



## Manual de Procedimiento de la Oficina de Acceso a la Información Municipal (OAIM)

### Presentación:

La Alcaldía de Santo Domingo Norte con este manual de procedimiento expresa su compromiso en la aplicación de la Ley General de Acceso a la Información Pública 200-04 y su en reglamento de aplicación, y reafirma su responsabilidad con la transparencia y la ética en el ejercicio de su accionar.

Con el presente documento La Alcaldía de Santo Domingo Norte establece la organización y funciones de la Oficina de Acceso a la Información Municipal (OAIM), principios, valores, base legal, formularios, procedimientos aplicados y la descripción de puestos de los recursos humanos de dicha dependencia municipal.

Este manual esta realizado en cumplimiento y respeto de las leyes vigentes en materia de acceso a la información, la Constitución de la República del 2010, la ley 176-07, los tratados internacionales, las normativas de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) y la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC), teniendo como fin el de proveer un servicio excepcional y de calidad a la ciudadanía.

### 1- Justificación:

La Constitución de la República Dominicana, las leyes 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y la 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios, así

como la Declaración Universal de los Derechos Humanos establecen como Derecho de todo ciudadano el solicitar y recibir información completa del Estado Dominicano y empresas o compañías con participación estatal, y para garantizar el derecho a saber se crearan los mecanismos necesarios.

Es responsabilidad de las empresas del Estado autónomas o descentralizadas la creación de una Oficina de Acceso a la Información para a través de está garantizar el acceder de forma organizada, eficiente, oportuna, completa, veraz y transparente, respetando el plazo que estipula la ley y el reglamento de acceso a la información.

El Decreto 130-05 que sirve como reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública (LGLAIP), establece en su artículo 12, (literal d), la elaboración de los Manuales de procedimientos adecuados y ajustarse estrictamente a lo dispuesto por esta reglamentación.

En tal sentido, la Oficina de Acceso a la Información Municipal (OAIM) del Ayuntamiento de Santo Domingo Norte, elaboró este manual de procedimiento con el objetivo de dar a conocer como se procesan las solicitudes de información y cada uno de los procedimientos que en esta se aplican.

Manual de Procedimiento OAIM Alcaldía de SDN Página 2

## 2- Oficina de Acceso a la Información Municipal (OAIM)

### 2.1 Misión:

La OAIM tiene como misión cumplir con el deber de garantizar el libre acceso a la información y publicar los actos del Ayuntamiento de Santo Domingo Norte. Y canalizar toda la actividad relacionada con la publicidad de sus actuaciones y resoluciones o cualquiera otra información que obre en su poder, a fin de atender las peticiones que le dirijan los ciudadanos en el ejercicio de su derecho al libre acceso a la información pública.

### 2.2 Visión:

Constituirnos en una de las OAIM más respetuosa de la ley 200-04 y su reglamento de aplicación. Contando con los recursos humanos más calificados, eficientes, actualizados y que presten el mejor servicio al ciudadano en materia de acceso a la información.

2.3 Valores: Integridad, Sinceridad, Responsabilidad, Cambio, Honestidad, Transparencia, Trabajo en equipo, Capacitación, Cumplimiento, Credibilidad

2.4 Objetivo General:

Convertir la información en una herramienta al servicio de la ciudadanía para garantizar el derecho del ciudadano al libre acceso a la información pública, siguiendo los lineamientos de la Ley General de Acceso a la Información Pública y las normas establecidas por la Alcaldía.

2.5 Objetivos Específicos:

Estimular la transparencia en los actos del Ayuntamiento de Santo Domingo Norte. Poner a la disposición de la ciudadanía las informaciones de manera completas, correctas y facilitar el acceso a estas. Mantener actualizada la página web de la Alcaldía en el apartado de transparencia. Velar por la publicación de los procesos de compras y contrataciones de la Alcaldía.

Manual de Procedimiento OAIM Ayuntamiento de SDN Página 3

Establecer un sistema organizado que permita trabajar bajo las normas de calidad que sean establecidas. Cumplir con los requerimientos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, como órgano regulador de la transparencia gubernamental. Garantizar la participación de los munícipes en la consulta de las reglamentaciones que así lo ameriten.

2.6 Meta:

La Oficina de Acceso a la Información Municipal se propone cumplir con todas las reglamentaciones existentes y adecuar su plataforma según sea necesario para garantizar el libre acceso a la información municipal por parte

de los ciudadanos. Ser eficientes y eficaz en el manejo de las solicitudes de información, la recepción de propuestas, quejas, denuncias y sugerencias.

## 2.7 Estructura Organizacional:

Título de la unidad: Oficina de Acceso a la Información Municipal  
Naturaleza de la Unidad: Consultivo o Asesor, Estructura Orgánica: El personal que la integra, Relación de Dependencia: Despacho del Alcalde:  
Relación de Coordinación: Con todas las unidades del ayuntamiento

## 2.8 Organigrama:

### 3 Funciones Principales de la Oficina de Acceso a la Información |

Según el Capítulo II, Artículo 11, de la Ley General de Libre Acceso a la Información, y su Reglamento de aplicación tendrá las siguientes funciones:

Recolectar, sistematizar y difundir la información a que se refiere el Capítulo IV del presente reglamento; Recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información; 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. Realizar los trámites dentro de su organismo, institución o entidad, necesarios para entregar la información solicitada; Efectuar las notificaciones a los solicitantes;

Despacho del Alcalde

OAIM

### Manual de Procedimiento OAIM Ayuntamiento de SDN Página 4

Proponer los procedimientos internos que pudieran asegurar una mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información; Llevar un archivo de las solicitudes de acceso a la información, sus antecedentes, tramitación y resultados; Elaborar estadísticas y balances de gestión de su área en materia de acceso a la información. ☐ 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. Elaborar, actualizar y poner a disposición de la ciudadanía un índice que contenga la información bajo su resguardo y administración. 2 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. 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. Recibir y tramitar las solicitudes de suministro de información acerca de la institución, siguiendo los lineamientos normativos y institucionalmente establecidos. Sistematizar la información de interés público, tanto para brindar acceso a las personas interesadas como para su publicación a través de los medios disponibles. Garantizar el acceso directo del público a información básica de la institución a través de publicaciones y medios electrónicos como internet, Página Web, etc. Orientar a los ciudadanos interesados con relación a los trámites y procedimientos que éstos deben seguir para solicitar la información de la institución. Orientar a los ciudadanos respecto a otros organismos, instituciones o entidades que pudieran tener la información que solicitan, si está disponible al público en medios impresos, tales como libros, archivos o cualquier otro medio y la forma en que puede tener acceso a dicha información previamente publicada. Establecer un sistema de demostración de la entrega efectiva de la información al ciudadano, tomando las previsiones técnicas correspondientes, tales como reglas de encriptación, firma electrónica, certificados de autenticidad, reportes electrónicos, manuales de entrega. 3 Notificar a los solicitantes en caso de que la solicitud deba ser rechazada por algunas razones previstas en la ley, y dentro de los plazos que esta establezca. Elaborar reportes estadísticos y balances de gestión en materia de solicitudes de acceso a la información. Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediatamente.

### 3- Estructura de Cargos:

La OAIM de Santo Domingo Norte, estará estructurada por los siguientes cargos y será modificada según sea necesario.

#### 11.1 Responsable 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.

Es el Encargado de la OAIM, planifica, dirige, supervisa e informa al Alcalde de las actividades desarrolladas, así como los servicios prestados a los ciudadanos. Es parte del Comité de Compras y Contrataciones de la Alcaldía. Realiza 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. Debe comunicarse periódicamente y coordinar su trabajo con los RAI de los demás organismos, instituciones y entidades descritos 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. ☐ Realiza las gestiones necesarias para localizar los documentos en los que conste la información solicitada. Envía a la oficina pertinente aquellas solicitudes que fueran presentadas en una oficina no competente en los términos del Artículo 7, párrafo I1 de la LGLAIP, bajo su dependencia, para que la solicitud de información sea respondida adecuadamente. Instituye los criterios, reglamentos y procedimientos aprobados por el Concejo Municipal 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; Supervisa 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; Impulsa la actualización permanente de la información descripta en el Capítulo IV (servicio de información pública) del reglamento de la LGLAIP en su organismo, institución o entidad. Compila 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

Manual de Procedimiento OAIM Alcaldía de SDN Página 6

Publicado en las páginas de Internet oficiales y difundido por todos los medios posibles.

#### 11.2 Asistente del Responsable de Acceso a la Información:

Es el sub encargado(a) de la OAIM. Asiste y colabora en las tareas asignadas al RAI, Mantiene la agenda del día. Da seguimiento y gestiona las solicitudes de información. Apoya en la redacción de documentos. Representa al RAI cuando se le delega, Apoya en los procesos de organización y eficientización de la OAIM. Recibe las solicitudes que llegan por la web y el correo institucional e inicia el proceso de gestión previa presentación al RAI.

#### 11.3 Técnico de página web:

Recopila, organiza, y publica todas las informaciones señaladas en la matriz de Responsabilidad Organizacional, conforme a la Ley 200-04, en la sección de Transparencia de la Alcaldía de Santo Domingo Norte, dentro de los plazos establecidos. Da soporte a las actividades técnicas e informáticas que sean necesarias para el buen funcionamiento de la Oficina de Acceso a la Información. Reporta al RAI sobre el progreso de cada asignación y la publicación de los contenidos en la web. Digitaliza las informaciones y documentos que sean necesarios. Se encarga de alimentar la Web, siguiendo la Matriz Informacional.

#### 11.4 Técnico o Secretaria de servicio a ciudadanos y tramitación de solicitud de información:

☑ Recibe y tramita las solicitudes depositadas por escrito y las realizadas en el formulario de acceso a la información 01-OAIM. Entrega las informaciones solicitadas. Da apoyo en el llenado de las solicitudes a todos los ciudadanos que así lo requieran. Levanta una carpeta para el archivo de las solicitudes, en el cual se colocaran todos los documentos generados durante su procesamiento y la entrega de la misma. Coloca numero de solicitud, sello pre tintado donde constará la fecha de recibo y el plazo de ley. Lleva un registro numérico de las solicitudes, el medio de entrega y la organización de los mismos por mes y año. Realiza las gestiones para completar los documentos requeridos para la solicitud de información. Genera copia del formulario de solicitud o las solicitudes por escrito que lleguen a la OAIM para su entrega al solicitante. Apoya en las tareas que se le necesite en la OAIM.

#### Manual de Procedimiento OAIM Ayuntamiento de SDN Página 7

Se encarga del seguimiento y mantenimiento de los buzones de sugerencias, quejas, comentarios y denuncia instalados en la Alcaldía.

#### 4- Servicios de la OAIM

La OAIM para sus gestiones de solicitud de información o consulta utilizará cinco formularios para su relación con los ciudadanos y dirigirá comunicaciones a los diferentes directores y encargados de oficina. Al Concejo de Regidores lo hará a través del Presidente del Consejo.

#### Formularios:

Para la realización de los diferentes procedimientos la OAIM utilizará los formularios que se describen a continuación, los cuales han sido elaborados tomando como referencia los modelos proporcionados por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

OAIM 01 Formulario de Solicitud de Información, OAIM 02 Formulario de Prorroga excepcional para la entrega de Información, OAIM 03 Formulario Demostración de Información solicitada, OAIM 04 Formulario Rechazo de Solicitud de Acceso a la Información Municipal, OAIM 05 Formulario Consulta y presentación de opinión en proyectos.

Gestión de Información en los diferentes departamentos y oficinas: La OAIM utilizará una comunicación solicitando la búsqueda de la documentación requerida, a su vez dicha documentación debe ser remitida a la Oficina de Acceso a la Información Municipal, para su entrega acorde a lo estipulado en el artículo No.12, de la LGLAIP, a los fines de dejar constancia de su entrega a través del formulario OAIM No.03 (Demostración de Información solicitada) y proceder al cierre de la carpeta asignada a dicha solicitud para ser contabilizada en las estadísticas de gestión y su posterior archivo.

Procedimiento de Solicitud de Información Da el inicio a un proceso de solicitud de información, para este la OAIM utilizara el formulario OAIM 01 (Form. de Solicitud de Información), aun cuando el solicitante haga por escrito de forma impresa la misma o vía electrónica.

Este procedimiento tiene como fin garantizar un servicio eficiente, de calidad, ordenado, adecuado y de igualdad entre todos los ciudadanos clientes que hagan uso de este derecho.

El interesado formula su solicitud en la recepción de la OAIM, vía e-mail, web o fax, proporcionándole la Oficina de Acceso a la Información Municipal atención personalizada o virtual.

El Técnico o La Secretaria de servicio a ciudadanos y tramitación de solicitud de información, atenderá con cortesía al ciudadano que solicita algún tipo de solicitud, le explica el llenado del formulario OAIM 01 y le apoya en su llenado para que contenga todos los datos requeridos

y estén planteado de forma clara. Si la solicitud es realizada vía digital o fax y no está completa se procederá a comunicarle para que sea remitido correctamente.

Deberá verificar el nombre, la calidad de la persona, la información o datos requeridos, razones del requerimiento, el medio y el soporte de la información de entrega. A este formulario se le colocara un sello pre tintado el cual contendrá, la fecha de solicitud, el inicio y finalización del plazo, así como la persona que le recibe. Además de proporcionársele copia del mismo al solicitante.

Dentro de este procedimiento se integra el de tramitación de información pública, el cual tiene como objetivo localizar la información requerida al funcionario o departamento que la genera o responsable de su entrega. Comprendiendo desde la comunicación interdepartamental, la localización y la remisión a la OAIM por el funcionario responsable.

Si el funcionario requiere más tiempo para compilar la información solicitada deberá hacerlo saber antes del vencimiento del plazo (15 días hábiles) para que sea realizada la prórroga en el formulario para tales fines y firmada por la máxima autoridades.

También, comprende la revisión de la existencia o no de dicha información en la OAIM o en la página web. De existir en los archivos digitales o impresos lo solicitado se procederá a su búsqueda y procesamiento de la solicitud y a informar de su disponibilidad en el Internet.

De no existir la información en el Ayuntamiento y la misma corresponda a otra institución será procesada o gestionada con el organismos que corresponda y se le comunicará por escrito al solicitante de la misma, dentro del plazo de tres (3) días hábiles siguientes de recibida la petición.

Si la información está clasificada o limitada, tomando en cuenta las excepciones que la ley establece, deberá informarse al solicitante.

El RAI dará seguimiento a las solicitudes de información con el o los funcionarios que deban entregarla, a los fines de que cumplan con el derecho a la información del ciudadano.

Al ciudadano solicitante se le entregara copia del formulario OAIM-01 como medio de comprobación de su petición de información y con el cual podrá dar seguimiento a su solicitud.

#### Procedimiento de Prorroga Excepcional de Información

Este procedimiento se hará utilizando el formulario OAIM-02, a la firma de la Máxima Autoridad, según lo establece la ley General de Acceso a la Información, en su Art. 8. Con el cual la Alcaldía extenderá el plazo por diez (10) días hábiles más, comunicando por escrito las razones por la cual se acogerá a la prórroga excepcional, antes de finalizado el plazo de los 15 (quince) días iniciales.

#### Procedimiento de Entrega de Información

##### Manual de Procedimiento OAIM Ayuntamiento de SDN Página 9

Para este fin la OAIM utilizara el formulario OAIM-03, para el cierre del proceso y como medio de comprobación de la entrega de información. La información podrá ser entregada en por facsímil, correo, correo electrónico, impreso o cualquier dispositivo existente con el cual la OAIM cuente para la reproducción de la información. Si la información solicitada esta publicada se le hará saber la fuente y como acceder a la misma. Si para la entrega de documentos el Ayuntamiento debe asumir algún costo, el mismo deberá ser cubierto por el solicitante, salvo las excepciones descritas en el Art.15, de la Ley de Acceso a la Información.

**Procedimiento de Rechazo Solicitud de Información** Este procedimiento se hará utilizando el formulario OAIM-04, según lo establece la ley General de Acceso a la Información este deberá contener las razones por las cuales ha sido rechaza la solicitud de información que estén dentro de lo establecido en los Art. 7 III, 17,18, 19, 20 y 21, de dicha disposición.

Este procedimiento se utilizara cuando una solicitud este dentro de las reservadas o clasificada por la institución o cuando se trate de una información inexistente, según lo previsto en la ley, sin que suponga limitaciones o restricciones al derecho de acceso a la información pública.

**Procedimiento de Consulta de Proyecto** Este procedimiento se hará utilizando el formulario OAIM-05, éste deberá contener los datos generales de la persona o institución interesada con los comentarios referentes a la consulta. De igual forma, el interesado puede anexar documentación pertinente al mismo, tal como lo establece el Art. 53 de la LGLAIP.

Este procedimiento se utilizara cuando la Alcaldía tenga proyectos de reglamentos, presupuesto y de otras disposiciones de carácter general, según lo establecido en los Artículos: 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58 y 59 de la LGLAIP.

**Procedimiento monitoreo en el servicio** Para el mismo, se habilitaran buzones en lugares estratégicos en el o los edificios donde funcionen las oficinas del Ayuntamiento de Santo Domingo Norte con la finalidad de monitorear el servicio ofrecido a la ciudadanía y a nivel interno.

De igual forma, estos buzones serán dispuestos para todos los ciudadanos que desee presentar sugerencias, quejas, denuncias y opiniones en general referentes al servicio brindado por los Servidores públicos municipales o cualquier situación de interés para el mismo.

A su vez, la OAIM se encargará de dar mantenimiento a estos buzones en cuanto a los materiales necesarios que se tendrán a la disposición de los usuarios con el fin de que estos puedan presentar sus opiniones.

También dará seguimiento a los formularios habilitados en los buzones, en los cuales contengan las opiniones de los ciudadanos. El o la Técnico de Servicio al Ciudadano acompañado/a del Encargado de Recursos Humanos, el Secretario General y un regidor preferiblemente el Presidente de la Comisión de Ética o Laboral procederán a abrir los

## Manual de Procedimiento OAIM Ayuntamiento de SDN

Buzones y a realizar un levantamiento de su contenido y tramitarán el mismo al Comité de Calidad y la Autoridad de competencia para que sea evaluado y aplicada las mejoras de lugar.

La OAIM comunicará a la persona que genere la opinión o comentario, en caso de haber proporcionado sus datos de contacto, el proceso de seguimiento institucional dado a su información.

Todos los servicios de la Oficina de Acceso a la Información Municipal OAIM son libres de costos, y el funcionario o servidor de esta dependencia que se pruebe que reciba recursos para gestionar una información será responsable de soborno.