



# **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OAI**

**OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA  
INFORMACIÓN PÚBLICA (OAI)**

**AÑO 2024**

|                                                                                                                                         |                                       |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <br><b>CONADIS</b><br>Consejo Nacional de Discapacidad | <b>MANUAL</b>                         | <b>Código: OAI-MA-001</b>                     |
|                                                                                                                                         |                                       | <b>Fecha de emisión:</b><br><b>17/07/2024</b> |
|                                                                                                                                         | <b>POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OAI</b> | <b>Versión: 00</b>                            |
|                                                                                                                                         |                                       | <b>Página: 2 de 18</b>                        |

## CONTENIDO

|       |                                                                                         |    |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.    | INTRODUCCIÓN .....                                                                      | 3  |
| 2.    | OBJETIVO .....                                                                          | 3  |
| 3.    | ALCANCE.....                                                                            | 3  |
| 4.    | NORMATIVA APLICABLE .....                                                               | 4  |
| 5.    | SIGLAS .....                                                                            | 4  |
| 6.    | DEFINICIONES.....                                                                       | 4  |
| 7.    | DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....                                                           | 5  |
| 8.    | RESPONSABILIDADES.....                                                                  | 5  |
| 9.    | POLITICAS .....                                                                         | 6  |
| 9.1.  | LINEAMIENTOS GENERALES.....                                                             | 6  |
| 9.2.  | RECEPCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN.....                                | 6  |
| 9.3.  | ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA .....                                                    | 8  |
| 9.4.  | REFERIMIENTO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A INSTITUCIÓN COMPETENTE.....                | 8  |
| 9.5.  | RECHAZO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA.....                                        | 9  |
| 9.6.  | ACTUALIZACIÓN CONTINUA DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA.....                                 | 9  |
| 9.7.  | GESTIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS A TRAVÉS DEL SISTEMA 311..... | 9  |
| 10.   | PROCEDIMIENTO .....                                                                     | 12 |
| 10.1. | PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN.<br>12             |    |
| 10.2. | PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA.....                                    | 16 |
| 10.3. | PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA.....                         | 17 |
| 11.   | CONTROL DE REGISTRO .....                                                               | 17 |
| 12.   | CONTROL DE CAMBIOS.....                                                                 | 17 |
| 13.   | CONTROL DE APROBACIÓN .....                                                             | 18 |
| 14.   | ANEXOS.....                                                                             | 18 |

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

*C.P.*

|                                                                                   |                                       |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                         | <b>Código: OAI-MA-001</b>                     |
|                                                                                   |                                       | <b>Fecha de emisión:</b><br><b>17/07/2024</b> |
|                                                                                   | <b>POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OAI</b> | <b>Versión: 00</b>                            |
|                                                                                   |                                       | <b>Página: 3 de 18</b>                        |

## 1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Dominicana en su Artículo 49, numeral 1, sienta las bases para el ejercicio del derecho fundamental al libre acceso a la información, cuando establece: "Toda persona tiene derecho a la información. Este derecho comprende buscar, investigar, recibir y difundir información de todo tipo, de carácter público, por cualquier medio, canal o vía..."

El derecho de las personas a solicitar y recibir información, completa, veraz, adecuada y oportuna de cualquier órgano del Estado Dominicano se encuentra regulado y protegido por la Ley Núm. 200-04, sobre Libre Acceso a la Información Pública y su Reglamento de Aplicación contenido en el Decreto Núm. 130-05.

Por lo anterior, se presenta el Manual de Políticas y Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), documento que sirve de guía al personal responsable de ejecutar los procesos y cumplir con los lineamientos, plazos y directrices, para satisfacer las necesidades de solicitud de información pública presentadas por la ciudadanía en general.

Este Manual reúne todos los aspectos fundamentales para estandarizar y operar con efectividad los procesos de la OAI, considerando desde el propósito, alcance, responsabilidades en el proceso, normativas aplicables, referencias y conceptos relacionados. Además, establece las políticas generales y específicas vinculadas a cada etapa del proceso, iniciando con la recepción, trámite, entrega, rechazo o referimiento de la información pública solicitada. Además, se establecen lineamientos respecto a la realización de encuestas de satisfacción al ciudadano y la actualización permanente del Portal de Transparencia, esto último conforme lo establecido en la Resolución Núm. 002-2021, de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). De igual manera, se consideran las políticas que normen el proceso de gestión de quejas, denuncias, reclamaciones o sugerencias a través del sistema 311.

## 2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y estandarizar las actividades que permitan ejecutar de manera efectiva los procesos de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI), a fin de entregar respuesta oportuna y correcta a los/as solicitantes de información pública, además, garantizando el cumplimiento a la normativa vigente, y con ello afianzar el canal de comunicación, como forma de validar la transparencia de la Institución.

## 3. ALCANCE

Este Manual de Políticas y Procedimientos aplica para la Oficina de Acceso a la Información de manera integral, y en cuanto al trámite y entrega de respuesta al solicitante aplica a todas las áreas del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS). Inicia con la solicitud de información del ciudadano (a) por los medios establecidos hasta que la misma es respondida.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
ADL  
C.P.

|                                                                                   |                                |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
|  | MANUAL                         | Código: OAI-MA-001              |
|                                                                                   |                                | Fecha de emisión:<br>17/07/2024 |
|                                                                                   | POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OAI | Versión: 00                     |
|                                                                                   |                                | Página: 4 de 18                 |

#### 4. NORMATIVA APLICABLE

- 4.1. Constitución de la República Dominicana, de fecha 13 de junio de 2015.
- 4.2. Ley núm. 200-04, sobre Libre Acceso a la Información Pública.
- 4.3. Ley núm. 05-13, Orgánica sobre Igualdad de Derechos de las Personas Con Discapacidad.
- 4.4. Ley núm. 10-07, del Sistema Nacional de Control Interno.
- 4.5. Ley núm. 41-08, de Función Pública.
- 4.6. Decreto núm. 130-05, Reglamento de aplicación de la Ley núm. 200-04.
- 4.7. Decreto núm. 694-09, que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana.
- 4.8. Decreto núm. 363-16, Reglamento de aplicación de la Ley No. 05-13 sobre Discapacidad en la República Dominicana.
- 4.9. Resolución Núm. 001-19, emisión de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) del sector Público Dominicano actualizadas.
- 4.10. Resolución 02-2021, Sobre el Portal Único y Políticas Estandarizadas de Transparencia.

#### 5. SIGLAS

- 5.1. **CONADIS:** Consejo Nacional de Discapacidad.
- 5.2. **DIGEIG:** Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- 5.3. **MAE:** Máxima Autoridad Ejecutiva.
- 5.4. **OAI:** Oficina de Libre Acceso a la Información.
- 5.5. **SAIP:** Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública.
- 5.6. **RAI:** Responsable de Acceso a la Información.

#### 6. DEFINICIONES

- 6.1. **Encuestas de Satisfacción:** investigación cuantitativa basada en un cuestionario amplio con preguntas tanto generales como específicas, cuyo objetivo es medir la satisfacción de los grupos de interés deseados. Estas pueden ser telefónicas, virtuales o presenciales.
- 6.2. **Ciudadano:** es la persona que tiene interés en obtener información sobre las actividades y proyectos que realiza una Institución del Estado Dominicano.
- 6.3. **Información Pública:** es la serie de conocimientos, estructurados en un cuerpo organizado y claro, contenidos en un documento o archivo (físico o digital), cuyo fin es nutrir a la población sobre el tema que profundiza según la naturaleza de la Institución.
- 6.4. **Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI):** es la unidad organizativa del CONADIS encargada de atender a los ciudadanos que ejerzan el derecho de acceso a la información pública, recibiendo y tramitando las solicitudes presentadas con estos fines.
- 6.5. **Portal de Solicitud Única de Acceso a la Información Pública (SAIP):** página web a través del cual los ciudadanos pueden realizar sus solicitudes de acceso a la información pública de forma fácil, ágil y desde de cualquier punto de la geografía nacional o mundial disminuyendo así los costos de traslado y, permite a las instituciones que poseen la información la administración del estado de avance y cierre de las solicitudes, así como generar estadísticas.
- 6.6. **Responsable de Acceso a la Información (RAI):** Es la persona que está al frente de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública con la finalidad de canalizar, gestionar y dar seguimiento a las solicitudes de información pública bajo competencia de la

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

|                                                                                  |                                |  |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|---------------------------------|
|  | MANUAL                         |  | Código: OAI-MA-001              |
|                                                                                  |                                |  | Fecha de emisión:<br>17/07/2024 |
|                                                                                  | POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OAI |  | Versión: 00                     |
|                                                                                  |                                |  | Página: 5 de 18                 |

institución. Es la persona de enlace entre el ciudadano que solicita la información y la institución.

- 6.7. **Sistema 311:** Es el principal medio de comunicación entre la ciudadanía y el Estado dominicano para registrar quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias a cualquier institución pública, para que las mismas puedan ser atendidas por las entidades correspondientes bajo un seguimiento especializado.
- 6.8. **Matriz de Información Clasificada y Reservada:** Es el inventario de la información generada, obtenida, controlada, que ha sido calificada como publica clasificada o publica reservada.

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

N/A

## 8. RESPONSABILIDADES

### 8.1. Director (a) Ejecutivo (a):

- 8.1.1. Conocer y aprobar este Manual y las modificaciones posteriores que se consideren pertinentes.
- 8.1.2. Firmar las comunicaciones de rechazo de información pública solicitadas cuando apliquen.
- 8.1.3. Aprueba las solicitudes de prórroga excepcional.

### 8.2. Responsable de Acceso a la Información (RAI):

- 8.2.1. Garantizar el cumplimiento de las políticas generales y procedimientos contenidos en este Manual.

### 8.3. Encargado (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo (o quién designe):

- 8.3.1. Brindar apoyo a la OAI en el procesamiento, análisis y tabulación de las encuestas de satisfacción realizadas a los ciudadanos que acuden a solicitar información a dicha oficina.

### 8.4. Titulares o responsables de las áreas:

- 8.4.1. Suministrar las informaciones requeridas por la OAI en el plazo establecido.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials: SP, ADL, C.P.]*

|                                                                                                                                        |                                       |                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <br><b>CONADIS</b><br>Consejo Nacional de Discapacidad | <b>MANUAL</b>                         | <b>Código: OAI-MA-001</b>                     |
|                                                                                                                                        |                                       | <b>Fecha de emisión:</b><br><b>17/07/2024</b> |
|                                                                                                                                        | <b>POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OAI</b> | <b>Versión: 00</b>                            |
|                                                                                                                                        |                                       | <b>Página: 6 de 18</b>                        |

## 9. POLITICAS

### 9.1. LINEAMIENTOS GENERALES.

9.1.1. Las políticas, procedimientos y actuaciones de la OAI deben adecuarse y ajustarse estrictamente a lo dispuesto por la Ley Núm. 200-04, de Libre Acceso a la Información Pública, y el Decreto Núm. 130-05, Reglamento de Aplicación de la Ley, además, en apego con los principios, valores y políticas internas del CONADIS.

9.1.2. La OAI es responsable de respetar los procedimientos, plazos y limitaciones establecidas en la Ley Núm. 200-04, de Libre Acceso a la Información Pública, para hacer efectivo el ejercicio del derecho de acceso a la información, en todo lo relativo a las distintas unidades organizativas del CONADIS.

9.1.3. La ubicación física y datos para contacto de la OAI deben ser informados al público a través de publicaciones oficiales, el Sub-Portal de Transparencia Institucional y cualquier otro medio de difusión a su alcance.

9.1.4. La OAI debe acogerse a las limitaciones y excepciones, a la obligación de informar del Estado, establecidos en los Art. Núm.17 y 18 de la Ley Núm. 200-04, de Libre Acceso a la Información Pública, y los Artículos correspondientes al Capítulo V, del Reglamento de Aplicación Núm. 130-05.

9.1.5. Todas las solicitudes de información deben cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Núm. 200-04. Por lo que las modificaciones del presente Manual se realizarán teniendo en consideración cambios en la normativa emitida por el órgano rector.

### 9.2. RECEPCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN.

9.2.1. Los canales o vías establecidos por el CONADIS para dar respuesta a las solicitudes de libre acceso a la Información son las siguientes:

- Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).
- Modalidad presencial.
- Modalidad telefónica.

9.2.2. La solicitud debe ser planteada en forma escrita y contar por lo menos con las siguientes informaciones para su tramitación:

- Nombre completo del solicitante, dirección, e-mail, teléfono, calidades (si es persona física o jurídica), así como cualquier otro dato necesario para contactar al requirente.
- Identificación clara y precisa de los datos e informaciones que requiere.
- Identificación de la autoridad que posee la información.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]*

|                                                                                  |                                |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
|  | MANUAL                         | Código: OAI-MA-001              |
|                                                                                  |                                | Fecha de emisión:<br>17/07/2024 |
|                                                                                  | POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OAI | Versión: 00                     |
|                                                                                  |                                | Página: 7 de 18                 |

- Motivación de las razones por las cuales se requieren los datos e informaciones solicitadas.
- Medio para recibir notificaciones.

9.2.3. Los plazos establecidos para atender las solicitudes de información son los siguientes:

| ACTIVIDAD                                                   | PLAZO                                                                          | CONDICIONES                                                                  |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Satisfacer solicitud de información.                        | Quince (15) días hábiles, se permite prórroga de otros diez (10) días hábiles. | 1. A partir del día hábil siguiente.<br>2. Se incluye el día de vencimiento. |
| Enviar solicitud de información a la entidad competente.    | Tres (3) días hábiles.                                                         | 1. A partir del día hábil siguiente.<br>2. Se incluye el día de vencimiento. |
| Contactar al ciudadano cuando la solicitud este incompleta. | Tres (3) días hábiles.                                                         | 1. Tres (3) días hábiles siguientes.<br>2. Se incluye el día de vencimiento. |
| Rechazo de la solicitud.                                    | Cinco (5) días hábiles.                                                        | 1. A partir del día hábil siguiente.<br>2. Se incluye el día de vencimiento. |
| Rechazo de la solicitud incompleta.                         | Diez (10) días hábiles.                                                        | 1. A partir de la notificación.<br>2. Se incluye el día de vencimiento.      |

9.2.4. Los plazos otorgados a los/as titulares de área para dar respuesta a la OAI, ante las solicitudes de información interna será de diez (10) días hábiles y el mismo plazo adicional como prórroga excepcional, esto a partir de la recepción de la solicitud e incluirá el día de vencimiento.

9.2.4.1. El/la servidor (a) público (a) del CONADIS que reciba la solicitud interna de información, acusará recibo a la OAI, indicando la fecha en que recibe el requerimiento, y deberá cumplir con la fecha límite indicada para dar respuesta a la solicitud.

9.2.4.2. En caso de que el área responsable requiera hacer uso de la prórroga excepcional para el trámite y entrega de la información, ésta debe comunicar por escrito a la OAI, a fin de que pueda notificar al ciudadano solicitante antes del vencimiento del plazo establecido en este documento.

9.2.5. En caso de que la información solicitada requiera de más tiempo para recopilarla, el CONADIS puede solicitar al ciudadano una prórroga excepcional para la entrega de la información, esto con la debida aprobación de la MAE.

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
ADL  
C.P

|                                                                                  |                                |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
|  | MANUAL                         | Código: OAI-MA-001              |
|                                                                                  |                                | Fecha de emisión:<br>17/07/2024 |
|                                                                                  | POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OAI | Versión: 00                     |
|                                                                                  |                                | Página: 8 de 18                 |

### 9.3. ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA.

- 9.3.1. La información pública solicitada debe ser entregada, excepto cuando la misma sea contrataría al interés público o privado, si su publicación está prohibida por alguna ley especial o se encuentra entre las informaciones clasificadas como restringidas.
- 9.3.2. La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI) con apoyo del Departamento Jurídico debe elaborar la Matriz de Información Clasificada y Reservada, y gestionar la aprobación de esta herramienta con la Máxima Autoridad Ejecutiva del CONADIS.
- 9.3.3. El RAI o quién este designe debe notificar al solicitante la disponibilidad de la información dentro de los plazos establecidos en el presente documento, los cuales en ningún caso puede exceder lo que establece la normativa vigente.
- 9.3.4. La entrega de la información solicitada será realizada por la OAI junto a una comunicación dirigida al solicitante, por medio al SAIP, a través de la carga de los datos o archivos que contiene la información, entrega personal o correo electrónico.
- 9.3.5. El/la RAI o quién este designe debe mantener un expediente con las copias de las respuestas dadas a las solicitudes de información, sean retiradas o no por los interesados, así como constancia de los contactos realizados al solicitante y de la entrega de lo solicitado.
- 9.3.6. La información pública puede ser entregada de manera física o digital, en el formato requerido por el ciudadano.
  - 9.3.6.1. En caso de que la información solicitada genere algún costo, este debe ser cubierto por el solicitante, esto en conformidad con lo establecido en los Artículos No. 14 y 15 de la Ley Núm. 200-04, y el plazo de entrega de la información será contabilizado a partir de la fecha del pago.
- 9.3.7. En los casos en que el solicitante exprese no estar de acuerdo con la información entregada, el/la RAI debe documentar el motivo para evitar situaciones similares por la misma causa y debe asesorar al ciudadano para que presente una nueva solicitud.

### 9.4. REFERIMIENTO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A INSTITUCIÓN COMPETENTE.

- 9.4.1. Toda solicitud de información pública recibida en la OAI, cuya respuesta no sea competencia del CONADIS, debe ser referida a la Institución competente de acuerdo con lo establecido en la Ley Núm. 200-04 sobre Libre Acceso a la Información.
- 9.4.2. La OAI debe tramitar dentro de un plazo de tres (3) días hábiles las solicitudes que apliquen para referimiento a la Institución competente, y notificar al interesado que la solicitud ha sido referida y el motivo.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

|                                                                                                                                         |                                       |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <br><b>CONADIS</b><br>Consejo Nacional de Discapacidad | <b>MANUAL</b>                         | <b>Código: OAI-MA-001</b>                     |
|                                                                                                                                         |                                       | <b>Fecha de emisión:</b><br><b>17/07/2024</b> |
|                                                                                                                                         | <b>POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OAI</b> | <b>Versión: 00</b>                            |
|                                                                                                                                         |                                       | <b>Página: 9 de 18</b>                        |

#### 9.5. **RECHAZO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA.**

- 9.5.1. La Máxima Autoridad Ejecutiva tiene la responsabilidad de aprobar el rechazo de la solicitud de acceso a la información del CONADIS, a partir de las recomendaciones del RAI.
- 9.5.2. La OAI debe recomendar al/la Director (a) Ejecutivo (a) el rechazo de una solicitud siempre que la información pública solicitada esté dentro de las limitaciones de acceso, debido al interés público o privada, según lo establecido en los Art. Núm. 17 y 18 de la Ley Núm. 200-04, de Libre Acceso a la Información Pública, y los Artículos correspondientes al Capítulo V, del Reglamento de Aplicación Núm. 130-05.
- 9.5.3. Los casos de solicitudes que apliquen para ser rechazadas por algunas de la razones descritas en la Ley, deben ser comunicadas al solicitante mediante una carta firmada por la MAE, siempre con la indicación de la causa y en el plazo establecido.
- 9.5.4. Los motivos de rechazo de solicitudes de información pueden ser los siguientes:
  - a. Solicitud incompleta.
  - b. La información solicitada es inexistente.
  - c. La información solicitada está clasificada como reservada o confidencial.
  - d. La información está incluida dentro de las excepciones previstas en la normativa vigente.

#### 9.6. **ACTUALIZACIÓN CONTINUA DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA.**

- 9.6.1. El/la RAI tiene la responsabilidad de gestionar con una frecuencia mensual, las informaciones de carácter pública con las distintas áreas del CONADIS, según la Matriz de Responsabilidad Informacional, a fin de actualizar el Portal de Transparencia, según lo establecido en la Ley Núm. 200-04 y la Resolución Núm. 02-2021.
- 9.6.2. Las áreas deben entregar las informaciones cumpliendo con los estándares establecidos en la Resolución Núm. 02-2021, en un plazo no mayor al día quince (15) de cada mes, en relación con el mes recién concluido.
- 9.6.3. El/la RAI debe subir al Portal de Transparencia la actualización de las informaciones del mes recién cumplido a más tardar el día veinte (20) de este.

#### 9.7. **GESTIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS A TRAVÉS DEL SISTEMA 311.**

- 9.7.1. La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI) del CONADIS debe ejecutar de manera efectiva el proceso de recepción y trámite de las quejas, denuncias, reclamaciones o sugerencias (QDRS) presentadas por los usuarios externos a través del Sistema 311, en cumplimiento con lo establecido en el Decreto No. 694-09, que crea dicho sistema.

*JPC*

*JP*

*AD L  
C.P*

|                                                                                                                                         |                                       |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <br><b>CONADIS</b><br>Consejo Nacional de Discapacidad | <b>MANUAL</b>                         | <b>Código: OAI-MA-001</b>                     |
|                                                                                                                                         |                                       | <b>Fecha de emisión:</b><br><b>17/07/2024</b> |
|                                                                                                                                         | <b>POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OAI</b> | <b>Versión: 00</b>                            |
|                                                                                                                                         |                                       | <b>Página: 10 de 18</b>                       |

9.7.2. El/la RAI debe tramitar al área correspondiente todas las QDRS recibidas por el Sistema o línea 311, y brindar seguimiento hasta que le sea otorgada la respuesta al/la ciudadano (a).

9.7.3. Los/as responsables de las áreas deben recibir y brindar respuestas a las QDRS canalizadas a través de la OAI y el Sistema 311, garantizando una respuesta oportuna y confiable al/la ciudadano (a).

9.7.4. El/la RAI debe realizar las siguientes actividades para tramitar una QDRS recibida por el Sistema o línea 311:

- Verificar las informaciones mínimas de la solicitud. En caso de que el usuario no suministre los datos de contacto, debe declinar la solicitud.
- Validar si la QDRS es competencia del CONADIS. En caso de que no sea competencia de la Institución, debe transferir a la institución correspondiente y procede a declinar la solicitud en el sistema.
- Notificar al área responsable de dar respuesta a la solicitud, vía correo electrónico, indicando en éste: tipo de solicitud, descripción de la solicitud y plazo para dar respuesta.
- Suministrar al/la ciudadano (a) la respuesta otorgada por el área responsable al momento de que ésta se encuentre disponible.

#### 9.8. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA QUE ACUDE A LA OAI.

9.8.1. La Oficina de Acceso a la Información Pública, asume las mediciones de la satisfacción y percepción como parte integral de la gestión de la calidad en la atención de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

9.8.2. La encuesta de satisfacción de la OAI debe ser aplicada a los ciudadanos al concluir un proceso de solicitud de información, sin importar la vía por la que se recibió la misma. El/la RAI o quién este designe debe aplicar la encuesta correspondiente a cada uno de los solicitantes.

9.8.3. La valoración de satisfacción de la atención brindada por la OAI debe ser levantada vía encuesta, por medio de un formulario de preguntas, que el/la RAI o quién este designe debe suministrar vía correo electrónico, a fin de obtener la reacción y percepción del servicio recibido.

9.8.4. La encuesta de satisfacción debe medir los siguientes parámetros:

- a. Calidad de la información recibida.
- b. Tiempo de respuesta, de acuerdo con lo establecido en la Ley Núm. 200-04 y el Decreto Núm. 130-05 Reglamento de aplicación.
- c. Presentación de la entrega de las informaciones.
- d. Aspectos de mejora.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

|                                                                                                                                         |                                       |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <br><b>CONADIS</b><br>Consejo Nacional de Discapacidad | <b>MANUAL</b>                         | <b>Código: OAI-MA-001</b>                     |
|                                                                                                                                         |                                       | <b>Fecha de emisión:</b><br><b>17/07/2024</b> |
|                                                                                                                                         | <b>POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OAI</b> | <b>Versión: 00</b>                            |
|                                                                                                                                         |                                       | <b>Página: 11 de 18</b>                       |

- 9.8.5. El/la RAI debe remitir con una frecuencia trimestral al Departamento de Planificación y Desarrollo los formularios con las preguntas completadas por los/as ciudadanos (as), a fin de que está realice el proceso de análisis y tabulación de la información recopilada.
- 9.8.6. El Departamento de Planificación y Desarrollo debe remitir con una frecuencia semestral a la/al RAI la data de los resultados de la encuesta aplicada, a fin de tomar medidas en base a los mismos.
- 9.8.7. El RAI o quién este designe debe realizar y emitir un informe anual de resultados con la data levantada en las encuestas, con la finalidad de analizar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que realizan solicitudes de información en la OAI.

*[Handwritten signatures and initials]*

ADL  
C.P.

|                                                                                                                                         |                                       |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <br><b>CONADIS</b><br>Consejo Nacional de Discapacidad | <b>MANUAL</b>                         | <b>Código: OAI-MA-001</b>                     |
|                                                                                                                                         |                                       | <b>Fecha de emisión:</b><br><b>17/07/2024</b> |
|                                                                                                                                         | <b>POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OAI</b> | <b>Versión: 00</b>                            |
|                                                                                                                                         |                                       | <b>Página: 12 de 18</b>                       |

## 10. PROCEDIMIENTO

### 10.1. PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN.

| RESPONSABLES             | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | CONTROL DE REGISTROS                                  |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Ciudadano (a)            | 10.1.1. Realiza solicitud de información mediante las vías establecidas en la política núm. 9.2.1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | N/A                                                   |
| RAI o quién este designe | <p>10.1.2. Tramita la solicitud de información recibida según caso:</p> <p><b>Si la solicitud se presenta vía llamada telefónica:</b></p> <p>10.1.2.1. Atiende llamada, e informa al ciudadano que debe realizar la solicitud en la plataforma virtual <a href="http://www.saip.gob.do">www.saip.gob.do</a> en la cual debe llenar el Formulario para Solicitud de Información Pública y este se remite automáticamente al correo de la OAI.</p> <p><b>Nota:</b> Si el ciudadano tiene dificultades para completar la solicitud vía la plataforma SAIP, brinda apoyo para realizar la solicitud.</p> <p><b>Si la solicitud se presenta vía personal:</b></p> <p>10.1.2.2. Recibe al ciudadano, e informa al ciudadano que debe realizar la solicitud en la plataforma virtual <a href="http://www.saip.gob.do">www.saip.gob.do</a> en la cual debe llenar el Formulario para Solicitud de Información Pública y este se remite automáticamente al correo de la OAI.</p> <p>10.1.2.3. Orienta y acompaña al ciudadano para completar la solicitud de manera virtual.</p> <p>10.1.2.4. Imprime la solicitud completada por el Ciudadano y se le entrega como acuse.</p> <p>10.1.2.5. Da entrada a la solicitud.</p> <p><b>Si la solicitud se presenta por el SAIP:</b></p> <p>10.1.2.6. Recibe la solicitud del ciudadano, registra cambio del estado de la solicitud en el SAIP y el sistema notifica automáticamente al ciudadano.</p> | Formulario para Solicitud de Información Pública-SAIP |

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

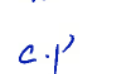
|                                                                                   |                                |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
|  | MANUAL                         | Código: OAI-MA-001              |
|                                                                                   |                                | Fecha de emisión:<br>17/07/2024 |
|                                                                                   | POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OAI | Versión: 00                     |
|                                                                                   |                                | Página: 13 de 18                |

| RESPONSABLES             | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                           | CONTROL DE REGISTROS |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| RAI o quién este designe | 10.1.3. Actualiza el estado de la solicitud en el SAIP como "en proceso" y revisa si la misma está completa.                                                                                                                                                                                                          | N/A                  |
|                          | 10.1.3.1. Si la solicitud presenta errores o está incompleta, contacta al solicitante y le informa que dispone de tres (3) días laborales para corregir la solicitud o la misma será rechazada.                                                                                                                       |                      |
|                          | 10.1.3.2. Si la no solicitud no es corregida dentro del plazo notificado, desestima la solicitud. <b>Fin del procedimiento.</b>                                                                                                                                                                                       |                      |
|                          | 10.1.3.3. Si todo está completo y correcto continúa el proceso.                                                                                                                                                                                                                                                       |                      |
| RAI o quién este designe | 10.1.4. Revisa la información solicitada y determina si cumple con lo establecido en la Ley Núm. 200-04 y las políticas del presente documento, en cuanto a competencia y disponibilidad.                                                                                                                             | N/A                  |
|                          | 10.1.4.1. Si la información no es competencia del CONADIS, transfiere la solicitud a la entidad competente y actualiza el estado de la solicitud en el SAIP. <b>Fin del procedimiento.</b>                                                                                                                            |                      |
|                          | 10.1.4.2. Si la información es reservada o confidencial, rechaza solicitud vía comunicación formal a la firma del Director (a) Ejecutivo (a) y remite al/la solicitante. <b>Fin del procedimiento.</b>                                                                                                                |                      |
|                          | 10.1.4.3. Si la información solicitada está disponible al público en medios impresos, pág. web institucional u otros medios electrónicos, informa al solicitante las instrucciones para acceder a dicha información. Actualiza el estado de la solicitud en el SAIP, como "completado". <b>Fin del procedimiento.</b> |                      |

  
  
 ADL  
 C.P

|                                                                                                                                         |                                       |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <br><b>CONADIS</b><br>Consejo Nacional de Discapacidad | <b>MANUAL</b>                         | <b>Código: OAI-MA-001</b>                     |
|                                                                                                                                         |                                       | <b>Fecha de emisión:</b><br><b>17/07/2024</b> |
|                                                                                                                                         | <b>POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OAI</b> | <b>Versión: 00</b>                            |
|                                                                                                                                         |                                       | <b>Página: 14 de 18</b>                       |

| RESPONSABLES                  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                         | CONTROL DE REGISTROS                                      |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| RAI o quién este designe      | 10.1.4.4. Si la información solicitada, no está publicada y cumple con los requisitos para ser suministrada, <b>Continuar el proceso.</b>                                                                                                                                                                           | N/A                                                       |
|                               | 10.1.5. Redacta correo de solicitud de información interna con los datos contenidos en el SAIP, como sigue:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- Fecha de solicitud.</li> <li>- Detalle de la información solicitada.</li> <li>- Formato de entrega.</li> <li>- Fecha límite de entrega a la OAI.</li> </ul> |                                                           |
|                               | 10.1.6. Tramita la solicitud de información vía correo electrónico al titular o responsable de área que posee la información.                                                                                                                                                                                       |                                                           |
| Titular o responsable de área | 10.1.7. Recibe la solicitud vía correo electrónico, revisa el plazo de respuesta otorgado.                                                                                                                                                                                                                          | N/A                                                       |
|                               | 10.1.8. Designa un personal de su unidad y le instruye para que gestione la información solicitada.                                                                                                                                                                                                                 |                                                           |
| Colaborador (a) designado     | 10.1.9. Recibe la solicitud vía correo electrónico, revisa la disponibilidad y cantidad de información solicitada y determina si es posible recopilar dentro del plazo indicado.                                                                                                                                    | N/A                                                       |
|                               | 10.1.9.1. Si el plazo no es suficiente, lo comunica al/la titular de área para que notifique la prórroga a la OAI. <b>Continúa actividad núm. 10.1.10.</b>                                                                                                                                                          |                                                           |
|                               | 10.1.9.2. Si el plazo es suficiente, <b>continúa actividad núm. 10.1.14.</b>                                                                                                                                                                                                                                        |                                                           |
| Titular o responsable de área | 10.1.10. Recibe notificación de que se requiere un mayor plazo, elabora y firma una comunicación dirigida al solicitante, notificando que se hará uso de la prórroga excepcional, según los plazos permitidos en la política de este documento, posterior gestiona la autorización de la MAE.                       | Comunicación solicitud de prórroga autorizada por la MAE. |
|                               | 10.1.11. Remite comunicación autorizada por la MAE al RAI, vía correo electrónico y física.                                                                                                                                                                                                                         |                                                           |

|                                                                                   |                                |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
|  | MANUAL                         | Código: OAI-MA-001              |
|                                                                                   |                                | Fecha de emisión:<br>17/07/2024 |
|                                                                                   | POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OAI | Versión: 00                     |
|                                                                                   |                                | Página: 15 de 18                |

| RESPONSABLES                  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | CONTROL DE REGISTROS |                                |  |    |                                                                                                                                |    |                                                                                   |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------|--|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------|
| RAI o quién este designe      | 10.1.12. Recibe comunicación de uso de la prórroga, carga en el SAIP, contacta al solicitante para que pase a retirar la carta disponible en la OAI, o se la escaneada y envía por correo electrónico.                                                                                                                                               | N/A                  |                                |  |    |                                                                                                                                |    |                                                                                   |
|                               | 10.1.13. Da seguimiento al caso antes del vencimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                      |                                |  |    |                                                                                                                                |    |                                                                                   |
| Colaborador (a) designado     | 10.1.14. Recopila la información y entrega al/la titular del área para revisión y trámite.                                                                                                                                                                                                                                                           | N/A                  |                                |  |    |                                                                                                                                |    |                                                                                   |
| Titular o responsable de área | 10.1.15. Recibe del personal designado, la información recopilada, revisa si está completa y si corresponde con lo solicitado.<br>10.1.15.1. Si la información presenta errores, no está completa o no corresponde a lo solicitado, instruye para que se realice la corrección.                                                                      | N/A                  |                                |  |    |                                                                                                                                |    |                                                                                   |
|                               | 10.1.16. Remite a la OAI la información solicitada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                      |                                |  |    |                                                                                                                                |    |                                                                                   |
| RAI o quién este designe      | 10.1.17. Recibe la información, valida que todo esté correcto y completo:                                                                                                                                                                                                                                                                            | N/A                  |                                |  |    |                                                                                                                                |    |                                                                                   |
|                               | <table><tr><th colspan="2">¿La información está correcta?</th></tr><tr><td>SI</td><td>Si todo está correcto, redacta comunicación de entrega, continua el <b>Procedimiento 10.2. Entrega de Información Pública.</b></td></tr><tr><td>NO</td><td>Documenta e informa vía correo electrónico al/la titular de área para corrección.</td></tr></table> |                      | ¿La información está correcta? |  | SI | Si todo está correcto, redacta comunicación de entrega, continua el <b>Procedimiento 10.2. Entrega de Información Pública.</b> | NO | Documenta e informa vía correo electrónico al/la titular de área para corrección. |
|                               | ¿La información está correcta?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                      |                                |  |    |                                                                                                                                |    |                                                                                   |
| SI                            | Si todo está correcto, redacta comunicación de entrega, continua el <b>Procedimiento 10.2. Entrega de Información Pública.</b>                                                                                                                                                                                                                       |                      |                                |  |    |                                                                                                                                |    |                                                                                   |
| NO                            | Documenta e informa vía correo electrónico al/la titular de área para corrección.                                                                                                                                                                                                                                                                    |                      |                                |  |    |                                                                                                                                |    |                                                                                   |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      |                                |  |    |                                                                                                                                |    |                                                                                   |

  
 ADL  
  
 C.P

|                                                                                                                                         |                                       |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <br><b>CONADIS</b><br>Consejo Nacional de Discapacidad | <b>MANUAL</b>                         | <b>Código: OAI-MA-001</b>                     |
|                                                                                                                                         |                                       | <b>Fecha de emisión:</b><br><b>17/07/2024</b> |
|                                                                                                                                         | <b>POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OAI</b> | <b>Versión: 00</b>                            |
|                                                                                                                                         |                                       | <b>Página: 16 de 18</b>                       |

## 10.2. PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA.

| RESPONSABLES                 | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                         | CONTROL DE REGISTROS                            |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| RAI o quién este designe     | 10.2.1. Carga la información requerida al SAIP, y procede a cambiar el estatus a "completada y disponible".                                                                                                                                                         | N/A                                             |
|                              | 10.2.2. Revisa medio preferido de entrega indicado por el solicitante:                                                                                                                                                                                              | N/A                                             |
|                              | 10.2.2.1. Si la forma de entrega preferida es el correo, envía la información y comunicación escaneadas al correo electrónico del solicitante, y le requiere acuse de recibo. Imprime acuse de recibo y anexa al expediente del caso. <b>Fin del Procedimiento.</b> |                                                 |
|                              | 10.2.2.2. Si la información es solicitada de manera física. <b>Continúa el proceso.</b>                                                                                                                                                                             |                                                 |
|                              | 10.2.3. Contacta al solicitante y le informa que la información está disponible en la OAI, que ha sido cargada al SAIP, y que debe presentarse con su documento de identidad.                                                                                       | N/A                                             |
|                              | 10.2.4. Recibe al interesado, le solicita el documento de identidad, procede a fotocopiar para anexar al expediente.                                                                                                                                                | N/A                                             |
|                              | 10.2.5. Entrega al interesado la comunicación en original y copia, y le solicita firmar la copia de la carta como recibida.                                                                                                                                         | Comunicación de entrega de Información          |
|                              | 10.2.6. Recibe copia de la carta firmada por el interesado, le entrega la información al ciudadano.                                                                                                                                                                 | Acuse de comunicación de entrega de información |
|                              | 10.2.7. Archiva los soportes generados en el proceso en la carpeta de "solicitudes de información".                                                                                                                                                                 | Soportes generados                              |
| <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                 |

  
  
  
C.P.

|                                                                                   |                                |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
|  | MANUAL                         | Código: OAI-MA-001           |
|                                                                                   |                                | Fecha de emisión: 17/07/2024 |
|                                                                                   | POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OAI | Versión: 00                  |
|                                                                                   |                                | Página: 17 de 18             |

### 10.3. PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA.

| RESPONSABLES                  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                  | CONTROL DE REGISTROS            |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| RAI o quién este designe      | 10.3.1. Solicita vía correo electrónico a los/as titulares de las áreas, las informaciones requeridas para actualizar el Portal de Transparencia de la Institución, esto según lo establecido en la Matriz de Responsabilidad Informacional. | Correo electrónico              |
| Titular o responsable de área | 10.3.2. Organiza y entrega (físico o digital) las informaciones solicitadas por la OAI, a más tardar el día quince (15) de cada mes.                                                                                                         | Informaciones y soportes varios |
| RAI o quién este designe      | 10.3.3. Recibe y revisa información.<br>10.3.3.1. En caso de detectar errores en la información recibida, devuelve para corrección.                                                                                                          |                                 |
|                               | 10.3.4. Carga las informaciones recibidas, en el Sub-Portal de Transparencia.                                                                                                                                                                | N/A                             |
| FIN DE PROCEDIMIENTO          |                                                                                                                                                                                                                                              |                                 |

### 11. CONTROL DE REGISTRO

| CÓDIGO | NOMBRE | UBICACIÓN | RESPONSABLE | TIEMPO DE CONSERVACIÓN |         |
|--------|--------|-----------|-------------|------------------------|---------|
|        |        |           |             | FÍSICO                 | DIGITAL |
|        |        |           |             |                        |         |
|        |        |           |             |                        |         |
|        |        |           |             |                        |         |
|        |        |           |             |                        |         |

### 12. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA      | REFERENCIA               | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|---------|------------|--------------------------|------------------------|
| 00      | 17/07/2024 | Elaboración de documento | N/A                    |

*APC*

*JP*

*AdC*

*C.P*

|                                                                                   |                                |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
|  | MANUAL                         | Código: OAI-MA-001              |
|                                                                                   |                                | Fecha de emisión:<br>17/07/2024 |
|                                                                                   | POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OAI | Versión: 00                     |
|                                                                                   |                                | Página: 18 de 18                |

### 13. CONTROL DE APROBACIÓN

| ACCIÓN    | RESPONSABLE                                                                                     | FIRMA                                                                               | FECHA      |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Elaborado | <b>Nombre:</b> Anibelka de León<br><b>Cargo:</b> Analista de Planificación y Desarrollo         |   | 29/07/24   |
| Revisado  | <b>Nombre:</b> Susan Cornielle<br><b>Cargo:</b> Encargada de Planificación y Desarrollo         |   | 29/07/24   |
|           | <b>Nombre:</b> Yennifer Paredes<br><b>Cargo:</b> Responsable Oficina de Acceso a la Información |   | 29/07/2024 |
| Aprobado  | <b>Nombre:</b> Claudia Pimentel<br><b>Cargo:</b> Directora Ejecutiva                            |  | 29/7/24    |

### 14. ANEXOS

- 14.1. DIAGRAMA DE FLUJO.
- 14.2. FORMULARIOS

