



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

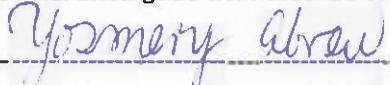
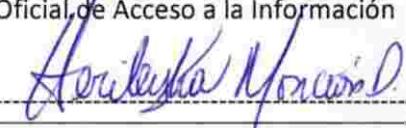
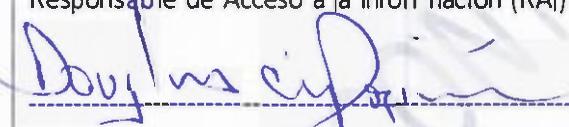
SALUD PÚBLICA

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE LA
OFICINA DE ACCESO A LA
INFORMACIÓN**

OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN



Sección de firmas

Gestión	Responsable	Fecha
Elaborado	Yosmery Abreu Oficial Encargada del Portal de Transparencia 	18 de Ene. 2023
	Herileyka Monción Oficial de Acceso a la Información 	
Revisado	Katherine Joa Analista de Calidad en la Gestión 	15 de Mar. 2023
	Douglas Ciprián Responsable de Acceso a la Información (RAI) 	
	Rocio Veras Encargada de Calidad en la Gestión y Desarrollo Institucional 	
	Rosa Inés Medina Directora de Planificación y Desarrollo 	
Autorizado	Daniel Rivera Ministro de Salud  	31 de Mar. 2023



Índice

1. Objetivo5
2. Alcance 5
3. Definiciones y siglas 5
4. Normativas 6
5. Referencias 6
6. Políticas Generales 6
7. Responsabilidades 10
8. Procedimientos 11
7.3 Descripción del procedimiento recepción y tramitación modalidad de solicitud(es) Presenciales11
7.4 Diagrama de Flujo de Proceso modalidad vía presencial..... 13
7.5 Descripción del procedimiento recepción y tramitación modalidad de solicitud(es) vía correo electrónico 14
8.4 Diagrama de Flujo de Proceso recepción y tramitación vía correo electrónico 16
7.6 Descripción del procedimiento de Solicitud(es) vía telefónica 17
7.7 Diagrama de Flujo de Proceso vía telefónica 18
7.8 Descripción del procedimiento de Portal Único de Solicitud de Acceso a Información Pública (SAIP) 19
7.9 Diagrama de Flujo de Proceso vía SAIP 20
7.10 Descripción del procedimiento Solicitud de información interna 21
7.11 Diagrama de Flujo de Proceso solicitud de información interna 23
7.12 Descripción del procedimiento de Consultas Públicas 24
7.13 Diagrama de flujo de proceso de consultas públicas 27
7.14 Procedimiento de recepción y remisión de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y/o Sugerencias (DQRS) a través del 311 29
7.15 Diagrama de Flujo de DQRS 3-1-1 31
9. Actividades de control 31
9.1 Revisar en el Portal Institucional, que los documentos cargados cumplen con los lineamientos establecidos por la Resolución DIGEIG No. 002-2021 el control de documentos. Esto debe hacerse mediante verificaciones previas a la carga, ya sea mensual, trimesral y semestral..... 32

B

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a checkmark and initials like 'Hm', 'y.a.', 'KS', and 'RW'.



- 9.2 Verificar el cumplimiento de las Solicitudes de Acceso a la Información, recibidas y registradas en el Portal SAIP 31
- 9.3 Verificar el cumplimiento de los demás procesos, de la Oficina de Acceso a la Información 31
- 10. Documentos de evidencia de la supervisión de las actividades 32
- 10.1 Informe estadísticas de las Solicitudes de Acceso a la Información 32
- 10.2 Informe estadística Sistema 311 32
- 10.3 Informe estadística Consultas Públicas 32
- 11. Control de cambios 32
- 12. Documentos relacionados 33
- 13. Anexos 34

DOCUMENTO CONTROLADO SGI

38

Handwritten signatures and initials: ✓, DC, P.A., H.M., TS, RW



1. Objetivo

Estandarizar los procesos operativos de la Oficina de Libre Acceso a la Información para garantizar a la ciudadanía el libre Acceso a la Información Pública en cumplimiento con las leyes vigentes.

2. Alcance

El presente manual aplica al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) y sus expresiones territoriales y de carácter obligatorio para el personal de la Oficina de Acceso a la Información. Abarca desde las Solicitudes de Información, la recepción, trámite, respuestas y/o rechazo.

3. Definiciones y siglas

OAI	:	Oficina Libre Acceso a la Información
LGLAIP	:	Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.
RAI	:	Responsable de Acceso a la Información.
SAIP	:	Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública.
Solicitud de Prórroga	:	En caso de que se dificulte reunir la información solicitada, y no pueda ser entregada antes de los quince (15) días hábiles, la autoridad responsable de suministrar la información debe solicitar a la OAI hacer uso de "Solicitud de Prórroga" de forma excepcional por otros diez (10) días hábiles.
MAE	:	Máxima Autoridad Ejecutiva.
DQRS	:	Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.
Denuncia	:	En derecho procesal y administrativo, 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.



- Queja:** : Expresión de disgusto, enfado o insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de particulares que llevan a cabo una función estatal.
- Reclamación** : Exigencia, petición o demanda de una compensación económica o resarcimiento de cualquier índole, por parte de un cliente o ciudadano, motivada a su juicio por incumplimientos derivados de un contrato previamente establecido, injusticias o incumplimientos de la ley o derechos.
- Sugerencia** : Propuesta de una idea para que se tenga en consideración a la hora de hacer algo o cualquier propuesta para mejorar los servicios que presta el gobierno a la ciudadanía, a través de sus Instituciones y/o servidores públicos.

4. Normativas

- 4.1 Constitución de la República Dominicana, de fecha trece (13) de junio de 2015.
- 4.2 Ley 200-04: Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha veintiocho (28) de julio de 2004.
- 4.3 Reglamento de Aplicación No. 130-05 de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha veinticinco (25) de febrero de 2005.
- 4.4 Resolución DIGEIG-R-02-2017, sobre uso obligatorio del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), de fecha veintiocho (28) de septiembre de 2017.
- 4.5 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 diez (10) de febrero de 2021.
- 4.6 Decreto 694-09, Establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana.

5. Referencias

- 5.1 Guía de Operaciones Sistema 311, de fecha marzo año 2019.

6. Políticas Generales

- 6.1 Las solicitudes de información pública se atenderán en la Oficina de Acceso a la Información Pública de la institución.
- 6.2 Todas las solicitudes de información deberán cumplir con los siguientes requisitos establecidos en la Ley 200-04. Por lo que las modificaciones del presente manual se realizarán teniendo en consideración cambios en la normativa reguladora y sus reglamentos.



6.3 Canales de Tramitación de Solicitudes de Acceso a la Información. Los canales o vías establecidas para el MISPAS dar respuesta a las solicitudes de libre acceso a la información corresponden a:

- 6.3.1 Modalidad presencial
- 6.3.2 Correo electrónico
- 6.3.3 Modalidad telefónica
- 6.3.4 Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP)

6.4 Requisitos para las Solicitudes de Acceso a la Información. La solicitud de acceso a la información debe ser planteada en forma escrita y deberá contener por lo menos los siguientes requisitos para su tramitación:

- 6.4.1 Nombre completo y calidades de la persona que realiza la gestión.
- 6.4.2 Identificación clara y precisa de los datos e informaciones que requiere.
- 6.4.3 Identificación de la autoridad pública que posee la información.
- 6.4.4 Motivación de las razones por las cuales se requieren los datos e informaciones solicitadas.
- 6.4.5 Lugar o medio para recibir notificaciones.

6.5 Los motivos de rechazo pueden ser por:

- 6.5.1 En el caso de la existencia de alguna limitación o excepción.
- 6.5.2 En caso de que la solicitud deba ser rechazada por alguna razón prevista en la ley, el oficial debe comunicar al solicitante en un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día de la recepción de la solicitud.
- 6.5.3 No contenga todos los datos requeridos.
- 6.5.4 En caso de solicitudes escritas de manera ambiguas o confusas, la OAI informará al solicitante, este último tendrá tres (3) días hábiles a partir de la notificación de la irregularidad para completarla, en caso de no subsanarse, la solicitud será rechazada, esto conforme al Decreto 130-05 Art.: 17.
- 6.5.5 En caso de que las solicitudes ambiguas o confusas que no sean aclaradas o completadas serán rechazadas a los diez (10) días hábiles posteriores a la notificación, esto conforme al Decreto 130-05 Art.: 17.
- 6.5.6 Se documenta la información, en la parte de “Comentarios”, se imprime, el oficial lo firma, y se archiva en la carpeta de “Solicitudes Atendidas” del mes que corresponda.

6.6 Plazos Normativos para respuesta a las Solicitudes Acceso a la Información Pública.

Ver anexo tabla con los plazos normativos.

- 6.6.1 Las respuestas a las solicitudes de Acceso a la Información deben realizarse dentro de quince (15) días hábiles posteriores a la recepción conforme de la solicitud de información.



6.6.2 Las solicitudes que no competen al MISPAS, deberán ser transferidas al organismo, institución o entidad competente para la tramitación, dentro de los tres (3) días hábiles de recibida la solicitud, y debiendo comunicar el hecho al solicitante.

6.6.3 Solicitud de Prórroga Excepcional:

6.6.3.1 En caso de que se dificulte reunir la información solicitada, y no pueda ser entregada antes de los quince (15) días hábiles, la autoridad responsable de suministrar la información debe solicitar a la OAI hacer uso de "Solicitud de Prórroga" de forma excepcional por otros diez (10) días hábiles.

6.6.3.2 Las prórrogas deben ser solicitadas mediante el sistema SAIP, y se remite comunicación de la solicitud de prórroga con las razones correspondientes firmada por la autoridad responsable.

6.7 Plazos Internos para Gestión y Tramitación de Información Pública.

6.7.1 Las dependencias del MISPAS tienen un plazo de setenta y dos (72) horas a partir de la recepción de la comunicación o correo electrónico enviado, para informar a la OAI en caso de que no dispongan de la información solicitada.

6.8 Consultas Públicas.

6.8.1 Los proyectos de regulaciones inician por la Oficina de Acceso a la Información.

6.8.2 Los anteproyectos deben ser firmados y aprobados por la Máxima Autoridad Ejecutiva.

6.8.3 La Dirección de Comunicación Estratégica es la encargada de realizar la publicación del anteproyecto en un periódico de circulación nacional.

6.8.4 La Oficina de Acceso a la Información publicará el anteproyecto en el Portal de Transparencia.

6.8.5 El plazo para la presentación de opiniones y propuestas de los proyectos publicados, no puede ser inferior a veinticinco (25) días.

6.8.6 En algunos casos se pueden realizar procesos de consultas públicas bajo el procedimiento abreviado, por un plazo no mayor a diez (10) días hábiles como lo indica el artículo 59 del Reglamento de Aplicación No. 130-05.

6.8.7 El informe se debe enviar a la autoridad convocante en un plazo no mayor a ocho (8) días hábiles, luego de la fecha de cierre del proceso de consultas públicas indicada en la invitación del referido proceso.

6.9 Política Interna de Actualización del Portal de Transparencia.

6.9.1 La Oficina de Acceso a la Información, tiene la responsabilidad de gestionar mensualmente las evidencias de información pública con las distintas dependencias del MISPAS vinculadas para ser cargadas en el Portal de Transparencia.

B

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a checkmark, the word "De", and initials "KS" and "P.A.".



6.9.2 Las áreas deberán entregar las informaciones cumpliendo con los estándares establecidos por la Resolución DIGEIG Núm. 002-2021, en un plazo no mayor al día seis (6) de cada mes, en relación al mes recién concluido.

6.10 Políticas del manejo con el portal 311.

6.10.1 El estatus de cada uno de los casos debe ir cambiando a medida que se vaya trabajando.
6.10.2 El portal 311 debe estar enlazado con el correo electrónico del responsable de Acceso a la información con el objetivo de que la misma sea atendida lo más rápido posible.

6.11 Frecuencias del seguimiento de las DQRS del portal 311.

6.11.1 Para el seguimiento de las solicitudes, el oficial de acceso a la información de DQRS debe utilizar el Formulario de Seguimiento a las DQRS (OAI-FO-003).
6.11.2 En el formulario OAI-FO-003 deben ser registrados los tiempos de seguimiento acorde a los siguientes datos:

1er seguimiento	5 días después de entregada en departamento
2do seguimiento	10 días siguientes
3er seguimiento	15 días siguientes
4to seguimiento	20 días siguientes
5to seguimiento	Todos los días hasta recibir respuesta

6.11.3 Los casos sobre mala práctica médica son enviados a la Dirección de Monitoreo y Evaluación de la Calidad y son considerados como complejos, los mismos tendrán un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendarios, conforme establece la Guía de Operaciones del Sistema 311, sobre el tiempo máximo para la solución de un caso.

6.12 Política de Costo por Reproducción de la Información.

6.12.1 En los casos en que las entregas de respuestas a las solicitudes de Acceso a la información excedan las cincuenta (50) hojas, se sugiere al ciudadano solicitante que la misma sea entregada vía correo electrónico, y en caso de querer la información impresa, el solicitante debe imprimir la documentación a su propio costo.
6.12.2 En los casos en que las entregas de respuestas a las solicitudes de Acceso a la información sean respondidas vía correo electrónico, y la información exceda el tamaño de 25MB, se sugiere al ciudadano solicitante traer unidad de almacenamiento (USB-CD-disco duro, u otro dispositivo de almacenamiento) e imprimir a su propio costo.
6.12.3 El solicitante firma el formulario SAIP de entrega de respuesta, como acuse de recibo.



6.13 Política de Informaciones Clasificadas.

- 6.13.1 La Máxima Autoridad Ejecutiva será la responsable de clasificar la información que se elabore, posea, guarde o administre, así como denegar el acceso a la información.
- 6.13.2 Tanto la clasificación como la denegación deben hacerse efectivas a través de acto administrativo, debidamente fundado exclusiva y restrictivamente en los límites y excepciones establecidos por la LGLAIP u otras leyes específicas de regulación en materias reservadas, que será registrado y archivado en la respectiva OAI.¹

6.14 Existen dos tipos de limitaciones de acceso a la información de acuerdo a la Ley de Libre Acceso a la Información Pública.

- 6.14.1 Limitación al acceso en razón de intereses públicos preponderantes²
- 6.14.2 Limitación al acceso en razón de intereses privados preponderantes³

7. Responsabilidades

7.1 Partes involucradas

7.1.1 Ministro de Salud (máxima autoridad)

- 7.1.1.1 Aprobar este manual y las modificaciones posteriores que considere pertinentes.
- 7.1.1.2 Aprobar los documentos del SCG.

7.1.2 Responsable de Acceso a la Información

- 7.1.2.1 Aplicar las políticas generales y procedimientos contenidos en el presente documento.

7.2 Partes ejecutoras

7.2.1 Analistas del Departamento de Calidad en la Gestión y Desarrollo Institucional

- 7.2.1.1 Verificar y validar el cumplimiento de la estructura y contenido del procedimiento a fines de estandarizarlo como un documento controlado.
- 7.2.1.2 Auditar los procesos documentados.
- 7.2.1.3 Realizar la revisión del documento, que este cumpla con las especificaciones de la norma ISO 9001:2015, las leyes o normativas vigentes.

¹ Reglamento de Aplicación No. 130-05 de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha veinticinco (25) de febrero de 2005, en los artículos del 23 al 33 se establecen los criterios de clasificación de la información.

² Artículo 17 de la Ley de Libre Acceso a la Información Pública 200-04.

³ Artículo 18 de la Ley de Libre Acceso a la Información Pública 200-04.



7.2.2 Oficial de Acceso a la Información

- 7.2.2.1 Conocer y asegurar el buen manejo de los procesos del Manual.
- 7.2.2.2 Respetar el procedimiento del Manual.
- 7.2.2.3 Cumplir con los plazos de los procesos.

8. Procedimientos

8.1 Descripción del procedimiento recepción y tramitación modalidad de solicitud(es) presenciales.

Responsable	Acción y/o actividades	Registros
Oficial de Acceso a la Información	<p>Recepción de solicitud</p> <p>8.1.1 Recibe al usuario en la oficina y este indica la información que requiere.</p> <p>8.1.2 Valida si la solicitud cumple con los requisitos establecidos en la Ley 200-04 y si es de competencia de la institución.</p> <p>Validación de solicitud</p> <p>¿Cumple con los requisitos?</p>	Registro de la solicitud
	<p>8.1.3 No: informa al solicitante la irregularidad, a fin de que corrija y complete los datos acordes a lo establecido en la política 6.4 y devuelve al punto 8.1.2.</p>	
	<p>8.1.4 Si: valida si es de competencia del MISPAS y dar curso a próximos pasos.</p> <p>Tramitación de la Solicitud</p> <p>¿Es competencia del MISPAS?</p>	
	<p>8.1.5 No: envía la solicitud a la institución correspondiente dentro de los tres (3) días laborables luego de recibida la solicitud, e informa al usuario que no es de competencia del MISPAS y que será transferida a la institución correspondiente. Fin</p>	
	<p>8.1.6 Si: valida si la información se encuentra disponible en el Portal Web o en la base de datos de la OAI.</p>	

✓
 D
 H.M.
 y.a.
 K
 R

13



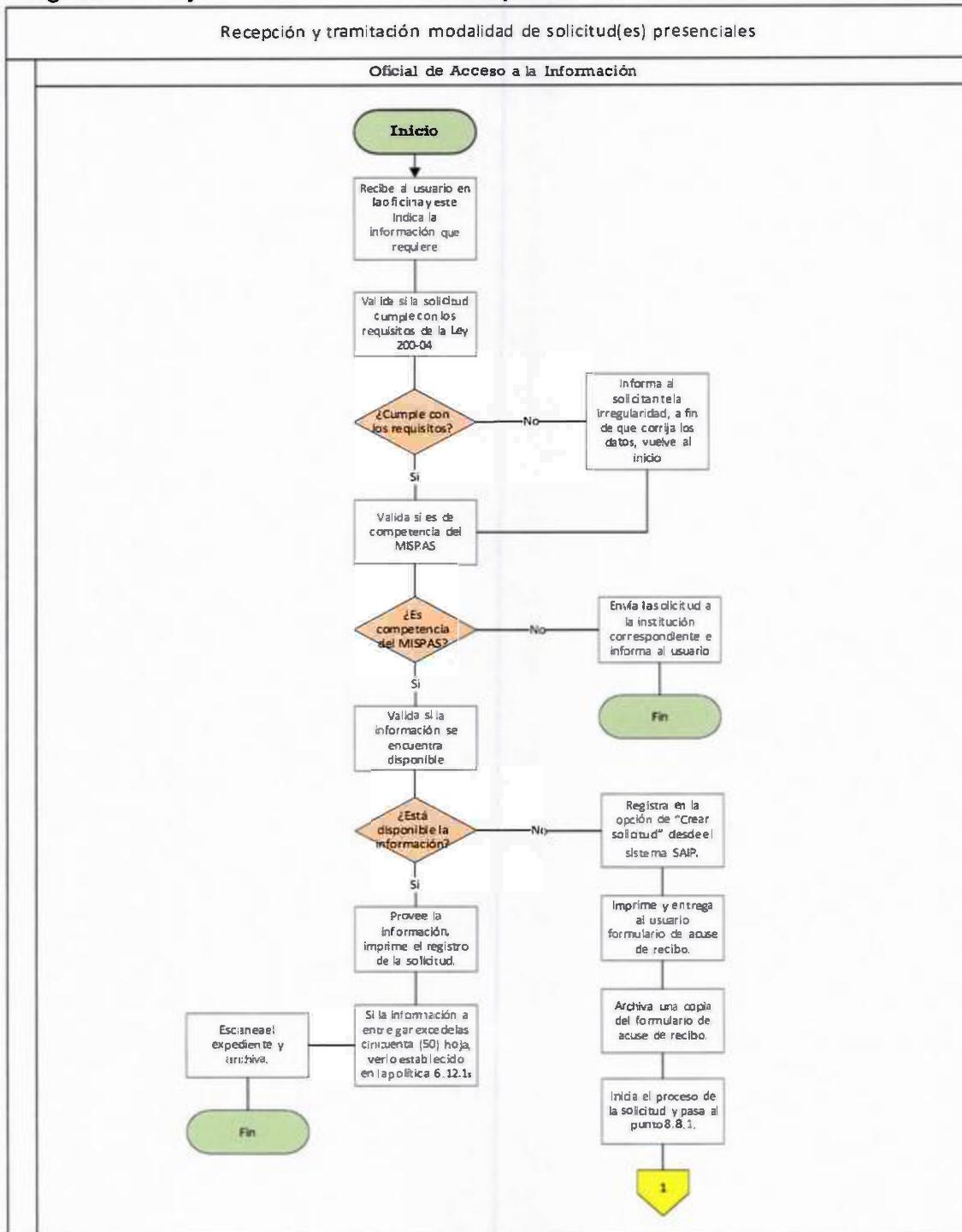
	¿Está disponible la información?	Registro entrega de información
	<p>8.1.7 Si: provee la información, imprime el registro de la solicitud.</p>	Expediente (archivo)
	<p>8.1.8 Si la información a entregar excede las cincuenta (50) hojas, ver lo establecido en la política 6.12.1.</p>	Respuesta solicitud vía correo electrónico
	<p>8.1.9 Escanea el expediente y archiva el expediente de forma digital y física en la carpeta “solicitudes de información atendidas” por año y mes.</p>	Acuse de recibo
	<p>Nota: el oficial explica al usuario la fuente, el lugar y la forma en la que puede tener acceso a la información, suministrada en los formatos disponibles impreso, correo electrónico, memoria USB, CD u otro dispositivo electrónico.</p>	
	<p>Fin del proceso</p>	
	<p>8.1.10 No: Registra en la opción de “Crear solicitud” desde el sistema SAIP.</p>	Registro creación solicitud SAIP
	<p>8.1.11 Imprime y entrega al usuario formulario de acuse de recibo.</p>	
	<p>8.1.12 Archiva una copia del formulario de acuse de recibo en la bandeja de “Solicitudes Pendientes de Respuesta”, para su tramitación interna.</p>	Acuse de recibo
	<p>8.1.13 Inicia el proceso de la solicitud y cambia el estado de creada a “En proceso” y pasa al punto 8.8.1</p>	

Handwritten notes and signatures in blue ink:
A checkmark
A signature
A signature
A signature
A signature
A signature
A signature
A signature

Handwritten number 13



8.2 Diagrama de Flujo de Proceso modalidad vía presencial



Handwritten notes:
✓
De
Hoy
y.a.
KS
RW

Handwritten mark: B



8.3 Descripción del procedimiento recepción y tramitación modalidad de solicitud(es) vía correo electrónico.

Responsable	Acción Y/O Actividades	Registros
Oficial de Acceso a la Información	<p>Recepción de solicitud</p> <p>8.3.1 Recibe solicitud mediante correo electrónico e imprime como evidencia.</p> <p>8.3.2 Válida si la solicitud cumple con los requisitos establecidos en la Ley 200-04 y si es de competencia de la institución.</p> <p>Validación de solicitud</p> <p>¿Cumple con los requisitos?</p> <p>8.3.3 No: devuelve el correo informando al solicitante, a fin de que corrija y complete los datos y regresa al punto 8.3.1.</p> <p>8.3.4 Si: valida que es competencia del MISPAS y da curso a próximos pasos.</p> <p>Tramitación de la Solicitud</p> <p>¿Es competencia del MISPAS?</p> <p>8.3.5 No: envía la solicitud a la institución correspondiente dentro de los tres (3) días laborables luego de recibida la solicitud, e informa al usuario que no es de competencia del MISPAS y que será transferida a la institución correspondiente. Fin</p> <p>8.3.6 Si: valida si la información se encuentra disponible en el Portal Web, la base de datos de la OAI o dependencias del MISPAS.</p> <p>¿Está disponible la información?</p> <p>8.3.7 Si: provee la información, la registra en el Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información (SAIP) y cierra la solicitud en el sistema.</p>	<p>Registro de la solicitud</p> <p>Comunicación transferencia solicitud</p> <p>Registro entrega de información</p> <p>Expediente (archivo)</p>

Handwritten notes and signatures on the right side of the page, including a large checkmark, the initials 'D', 'H.M.', 'Y.A.', and 'R.B.'.

Handwritten letter 'B' at the bottom center of the page.



	<p>8.3.8 En caso de que la información exceda el tamaño de 25 MB, ver lo establecido en la política 6.12.2.</p> <p>8.3.9 Imprime el formulario de solicitud, firma y archiva en el mes correspondiente.</p> <p>Nota: El formulario de acuse de recibo no se imprime.</p> <p>8.3.10 Imprime el correo electrónico como evidencia del envío de la información, y cierra la solicitud en el sistema cambiado el estado de la misma a "Completada", donde se detalla cómo se realizó el envío de la información. Fin del proceso</p> <p>8.3.11 No: Registra en la opción de "Crear solicitud" desde el sistema SAIP y asigna estado correspondiente para gestión interna de la información. Pasa al punto 8.8.1</p>	<p>Respuesta solicitud mediante memoria USB, correo electrónico, CD u otro dispositivo de almacenamiento.</p> <p>Registro creación solicitud SAIP</p>
--	---	---

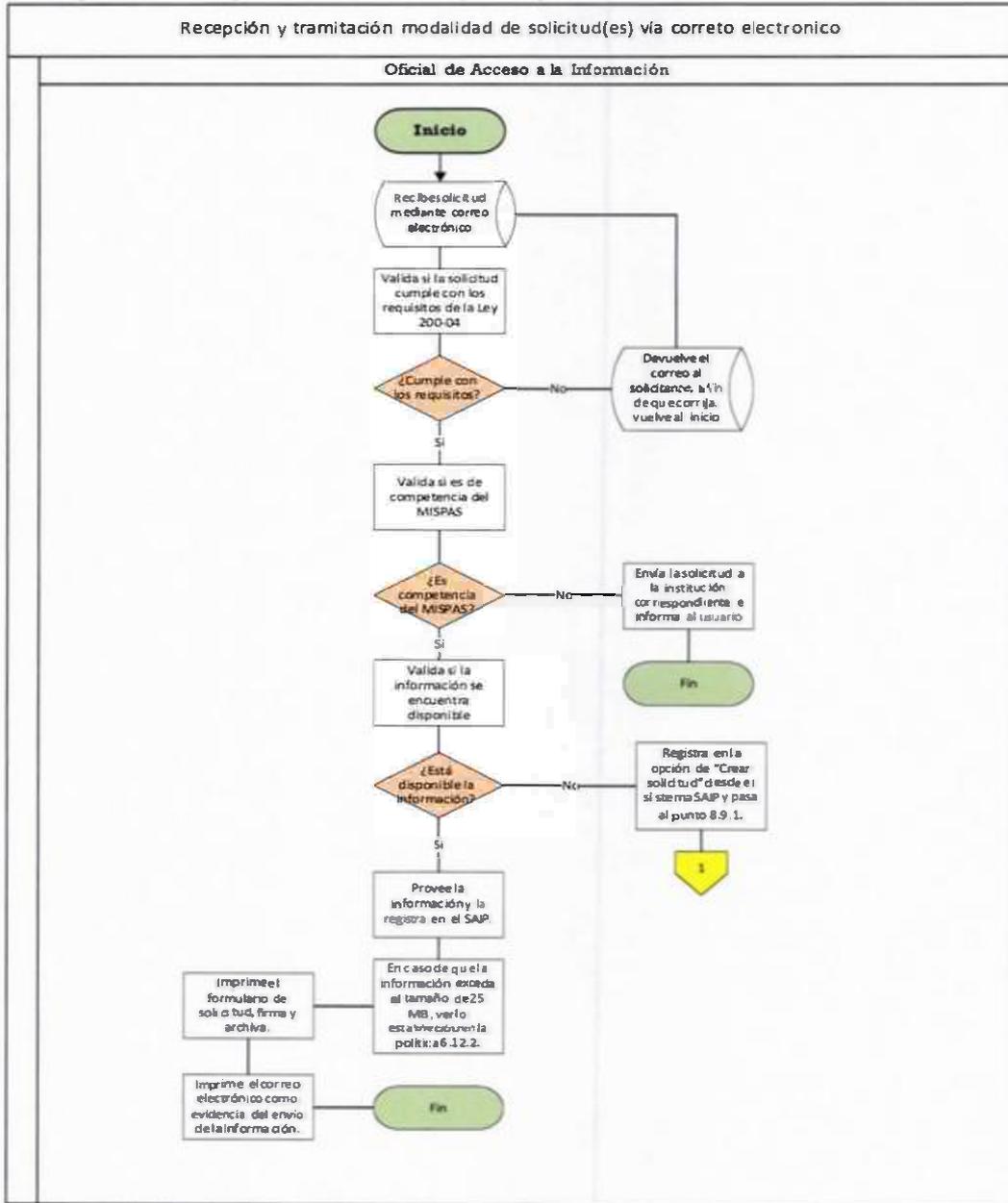
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

BW
KS
J.A.
H.M.
✓

38



8.4 Diagrama de Flujo de Proceso recepción y tramitación vía correo electrónico.



SGI

✓

DC

H.M.

P.A.

KS

BN

3



8.4 Descripción del procedimiento de Solicitud(es) vía telefónica.

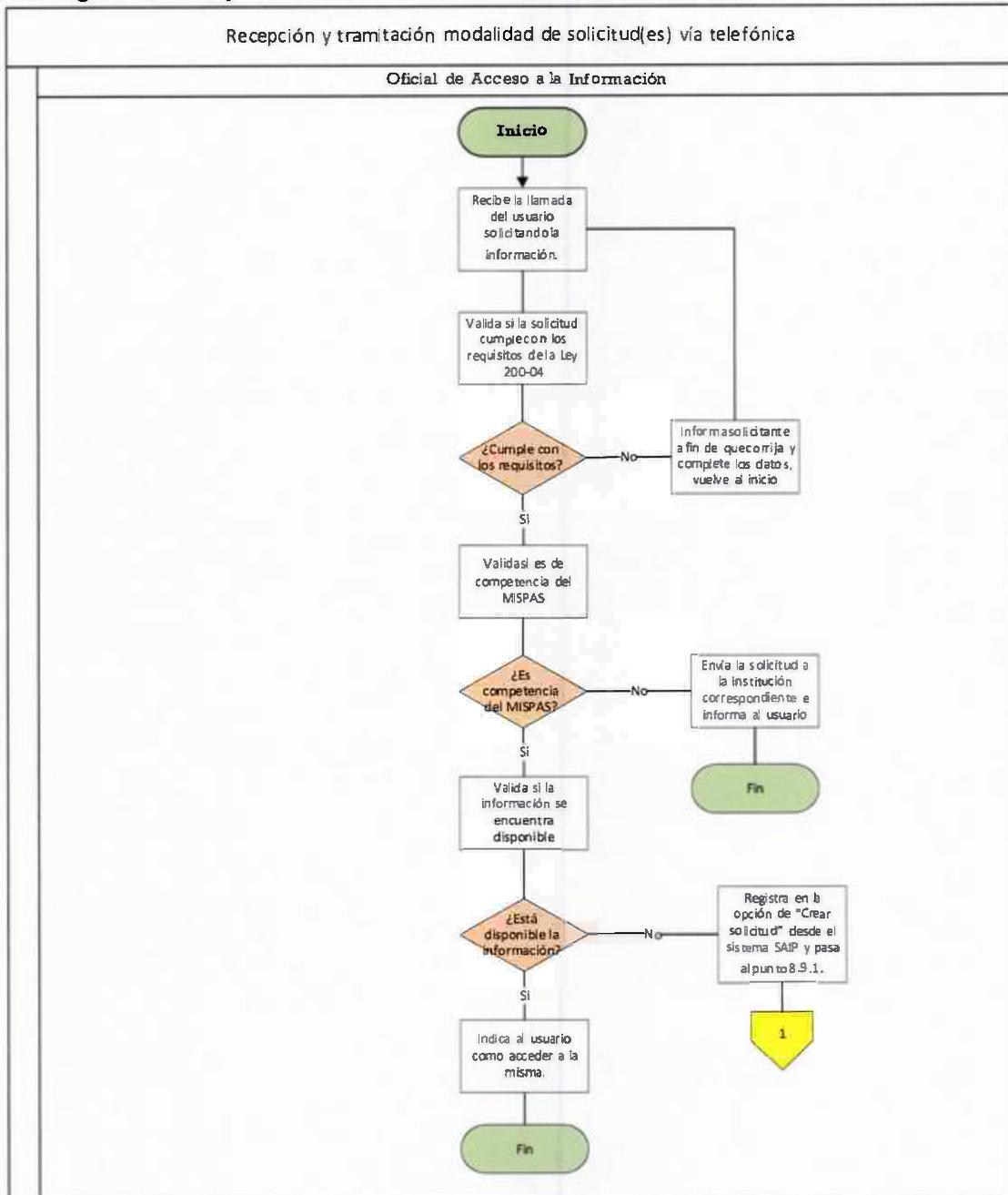
Responsable	Acción Y/O Actividades	Registros
Oficial de Acceso a la Información	<p>Recepción de solicitud</p> <p>8.4.1 Recibe la llamada del usuario solicitando la información.</p> <p>8.4.2 Válida si la solicitud cumple con los requisitos establecidos en la Ley 200-04 y si es de competencia de la institución.</p> <p>Validación de solicitud</p> <p>¿Cumple con los requisitos?</p> <p>8.4.3 No: Informa al solicitante a fin de que corrija y complete los datos y devuelve al punto. 8.4.1.</p> <p>8.4.4 Si: Valida que es competencia del MISPAS y da curso a próximos pasos.</p> <p>Tramitación de la Solicitud</p> <p>¿Es competencia del MISPAS?</p> <p>8.4.5 No: Envía la solicitud a la institución correspondiente e informa al usuario. Fin.</p> <p>8.4.6 Si: Válida si la información se encuentra disponible en el Portal Web o en la base de datos de la OAI.</p> <p>¿Está disponible la información?</p> <p>8.4.7 Si: Indica al usuario como acceder a la misma. Fin del proceso</p> <p>8.4.8 No: Registra en la opción de "Crear solicitud" desde el sistema SAIP y explica al usuario los plazos de la Ley. Pasa al punto 8.8.1</p>	<p>Registro de la solicitud</p> <p>Comunicación transferencia solicitud</p> <p>Registro creación solicitud SAIP</p>

Handwritten notes and signatures in blue ink on the right side of the page, including a checkmark, 'DC', 'H.M.', 'J.A.', 'KS', and 'R.C.N.'.

Handwritten number '13' at the bottom center of the page.



8.5 Diagrama de Flujo de Proceso vía telefónica.



Handwritten notes:
De H. M.
Z. A.
KS

Handwritten initials: RW

Handwritten mark: B



8.6 Descripción del procedimiento de Portal Único de Solicitud de Acceso a Información Pública (SAIP)

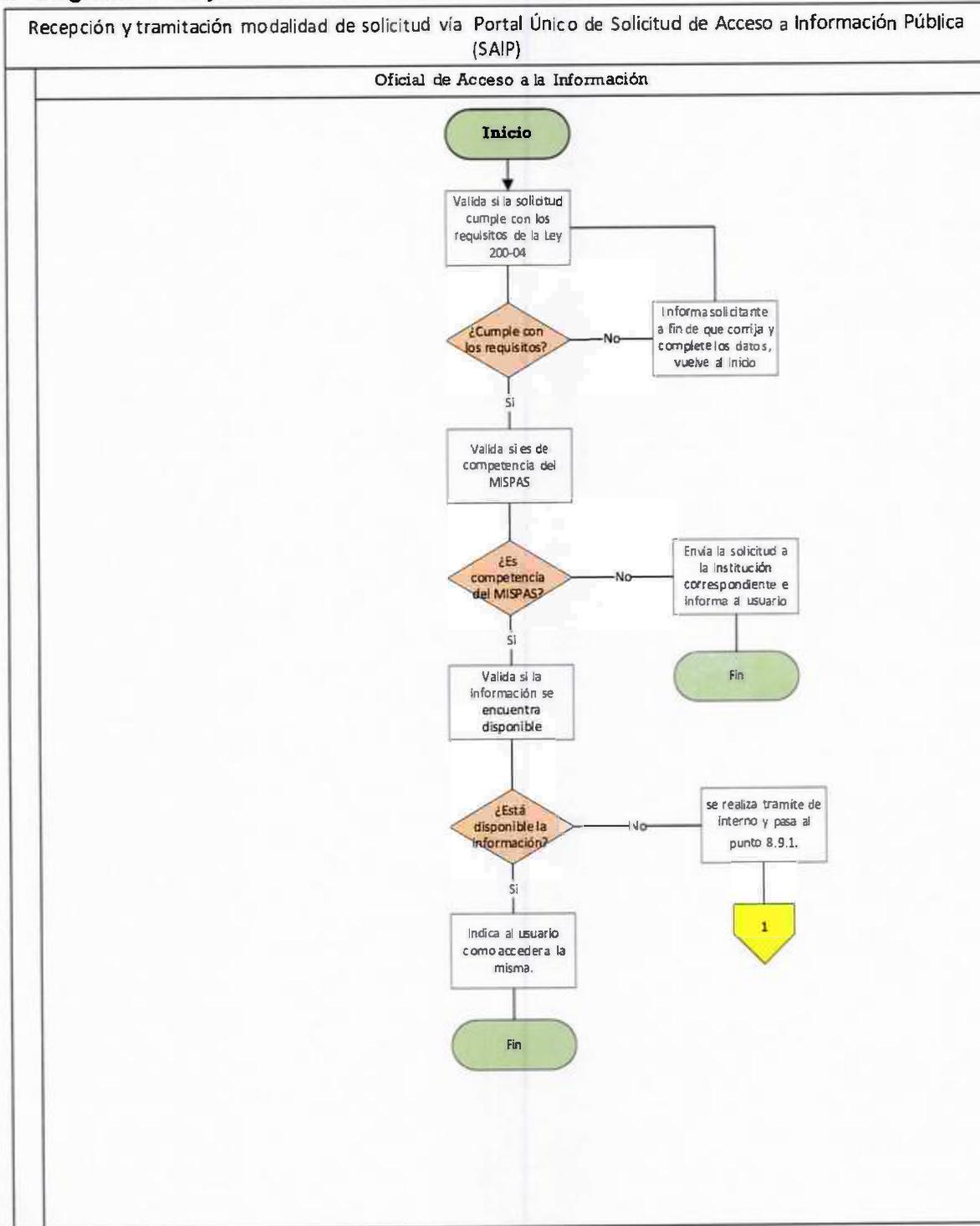
Responsable	Acción Y/O Actividades	Registros
Oficial de Acceso a la Información	<p>Recepción de solicitud</p> <p>8.6.1 Válida si la solicitud cumple con los requisitos establecidos en la Ley 200-04 y si es de competencia de la institución.</p>	Registro de la solicitud
	<p>Validación de solicitud</p> <p>¿Cumple con los requisitos?</p>	
	<p>8.6.2 NO: informa al solicitante a fin de que corrija y complete los datos y devuelve al punto. 8.6.1.</p>	Comunicación transferencia solicitud
	<p>8.6.3 Si: valida si es competencia del MISPAS y dar curso a próximos pasos</p> <p>¿Es competencia del MISPAS?</p>	
	<p>8.6.4 NO: envía la solicitud a la institución correspondiente dentro de los tres (3) días laborables luego de recibida la solicitud, e informa al usuario que no es de competencia del MISPAS y que será transferida a la Institución correspondiente. Fin</p>	
	<p>8.6.5 Si: Válida si la información se encuentra disponible en el Portal Web, en la base de datos de la OAI o dependencias del MISPAS.</p> <p>¿Está disponible la información?</p>	
	<p>8.6.6 Si: Indica al usuario como acceder a la misma. Fin del proceso.</p>	
<p>8.6.7 NO: Realiza trámite de interno y pasa al punto 8.8.1.</p> <p>Nota: En ningún caso la presentación de una solicitud que no sea competencia de la institución, dará lugar al rechazo o archivo de una solicitud.</p>		

Handwritten notes and signatures on the right side of the page, including a large blue checkmark, and initials 'DC', 'H.M.', 'F.A.', and 'R.W.'.

Handwritten number '3' at the bottom center of the page.



8.7 Diagrama de Flujo de Proceso vía SAIP



Handwritten notes on the right side of the page, including a blue checkmark and the initials 'Dc H.M.' and 'K.S. J.A.'.

Handwritten initials 'RW' at the bottom right of the diagram area.

Handwritten initials 'B' at the bottom center of the page.



8.8 Descripción del procedimiento Solicitud de información interna.

Responsable	Acción Y/O Actividades	Registros
Oficial de Acceso a la Información	<p>8.8.1 Inicia el proceso de la solicitud y cambia el estado de creada a "En proceso".</p> <p>8.8.2 Crea y remite al RAI la comunicación de solicitud de información.</p> <p>Nota: El oficial deberá acceder diariamente al sistema SAIP.</p>	Comunicación solicitud información dependencias
RAI	<p>8.8.3 Recibe y valida la comunicación ¿Está correcta la comunicación?</p> <p>8.8.4 No: hace la observación de lugar, vuelve al paso 8.8.2.</p> <p>8.8.5 Si: Firma la comunicación, pasa al punto 8.8.6.</p>	Comunicación
Oficial de Acceso a la Información	8.8.6 Remite los expedientes a la dependencia correspondiente.	Expediente Solicitud
Las Dependencias/Viceministros(as), Directores(es), Encargados (as)	<p>8.8.7 Recibe solicitud. ¿Cuenta con la información?</p> <p>8.8.8 No: Debe informar esta situación a la OAI, en un plazo no mayor de 72 horas, acorde a la política 6.7.1.</p> <p>8.8.9 Si: Envía respuesta en el plazo establecido, conforme a la política 6.6.1.</p>	Acuse solicitud Comunicación estatus solicitud/Comunicación de respuesta
Oficial de Acceso a la Información	<p>8.8.10 Recibe y verifica si la información recibida corresponde a lo solicitado por el usuario. ¿Está correcta la información?</p> <p>8.8.11 No: Contacta a la dependencia para que complete la información, vuelve al paso 8.8.6.</p> <p>Nota: Realiza seguimiento de lugar de forma presencial o vía correo electrónico, a partir de los tres (3) días de enviada la solicitud,</p>	Formulario OAI-FO-002

Handwritten notes and signatures:
 ✓
 DC
 H.M.
 J.A.
 KS
 RW

Handwritten mark: B



	<p>mediante el formulario de seguimiento OAI-FO-002, a las dependencias pertinentes.</p> <p>8.8.12 Si: carga la respuesta al sistema SAIP y cierra la solicitud cambiando el estado a "Completada y disponible en SAIP" y se notifica al usuario.</p> <p>Fin del proceso</p>	<p>Notificación usuario</p>
--	---	-----------------------------

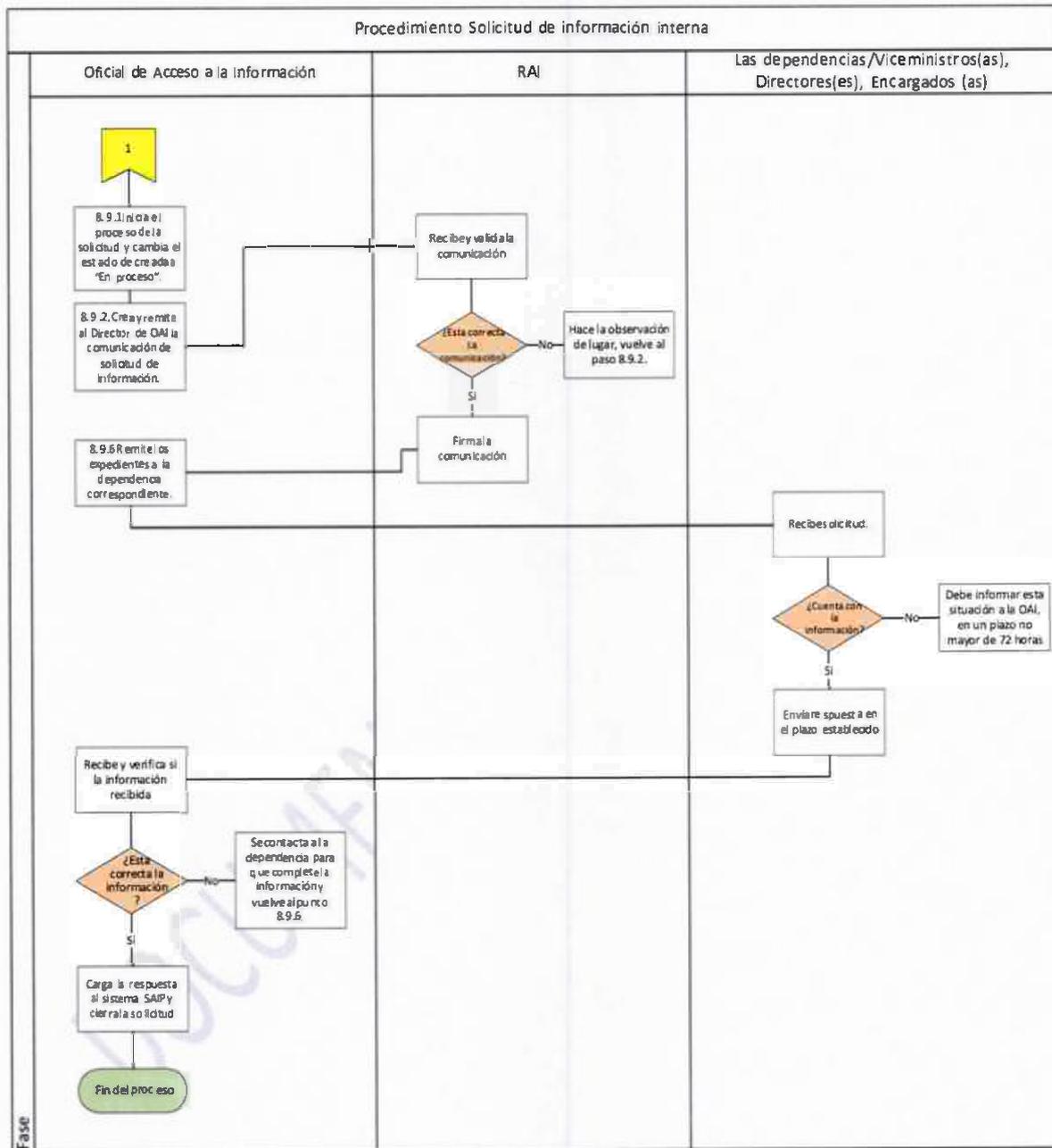
DOCUMENTO CONTROLADO

Handwritten notes and signatures on the right side of the page, including a checkmark and initials like H.M., J.A., and K.S.

Handwritten initials or mark at the bottom center.



8.9 Diagrama de Flujo de Proceso solicitud de información interna



Handwritten notes and signatures:

- Blue checkmark
- DC
- H.M.
- J.A.
- KS
- BA

Handwritten initials: B



8.10 Descripción del procedimiento de Consultas Públicas.

Responsable	Acción Y/O Actividades	Registros
Oficial de Acceso a la Información	<p>8.10.1 Recibe la solicitud de aviso de publicación del proyecto de regulación por parte del área requirente.</p> <p>8.10.2 Realiza comunicación de remisión para aprobación de la publicación de la invitación de llamado a consulta pública a la firma del Señor Ministro (a) de Salud, y remite a la firma delRAI.</p> <p>Nota: Las solicitudes pueden ser recibidas de diferentes áreas que requieran la información.</p>	Comunicación, invitación a consulta pública.
RAI	<p>8.10.3 Válida la comunicación ¿Está correcta la comunicación?</p> <p>8.10.4 No: Hace la observación de lugar, vuelve al paso 8.10.2.</p> <p>8.10.5 Si: Firma la comunicación, y remite al Despacho para la aprobación de la MAE.</p>	Comunicación.
MAE	8.10.6 Firma la comunicación y remite a OAI	Comunicación firmada
Oficial de Acceso a la Información	<p>8.10.7 Recibe la comunicación firmada.</p> <p>8.10.8 Crea oficio de remisión de la invitación para su publicación en un medio impreso y pasa a la firma del RAI.</p>	Oficio
RAI	<p>8.10.9 Válida la comunicación ¿Está correcta la comunicación?</p> <p>8.10.10 No: Hace la observación de lugar, vuelve al paso 8.10.8</p> <p>8.10.11 Si: Firma la comunicación, pasa al punto 8.10.12.</p>	Comunicación.
Oficial de Acceso a la Información	8.10.12 Remite el expediente a la Dirección de Comunicación Estratégica para su publicación en un medio impreso.	Comunicación, formulario de opiniones.

Handwritten notes and signatures:
 ✓
 De
 H.M.
 P.A.
 K.S.
 R.A.

Handwritten mark: 13



	8.10.13	Envía al Oficial del Portal de Transparencia el proyecto de regulación y el Formulario de Opiniones de Proyectos (OAI-FO-001) para su publicación.	
Dirección de Comunicación Estratégica	8.10.14 8.10.15	8.10.14 Pública en al menos un medio impreso la invitación firmada por el/la Ministro(a) de Salud Pública. 8.10.15 Remite a la OAI copia de la publicación en el periódico.	Publicación del periódico
Oficial de Acceso a la Información	8.10.16	Recibe copia de la publicación en el periódico y archiva.	Publicación del periódico
Oficial de Portal de Transparencia	8.10.17	Pública el anteproyecto en el portal de transparencia de acuerdo a la política 6.3.5.	Publicación
Oficial de Acceso a la Información	8.10.18 8.10.19 8.10.20	8.10.18 Envía correo masivo con todas las informaciones de cómo acceder a la consulta. 8.10.19 Recibe y recopila las opiniones documentadas en el Formulario OAI-FO-001. 8.10.20 Solicita al Oficial de Portal de Transparencia eliminar la consulta.	Correo electrónico, Formulario de Opiniones (OAI-FO-001).
Oficial de Portal de Transparencia	8.10.21	Elimina la consulta pública y envía evidencia al Oficial de Acceso a la Información.	Correo electrónico
Oficial de Acceso a la Información	8.10.22 8.10.23 8.10.24	8.10.22 Elabora el informe que recoge todo el proceso de la consulta. 8.10.23 Remite el informe y las opiniones recibidas al área Convocante. 8.10.24 Envía el informe al RAI para su aprobación.	Informe, formulario de opiniones.
RAI	8.10.25 8.10.26 8.10.27	8.10.25 Valida el informe ¿Está correcto el informe? 8.10.26 No: Hace la observación de lugar, vuelve al paso 8.10.22. 8.10.27 Si: Aprueba el informe, pasa al punto 8.10.28	Informe

Handwritten notes:
A blue checkmark with a dot above it.
DC
Hoy
J.A.
KS
RAI

Handwritten mark: B



Oficial de Acceso a la Información	8.10.28	Envía informe a la autoridad convocante.	Informe
Área convocante	8.10.29	Remite el anteproyecto a la Dirección Jurídica.	Anteproyecto
Dirección Jurídica	8.10.30 8.10.31	Recibe el anteproyecto. Envía resolución que pone en vigencia el reglamento o normativa a la OAI para su difusión en el portal.	Resolución
Oficial de Acceso a la Información	8.10.32	Remite la resolución aprobada al Oficial del Portal de Transparencia.	Resolución
Oficial de Portal de Transparencia	8.10.33	Pública resolución.	Resolución
Oficial de Acceso a la Información	8.10.34	Cierra el proceso y archiva el expediente del proceso de la consulta. Fin del proceso	Expediente del proceso

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

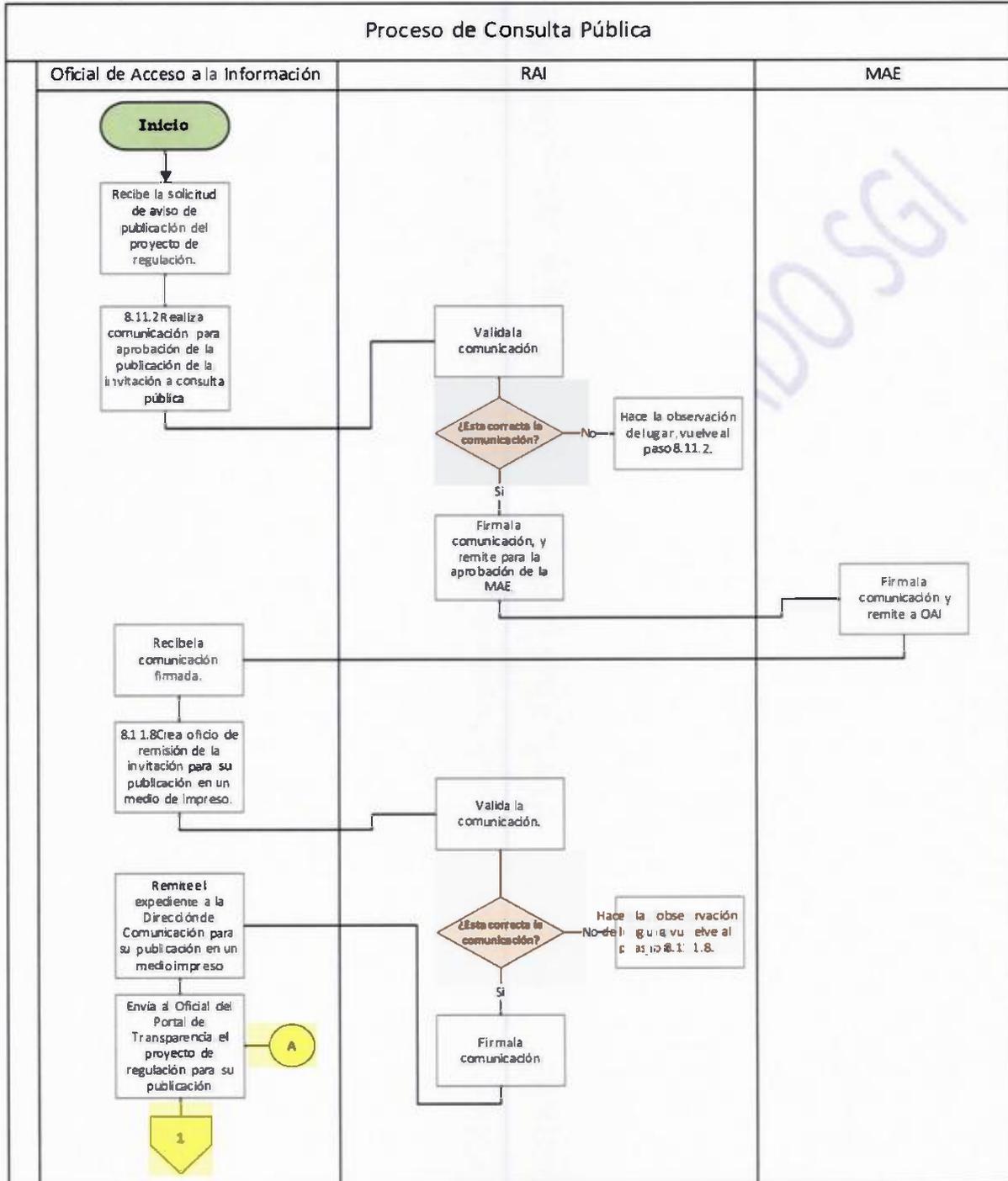
↓

DC
H.M.
F.A.
KS
R.W.

B



8.11 Diagrama de flujo de proceso de consultas públicas.



✓

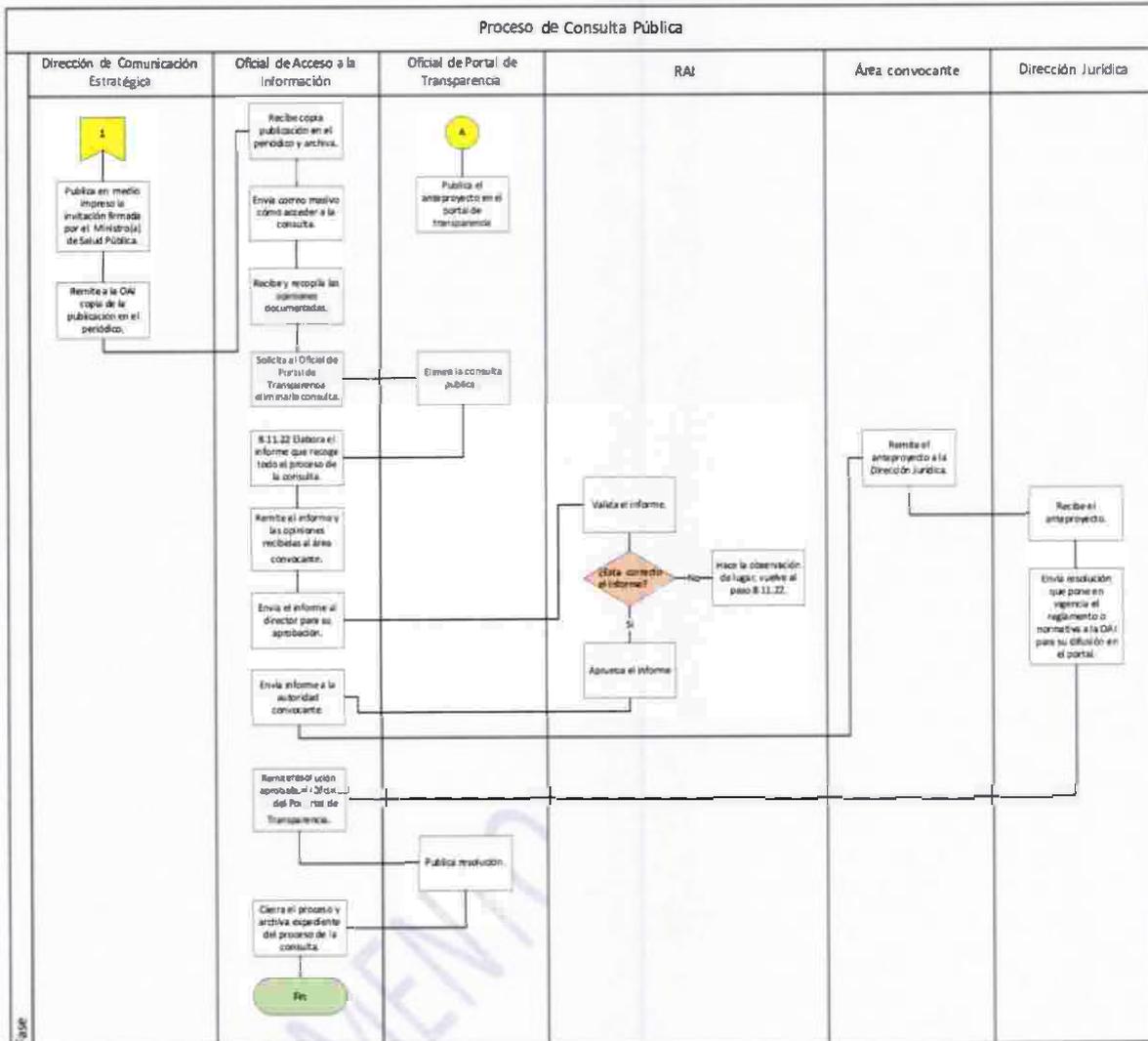
DC

K5 J.A.

H.M.

R.M.

B



DC
 Hoy
 F.A.
 R

13

DOCUMENTO



8.12 Procedimiento de recepción y remisión de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y/o Sugerencias (DQRS) a través del 311.

Responsable	Acción Y/O Actividades	Registros
DQRS a través de la Oficina de Acceso a la información (Presencial, vía telefónica porta 311)		
Usuario Externo	8.12.1 Establece queja a través de la línea 311, vía telefónica ó presencial.	
Oficial de Acceso a la Información de DQRS	8.12.2 Recibe la DQRS ¿Es a través de la línea 311? 8.12.3 No: Accede al portal de DQRS 311 y registra los datos de la DQRS. 8.12.4 Imprime el formulario y entrega al usuario externo como acuse de recibo. 8.12.5 Si: Verifica las informaciones mínimas de la solicitud. ¿Los datos de la DQRS tiene contacto? 8.12.6 No: se declina. Fin 8.12.7 Si: Valida si es de competencia del MISPAS. ¿Es de competencia del MISPAS? 8.12.8 No: Transfieren a la institución que corresponde Declina solicitud en el sistema e informa al usuario. Fin 8.12.9 Si: Elabora comunicación y entrega al RAI para su validación.	
RAI	8.12.10 Recibe y valida la comunicación ¿Está correcta la comunicación? 8.12.11 No: hace la observación de lugar, vuelve al paso 8.12.9. Si: Firma la comunicación, pasa al punto 8.12.12.	

DC
 Huel
 Y.A.
 TS
 RP

B



Oficial de Acceso a la Información de DQRS	8.12.12	Recibe la comunicación y la remite al área por mensajería interna o por correo si es fuera de la sede central.	
Mensajero Interno	8.12.13	Recibe oficio y entrega a las secretarías de las áreas correspondientes.	
Secretarías	8.12.14	Reciben oficios con los formularios, firma acuse de recibo y entregan al mensajero interno y oficios al analista del área. Pasa a la actividad 8.12.15 y 8.12.17.	
Mensajero Interno	8.12.15	Recibe acuse y entrega a Oficial de Acceso a la Información de DQRS.	
Oficial de Acceso a la Información de DQRS	8.12.16	Recibe, archiva acuse y cambia el estatus de la solicitud en el sistema en proceso.	
Encargado/Analista del área correspondiente	8.12.17	Reciben las quejas, sugerencias y reclamaciones y proceden al análisis y evaluación de la queja, sugerencia, denuncia y/o reclamación.	
	8.12.18	Registra respuesta en la matriz y remite respuesta hacia la OAI por correo o mensajería interna.	
Oficial de Acceso a la Información de DQRS	8.12.19	Recibe respuesta de las áreas correspondientes y pasa al RAI para su conocimiento.	
	8.12.20	Contacta al usuario para notificarle la disponibilidad de la respuesta. Se puede enviar por correo o personal.	
	8.12.21	Carga respuesta escaneada al portal 311 y cierra el caso cambiando estatus.	
		Nota: En caso de que el usuario no se sienta satisfecho con la respuesta, el mismo puede proceder a realizar una nueva solicitud.	
		Fin del procedimiento.	

Handwritten notes and signatures:
 ✓
 De
 H. A.
 R. A.
 R. A.

Handwritten mark: B



- 9.5 Instituir los criterios, reglamentados y procedimientos para asegurar eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información, elaborando un programa para facilitar la obtención de información del organismo, institución o entidad, que deberá ser actualizado periódicamente y que incluya las medidas necesarias para la organización de los archivos.
- 9.6 Supervisar la aplicación de los criterios, reglamentos y procedimientos para su organismo, institución o entidad, en materia de clasificación y conservación de la documentación, así como la organización de archivos.
- 9.7 Impulsar la actualización permanente de la información descrita en el Capítulo IV Reglamento de Aplicación No. 130-05 de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública en su organismo, institución o entidad.
- 9.8 Compilar las estadísticas y balances de gestión de su área en materia de acceso a la información, elaborados por la OAI, y confeccionar un informe anual respecto de su organismo, institución o entidad, que será publicado en las páginas de internet oficiales y difundido por todos los medios posibles.
- 9.9 Revisar en el Portal Institucional, que los documentos cargados cumplan con los lineamientos establecidos por la Resolución DIGEIG No. 002-2021, que crea el Portal Único de Transparencia y establece las políticas de estandarización de las Divisiones de Transparencia, además de verificar los documentos, esto debe hacerse mediante verificaciones previas a la carga, ya sea mensual, trimestral y semestral.
- 9.10 Verificar el cumplimiento de las Solicitudes de Acceso a la Información, recibidas y registradas en el Portal SAIP.
- 9.11 Verificar el cumplimiento de todos los procesos de la Oficina de Acceso a la Información.

10. Documentos de evidencia de la supervisión de las actividades.

- 10.1 Informe estadísticas de las Solicitudes de Acceso a la Información.
- 10.2 Informe estadísticas Sistema 311.
- 10.3 Informe estadísticas Consultas Públicas.

11. Control de cambios

Versión	Descripción	Justificación	Responsable	Fecha
01	Elaboración	No aplica	Ricardo Ureña	24/06/2022
02	Resolución DIGEIG Núm. 002-2021, que crea el Portal Único de Transparencia e inclusión Política 6.9 Política Interna de Actualización del Portal de Transparencia.	Actualización	Jennifer Santa na	10/08/2021
03	Incluir la Política de Costo de Reproducción de la Información, estipulado en el punto 6.12 y	Actualización	Douglas Ciprian	13/03/2023

Handwritten notes and signatures:
 ✓
 Dc
 H.M
 F.A.
 KS
 R.R

Handwritten mark: 18



	Establecer las diferentes vías, para cuando la información a entregar excede de las cincuenta (50) hojas y el tamaño de 25MB.			
03	Se modificó el flujo en las modalidades de solicitud ahora se valida la solicitud, después se tramita para validar si la solicitud es de competencia del MISPAS y luego pasa al proceso de solicitud de información interna.	Actualización	Rocio Veras	09/03/2023

12.Documentos relacionados.

- 12.1 OAI-FO-001 Formulario de opiniones en proyectos.
- 12.2 OAI-FO-002 Seguimiento a las solicitudes de acceso a la información.
- 12.3 OAI-FO-003 Seguimiento de las DQRS.

DOCUMENTO CONTROLADO SGI

✓
H
K.S. J.A. H.M
R.V

B



13. Anexos

Plazos de las Solicitudes de Información		
Actividad	Plazo	Condiciones
Satisfacer solicitud de Información.	15 días hábiles	1) A partir del día hábil siguiente. 2) Se incluye el día del vencimiento.
Enviar solicitud de información a la entidad competente.	3 días hábiles	1) A partir de la recepción de la solicitud. 2) Se incluye el día del vencimiento.
Comunicar al solicitante cuando la solicitud no tiene todos los datos.	3 días hábiles	1) Dentro de los 3 días hábiles siguientes de la recepción de la solicitud. 2) Se incluye el día del vencimiento.
Comunicar al ciudadano sobre la "Solicitud de Prórroga".	La solicitud de prórroga deberá ser solicitada antes del vencimiento del plazo de los 15 días hábiles, y extendiendo su plazo por otros 10 días hábiles	1) A partir del día hábil siguiente. 2) Se incluye el día del vencimiento.
Rechazo de la solicitud.	5 días hábiles	1) A partir de la recepción de la solicitud. 2) Se incluye el día del vencimiento.
Rechazo de la solicitud Incompleta.	10 días hábiles	1) A partir de habersele comunicado acerca de su error u omisión. 2) Se incluye el día del vencimiento.
Recurso de amparo.	A partir de que no obtuviera respuesta en el plazo establecido por la Ley.	1) Instancia que especifique las gestiones realizadas y el perjuicio que pudiere ocasionar la demora. 2) Copias de los escritos mediante los cuales ha solicitado la información o ha interpuesto el recurso jerárquico.
Recurso del solicitante cuando no esté conforme ante la autoridad jerárquica superior.	10 días hábiles a partir de la notificación	1) Se incluye el día del vencimiento.
Autoridad jerárquica superior resolverá el recurso.	15 días hábiles	N/A
Resolución por autoridad jerárquica superior.	N/A	N/A

B