública

El formulario de solicitud de acceso a la información pública debe contener, como mínimo, los siguientes requisitos:

1. Nombre completo de la persona que realiza la solicitud.

2. Identificación clara y precisa de los datos e informaciones que requiere el solicitante.

3.Identificación de la autoridad pública responsable que posee la información.

4.Motivación de las razones por las cuales se requieren los datos e informaciones solicitadas.

5. Lugar o medios para recibir las notificaciones.

Además de estos requisitos, se contemplarán los siguientes lineamientos:

1. El formulario de acceso a la información deberá contener la imagen institucional que identifique el Ministerio.
2. El formulario, para ser válido, deberá estar firmado por funcionario competente y debidamente sellado.
3. Deberá procurarse la entrega de un acuse de recibo al solicitante, indicando fecha y hora de la recepción.

✓Prórroga Excepcional

En virtud del Artículo 8 de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, podrá solicitarse una prórroga excepcional de 10 días para la entrega de la información. Se seguirán los siguientes lineamientos:

1. La solicitud de prórroga deberá ser debidamente hecha y para casos excepcionales.
2. La decisión de prorrogar la entrega será notificada al ciudadano por vía escrita o electrónica.
3. Se hará constar en el expediente copia de la solicitud de prórroga, así como las razones que motivaron la misma.

✓Entrega de Información Solicitada

Elaborado por: Emmanuel Monción		Versión 01
Aprobado por: Oficina de Acceso a la Información (OAI)		Fecha:
Aprobado por: Planificación y Desarrollo	Revisado por: Licda. Indiana Medrano	

Para la entrega de la información solicitada, se cumplirán los siguientes lineamientos:

1. La entrega de la información se hará por la vía escogida por el usuario en el formulario de solicitud.
2. Se dejará constancia en el expediente de la entrega de la información, firmada por el solicitante.
3. Se asentará en un registro la constancia de la entrega, a los fines de preparar la memoria de la OAI.

✓**Declinación de Información Solicitada**

Se declinará una solicitud de acceso a la información, si ésta no cumple con las descripciones antes señaladas. La misma será debidamente comunicada al ciudadano a través del medio que escogió en el formulario de solicitud de Libre acceso a la información. La declinación se registrará en los registros de la OAI.

Elaborado por: Emmanuel Monción		Versión 01
Aprobado por: Oficina de Acceso a la Información (OAI)		Fecha:
Aprobado por: Planificación y Desarrollo	Revisado por: Licda. Indiana Medrano	

DEFINICIONES

LGLAIP: Ley General de Libre Acceso a la información Pública.

Información: Es el conjunto de datos contenidos en documentos, archivos digitales, archivos de audiovisuales o cualquier otro formato producidos en el marco de la actividad del servicio público, así como cualquier tipo de documentación financiera, relativa al presupuesto que sirva de base a una decisión de naturaleza administrativa y las minutas de reuniones oficiales.

OAI: Oficina de Acceso a la Información Pública.

RAI: Responsable del Acceso a la Información.

MAE: Máxima Autoridad Ejecutiva.

SAIP: Sistema de Acceso a la Información Pública.

Políticas: Los lineamientos o políticas que rigen el proceso de recepción de solicitudes físicas de acceso a la información están contenidas en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04, de fecha 28 de julio del 2004

Sub-portal: Es un sitio web que ofrece al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados a un mismo tema.

Elaborado por: Emmanuel Monción	Versión 01
Aprobado por: Oficina de Acceso a la Información (OAI)	Fecha:
Aprobado por: Planificación y Desarrollo	Revisado por: Licda. Indiana Medrano

PR-OAI-001

Proceso: GESTIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

1. **Objetivo:** Describir las actividades necesarias para la recepción de las solicitudes de acceso a la información, enviadas por los ciudadanos.
2. **Alcance:** Este procedimiento abarca desde la recepción de la solicitud de acceso a la información por parte del ciudadano, hasta que se descarga y se archiva la confirmación de entrega de la respuesta enviada al ciudadano en el SAIP.

3. Responsabilidades de los Participantes

Es responsabilidad del RAI:

- ✓ Recibir las solicitudes de acceso a la información enviadas a FODEARTE.
- ✓ Sellar y firmar las solicitudes físicas como evidencia de recepción de las mismas.
- ✓ Codificar solicitudes (físicas) recibidas por orden secuencial.
- ✓ Reasignar las solicitudes recibidas en el portal, en caso de ser necesario.
- ✓ Realizar las investigaciones de lugar para dar respuestas a las solicitudes recibidas.
- ✓ Preparar la comunicación que dará respuesta a la solicitud recibida.
- ✓ Dar respuesta a través del SAIP a los ciudadanos.
- ✓ Generar y archivar la confirmación de respuesta generada del SAIP.
- ✓ Archivar la documentación soporte de las respuestas a las solicitudes recibidas.
- ✓ Mantener actualizado el control de las solicitudes recibidas.
- ✓ Validar que la comunicación remitida a los ciudadanos cumpla con los criterios de transparencia de FODEARTE.

Es responsabilidad de la Máxima Autoridad Ejecutiva:

- ✓ Autorizar las comunicaciones remitidas como respuesta de las solicitudes realizadas por los ciudadanos en el sub-portal de transparencia

Es responsabilidad de las áreas internas:

- ✓ Proveer las informaciones necesarias a la RAI para dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

Elaborado por: Emmanuel Monción		Versión 01
Aprobado por: Oficina de Acceso a la Información (OAI)		Fecha:
Aprobado por: Planificación y Desarrollo	Revisado por: Licda. Indiana Medrano	

Base Legal

Constitución Política de la República Dominicana, de fecha 13 de junio de 2015.

Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04, de fecha 28 de julio del 2004 (LGLAIP);

Decreto No. 130-05 que aprueba el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 25 de febrero de 2005.

Sub-proceso: **Gestión de Recepción y Respuestas a las Solicitudes de Información**

1.1. Descripción del Proceso

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Secretaria	1.1.1. Recibe la solicitud de acceso a la información
	Si la solicitud es recibida físicamente:
	1.1.2. Sella, firma y codifica la solicitud;
	1.1.3. Registra la solicitud en el SAIP.
	Si la solicitud es recibida a través del SAIP:
	1.1.4. Verifica si la solicitud pertenece a FODEARTE
Si la solicitud no pertenece a FODEARTE	
Secretaria	1.1.5. Remite al RAI, para su validación y procedimiento a seguir
RAI	1.1.6. Revisa la solicitud e informa a la Secretaria a que institución reasignar la solicitud
Secretaria	1.1.7. Reasigna la solicitud a la institución correspondiente a través del SAIP
	1.1.8. Genera e imprime el comprobante de cambio de institución
	1.1.9. Almacena digital y físicamente el comprobante de cambio de institución. **Fin del proceso.**
Si la solicitud pertenece a FODEARTE	
Secretaria	1.1.10. Realiza, vía correo electrónico, la investigación, solicitándole las respuestas a los departamentos correspondientes
	1.1.11. Prepara comunicación detallada y precisa con la respuesta a la solicitud recibida del ciudadano
	1.1.12. Remite la comunicación al Responsable de Acceso a la Información, para su validación
RAI	1.1.13. Recibe la comunicación con la respuesta a la solicitud de información recibida;

	1.1.14. Valida que la comunicación esté correcta
	1.1.15. Si la comunicación está correcta: firma
	1.1.16. Si la comunicación está incorrecta: remite las observaciones al RAI para su corrección.
	1.1.17. Si es necesario realizar algún ajuste a la respuesta para el ciudadano, realiza las correcciones de lugar.
	1.1.18. Si no es necesario realizar algún ajuste, remite la comunicación a la MAE para su aprobación;
MAE	1.1.18 Recibe la comunicación de la respuesta a la solicitud de información recibida
	1.1.19 Verifica que la comunicación esté correcta para responder a la solicitud del ciudadano:
	1.1.20 Si la comunicación cumple la respuesta a la solicitud del ciudadano, firma en el campo correspondiente. Continúa al paso No. 11;
	1.1.21 Si la comunicación no cumple para dar respuesta a la solicitud del ciudadano, devuelve la misma al RAI con las observaciones de lugar. Continúa en el paso No. 11;
RAI	1.1.22 Recibe comunicación de la MAE;
	1.1.23 Verifica los ajustes que debe realizar a la comunicación
	1.1.24 Realiza los ajustes correspondientes. Regresa al paso No.1.1.17;
Secretaria	1.1.25 Si no se debe realizar ajuste a la comunicación, prepara documentación 1.1.26 Escanea documentación soporte y la carga en el SAIP 1.1.27 Responde solicitud al ciudadano en el SAIP 1.1.28 Descarga confirmación de entrega y guarda digitalmente 1.1.29 Imprime la confirmación de entrega y archiva con el expediente físico 1.1.30 Completa el control de las solicitudes recibidas y trabajadas en la carpeta digital del área. Fin del proceso.

Formularios:

1. Registro y Control de Solicitudes de Información recibidas

Archivos:

1. Comunicación con la respuesta al ciudadano aprobada por la MAE

2. Soporte para dar respuesta a la solicitud de acceso a la información;
3. Archivo de confirmación de entrega de la información solicitada

Puntos de Control:

- ✓ PC-01: Verificar que los campos mínimos requeridos para dar respuesta a la solicitud sean completados.
- ✓ PC-02: Asegurar que todos los procesos estén validados por el personal correspondiente: RAI, MAE.
- ✓ PC-03: Verificar que toda la documentación soporte de la investigación está contenida en la respuesta enviada.
- ✓ PC-04: Asegurar que tan pronto se completen las solicitudes se complete el control de solicitudes.

Indicadores de Gestión:

1. Tiempo de solicitudes respondidas/Tiempo de respuesta establecido por Ley.
2. Porcentaje de solicitudes dentro del tiempo establecido

Documentación de soporte;

- ✓ Comunicación de solicitud de informaciones a las áreas internas

Elaborado por: Emmanuel Monción		Versión 01
Aprobado por: Oficina de Acceso a la Información (OAI)		Fecha:
Aprobado por: Planificación y Desarrollo	Revisado por: Licda. Indiana Medrano	

DF-OAI-A1: Diagrama de flujo de gestión de solicitudes de acceso a la información

Elaborado por: Emmanuel Monción	Versión 01
Aprobado por: Oficina de Acceso a la Información (OAI)	Fecha:
Aprobado por: Planificación y Desarrollo	Revisado por: Licda. Indiana Medrano

PR-OAI-002

GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS A TRAVÉS DEL PORTAL 311

I. Objetivo:

Describir las actividades necesarias para recibir y dar respuesta a Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias recibidas, a través del portal del 311.

2. Alcance

Este procedimiento abarca desde la recepción de las Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias recibidas, a través del portal 311, hasta dar una respuesta oportuna.

Entrada: Solicitudes de queja, reclamo, denuncia o sugerencia de los ciudadanos
Salida: Respuesta a la queja, reclamo, denuncia o sugerencia

3. Responsabilidades de los Participantes

Es responsabilidad del(la) RAI:

- ✓ Recibir y reasignar, de ser necesario, las solicitudes recibidas en el portal del 311.
- ✓ Realizar las investigaciones de lugar para preparar la respuesta de las solicitudes recibidas.
- ✓ Dar respuesta oportuna a las solicitudes recibidas en el portal del 311.

Es responsabilidad de la Máxima Autoridad Ejecutiva:

- ✓ Validar las respuestas a las solicitudes del portal de 311.

Es responsabilidad de las áreas internas de FODEARTE que dan respuestas a las (Queja, Reclamo, Denuncia y Sugerencia (QRDS):

- ✓ Proveer las informaciones necesarias al(la) RAI para responder las QRDS de los ciudadanos.

4. Base Legal

- Constitución Política de la República Dominicana, de fecha 13 de junio de 2015.
- Decreto No. 694-09 que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana, de fecha 17 de septiembre de

- Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04, de fecha 28 de julio del 2004, (LGLAIP).
-

5. Definiciones

Denuncia: Es el acto por el que cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento del órgano competente la existencia de un determinado hecho que, a su juicio, constituye una conducta faltosa.

Información: Es el conjunto de datos contenidos en documentos escritos, archivos digitales, archivos de audio, audiovisuales o cualquier otro formato producidos en el marco de la actuación de la administración, así como cualquier tipo de documentación financiera relativa al presupuesto público o proveniente de instituciones financieras del ámbito privado que sirva de base a una decisión de naturaleza administrativa y las minutas de reuniones oficiales.

LGLAIP: Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.

FODEARTE: Dirección de Fomento y Desarrollo de la Artesanía Nacional

OAI: Oficina de Acceso a la Información Pública.

OGTIC: Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y

Comunicación.QRDS: Siglas de Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.

Queja: Expresión de disgusto, enfado o insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o particulares que llevan a cabo una función estatal.

RAI: Responsable del Acceso a la Información.

Reclamación: Exigencia, petición o demanda de una compensación económica o resarcimiento de cualquier índole, por parte de ciudadano, motivada a su juicio por incumplimientos derivados de una obligación de la administración, injusticia, incumplimientos de la ley o reconocimiento de la existencia de un derecho.

Sugerencia: Propuesta de una idea para que se tenga en consideración a la hora de hacer algo o cualquier pro puesta para mejorar los servicios que presta el gobierno a la ciudadanía.

Elaborado por: Emmanuel Monción	Versión 01
Aprobado por: Oficina de Acceso a la Información (OAI)	Fecha:
Aprobado por: Planificación y Desarrollo	Revisado por: Licda. Indiana Medrano

Políticas: Los lineamientos o políticas que rigen el proceso de gestión de solicitudes del 311 están contenidas en el Decreto No. 694-09, el cual instruye a todas las instituciones del Estado a integrarse a la Línea de Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones y la Guía de Operaciones Sistema 311.

6. Normas:

6.1. El tiempo de respuesta establecido por la Guía de Operaciones Sistema 311 es: **5 días calendario**, prorrogables por igual número de días si lo amerita, para quejas y reclamaciones de solución inmediata. La **solución mediata será de un máximo de 30 días**, prorrogables por 15 días más si lo amerita.

6.2. Luego de recibida la solicitud se tienen **48 horas para abrir la solicitud**, de acuerdo a lo establecido en la Guía de Operaciones Sistema 311, dentro de este mismo período deberá **contactar al ciudadano por alguna de las vías suministradas e informarle acerca de la recepción del mismo**. El RAI deberá insertar en el área de "Notas" la información referente al Departamento al que fue asignado el caso e indicar si la solución es mediata o inmediata;

6.3. El tiempo máximo de solución de un caso **no deberá exceder los 45 días calendario**;

Elaborado por: Emmanuel Monción	Versión 01
Aprobado por: Oficina de Acceso a la Información (OAI)	Fecha:
Aprobado por: Planificación y Desarrollo	Revisado por: Licda. Indiana Medrano

PR-OAI-002
GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS A TRAVÉS DEL PORTAL 311

7. Descripción del Proceso

Responsable	Actividad
RAI Secretaria	7.1. Recibe las solicitudes de los ciudadanos de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en el portal 311;
Secretaria	7.2. Verifica si dentro de las solicitudes existen sugerencias:
RAI/Secretaria	7.3. Si existen sugerencias, responde la solicitud dando las gracias al ciudadano por la misma;
RAI	7.4. Remite, vía correo electrónico, las sugerencias a la Secretaria-Asistente del Despacho del Director Ejecutivo. para que se tome el plan de acción de lugar. **Fin del proceso**
Secretaria	7.5. Si no existen sugerencias, continúa en el siguiente paso
Secretaria	7.6. Verifica si las solicitudes corresponden a FODEARTE
RAI Secretaria	7.7. Si las solicitudes corresponden a FODEARTE, realiza vía correo electrónico las investigaciones con las áreas internas, para dar la respuesta oportuna.
RAI Secretaria	7.8. Si las solicitudes recibidas no pertenecen a FODEARTE, reasigna la misma al área correspondiente y genera e imprime el comprobante de cambio de institución; 7.9. Almacena digital y físicamente el comprobante de cambio de institución;
Secretaria	7.10.
Secretaria	7.11. Recibe respuesta del área interna correspondiente.
RAI Secretaria	7.12. Elabora y remite, la respuesta que se le dará a la solicitud, a MAE para su validación;
MAE	7.13. Recibe del(la) RAI la respuesta a la solicitud del ciudadano;
	7.14. Valida si la respuesta satisface la solicitud para ciudadano:
	7.15. Si la respuesta no cumple con los criterios definidos, remite las observaciones correspondientes al (la) RAI
	7.16. Si la respuesta cumple con los criterios definidos, aprueba la misma y remite a la RAI.
RAI	7.17. Recibe la aprobación de la MAE.

Secretaria	7.18. Responde la solicitud en el portal del 311 en "Respuesta a la queja, reclamo, denuncia o sugerencia" elaborada por el (la) RAI
Secretaria	7.19. Da respuesta a la queja, reclamo, denuncia o sugerencia, aprobada por el RAI, al ciudadano
	7.20. Descarga confirmación de entrega y guarda digitalmente.
	7.21. Imprime la confirmación de entrega y archiva con el expediente físico.
	7.22. Completa el control de las solicitudes recibidas y trabajadas en la carpeta digital del área. Fin del proceso.

Nota: Las informaciones que debe contener el control son: 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).

Puntos de Control:

PC-01: Asegurar que las solicitudes sean abiertas dentro de las 48 horas establecidas en la Guía de Operaciones del Sistema 311.

PC-02: Verificar que los campos mínimos requeridos para dar respuesta a la solicitud sean completados.

PC-03: Asegurar que las solicitudes con respuestas inmediatas sean resueltas dentro de los 5 días calendario establecidos.

PC-04: Asegurar que las solicitudes con respuestas mediatas sean resueltas dentro de los 30 días hábiles establecidos.

PC-05: Verificar que toda la documentación soporte de la investigación está contenida en la respuesta enviada.

PC-06: Asegurar que tan pronto se completen las solicitudes se complete el Registro Control de Solicitudes.

Indicadores de Gestión

- Tiempo de solicitudes respondidas/ Tiempo de respuesta establecido por Ley. (Indica el porcentaje de solicitudes respondidas a tiempo).
- Tiempo de solicitudes abiertas/ Tiempo establecido por ley para abrir las solicitudes (Indica el porcentaje de solicitudes abiertas a tiempo).

Elaborado por: Emmanuel Monción		Versión 01
Aprobado por: Oficina de Acceso a la Información (OAI)		Fecha:
Aprobado por: Planificación y Desarrollo	Revisado por: Licda. Indiana Medrano	

DF-OAI-002 Diagrama de Flujo gestión de quejas, reclamos, denuncias o sugerencias de FODEARTE a través del portal 311

Elaborado por: Emmanuel Monción	Versión 01
Aprobado por: Oficina de Acceso a la Información (OAI)	Fecha:
Aprobado por: Planificación y Desarrollo	Revisado por: Licda. Indiana Medrano

PR-OAI-003

Proceso: ACTUALIZACIÓN DEL SUB-PORTAL DE TRANSPARENCIA

1. **Objetivo:**

   Describir las actividades necesarias para actualizar mensualmente el sub-portal de transparencia de FODEARTE

2. **Alcance**

   Este procedimiento abarca desde la solicitud de las informaciones, por parte del(la) RAI, a las áreas correspondientes para actualizar el sub-portal hasta la publicación de las informaciones actualizadas en el sub-portal de transparencia

3. **Responsabilidades**

Es responsabilidad de RAI:

- ✓ Solicitar a las áreas correspondientes las informaciones necesarias para colgar en el sub-portal de transparencia.
- ✓ Preparar el documento que servirá de base para que el web master realice laactualización en el sub-portal de transparencia.
- ✓ Asegurar que las informaciones colgadas en el sub-portal de transparencia estén debidamente actualizadas.

Es responsabilidad de las áreas internas de FODEARTE:

- ✓ Proveer las informaciones necesarias para actualizar el sub-portal de transparencia de FODEARTE mensualmente, en la fecha prevista

Es responsabilidad del Web master:

- ✓ Realizar las actualizaciones solicitadas por el(la) RAI en el sub-portal de transparencia de FODEARTE

IV. Base Legal

- Constitución Política de la República Dominicana d/f. 13 de junio de 2015.
- Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04, de fecha 28 de julio del 2004, (LGLAIP);
- Decreto No. 130-05 que aprueba el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 25 de febrero de 2005.

Elaborado por: Emmanuel Monción		Versión 01
Aprobado por: Oficina de Acceso a la Información (OAI)		Fecha:
Aprobado por: Planificación y Desarrollo	Revisado por: Licda. Indiana Medrano	

RECOPILACION INFORMACIONES DE LAS AREAS INTERNAS Y PUBLICACION EN EL SUB-PORTAL DE TRANSPARERNCIA

Secretaria	1. Realiza solicitud de Informaciones a las áreas internas. Según calendario del año, los días 25 o antes, de cada mes, se remite, vía correo electrónico, a todos los encargados departamentales, una comunicación que se anexa, donde se les solicita la entrega de las informaciones correspondiente al mes en curso.
Secretaria /RAI	2. Verifican que todos han recibido la solicitud. Realizan entrega de manera personal, a cada encargado departamental, la solicitud de informaciones impresa, firmada y sellada por RAI, de la cual los encargados firman acuse de recibo
Secretaria	3. Envía Recordatorio de solicitud. Los días primero, o antes, de cada mes remite, vía correo electrónico, un "recordatorio", el cual se anexa a este Manual de Procedimientos
Áreas Internas	4. Reciben correo del(la) RAI, con la solicitud de las informaciones para la actualización del sub-portal de transparencia
	5. Recopilan y remiten a la RAI, vía correo electrónico o mediante dispositivo de memoria, las informaciones solicitadas
Secretaria	6. Prepara el documento que servirá de guía para la actualización del sub-portal de transparencia correspondiente al mes que transcurre (Guía de informaciones a ser actualizadas)
	7. Recibe las informaciones solicitadas de las áreas correspondientes
	8. Remite la Guía de Informaciones, vía correo electrónico al Web master para la actualización del sub-portal de transparencia, con los documentos correspondientes
Web master	9. Recibe la guía y los documentos, vía correo electrónico, para la actualización del sub- portal de transparencia
	10. Realiza la actualización en el sub-portal de Transparencia de acuerdo a la solicitud recibida
	11. Notifica vía correo electrónico a la Oficina de Acceso a la Información que el sub-portal de transparencia está actualizado según la solicitud recibida

Secretaria	12. Recibe vía correo electrónico la confirmación del Web master que el sub• portal se encuentra actualizado
	13. Verifica si el sub-portal fue actualizado correctamente
	14. Si se deben realizar ajustes en el sub-portal de transparencia, indica al Web master las correcciones que deben realizarse, vía correo electrónico. Regresa al paso 12.
	15. Si no debe realizar ajustes en el sub-portal de transparencia, responde correo a Web master, dando como buena y válida la actualización realizada.
	16. Notifica al(la) RAI de que el sub• portal fue actualizado y remite el documento de registro de informaciones a ser actualizadas en el Sub-Portal de Transparencia
	17. Actualiza el Índice de Documentos
RAI	18. Recibe documento de registro de informaciones a ser actualizadas en el Sub-Portal de Transparencia y verifica si el sub-portal fue actualizado correctamente
	19. Una vez verificado, remite a la MAE la Guía de informaciones actualizadas en el Sub-Portal de Transparencia. Fin del proceso.

AREAS INTERNAS:

- ✓ División Jurídica
- ✓ Recursos Humanos
- ✓ División de Compras (Administrativo)
- ✓ Almacén (Administrativo)
- ✓ Dpto. Financiero
- ✓ División de Contabilidad
- ✓ División de Presupuesto
- ✓ Planificación y Desarrollo
- ✓ Proyecto UPA (PyD)
- ✓ División de Evaluación y Monitoreo (PyD)
- ✓ Analista (PyD)
- ✓ TIC's

Elaborado por: Emmanuel Monción		Versión 01
Aprobado por: Oficina de Acceso a la Información (OAI)		Fecha:
Aprobado por: Planificación y Desarrollo	Revisado por: Licda. Indiana Medrano	

Documentos:

- ✓ Comunicación de solicitud de informaciones a las áreas internas para actualizar Sub-Portal de Transparencia, firmada como acuse de recibo
- ✓ Mensaje de correo electrónico de recordatorio para la entrega de las informaciones solicitadas a las áreas internas
- ✓ Guía de informaciones a ser actualizadas, debidamente completada

Puntos de Control (RAI)

PC-01: Verificar toda la información necesaria para actualizar el sub-portal.

PC- 02: Verificar toda la información colgada en el sub-portal de transparencia de FODEARTE

PC-03: Verificar con las áreas correspondientes que toda la información necesaria para actualizar el sub-portal está disponible.

Fecha de actualización del sub-portal de transparencia: Día 10 del mes.

Nota: Debe consultarse el calendario anual, que indica los días feriados del mes, para determinar si el día 10 es feriado.

Documentación de soporte:

- ✓ Mensaje de solicitud a las áreas internas para la entrega de las informaciones
- ✓ Mensaje de recordatorio a las áreas internas
- ✓ Mensaje de remisión al web master, indicando las informaciones que se leestán remitiendo para que realice la actualización
- ✓ Documento de registro de informaciones a ser actualizadas en el Sub-Portal de Transparencia, indicando lo publicado, el cual se remite a la MAE cada mes
- ✓ Si es necesario realizar correcciones, mensaje de notificación al web master, indicando las informaciones o documentos a ser corregidos, para que realice la actualización
- ✓ Mensaje de confirmación del web master de que realizó la actualización correspondiente en el sub-portal de transparencia