



Código: MA-OAI-01
Versión: 02



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

INTERIOR Y POLICÍA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (OAI)

Refrendado por:	
Nombre	Faride Raful
Posición	Ministra
Firma y Sello	
Fecha	25/3/2025



	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 1 de 53

INDICE DE CONTENIDOS

1. GENERALIDADES	2
2. PROPÓSITO	2
3. ALCANCE	2
4. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	2
Quienes somos	2
Misión	3
Visión	3
Valores	3
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	3
6. RESPONSABLE(S)	4
7. PROCEDIMIENTOS DE LA OAI	5
8. HISTORIAL DE CAMBIOS	52
9. FIRMA	52

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 2 de 53

1. GENERALIDADES

El Ministerio de Interior y Policía (MIP) cuenta con el Manual de Políticas y Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) cuya aplicación abarca desde la OAI hasta toda la institución, el cual tiene como objetivo gestionar de manera efectiva las solicitudes de acceso a la información pública, promover el cumplimiento de las normativas sobre Transparencia Gubernamental, y medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que reciben servicios de OAI del MIP.

2. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para la debida publicación de las informaciones de carácter pública en los Sub-Portales de Transparencia; la eficiente gestión de respuestas de las solicitudes de informaciones, incluyendo el referimiento de la misma a otra entidad competente y el rechazo de la solicitud en los casos que ameriten; la atención al Portal 311 sobre quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias; y la correspondiente medición mediante encuestas externas sobre los servicios OIA hacia los ciudadanos.

3. ALCANCE

Este manual comprende los procedimientos que inician desde el recibo de la solicitud de información presentada por un ciudadano en la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) del MIP hasta el registro para su tramitación; la gestión de informaciones públicas en las áreas internas del MIP hasta su publicación en el portal web institucional; el recibo de las quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias hasta el registro para su tramitación; y la entrega de la encuesta a los ciudadanos hasta su devolución completada.

4. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Quienes somos

El Ministerio de Interior y Policía es el órgano encargado de desarrollar las políticas públicas relacionadas con la seguridad ciudadana, en un marco de respeto a los derechos ciudadanos, el diálogo, la concertación y la participación e inclusión ciudadana.

Además, tiene la responsabilidad de dirigir, coordinar, apoyar y garantizar, de modo sostenible y coherente, la gestión eficiente de la Policía Nacional y los Cuerpos de Bomberos, así como también, de garantizar la adecuada articulación entre el gobierno central, las gobernaciones provinciales y los gobiernos locales.

Otra de sus grandes responsabilidades es administrar el sistema nacional de armas de fuego, municiones y artículos relacionados, en manos de la población civil, para evitar el uso indebido, desvío y tráfico.

En adición, en el MIP, se formulan las políticas migratorias con la correcta aplicación del derecho migratorio y la regularización de los dominicanos nacidos en el extranjero.

Dentro de las políticas establecidas, para fomentar la seguridad ciudadana y la convivencia pacífica, hacia cultura de paz, está el control del horario de los lugares de diversión en el expendio y consumo de bebidas alcohólicas, además del control de los productos pirotécnicos.

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 3 de 53

Misión

Garantizar la seguridad de la población y la convivencia pacífica en la república dominicana, a través de la rectoría del sistema nacional integral de seguridad ciudadana.

Visión

Ser reconocida por su efectividad en el ejercicio de la rectoría del sistema nacional integral de seguridad ciudadana, funcionalmente integrada, con una gestión innovadora y eficiente.

Valores

- Transparencia
- Integridad
- Compromiso
- Confidencialidad

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

5.1.Ciudadano(a) Cliente: persona física o jurídica que utiliza los servicios que ofrecen las unidades sustantivas del Ministerio de Interior y Policía (MIP).

5.2.Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG): es el órgano rector en materia de Ética, Transparencia, Gobierno Abierto, lucha contra la Corrupción, conflicto de Interés y Libre Acceso a la Información en el ámbito administrativo gubernamental.

5.3.Encuesta: es un instrumento a través del cual se recopilan datos mediante un cuestionario previamente diseñado para reunir información o para detectar la opinión y/o percepción sobre un asunto determinado.

5.4.Informe de resultados de encuesta: documento en el que se describe el objetivo principal de una encuesta en particular, su alcance, cómo se llevó a cabo, y en el que se analizan, tabulan y presentan los resultados obtenidos.

5.5.Información Pública: aquella información que, cualquiera que sea su soporte y forma de expresión, obre en poder de las Administraciones Públicas, exceptuando las limitaciones expresadas por ley.

5.6.Institución competente: se refiere a la institución gubernamental que tiene la potestad, la legitimidad o la facultad de suministrar la información solicitada atendiendo a la naturaleza de sus funciones.

5.7.Ministerio de Administración Pública (MAP): es el órgano rector del empleo público y de los distintos sistemas y regímenes previstos por la Ley de Función Pública, del fortalecimiento institucional de la Administración Pública.

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 4 de 53

5.8.Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI): es la unidad organizativa del MIP 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.

5.9.Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC): institución con dependencia del Poder Ejecutivo, creada con la responsabilidad de planificar, dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en el país mediante la difusión y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

5.10. Plan de acción: instrumento utilizado para organizar, prever, ejecutar, evaluar, corregir, **definir** plazos y desarrollar las acciones que permitan cumplir con las metas y objetivos establecidos.

5.11. Portal de Solicitud Única de Acceso a la Información Pública (SAIP): página web a cargo de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), a través del cual los ciudadanos pueden realizar sus solicitudes de acceso a la información pública de forma fácil, ágil y desde cualquier punto de la geografía nacional o mundial.

6. RESPONSABLE(S)

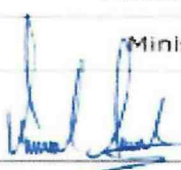
- Ministro(a);
- Viceministros(as), Directores(as) y/o encargados(as) de área;
- Encargado(a) de Acceso a la Información (OAI);
- Analista de Acceso a la Información Pública;
- Auxiliares o Técnicos de Acceso a la Información;
- Secretaria;
- Analista de Estadística;
- Mensajero Interno;
- Mensajero Externo.

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 5 de 53

7. PROCEDIMIENTOS DE LA OAI

	Procedimiento de Atención a las Solicitudes de Informaciones Públicas	Código: PR-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 1 de 14

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIONES PÚBLICAS

Refrendado por:	
Nombre	Faride Rafel
Posición	Ministra
Firma y Sello	
Fecha	25-2-2023

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 6 de 53

	Procedimiento de Atención a las Solicitudes de Informaciones Públicas	Código: PR-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 2 de 14

1. GENERALIDADES

El Ministerio de Interior y Policía (MIP) cuenta un Procedimiento de Atención a las Solicitudes de Informaciones Públicas para asegurar una gestión efectiva de las solicitudes de acceso a la información pública, así como para promover cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública núm. 200-04, y su reglamento de aplicación 130-05 sobre Transparencia Gubernamental.

2. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos de política y la metodología para gestión eficiente el proceso de atención y de respuesta de las solicitudes de informaciones, por los y las ciudadanos/as presentadas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, en cumplimiento de la normativa vigente.

3. ALCANCE

El presente procedimiento se inicia con el recibo de la solicitud de información presentada por un ciudadano en la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) del MIP hasta la entrega de la información al solicitante.

4. RESPONSABLES

- Viceministros(as), Directores(as) y/o Encargados(as) del área;
- Encargado(a) de Acceso a la Información (OAI);
- Auxiliares, Técnicos y Analistas de Acceso a la Información;
- Secretaria.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1 Ciudadano(a)/Cliente:** persona física o jurídica que utiliza los servicios que ofrecen las unidades sustantivas del Ministerio de Interior y Policía (MIP).
- 5.2 DIGEIG:** Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, es el órgano rector en materia de Ética, Transparencia, Gobierno Abierto, lucha contra la Corrupción, conflicto de Interés y Libre Acceso a la Información en el ámbito administrativo gubernamental.
- 5.3 Información Pública:** aquella información que, cualquiera que sea su soporte y forma de expresión, obre en poder de las Administraciones Públicas, exceptuando las limitaciones expresadas por ley.
- 5.4 MAP:** Ministerio de Administración Pública es el órgano rector del empleo público y de los distintos sistemas y regímenes previstos por la Ley de Función Pública, del fortalecimiento institucional de la Administración Pública, del desarrollo del Gobierno Electrónico y de los procesos de evaluación de la gestión institucional.
- 5.5 OAI:** Oficina de Libre Acceso a la Información: es la unidad organizativa del MIP encargada de atender a los ciudadanos que ejerzan el derecho de acceso

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 7 de 53

	Procedimiento de Atención a las Solicitudes de Informaciones Públicas	Código: PR-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 3 de 14

a la información pública, recibiendo y tramitando las solicitudes presentadas con estos fines.

- 5.6 OGTIC:** Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación institución con dependencia del Poder Ejecutivo, creada con la responsabilidad de planificar, dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en el país mediante la difusión y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).
- 5.7 Plan de acción:** instrumento utilizado para organizar, prever, ejecutar, evaluar, corregir, definir plazos y desarrollar las acciones que permitan cumplir con las metas y objetivos establecidos.
- 5.8 RAI:** Responsable de Acceso a la Información es la persona responsable de la Oficina de Acceso a la Información, que actuando de modo coordinado con las autoridades del MIP, y de manera exclusiva a estas funciones, realiza las gestiones necesarias para dar cumplimiento a la Ley de Libre Accesos a la Información Pública y demás normativas relacionada.
- 5.9 SAIP:** Portal de Solicitud Única de Acceso a la Información Pública, página web a cargo de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), a través del cual los ciudadanos pueden realizar sus solicitudes de acceso a la información pública de forma fácil, ágil y desde cualquier punto de la geografía nacional o mundial.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Constitución de la República Dominicana, de fecha 13 de junio de 2015;
- Ley núm. 172-13, que tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados;
- Ley núm. 481- 08 General de Archivos de la República Dominicana, de fecha 11 de diciembre del 2008;
- Ley núm. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno de la Contraloría General de la República, de fecha 08 de enero de 2007;
- Ley núm. 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 28 de Julio del 2004;
- Decreto núm. 111-15, que crea el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos de fecha 22 de abril de 2015;
- Decreto núm. 486-12 que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), de fecha 21 de agosto del 2012;
- Decreto núm. 130-05 que aprueba el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 25 de febrero del 2005;

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 8 de 53

	Procedimiento de Atención a las Solicitudes de Informaciones Públicas	Código: PR-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 4 de 14

- i) Resolución DIGEIG núm. 002-2021 que crea el portal Único de Transparencia y establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia, de fecha 10 de febrero del 2021;
- j) Resolución núm. DIGEIG-R-02-2017 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, sobre el uso obligatorio del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública, de fecha 28 de septiembre del 2017;
- k) Resolución núm. 194-2012, que aprueba la Estructura Organizativa y de Cargos de las Oficinas de Acceso a la Información Pública, del Ministerio de Administración Pública, de fecha 01 de agosto del 2012.

7. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

- 7.1** Los canales o vías por los cuales los ciudadanos pueden realizar y/o formalizar sus solicitudes de acceso a la información son: correo electrónico, vía telefónica, presencial, Depto. Archivo y Correspondencia, el Portal de Solicitud Única de Acceso a la Información Pública (SAIP) y el Portal 311.
- 7.2** Para la recepción del requerimiento de información el solicitante debe realizarlo por las vías correspondientes y especificar: nombre completo del solicitante o persona jurídica, cédula de identidad u otro documento oficial, teléfono, correo electrónico, dirección del domicilio, datos precisos de la información solicitada por escrito, motivaciones o razones por las cuales se requieren los datos e informaciones solicitadas, y vía para recibir la información.
- 7.3** Cuando la solicitud de información no contenga los datos requeridos, se deberá de notificar al solicitante al respecto, a los fines de realizar las correcciones correspondientes.
- 7.4** Cuando el solicitante actúe en representación o en nombre y representación de otra persona física o jurídica, el RAI deberá solicitar Poder de Representación para fines de entrega de la información.
- 7.5** Antes de entregar la información al solicitante, se comprobará la veracidad de la identidad de éste.
- 7.6** Una vez recibida la solicitud es responsabilidad del RAI entregar la información en un plazo de uno (1) a quince (15) días laborales. Para los casos en que la información no se pueda entregar dentro del plazo, se le informará al ciudadano(a) con antelación.
- 7.7** Las informaciones que serán entregadas a los ciudadanos (a) deben ser tramitadas vía el despacho Ministerial hacia el departamento correspondiente, con el acuerdo del tiempo de entrega. Cuando la información solicitada no se pueda entregar en el plazo requerido anteriormente, la ley establece un plazo de diez (10) días laborables extra para que sea entregada, y se debe enviar una constancia a el solicitante

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 9 de 53

	Procedimiento de Atención a las Solicitudes de Informaciones Públicas	Código: PR-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 5 de 14

informando que se hará uso de una prórroga para extender el tiempo de entrega.

- 7.8** La información solicitada se entregará siempre que la misma no sea contraria al interés público o privado, si su publicación no está prohibida por alguna Ley especial y no se encuentra entre las informaciones clasificadas como reservadas por la institución y por la ley.
- 7.9** Cuando la información solicitada no sea de acceso público, se debe comunicar a el/la ciudadano(a) en un plazo no mayor a cinco (5) días laborables las razones por la cuales su solicitud no se le puede ser suministrada.
- 7.10** En caso de que la solicitud deba ser rechazada por alguna de las razones descritas en las normativas correspondientes, este rechazo debe ser comunicado al solicitante por el SAIP o mediante una carta firmada por el RAI, durante un plazo de cinco (5) días laborables, contados a partir del día de la recepción de la solicitud.
- 7.11** La información suministrada que contenga datos parcialmente reservados, confidenciales o personales no autorizados, podrán ser tachados por el/la encargado de la Oficina de Acceso a la RAI antes de entregar al solicitante.
- 7.12** Las informaciones sobre datos personales de partes relacionadas al MIP, sólo podrán ser entregadas al solicitante cuando haya constancia expresa e inequívoca, de que el afectado ha consentido la entrega de dichos datos o cuando una ley obliga a su publicación.
- 7.13** La información será entregada preferiblemente en formatos no editables, y según lo indicado por el solicitante podrá ser impresa, en archivos PDF, en CD y similares.
- 7.14** Los casos en que el solicitante exprese no estar de acuerdo con la información entregada, la OAI documentará el motivo para evitar situaciones similares por la misma causa y asesorará al interesado para que presente una nueva solicitud.
- 7.15** Cuando el solicitante realice un requerimiento que se encuentre ya publicado, se redirigirá al Portal de Transparencia del MIP para fines de que visualice la información.
- 7.16** En el caso de que la información solicitada generará algún costo (exceda un número muy amplio de páginas), la RAI deberá comunicar que este costo deberá ser cubierto por el solicitante, y el plazo de entrega de la información será contabilizado a partir de la fecha del pago.
- 7.17** Las informaciones solicitadas cuando correspondan a otra entidad, se remitirán las solicitudes a la institución/es competente para que sean respondidas en los plazos establecidos.

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 10 de 53

	Procedimiento de Atención a las Solicitudes de Informaciones Públicas	Código: PR-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 6 de 14

- 7.18** Toda información a ser entregada a los ciudadanos deberá estar previamente autorizada por el despacho del Ministro o su Gabinete Ministerial del MIP.
- 7.19** Todas las solicitudes de acceso a información realizadas deben ser archivadas para fines de evidencia junto con su acuse de recibido.
- 7.20** Los/las encargados(as) de las direcciones, departamentos, divisiones o secciones son responsables de suministrar al RAI las informaciones y/o documentaciones digitales y/o impresas que correspondan publicar en el Portal de Transparencia, acorde a las normativas que aplique.
- 7.21** El RAI debe de dar seguimiento a las áreas para que los documentos sean enviados en tiempo y forma.
- 7.22** El RAI debe realizar una verificación de los plazos emitidos para cargar las informaciones en tiempo y forma al Portal de Transparencia, a los fines de cumplir con los requerimientos establecidos por los órganos rectores.
- 7.23** El responsable de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) debe publicar mensualmente las informaciones suministradas por las direcciones, departamentos, divisiones y secciones en el Portal de Transparencia de la Institución para fines de evaluación del Portal de parte de la DIGEIG.
- 7.24** Es responsabilidad de la RAI antes de publicar informaciones institucionales revisar el contenido, y si detecta errores o incongruencias ya sea de ortografía o formato, devolverlas a los responsables para que procedan a corregir la información.
- 7.25** El personal responsable de Libre Acceso a la Información en conjunto con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) deberá verificar y publicar las informaciones en el portal web de la Institución.
- 7.26** Cualquier conducta que violente, limite, impida, restrinja y obstaculice el derecho de acceso a la información de un ciudadano, constituirá para el funcionario que realice tales acciones, una falta grave en el ejercicio de sus funcionarios.
- 7.27** El/la Responsable de Acceso a la Información (RAI) y el personal bajo su cargo tendrán dedicación exclusiva a las tareas de la OAI y a las que se desplieguen para el RAI conforme a la naturaleza de su cargo.

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 11 de 53

	Procedimiento de Atención a las Solicitudes de Informaciones Públicas	Código: PR-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 7 de 14

8. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES DE INFORMACIONES PÚBLICAS	
RESPONSABLE(S)	ACTIVIDADES
Auxiliares o Técnicos de Acceso a la Información	1. Recibe del ciudadano(a), persona jurídica o institución la solicitud de información, de forma personal, carta depositada en correspondencia, correo electrónico, fax, notificación electrónica del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) o Portal 311. Nota: Si el interesado se presenta personalmente en la OAI o existe una condición que le impide presentar su solicitud vía el SAIP u otro medio, se le entrega el Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública (FO-OAI-03), para que lo llene. 2. Notifica y remite a el/la encargado(a) de Acceso a la Información la recepción de una solicitud de información.
Encargado(a) de Acceso a la Información	3. Asigna el caso al auxiliar de Acceso a la Información para que trabaje la solicitud recibida.
Auxiliares o Técnicos de Acceso a la Información	4. Recibe la solicitud de información a trabajar. 5. Actualiza el estado de la solicitud a través del canal de recepción como "En Proceso" y revisa si la misma está completa: Notas: a) Si la solicitud presenta errores o está incompleta, contacta al solicitante y le informa que dispone de tres (3) días laborables para corregir la solicitud o la misma será rechazada. b) Si la solicitud no es corregida dentro del plazo notificado, desestima la solicitud y ejecuta el proceso mediante el Formulario Rechazo de Solicitud de Acceso a la Información Pública (FO-OAI-02), actualiza el estado de la solicitud. c) Si todo está completo continúa el proceso. En caso de solicitud vía formulario, le entrega copia al solicitante.

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 12 de 53

	Procedimiento de Atención a las Solicitudes de Informaciones Públicas	Código: PR-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 8 de 14

	6. Revisa la información solicitada y determina si cumple con lo establecido en la normativa correspondiente al Libre Acceso a la Información Pública y las políticas del presente documento, en cuanto a competencia y disponibilidad. Notas: a) Si la información es requerida a través del SAIP y esta no es competencia del MIP, refiere la solicitud a la entidad competente y actualiza el estado de la solicitud; b) Si la información es solicitada de manera presencial y no es competencia del MIP, se le informa al ciudadano la vía mediante la cual deberá solicitar a dicha institución la información a través del SAIP y se le redirige para fines de canalizar la solicitud a través de la entidad competente; c) Si la información es reservada o confidencial, ejecuta el procedimiento de Rechazo de Solicitud de la Información; d) Si la información solicitada está disponible al público en medios impresos, página web institucional u otros medios electrónicos, prepara la indicación al solicitante, con las instrucciones para acceder a dicha información y le notifica por la vía que solicitó; e) Si la información solicitada, no está publicada y cumple con los requisitos para ser suministrada, continúa el proceso. 7. Redacta comunicación de solicitud interna con los datos contenidos en el SAIP u otros medios, como sigue: - Fecha de solicitud - nombre del solicitante - detalle de la información solicitada - formato de entrega - fecha límite de entrega a la OAI. 8. Remite comunicación de solicitud interna al encargado de Acceso a la Información, para revisión.
--	---

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 13 de 53

	Procedimiento de Atención a las Solicitudes de Informaciones Públicas	Código: PR-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 9 de 14

Encargado(a) de Acceso a la Información	9. Recibe comunicación, revisa las informaciones y valida que se corresponde con lo solicitado vía el SAIP, el formulario presencial u otros medios. Notas: a) Si identifica alguna diferencia, solicita al auxiliar o Técnico de Acceso a la Información aplicar la corrección. b) Si todo está correcto, y procede a la firma y envía al auxiliar o técnico de Acceso a la Información para remisión por la vía correspondiente.
Auxiliar o Técnico de Acceso a la Información	10. Recibe y tramita la solicitud de información vía el despacho a el/la encargado(a) del Departamento que posee la información.
Viceministro(a), Directores(as) o Encargados(as) del área que posee la información	11. Recibe la solicitud, revisa el plazo de respuesta otorgado y si para la reproducción, certificación o almacenamiento de la información se incurrirá en gastos. Notas: a) Si identifica que hay costos, calcula el monto razonable e informa al RAI, para que comunique al solicitante el valor a pagar y la fecha límite de pago para continuar el trámite; b) Si no implica gastos, o recibe del RAI el comprobante del pago realizado por el interesado, continúa el proceso. 12. Designa un personal de su unidad y le instruye para que gestione la información solicitada.
Personal designado por el Viceministro(a), directores(as) o encargados(as) del área que posee la información	13. Recibe la solicitud, revisa la disponibilidad y cantidad de información solicitada y determina si es posible recopilar dentro del plazo indicado: Notas: a) Si el plazo no es suficiente, lo comunica al encargado(a) de la unidad para que notifique la prórroga a la OAI; b) Si el plazo es suficiente, continua el proceso de gestión y/o recopilación de información.

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 14 de 53

	Procedimiento de Atención a las Solicitudes de Informaciones Públicas	Código: PR-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 10 de 14

	14. Recopila la información solicitada y entrega a el/la encargado(a) de la unidad organizativa para revisión y trámite.
Viceministros(as), Directores(as) o Encargados(as) del área que posee la información	15. Si recibe la notificación de que se requiere mayor plazo, elabora una comunicación dirigida al solicitante, a la firma de el/la Ministro(a), notificando que se hará uso de la prórroga excepcional según los plazos permitidos en la política de este documento. Notas: a) Remite la comunicación al RAI para notificar al ciudadano(a). b) Si el plazo es suficiente, continúa el proceso. 16. Recibe del personal designado, la información recopilada y revisa si está completa y se corresponde con lo solicitado. Notas: a) Si detecta alguna diferencia, devuelve para corrección; b) Si todo está correcto y completo, elabora comunicación de entrega de información, dirigida al solicitante y a la firma del director de su área. 17. Remite a la OAI la comunicación firmada con información anexa, para validación y entrega al solicitante.
Analista de Acceso a la Información	18. Recibe la comunicación con anexos, si aplica, registra la fecha en que fue recibida para fines de control estadístico y analiza la información en conjunto con la Dirección de Jurídica. 19. Valida y analiza que todo esté correcto y completo: Notas: a) Si identifica algún error, en este caso lo notifica por la vía telefónica a el/la encargado(a) de Acceso a la Información, y notifica por correo electrónico al remitente para la corrección;

 REPUBLICA DOMINICANA INTERIOR Y POLICÍA	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 15 de 53

 REPUBLICA DOMINICANA INTERIOR Y POLICÍA	Procedimiento de Atención a las Solicitudes de Informaciones Públicas	Código: PR-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 11 de 14

	b) Copia al auxiliar de Acceso a la Información para seguimiento; c) Si todo está correcto, lo notifica a el/la encargado(a) de Acceso a la Información, y procede a realizar la comunicación de entrega al usuario solicitante.
Encargado(a) de Acceso a la Información	20. Recibe, verifica y valida la comunicación de entrega al usuario solicitante. 21. Devuelve la comunicación firmada y sellada a la secretaria para los fines correspondientes.
Secretaria	22. Recibe la comunicación firmada y ejecuta las actividades según cada caso: Notas: a) Si la comunicación indica que se hará uso de la prórroga, contacta al solicitante para que pase a retirar la carta disponible en la OAI, o se la envía escaneada por correo electrónico. Da seguimiento al caso antes del vencimiento del plazo de la prórroga; b) Si la comunicación es de respuesta y contiene la información solicitada, contacta al solicitante, y notifica al auxiliar o técnico de Acceso a la Información.
Auxiliar o Técnico de Acceso a la Información	23. Recibe la comunicación y anexos, para entrega de la información al solicitante. 24. Revisa la vía por la cual fue recibida la solicitud y el medio preferido de entrega indicado por el solicitante: Notas: a) Si el solicitante presentó el requerimiento vía el SAIP o 311, escanea la información y la comunicación, y los carga al SAIP o 311. Actualiza el estado del caso en el SAIP como "completado"; b) 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;

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 16 de 53

	Procedimiento de Atención a las Solicitudes de Informaciones Públicas	Código: PR-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 12 de 14

	c) Si la solicitud fue recibida personalmente, continúa el proceso con la secretaria.
Secretaria	25. Contacta al solicitante y le informa que la información está disponible en la OAI, y que ha sido cargada al SAIP si aplica, y que debe presentarse con su documento de identidad a retirarla. 26. Recibe al interesado, le solicita el documento de identidad, comprueba que se corresponde con la persona que presentó la solicitud, y fotocopia el documento de identidad y la comunicación. 27. Entrega al interesado la comunicación en original y copia, y le solicita firmar la copia de la carta como recibida. 28. Recibe copia de la carta firmada por el interesado, le entrega la información y le requiere validar que esté correcta y completa. Notas: a) Si el interesado indica que la información no satisface su solicitud, le informa que el requerimiento inicial queda completado y debe presentar nueva solicitud por los mecanismos habilitados; b) Si el interesado expresa que está conforme con la información recibida, continúa con el proceso. 29. Remite al auxiliar o técnico de Acceso a la Información copia de la carta firmada como acuse de recibo.
Auxiliar o Técnico de Acceso a la Información	30. Archiva la copia de la carta firmada como acuse de recibo, de la información entregada y del documento de identidad. 31. Actualiza el estado de la solicitud en el SAIP.
****Fin del Procedimiento****	

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 17 de 53

	Procedimiento de Atención a las Solicitudes de Informaciones Públicas	Código: PR-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 13 de 14

9. ANEXOS

- 9.1 **Formulario Rechazo de Solicitud de Acceso a la Información Pública (FO-OAI-02);**
- 9.2 **Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública (FO-OAI-03).**

10. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre del registro	Responsable y lugar de almacenamiento	Tiempo	Disposición
FO-OAI-02	Formulario Rechazo de Solicitud de Acceso a la Información Pública	Encargada Oficina de Acceso a la Información / Carpeta Física en archivo OAI.	10 años	Destrucción
FO-OAI-03	Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública.	Encargada Oficina de Acceso a la Información / Carpeta Física en archivo OAI.	10 años	Destrucción

11. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	RAZÓN DEL CAMBIO
01	18-4-2024	Creación del Documento
02	25-2-2025	Revisión y Actualización del procedimiento

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 18 de 53

	Procedimiento de Atención a las Solicitudes de Informaciones Públicas	Código: PR-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 14 de 14

12. FIRMAS

Elaborado por:


Yaisa Báez
 Encargada Desarrollo Institucional

Revisado por:


Judelka Paykert
 Directora Planificación y Desarrollo

Validado/Aprobado por:


Francisca Solano
 Encargada de la Oficina de Acceso
 a la Información Pública (OAI)

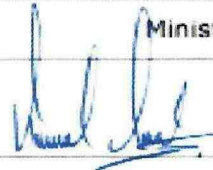
Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)		Código: MA-OAI-01
			Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)		Página 19 de 53

	Procedimiento de Referimiento de Solicitudes de Información a la Institución Competente		Código: PR-OAI-02
			Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)		Página 1 de 7

PROCEDIMIENTO DE REFERIMIENTO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A LA INSTITUCIÓN COMPETENTE

Refrendado por:	
Nombre	Faride Raful
Posición	Ministra
Firma y Sello	
Fecha	25-2-2025

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 20 de 53

	Procedimiento de Referimiento de Solicitudes de Información a la Institución Competente	Código: PR-OAI-02
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 2 de 7

1. GENERALIDADES

El Ministerio de Interior y Policía (MIP) cuenta con el Procedimiento de Referimiento de Solicitudes de información cuando la información solicitada corresponda a otra Institución.

2. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos de políticas y el procedimiento para la eficiente gestión y tramitación de las solicitudes de los ciudadanos/as de informaciones, cuyas respuestas son competencia de otra institución.

3. ALCANCE

Este manual comprende el procedimientos que inicia desde el recibo de la solicitud de información presentada por un ciudadano en la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) del MIP hasta que se registra y entrega al ciudadano/a de la comunicación indicando la institución competente a que fue referida dicha solicitud.

4. RESPONSABLES

- Encargado(a) de Acceso a la Información (OAI);
- Analista de Acceso a la Información;
- Analista de Estadísticas;
- Auxiliares o Técnicos de Acceso a la Información;
- Secretaria;
- Mensajero Externo;
- Mensajero Interno.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1 Ciudadano(a)/Cliente:** persona física o jurídica que utiliza los servicios que ofrecen las unidades sustantivas del Ministerio de Interior y Policía (MIP).
- 5.2 Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG):** es el órgano rector en materia de Ética, Transparencia, Gobierno Abierto, lucha contra la corrupción, conflicto de interés y libre acceso a la información en el ámbito administrativo gubernamental.
- 5.3 Información Pública:** aquella información que, cualquiera que sea su soporte y forma de expresión, obre en poder de las Administraciones Públicas, exceptuando las limitaciones expresadas por ley.
- 5.4 Institución competente:** se refiere a la institución gubernamental que tiene la potestad, la legitimidad o la facultad de suministrar la información solicitada atendiendo a la naturaleza de sus funciones.
- 5.5 Ministerio de Administración Pública (MAP):** es el órgano rector del empleo público y de los distintos sistemas y regímenes previstos por la ley de función pública, del fortalecimiento institucional de la Administración Pública, del desarrollo del Gobierno Electrónico y de los procesos de evaluación de la gestión institucional.

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 21 de 53

	Procedimiento de Referimiento de Solicitudes de Información a la Institución Competente	Código: PR-OAI-02
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 3 de 7

5.6 Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI): es la unidad organizativa del MIP 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.

5.7 Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC): institución con dependencia del Poder Ejecutivo, creada con la responsabilidad de planificar, dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en el país mediante la difusión y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

5.8 Portal de Solicitud Única de Acceso a la Información Pública (SAIP): página web a cargo de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), a través del cual los ciudadanos pueden realizar sus solicitudes de acceso a la información pública de forma fácil, ágil y desde cualquier punto de la geografía nacional o mundial.

5.9 Responsable de Acceso a la Información (RAI): es la persona responsable de la Oficina de Acceso a la Información, que actuando de modo coordinado con las autoridades del MIP, y de manera exclusiva a estas funciones, realiza las gestiones necesarias para dar cumplimiento a la Ley de Libre Accesos a la Información Pública y demás normativas relacionada.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Constitución de la República Dominicana, de fecha 13 de junio de 2015;
- Ley núm. 172-13, que tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados;
- Ley núm. 481- 08 General de Archivos de la República Dominicana, de fecha 11 de diciembre del 2008;
- Ley núm. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno de la Contraloría General de la República, de fecha 08 de enero de 2007;
- Ley núm. 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 28 de Julio del 2004;
- Decreto núm. 111-15, que crea el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos de fecha 22 de abril de 2015;
- Decreto núm. 486-12 que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), de fecha 21 de agosto del 2012;
- Decreto núm. 130-05 que aprueba el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 25 de febrero del 2005;
- Resolución DIGEIG núm. 002-2021 que crea el portal Único de Transparencia y establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia, de fecha 10 de febrero del 2021;

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

• **Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional**

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 22 de 53

	Procedimiento de Referimiento de Solicitudes de Información a la Institución Competente	Código: PR-OAI-02
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 4 de 7

- j) Resolución núm. DIGEIG-R-02-2017 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, sobre el uso obligatorio del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública, de fecha 28 de septiembre del 2017;
- k) Resolución núm. 194-2012, que aprueba la Estructura Organizativa y de Cargos de las Oficinas de Acceso a la Información Pública, del Ministerio de Administración Pública, de fecha 01 de agosto del 2012.

7. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

- 7.1 Los canales o vías por los cuales los ciudadanos(as) pueden realizar y/o formalizar sus solicitudes de acceso a la información son: correo electrónico, vía telefónica, presencial, Depto. Archivo y Correspondencia, el Portal de Solicitud Única de Acceso a la Información Pública (SAIP) y el Portal 311.
- 7.2 Para la recepción del requerimiento de información el solicitante debe realizarlo por las vías correspondientes y especificar: nombre completo del solicitante o persona jurídica, cédula de identidad u otro documento oficial, teléfono, correo electrónico, dirección del domicilio, datos precisos de la información solicitada por escrito, motivaciones o razones por las cuales se requieren los datos e informaciones solicitadas, y vía para recibir la información.
- 7.3 Cuando la solicitud de información no contenga los datos requeridos, se deberá de notificar al solicitante al respecto, a los fines de realizar las correcciones correspondientes.
- 7.4 Cuando el solicitante actúe en representación o en nombre y representación de otra persona física o jurídica, el RAI deberá solicitar Poder de Representación para fines de entrega de la información.
- 7.5 Antes de entregar la información al solicitante, se comprobará la veracidad de la identidad de este.
- 7.6 La información será entregada preferiblemente en formatos no editables, y según lo indicado por el solicitante podrá ser impresa, en archivos PDF, en CD y similares.
- 7.7 Los casos en que el solicitante exprese no estar de acuerdo con la información entregada, la OAI documentará el motivo para evitar situaciones similares por la misma causa y asesorará al interesado para que presente una nueva solicitud.
- 7.8 Las informaciones solicitadas cuando correspondan a otra entidad, se remitirán las solicitudes a la institución/es competente para que sean respondidas en los plazos establecidos.
- 7.9 Toda información a ser entregada a los ciudadanos deberá estar previamente autorizada por el despacho del Ministro(a) o su Gabinete Ministerial del MIP.

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 23 de 53

	Procedimiento de Referimiento de Solicitudes de Información a la Institución Competente	Código: PR-OAI-02
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 5 de 7

7.10 Todas las solicitudes de acceso a información realizadas deben ser archivadas para fines de evidencia junto con su acuse de recibido.

7.11 El MIP promueve el cumplimiento de la Ley de acceso a la información pública 200-04, y su reglamento de aplicación 130-05 a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI).

7.12 El MIP cuenta con políticas institucionales adoptadas para la actualización continua del portal de transparencia de la entidad, acorde con lo establecido en la Ley de Acceso a la información pública y su reglamento de aplicación 130-05.

7.13 La actualización de la información en la sección transparencia del portal web institucional es responsabilidad de todas las áreas involucradas.

8. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

PROCEDIMIENTO DE REFERIMIENTO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A INSTITUCIÓN COMPETENTE	
RESPONSABLE(S)	ACTIVIDADES
Encargado(a) de Acceso a la Información	- Organiza las solicitudes de información cuyas respuestas son competencia de otra institución. - Revisa la vía por la cual fue recibida la solicitud: Notas: - Si el solicitante presentó el requerimiento vía el SAIP, refiere el caso a la institución competente a través de ese portal web, y lo informa al auxiliar o técnico de Acceso a la Información para que notifique al solicitante. - Si la solicitud fue recibida personalmente, continúa el proceso. - Elabora carta notificando el referimiento de la solicitud, firma, sella y la entrega al auxiliar o técnico de Acceso a la Información para entrega al solicitante.
Auxiliar de Acceso a la Información y/o Mensajera Interna	- Recibe carta de referimiento. - Envía la carta en original y adjunta al archivo de solicitud y expediente, a correspondencia a los fines de realizar el procedimiento correspondiente para enviar a la institución competente, con copia para acuse de recibo.

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 24 de 53

	Procedimiento de Referimiento de Solicitudes de Información a la Institución Competente	Código: PR-OAI-02
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 6 de 7

Mensajero Externo (Correspondencia)	6. Recibe del encargado de su unidad la asignación de entregar la carta y deposita en la OAI de la institución destinataria, de forma presencial. 7. Solicita al representante de la OAI de la institución competente que firme la copia como acuse de recibo.
Secretaria	8. Recibe vía mensajería copia de carta firmada y sellada como recibido por la institución competente y anexa al expediente. 9. Contacta al solicitante, le informa la institución competente a la cual fue referida la solicitud y el motivo, y consulta el medio de entrega de la carta según lo indicado en la solicitud: Nota: a) Si la forma de entrega preferida es el correo, envía la copia de carta escaneada al correo electrónico del solicitante, y le requiere acuse de recibo. Imprime acuse de recibo y anexa al expediente del caso. b) Si el medio preferido de entrega es personal, le informa que puede pasar a retirar la constancia del referimiento, fotocopia la carta y le entrega un ejemplar al solicitante cuando se presente a la OAI y le solicita firmar la otra copia. 10. Archiva copia de la carta escaneada y enviada o formulario firmado como recibido por el solicitante y anexa al expediente del caso.
****Fin del Procedimiento****	

9. ANEXOS

No aplica.

10. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre del registro	Responsable y lugar de almacenamiento	Tiempo	Disposición
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 25 de 53

	Procedimiento de Referimiento de Solicitudes de Información a la Institución Competente	Código: PR-OAI-02
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 7 de 7

11. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DEL CAMBIO
01	18-4-2024	Creación del Documento
02	25-2-2025	Revisión y actualización del procedimiento

12. FIRMAS

Elaborado por:


Yaisa Báez
 Encargada de Desarrollo Institucional

Revisado por:


Judelka Paykert
 Directora Planificación y Desarrollo

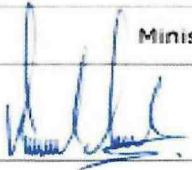
Validado/Aprobado por:


Francisca Solano
 Encargada de la Oficina de Acceso
 a la Información Pública (OAI)

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 26 de 53

	Procedimiento de Rechazo de Solicitudes De Información Pública	Código: PR-OAI-03
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 1 de 8

PROCEDIMIENTO DE RECHAZO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Refrendado por:	
Nombre	Faride Raful
Posición	Ministra
Firma y Sello	
Fecha	25-2-2025

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 27 de 53

	Procedimiento de Rechazo de Solicitudes De Información Pública	Código: PR-OAI-03
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 2 de 8

1. GENERALIDADES

El Ministerio de Interior y Policía (MIP) cuenta con el Procedimiento de Rechazo de Solicitudes de Información Pública de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), el cual tiene como objetivo gestionar de manera efectiva las solicitudes de acceso a la información pública que deben ser objeto de rechazo en cumplimiento de la normativa aplicable en esta materia.

2. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para la debida gestión de las solicitudes de información de los ciudadanos/as recibidas por las vías establecidas que, por aplicación de la normativa vigente, son rechazadas.

3. ALCANCE

El procedimiento inicia desde que la encargada de la OAI identifica que la solicitud del ciudadano/a de información pública debe ser notificada como rechazadas hasta el registro y entrega de la respuesta al interesado/a.

4. RESPONSABLES

- Encargado(a) de Acceso a la Información (OAI);
- Auxiliares o Técnicos de Acceso a la Información;
- Secretaria.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1 Ciudadano(a)/Cliente:** persona física o jurídica que utiliza los servicios que ofrecen las unidades sustantivas del Ministerio de Interior y Policía (MIP).
- 5.2 Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG):** es el órgano rector en materia de Ética, Transparencia, Gobierno Abierto, lucha contra la Corrupción, conflicto de Interés y Libre Acceso a la Información en el ámbito administrativo gubernamental.
- 5.3 Información Pública:** aquella información que, cualquiera que sea su soporte y forma de expresión, obre en poder de las Administraciones Públicas, exceptuando las limitaciones expresadas por ley.
- 5.4 Institución competente:** se refiere a la institución gubernamental que tiene la potestad, la legitimidad o la facultad de suministrar la información solicitada atendiendo a la naturaleza de sus funciones.
- 5.5 Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI):** es la unidad organizativa del MIP 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.

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 28 de 53

	Procedimiento de Rechazo de Solicitudes De Información Pública	Código: PR-OAI-03
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 3 de 8

5.6 Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC): institución con dependencia del Poder Ejecutivo, creada con la responsabilidad de planificar, dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en el país mediante la difusión y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

5.7 Responsable de Acceso a la Información (RAI): es la persona responsable de la Oficina de Acceso a la Información, que actuando de modo coordinado con las autoridades del MIP, y de manera exclusiva a estas funciones, realiza las gestiones necesarias para dar cumplimiento a la Ley de Libre Accesos a la Información Pública, y demás normativas relacionadas.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Constitución de la República Dominicana, de fecha 13 de junio de 2015;
- Ley núm. 172-13, que tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados;
- Ley núm. 481-08 General de Archivos de la República Dominicana, de fecha 11 de diciembre del 2008;
- Ley núm. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno de la Contraloría General de la República, de fecha 08 de enero de 2007;
- Ley núm. 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 28 de Julio del 2004;
- Decreto núm. 111-15, que crea el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos de fecha 22 de abril de 2015;
- Decreto núm. 486-12 que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), de fecha 21 de agosto del 2012;
- Decreto núm. 211-10, que instruye a las instituciones sobre la implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano y el Marco Común de Evaluación CAF;
- Decreto núm. 130-05 que aprueba el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 25 de febrero del 2005;
- Resolución DIGEIG núm. 002-2021 que crea el portal Único de Transparencia y establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia, de fecha 10 de febrero del 2021;
- Resolución núm. DIGEIG-R-02-2017 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, sobre el uso obligatorio del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública, de fecha 28 de septiembre del 2017;

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 29 de 53

	Procedimiento de Rechazo de Solicitudes De Información Pública	Código: PR-OAI-03
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 4 de 8

- 1) Resolución núm. 194-2012, que aprueba la Estructura Organizativa y de Cargos de las Oficinas de Acceso a la Información Pública, del Ministerio de Administración Pública, de fecha 01 de agosto del 2012.

7. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

- 7.1 Los canales o vías por los cuales los ciudadanos(as) pueden realizar y/o formalizar sus solicitudes de acceso a la información son: correo electrónico, vía telefónica, presencial, Depto. Archivo y Correspondencia, el Portal de Solicitud Única de Acceso a la Información Pública (SAIP) y el Portal 311.
- 7.2 Para la recepción del requerimiento de información el solicitante debe realizarlo por las vías correspondientes y especificar: nombre completo del solicitante o persona jurídica, cédula de identidad u otro documento oficial, teléfono, correo electrónico, dirección del domicilio, datos precisos de la información solicitada por escrito, motivaciones o razones por las cuales se requieren los datos e informaciones solicitadas, y vía para recibir la información.
- 7.3 Cuando la solicitud de información no contenga los datos requeridos, se deberá de notificar al solicitante al respecto, a los fines de realizar las correcciones correspondientes.
- 7.4 Cuando el solicitante actúe en representación o en nombre y representación de otra persona física o jurídica, el RAI deberá solicitar Poder de Representación para fines de entrega de la información.
- 7.5 Antes de entregar la información al solicitante, se comprobará la veracidad de la identidad de este.
- 7.6 Una vez recibida la solicitud es responsabilidad del RAI entregar la información en un plazo de uno (1) a quince (15) días laborales. Para los casos en que la información no se pueda entregar dentro del plazo, se le informará al ciudadano(a) con antelación.
- 7.7 La información solicitada se entregará siempre que la misma no sea contraria al interés público o privado, si su publicación no está prohibida por alguna Ley especial y no se encuentra entre las informaciones clasificadas como reservadas por la institución y por la ley.
- 7.8 Cuando la información solicitada no sea de acceso público, se debe comunicar al ciudadano(a) en un plazo no mayor a cinco (5) días laborables las razones por la cuales su solicitud no se le puede ser suministrada.
- 7.9 En caso de que la solicitud deba ser rechazada por alguna de las razones descritas en las normativas correspondientes, este rechazo debe ser comunicado al solicitante por el SAIP o mediante una carta firmada por el RAI, durante un plazo de cinco (5) días laborables, contados a partir del día de la recepción de la solicitud.

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 30 de 53

	Procedimiento de Rechazo de Solicitudes De Información Pública	Código: PR-OAI-03
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 5 de 8

- 7.10** La información suministrada que contenga datos parcialmente reservados, confidenciales o personales no autorizados, podrán ser tachados por el RAI antes de entregar al solicitante.
- 7.11** Las informaciones sobre datos personales de partes relacionadas al MIP, sólo podrán ser entregadas al solicitante cuando haya constancia expresa e inequívoca, de que el afectado ha consentido la entrega de dichos datos o cuando una ley obliga a su publicación.
- 7.12** La información será entregada preferiblemente en formatos no editables, y según lo indicado por el solicitante podrá ser impresa, en archivos PDF, en CD y similares.
- 7.13** Los casos en que el solicitante exprese no estar de acuerdo con la información entregada, la OAI documentará el motivo para evitar situaciones similares por la misma causa y asesorará al interesado para que presente una nueva solicitud.
- 7.14** Toda información a ser entregada a los ciudadanos deberá estar previamente autorizada la Dirección de Jurídica
- 7.15** Todas las solicitudes de acceso a información realizadas deben ser archivadas para fines de evidencia junto con su acuse de recibido.
- 7.16** Los encargados(as) de las direcciones, departamentos o divisiones son responsables de suministrar al RAI las informaciones y/o documentaciones digitales y/o impresas que correspondan publicar en el Portal de Transparencia, acorde a las normativas que aplique.
- 7.17** El RAI debe de dar seguimiento a las áreas para que los documentos sean enviados en tiempo y forma.
- 7.18** El RAI debe realizar una verificación de los plazos emitidos para cargar las informaciones en tiempo y forma al Portal de Transparencia, a los fines de cumplir con los requerimientos establecidos por los órganos rectores.
- 7.19** Cualquier conducta que violente, limite, impida, restrinja y obstaculice el derecho de acceso a la información de un ciudadano(a), constituirá para el funcionario(a) que realice tales acciones, una falta grave en el ejercicio de sus funcionarios.

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 31 de 53

	Procedimiento de Rechazo de Solicitudes De Información Pública	Código: PR-OAI-03
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 6 de 8

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCEDIMIENTO DE RECHAZO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	
RESPONSABLE(S)	ACTIVIDADES
Encargado(a) de Acceso a la Información / Dirección de jurídica	1. Identifican y Organizan las solicitudes de información identificadas para notificación de rechazo. 2. Completa el formulario Rechazo de Solicitud de Acceso a la Información Pública (FO-OAI-02), o la comunicación que da lugar a la misma. 3. Elabora la carta o el formulario Rechazo de Solicitud de Acceso a la Información Pública (FO-OAI-02) a su firma y sello para fines de entrega.
Encargado(a) de Acceso a la Información	4. Recibe carta firmada por la MAE o la autoridad que designe, y revisa la vía por la cual fue recibida la solicitud. Notas: a) Si el solicitante presentó el requerimiento vía el SAIP u otro medio, escanea la carta, y la carga en dicho portal web u otro para cerrar el requerimiento, y lo informa al auxiliar de Acceso a la Información para que notifique al solicitante. b) Si la solicitud fue recibida personalmente, continúa el proceso. 5. Entrega carta de remisión y el formulario de Rechazo de Solicitud de Acceso a la Información Pública (FO-OAI-02) firmados al auxiliar de Acceso a la Información para que contacte y la entregue al solicitante.
Auxiliares o Técnicos de Acceso a la Información	6. Recibe la carta firmada y revisa el medio de respuesta preferido por el interesado, según lo indicado en la solicitud: Notas: a) Si la forma de entrega preferida es el correo, envía la copia de carta escaneada al correo electrónico del solicitante, y le requiere acuse de recibo. Imprime acuse de recibo y anexa al expediente del caso. b) Si el medio preferido de entrega es personal, contacta al solicitante según datos de localización suministrados, le informa que puede pasar a retirar la carta de respuesta.

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 32 de 53

	Procedimiento de Rechazo de Solicitudes De Información Pública	Código: PR-OAI-03
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 7 de 8

	7. Recibe al interesado, o su representante legal, valida con el documento de identidad (o poder notarial), fotocopia la carta y le entrega un ejemplar solicitante y le solicita firmar la copia. 8. Archiva copia de la carta o formulario firmado como recibido por el solicitante y anexa al expediente del caso. ****Fin del Procedimiento****
--	---

9. ANEXOS

9.1 Formulario Rechazo de Solicitud de Acceso a la Información Pública (FO-OAI-02);

10. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre del registro	Responsable y lugar de almacenamiento	Tiempo	Disposición
FO-OAI-02	Formulario Rechazo de Solicitud de Acceso a la Información Pública.	Encargada Oficina de Acceso a la Información / Carpeta Física en archivo OAI.	10 años	Destrucción

11. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DEL CAMBIO
01	18-4-2024	Creación del Documento
02	25-2-2025	Revisión y Actualización del Procedimiento

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 33 de 53

	Procedimiento de Rechazo de Solicitudes De Información Pública	Código: PR-OAI-03
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 8 de 8

12. FIRMAS

Elaborado por:


Yaisa Báez
 Encargada de Desarrollo Institucional

Revisado por:


Judelka Paykert
 Directora Planificación y Desarrollo

Validado/Aprobado por:


Francisca Solano
 Encargada de la Oficina de Acceso
 a la Información Pública (OAI)

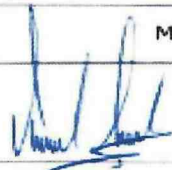
Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 34 de 53

	Procedimiento de Actualización del Portal de Transparencia	Código: PR-OAI-04
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 1 de 6

PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA

Refrendado por:	
Nombre	Faride Raful
Posición	Ministro
Firma y Sello	
Fecha	25-2-2025

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 35 de 53

	Procedimiento de Actualización del Portal de Transparencia	Código: PR-OAI-04
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 2 de 6

1. GENERALIDADES

El Ministerio de Interior y Policía (MIP) cuenta con el procedimiento de Actualización continua del portal de transparencia de la institución, acorde con lo establecido en la Ley de Acceso a la información pública y su reglamento de aplicación 130-05.

2. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para la gestión eficiente del proceso de actualización de las informaciones en el portal transparencia de manera continua conforme a las normativas vigentes.

3. ALCANCE

Este manual comprende los procedimientos que inician desde el recibo de la solicitud de información presentada por un ciudadano en la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) del MIP hasta el registro para su tramitación; la gestión de informaciones públicas en las áreas internas del MIP hasta su publicación en el portal web institucional; y la entrega de la encuesta a los ciudadanos hasta su devolución completada.

4. RESPONSABLES

- Encargado(a) de Acceso a la Información (OAI);
- Viceministros(as), Directores(as) y/o Encargados(as) de áreas;
- Analista de Acceso a la Información Pública.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1 Ciudadano(a)/Cliente:** persona física o jurídica que utiliza los servicios que ofrecen las unidades sustantivas del Ministerio de Interior y Policía (MIP).
- 5.2 DIGEIG:** Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, es el órgano rector en materia de Ética, Transparencia, Gobierno Abierto, lucha contra la Corrupción, conflicto de Interés y Libre Acceso a la Información en el ámbito administrativo gubernamental.
- 5.3 Información Pública:** aquella información que, cualquiera que sea su soporte y forma de expresión, obre en poder de las Administraciones Públicas, exceptuando las limitaciones expresadas por ley.
- 5.4 OAI:** Oficina de Libre Acceso a la Información, es la unidad organizativa del MIP 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.
- 5.5 OGTIC:** Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación: institución con dependencia del Poder Ejecutivo, creada con la responsabilidad de planificar, dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en el país mediante la difusión y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 36 de 53

	Procedimiento de Actualización del Portal de Transparencia	Código: PR-OAI-04
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 3 de 6

5.6 Portal Transparencia: herramienta tecnológica estandarizada para la publicidad de forma veraz, completa, oportuna, congruente, actualizada, confiable, comprensible y verificable de toda la información pública de disponibilidad obligatoria de conformidad con la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.

5.7 RAI: responsable de Acceso a la Información, es la persona responsable de la Oficina de Acceso a la Información, que actuando de modo coordinado con las autoridades del MIP, y de manera exclusiva a estas funciones, realiza las gestiones necesarias para dar cumplimiento a la Ley de Libre Accesos a la Información Pública y demás normativas relacionadas.

5.8 SAIP: Portal de Solicitud Única de Acceso a la Información Pública, página web a cargo de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), a través del cual los ciudadanos pueden realizar sus solicitudes de acceso a la información pública de forma fácil, ágil y desde cualquier punto de la geografía nacional o mundial.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Constitución de la República Dominicana, de fecha 13 de junio de 2015;
- Ley núm. 172-13, que tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados;
- Ley núm. 481-08 General de Archivos de la República Dominicana, de fecha 11 de diciembre del 2008;
- Ley núm. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno de la Contraloría General de la República, de fecha 08 de enero de 2007;
- Ley núm. 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 28 de Julio del 2004;
- Decreto núm. 111-15, que crea el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos de fecha 22 de abril de 2015;
- Decreto núm. 486-12 que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), de fecha 21 de agosto del 2012;
- Decreto núm. 211-10, que instruye a las instituciones sobre la implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano y el Marco Común de Evaluación CAF;
- Decreto núm. 130-05 que aprueba el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 25 de febrero del 2005;
- Resolución DIGEIG núm. 002-2021 que crea el portal Único de Transparencia y establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia, de fecha 10 de febrero del 2021;

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 37 de 53

	Procedimiento de Actualización del Portal de Transparencia	Código: PR-OAI-04
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 4 de 6

- k) Resolución núm. 194-2012, que aprueba la Estructura Organizativa y de Cargos de las Oficinas de Acceso a la Información Pública, del Ministerio de Administración Pública, de fecha 01 de agosto del 2012.

7. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

- 7.1 Tomando en cuenta que la eficacia, la transparencia, la publicidad y la coordinación son principios fundamentales de la administración pública, el MIP dispone de un Portal de Transparencia cuyas informaciones deben hacerse disponible y ser actualizadas de forma permanente.
- 7.2 El personal responsable de Libre Acceso a la Información en conjunto con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) deberá verificar y publicar las informaciones en el portal web de la Institución.
- 7.3 En los casos en que de manera expresa no se indique un periodo diferente de publicación, se entiende que la información actualizada y oportuna implica la obligatoriedad de publicación mensual en los Portales de Transparencia.
- 7.4 El MIP a más tardar el día 10 de cada mes debe subir al Portal Transparencia la actualización de las informaciones del mes recién concluido, utilizando el formato estandarizado suministrado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- 7.5 Deben conservarse el histórico de las informaciones publicadas en el Portal de Transparencia del MIP, con el objetivo de que los ciudadanos(as) que deseen consultar las informaciones puedan acceder a las mismas.
- 7.6 La RAI antes de publicar informaciones institucionales revisar el contenido, y si detecta errores o incongruencias ya sea de ortografía o formato, devolverlas a los responsables para que procedan a corregir la información.
- 7.7 El MIP promueve el cumplimiento de la Ley de acceso a la información pública núm 200-04, y su reglamento de aplicación 130-05 a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI).
- 7.8 El MIP cuenta con políticas institucionales adoptadas para la actualización continua del portal de transparencia de la Entidad, acorde con lo establecido en la Ley de Acceso a la información pública y su reglamento de aplicación 130-05.

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 38 de 53

	Procedimiento de Actualización del Portal de Transparencia	Código: PR-OAI-04
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 5 de 6

8. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA	
RESPONSABLE(S)	ACTIVIDADES
Analista de Acceso a la Información Pública	1. Identifica las informaciones, dentro de los primeros 10 días de cada mes que requieren ser actualizadas en el Portal Transparencia, según las plantillas o formatos establecidos. 2. Clasifica las informaciones por área y prepara la solicitud a la firma de el/la encargado(a) de Acceso a la Información a fin de las diferentes unidades proporcionen las informaciones actualizadas para el periodo que corresponda. 3. Remite la comunicación de solicitud a el/la encargado(a) de Acceso a la Información.
Encargado(a) de Acceso a la Información	4. Firma la comunicación y la remite a los viceministros(as), directores(as) y encargados(as) de áreas.
Viceministros(as), Directores(as) y/o Encargados(as) del área que posee la información	5. Reciben solicitud de información y gestiona con el personal de su unidad las informaciones requeridas de su área. 6. Validan la información y remite respuesta con la solicitud a el/la encargado(a) de Acceso a la Información dentro del plazo informado.
Encargado(a) de Acceso a la Información / Secretaria / Auxiliar y/o Analista de Acceso a la Información Pública	7. Recibe y revisa las informaciones de forma física y/o digital. 8. Confirma y envía correo de recepción de información. 9. Publica en el Portal de Transparencia, en conjunto con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) del MIP.
**** Fin del procedimiento****	

9. ANEXOS

No aplica.

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)		Código: MA-OAI-01
			Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)		Página 39 de 53

	Procedimiento de Actualización del Portal de Transparencia		Código: PR-OAI-04
			Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)		Página 6 de 6

10. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre del registro	Responsable y lugar de almacenamiento	Tiempo	Disposición
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

11. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DEL CAMBIO
01	18-4-2024	Creación del Documento
02	25-2-2025	Revisión y Actualización del Procedimiento

12. FIRMAS

Elaborado por:


Yaisa Báez
 Encargada de Desarrollo Institucional

Revisado por:


Judelka Paykert
 Directora Planificación y Desarrollo

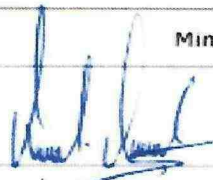
Validado/Aprobado por:


Francisca Solano
 Encargada de la Oficina de Acceso
 a la Información Pública (OAI)

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 40 de 53

	Procedimiento de Atención al Portal 311 Sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias	Código: PR-OAI-05
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 1 de 6

PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL PORTAL 311 SOBRE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Refrendado por:	
Nombre	Faride Raful
Posición	Ministra
Firma y Sello	
Fecha	25-2-2025

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 41 de 53

	Procedimiento de Atención al Portal 311 Sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias	Código: PR-OAI-05
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 2 de 6

1. GENERALIDADES

La Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) del MIP cuenta con el procedimiento de atención del Portal 311 sobre quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias para gestionar de manera efectiva este proceso en cumplimiento del marco normativo.

2. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para la debida atención de parte de la OAI de las quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias tramitadas a través del Portal 311 del MIP.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias, el cual abarca desde que se reciben por el Portal 311 las quejas, reclamaciones, sugerencias o denuncias y cuando se procede a colgar la información/respuesta al Portal 311 para la entrega digital al ciudadano/a.

4. RESPONSABLES

- Viceministro(a), Directores(as) y/o Encargados(as) del área;
- Encargado(a) de Acceso a la Información (OAI);
- Analista de Acceso a la Información;
- Auxiliares o Técnicos de Acceso a la Información;
- Secretaria;
- Mensajero Interno.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1 Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una noticia, aviso por escrito o de palabra, de la perpetración de un hecho constitutivo de delito o infracción administrativa ante la autoridad competente, ya sea esta el juez, el funcionario del ministerio público, policía u otro funcionario público. Dar a conocer el manejo corrupto, delictivo o inapropiado de una institución del Estado o funcionario público.
- 5.2 Ciudadano(a)/Cliente:** persona física o jurídica que utiliza los servicios que ofrecen las unidades sustantivas del Ministerio de Interior y Policía (MIP).
- 5.3 Queja:** Expresión de disgusto, enfado o insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de particulares que llevan a cabo una función estatal, Presentar un desacuerdo o inconformidad con algún servicio prestado o proceso agotado por parte del Estado.
- 5.4 Responsable de Acceso a la Información (RAI):** es la persona responsable de la Oficina de Acceso a la Información, que actuando de modo coordinado con las autoridades del MIP, y de manera exclusiva a estas funciones, realiza las gestiones necesarias para dar cumplimiento a la Ley de Libre Accesos a la Información Pública y demás normativas relacionada.
- 5.5 Reclamación:** Exigencia o petición de un resarcimiento de cualquier índole o una compensación económica, por parte de un cliente o ciudadano, motivada a su juicio por incumplimientos derivados de un contrato previamente establecido, injusticias o incumplimientos de la ley o derechos.

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 42 de 53

	Procedimiento de Atención al Portal 311 Sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias	Código: PR-OAI-05
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 3 de 6

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

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Constitución de la República Dominicana, de fecha 13 de junio de 2015;
- Ley núm. 172-13, que tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados;
- Ley núm. 481- 08 General de Archivos de la República Dominicana, de fecha 11 de diciembre del 2008;
- Ley núm. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno de la Contraloría General de la República, de fecha 08 de enero de 2007;
- Ley núm. 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 28 de Julio del 2004;
- Decreto núm. 111-15, que crea el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos de fecha 22 de abril de 2015;
- Decreto núm. 486-12 que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), de fecha 21 de agosto del 2012;
- Decreto núm. 211-10, que instruye a las instituciones sobre la implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano y el Marco Común de Evaluación CAF;
- Decreto núm. 130-05 que aprueba el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 25 de febrero del 2005;
- Resolución DIGEIG núm. 002-2021 que crea el portal Único de Transparencia y establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia, de fecha 10 de febrero del 2021;
- Resolución núm. 03-19, que establece el proceso para realización de la encuesta de satisfacción ciudadana en los órganos y entes que conforman la administración pública, de fecha 18 de enero de 2019;
- Resolución núm. DIGEIG-R-02-2017 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, sobre el uso obligatorio del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública, de fecha 28 de septiembre del 2017;
- Resolución núm. 194-2012, que aprueba la Estructura Organizativa y de Cargos de las Oficinas de Acceso a la Información Pública, del Ministerio de Administración Pública, de fecha 01 de agosto del 2012.
- Política del Sistema Integrado de calidad y Antisoborno.

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 43 de 53

	Procedimiento de Atención al Portal 311 Sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias	Código: PR-OAI-05
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 4 de 6

7. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

- 7.1 Las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias tramitadas utilizando la plataforma 311 son atendidas de manera centralizada, única rápida y directa, con un servicio de calidad y gratuito por la Oficina de Acceso a la Información Pública, quien en caso de requerirlo deberá hacer las coordinaciones de lugar con las áreas del MIP vinculadas con el servicio el cuestión o responsable del sistema integrado de calidad y antisoborno.
- 7.2 Las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias son manejados con total confidencialidad de los datos.
- 7.3 Para seguimiento a las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias el ciudadano/a recibirá un número único de formulario generado automáticamente por el Sistema (Portal 311).
- 7.4 Las respuestas deben ser enfocadas en el interés de mejorar la calidad en la provisión de los servicios y fomentar una cultura de participación ciudadana, eficiencia, confianza, la transparencia y el cumplimiento normativo y de la política antisoborno.

8. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL PORTAL 311 SOBRE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	
RESPONSABLE(S)	ACTIVIDADES
Auxiliares o Técnicos de Acceso a la Información	1. Recibe las quejas, reclamaciones, sugerencias o denuncias por el Portal 311. 2. Procede a cambiar el estatus de "Recibido" a "Proceso" en el sistema y/o portal. 3. Elabora la comunicación del caso para ser remitido al área correspondiente. 4. Remite a el/la encargada(o) de la OAI a los fines de revisión y firma.
Encargado(a) de Acceso a la Información	5. Recibe, revisa la información y firma la comunicación de remisión. 6. Remite al Auxiliar o Técnico de Acceso a la Información para la tramitación correspondiente.
Auxiliares o Técnicos de Acceso a la Información	7. Recibe y prepara la comunicación con sus respectivos anexos, y le entrega el expediente al mensajero interno para remisión via archivo y correspondencia y la gestión del acuse de recibido.
Viceministro(a), Director(a) y/o Encargado(a) del área de Interés	8. Recibe el expediente y el requerimiento de contestación sobre el particular que se recibió a través del Portal 311.

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 44 de 53

	Procedimiento de Atención al Portal 311 Sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias	Código: PR-OAI-05
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 5 de 6

	9. Trabaja el caso y remite a la OAI, una comunicación con la respuesta correspondiente a los fines de ser remitida al usuario que creó una queja, reclamación, sugerencia o denuncia mediante el Portal 311.
Secretaría de Acceso a la Información	10. Recibe la comunicación de respuesta del área correspondiente. 11. Registra la entrada de la comunicación en el registro interno, y remite al analista de OAI para el correspondiente curso.
Analista de Acceso a la Información	12. Recibe y analiza, en conjunto con la Dirección Jurídica, la respuesta emitida por el área, y procede a entregar y socializar con la encargada de la OAI.
Encargado(a) de Acceso a la Información	13. Recibe la comunicación de respuesta, autoriza la entrega de la información al ciudadano. Nota: En los casos de que la información no proceda a la entrega, la encargada remite a la analista la comunicación recibida, a los fines de que este devuelva al área la comunicación, para que estos reestructuren la respuesta a ser entregada al ciudadano. 14. Instruye al auxiliar de OAI procesar el expediente para fines de respuesta.
Auxiliares o Técnicos de Acceso a la Información	15. Recibe la instrucción y procede a colgar la información al Portal 311 para la entrega digital al ciudadano. 16. Cambia el estatus en el Portal 311 de "Proceso" a "Cerrado".
****Fin del Procedimiento****	

9. ANEXOS
No aplica.

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 45 de 53

	Procedimiento de Atención al Portal 311 Sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias	Código: PR-OAI-05
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 6 de 6

10. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre del registro	Responsable y lugar de almacenamiento	Tiempo	Disposición
No aplica	Formulario de quejas, reclamaciones, sugerencias o denuncias por el Portal 311	Enc. OAI / Portal del Sistema 311	10 años	Destrucción

11. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DEL CAMBIO
01	18-4-2024	Creación del Documento
02	25-2-2025	Revisión y Actualización del Procedimiento

12. FIRMAS

Elaborado por:


Yaisa Báez
 Encargada Desarrollo Institucional

Revisado por:


Judelka Paykert
 Directora Planificación y Desarrollo

Validado/Aprobado por:


Francisca Solano
 Encargada de la Oficina de Acceso
 a la Información Pública (OAI)

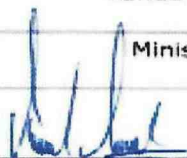
Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 46 de 53

	Procedimiento Para la Realización de Encuestas de Satisfacción en la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: PR-OAI-06
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 1 de 6

PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN LA OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (OAI)

Refrendado por:	
Nombre	Faride Raful
Posición	Ministra
Firma y Sello	
Fecha	25-2-2025

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 47 de 53

	Procedimiento Para la Realización de Encuestas de Satisfacción en la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: PR-OAI-06
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 2 de 6

1. GENERALIDADES

El Ministerio de Interior y Policía (MIP) cuenta con el procedimiento para la promoción y realización de encuestas para conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos que acuden a la oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI).

2. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos de políticas y el procedimiento para la adecuada aplicación de la Encuesta de Satisfacción de los usuarios que acuden a la OAI en el Ministerio de Interior y Policía (MIP).

3. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde que se remite el enlace de la encuesta vía correo electrónico u otros medios, al ciudadano(a), luego de que su solicitud ha sido atendida por la OAI, hasta que el encargado(a) recibe el informe y establece un plan de acción acorde a los resultados de la misma.

4. RESPONSABLES

- Ministro(a);
- Encargado(a) de Acceso a la Información (OAI);
- Analista de Estadísticas;
- Auxiliares o Técnicos de Acceso a la Información.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1 Ciudadano(a) Cliente:** persona física o jurídica que utiliza los servicios que ofrecen las unidades sustantivas del Ministerio de Interior y Policía (MIP).
- 5.2 Encuesta:** Es un procedimiento de investigación cuantitativa en la que el investigador recopila información mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica, tabla o escrita.
- 5.3 Información Pública:** aquella información que, cualquiera que sea su soporte y forma de expresión, obre en poder de las Administraciones Públicas, exceptuando las limitaciones expresadas por ley.
- 5.4 Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI):** es la unidad organizativa del MIP 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.

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 48 de 53

	Procedimiento Para la Realización de Encuestas de Satisfacción en la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: PR-OAI-06
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 3 de 6

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Constitución de la República Dominicana, de fecha 13 de junio de 2015;
- Ley núm. 172-13, que tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados;
- Ley núm. 481-08 General de Archivos de la República Dominicana, de fecha 11 de diciembre del 2008;
- Ley núm. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno de la Contraloría General de la República, de fecha 08 de enero de 2007;
- Ley Orgánica Núm. 01-12 del 25 de enero del 2012 de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana.
- Ley núm. 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 28 de Julio del 2004;
- Decreto núm. 111-15, que crea el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos de fecha 22 de abril de 2015;
- Decreto núm. 486-12 que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), de fecha 21 de agosto del 2012;
- Decreto núm. 211-10, que instruye a las instituciones sobre la implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano y el Marco Común de Evaluación CAF;
- Decreto núm. 130-05 que aprueba el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 25 de febrero del 2005;
- Resolución DIGEIG núm. 002-2021 que crea el portal Único de Transparencia y establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia, de fecha 10 de febrero del 2021;
- Resolución núm. 194-2012, que aprueba la Estructura Organizativa y de Cargos de las Oficinas de Acceso a la Información Pública, del Ministerio de Administración Pública, de fecha 01 de agosto del 2012.

7. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

- El MIP cuenta con políticas institucionales adoptadas para la actualización continua del portal de transparencia de la entidad, acorde con lo establecido en la Ley núm. 200-04 de Acceso a la información pública y su reglamento de aplicación Decreto núm. 130-05.
- La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública al concluir el procedimiento para responder a la solicitud del ciudadano(a) debe proceder a aplicar la encuesta de satisfacción ciudadana en forma digital o física, según corresponda, utilizando el formulario **"Encuesta de Satisfacción Sobre Calidad del Servicio" (FO-OAI-07)** establecido para esos fines.

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 49 de 53

	Procedimiento Para la Realización de Encuestas de Satisfacción en la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: PR-OAI-06
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 4 de 6

- 7.3** El MIP promueve la realización de encuestas para conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos que acuden a la oficina de Libre Acceso a la Información Pública.
- 7.4** La respuesta de cada una de las encuestas aplicadas, serán procesadas y tramitadas a al encargado(a) de la OAI, quien deberá remitir un informe al/a la Ministro(a) cada 6 meses.
- 7.5** Los resultados de las encuestas serán socializados en el Comité de Calidad de la Institución y entregados al Departamento de Calidad de la Gestión del MIP, a los fines de lugar.

8. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	
RESPONSABLE(S)	ACTIVIDADES
Auxiliares o Técnicos de Acceso a la Información	1. Remite enlace de la encuesta OAI, según formulario "Encuesta de Satisfacción sobre la Calidad del Servicio de la Oficina de Libre Acceso a la Información (FO-OAI-07)", vía correo electrónico u otros medios, al ciudadano(a) luego de que su solicitud ha sido atendida, independientemente de los medios de recepción y tramitación de la solicitud. Nota: Cuando el ciudadano(a) recibe atención y servicio de manera presencial, el auxiliar o técnico de Acceso a la Información le ofrecerá asistencia para que complete el según formulario "Encuesta de Satisfacción sobre la Calidad del Servicio de la Oficina de Libre Acceso a la Información (FO-OAI-07)", en uno de los equipos de la OAI.
Analista de Estadísticas	2. Recibe electrónicamente los resultados de las encuestas llenadas por el ciudadano. 3. Procesa y elabora el informe sobre los resultados de las encuestas. 4. Remite el informe sobre los resultados de las encuestas al encargado(a) de Acceso a la Información.
Encargado(a) de Acceso a la Información	5. Recibe el informe semestralmente con los resultados y recomendaciones de lugar. 6. Remite a la MAE o a quien esté asignado, para su conocimiento y toma de decisión.

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 50 de 53

	Procedimiento Para la Realización de Encuestas de Satisfacción en la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: PR-OAI-06
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 5 de 6

Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE)	7. Analiza el informe y toma decisión sobre los resultados obtenidos.
	8. Remite informe a la OAI, dando instrucciones según corresponda.
Encargado(a) de Acceso a la Información	9. Recibe el informe y establece un plan de acción, según corresponda, y remite al Depto. de Calidad de la Gestión, y demás áreas que correspondan.
****Fin del Procedimiento****	

9. ANEXOS

9.1 Formulario Encuesta de Satisfacción sobre la Calidad del Servicio Oficina de Libre Acceso a la Información (FO-OAI-07).

10. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre del registro	Responsable y lugar de almacenamiento	Tiempo	Disposición
FO-OAI-07	Formulario Encuesta de Satisfacción sobre la Calidad del Servicio Oficina de Libre Acceso a la Información.	Encargada Oficina de Acceso a la Información / Carpeta Física en archivo OAI.	10 años	Destrucción

11. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DEL CAMBIO
01	18/04/2024	Creación del Documento
02	25/2/2025	Actualización de Firmas y Contenido

	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 51 de 53

	Procedimiento Para la Realización de Encuestas de Satisfacción en la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: PR-OAI-06
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 6 de 6

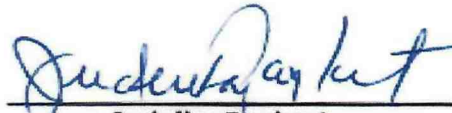
12. FIRMAS

Elaborado por:



Yaisa Báez
Encargada Desarrollo Institucional

Revisado por:



Judelka Paykert
Directora Planificación y Desarrollo

Validado/Aprobado por:



Francisca Solano
Encargada de la Oficina de Acceso
a la Información Pública (OAI)

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

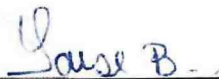
	Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	Código: MA-OAI-01
		Versión: 02
	Unidad: Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) / Ministerio de Interior y Policía (MIP)	Página 52 de 53

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DEL CAMBIO
01	18/04/2024	Creación del Documento
02	25/3/2025	Actualización por cambios aprobados en los procedimientos que lo componen.

9. FIRMA

Elaborado por:



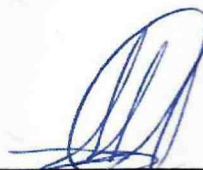
Yaisa Báez
Encargada Desarrollo Institucional

Revisado por:



Judelka Paykert
Directora Planificación y Desarrollo

Validado/Aprobado por:



Francisca Solano
Encargada de la Oficina de Acceso
a la Información Pública (OAI)