



Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública

**Dirección de Servicios de Atención a Emergencias
Extrahospitalarias (DAEH)**



	MANUAL	Código: OAI-MA-002
		Fecha de emisión: junio 2024
	PROCEDIMIENTOS DE LA OAI	Versión: 00
		Página: 2 de 18

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE:	3
4. MARCO JURÍDICO/NORMATIVA APLICABLE	3
5. DEFINICIONES Y SIGLAS	4
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS	4
7. RESPONSABILIDADES	4
8. POLÍTICAS	5
9. PROCEDIMIENTOS	8
10. CONTROL DE REGISTRO	11
11. CONTROL DE CAMBIOS	12
12. CONTROL DE APROBACIÓN	12
13. DISTRIBUCIÓN	13
14. ANEXOS	13
14.1 DIAGRAMA DE FLUJO	13
14.2 FORMULARIOS	17



	MANUAL	Código:
		Fecha de emisión:
	PROCEDIMIENTOS DE LA OAI	Versión:
		Página: 3 de 18

1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI) de la Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH) es un recurso fundamental que establece los lineamientos y procesos esenciales para garantizar el ejercicio efectivo del derecho al acceso a la información pública.

Este manual ofrece una detallada guía sobre los procesos y protocolos que regulan el funcionamiento de la OAI. Diseñado para brindar orientación tanto al personal interno de la OAI como a los usuarios externos interesados en solicitar y acceder a la información pública, constituye una herramienta indispensable para asegurar la transparencia y eficacia en el servicio proporcionado.

A través de este documento, se persigue el fortalecimiento de la transparencia, la eficiencia y la calidad del servicio ofrecido por la OAI, en total consonancia con los principios de integridad y servicio público que caracterizan a la DAEH. De esta manera, reafirmamos nuestro compromiso con la comunidad que servimos, garantizando el acceso a la información de manera oportuna, veraz y completa.

2. OBJETIVO

Proporcionar una guía detallada y sistemática sobre los procesos y protocolos que rigen el funcionamiento de la OAI dentro de la Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH).

3. ALCANCE:

Aplica: Abarca los procesos y protocolos relacionados con el acceso a la información pública. Incluye la recepción, gestión y respuesta a las solicitudes de acceso a la información, así como la divulgación proactiva de información relevante.

Inicio: Con la solicitud de información por parte del ciudadano.

Fin: Con la respuesta de la solicitud de información al ciudadano.

4. MARCO JURÍDICO/NORMATIVA APLICABLE

- Ley Núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública
- Reglamento de Aplicación Ley 200-4 Núm. 130-05: Establecen los principios y procedimientos para el acceso a la información pública.
- Resolución DIGEIG Núm. 002-2021, que crea el portal único de transparencia y establece las políticas de estandarización de las divisiones de transparencia.



 <p>DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS EXTRAHOSPITALARIAS</p>	MANUAL	Código: OAI-MA-002
		Fecha de emisión: junio 2024
	PROCEDIMIENTOS DE LA OAI	Versión: 00
		Página: 4 de 18

5. DEFINICIONES Y SIGLAS

- 5.1 **DAEH:** Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias.
- 5.2 **Derecho a la Información:** El derecho a la información es una garantía fundamental que se traduce en el derecho de toda persona para buscar información, informar y ser informada.
- 5.3 **DIGEIG:** Es la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, entidad gubernamental encargada de monitorear el Portal Único de Acceso a la Información Pública (SAIP) y de evaluar el portal de transparencia.
- 5.4 **Información Pública:** Cualquier dato que esté en posesión de las entidades públicas, sin importar su forma o soporte, que no haya sido declarado confidencial o reservado por la ley.
- 5.5 **OAI:** Oficina de Libre Acceso a la Información Pública
- 5.6 **Portal de transparencia:** Plataforma digital proporcionada por una entidad gubernamental, destinada a la publicación y divulgación de información relevante sobre su gestión, actividades, decisiones y recursos.
- 5.7 **RAI:** Responsable de Acceso a la Información
- 5.8 **SAIP:** Portal Único de Acceso a la Información Pública. Permite presentar solicitudes de información pública a los órganos y servicios de la administración del Estado, conforme a lo establecido en la Ley 200-04, sobre Libre Acceso a la Información Pública a través de una ventanilla única.
- 5.9 **Sistema 311 (QRSB):** Sistema destinado a la gestión y atención de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias de los ciudadanos hacia las instituciones u organismos públicos competentes.
- 5.10 **Solicitante:** Persona natural o jurídica que presenta una solicitud de acceso a la información pública.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- 6.1 Manual de Procedimientos OAI; DIGEIG

7. RESPONSABILIDADES

7.1 Director/a Ejecutivo/a:

- 7.1.1 Aprobar este manual y las modificaciones posteriores que considere pertinentes.

7.2 RAI, Oficial o Técnico de la Oficina de Acceso a la Información Pública

- 7.2.1 Aprobar y asegurar el cumplimiento de este documento.
- 7.2.2 Verificar el cumplimiento de las políticas generales y procedimientos contenidos en el presente documento.
- 7.2.3 Analizar y confirmar validez de las solicitudes prórroga excepcional de acceso a la información.
- 7.2.4 Recibir, tramitar y dar respuesta a las quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias que se reciban por parte de los ciudadanos.
- 7.2.5 Gestionar las informaciones requeridas, generadas en las unidades involucradas para la validación y publicación oportuna.
- 7.2.6 Cargar las solicitudes de prórroga excepcional en el SAIP.
- 7.2.7 Mantener informado al ciudadano sobre el plazo para respuesta a su solicitud de información.
- 7.2.8 Realizar informe de los resultados del Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia.
- 7.2.9 Actualizar portal de transparencia.



	MANUAL	Código:
		Fecha de emisión:
	PROCEDIMIENTOS DE LA OAI	Versión:
		Página: 5 de 18

7.2.12 **Enviar link con encuesta a ciudadanos que soliciten información a través del 311. Realizar informe con resultados de la encuesta de satisfacción realizada a los ciudadanos.**

7.3 Todas las Áreas

7.3.1 **Responder a las informaciones**



8. POLÍTICAS

8.1 Sobre el derecho al acceso a la información:

8.1.1 **La OAI garantiza que todas las personas tienen el derecho de solicitar y recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna de cualquier órgano del Estado Dominicano, que reciban financiamiento estatal o realicen funciones públicas.**

8.2 De las solicitudes de información:

8.2.1 **Las solicitudes de información pueden ser presentadas de las siguientes maneras:**

- **Físicamente:** A través de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI).
- **Vía Web:** A través del portal SAIP (www.saip.gob.do).

8.2.2 **La solicitud de acceso a la información debe ser planteada por escrito y contener al menos:**

- **Nombre completo y calidades de la persona que realiza la gestión.**
- **Identificación clara y precisa de los datos e informaciones requeridas.**
- **Identificación de la autoridad que posee la información.**
- **Motivación de las razones por las cuales se requiere la información solicitada.**
- **Lugar o medio para recibir la información.**

8.3 Publicación de la información:

8.3.1 **La OAI debe publicar y mantener actualizada la información en el portal de Transparencia, incluyendo:**

- **Marcos regulatorios legales y contractuales para la prestación de servicios públicos de la DAEH, incluyendo condiciones, negociaciones y tarifas.**
- **Leyes, decretos, resoluciones, disposiciones, marcos regulatorios y cualquier otra normativa.**
- **Listados de empleados, categorías, funciones y remuneraciones**
- **La declaración jurada patrimonial cuando corresponda por ley.**

	MANUAL	Código: OAI-MA-002
		Fecha de emisión: junio 2024
	PROCEDIMIENTOS DE LA OAI	Versión: 00
		Página: 6 de 18

- Llamados a licitación, concursos, compras, gastos y resultados.
- Presupuestos, cálculos de recursos y gastos aprobados, su evolución y estado de ejecución.
- Programas y proyectos, sus presupuestos, plazos y resultados.
- Programas asistenciales sus presupuestos, plazos y resultados.
- Estadísticas institucionales
- Consultas públicas

8.4 Delos Formatos de información:

8.4.1 La OAI proporcionará la información en formato disponible, incluyendo documentos escritos, fotografías, grabaciones, soportes magnéticos o digitales, u otros formatos creados o en posesión de la DAEH.

8.5 De las solicitudes de información rechazadas:

8.5.1 Si una solicitud debe ser rechazada conforme a la Ley Núm. 200-04, la OAI informará al solicitante sobre los motivos del rechazo y proporcionará instrucciones para corregir y completar la solicitud si es necesario.

8.6 Delos Plazos de entrega:

8.6.1 La información solicitada debe ser entregada en un plazo no mayor a 15 días hábiles. Este plazo puede prorrogarse excepcionalmente por 10 días hábiles adicionales si las circunstancias dificultan reunir la información solicitada. El incumplimiento de estos plazos constituye una falta grave para el funcionario responsable.

8.7 Formas de entrega:

8.7.1 La información puede ser entregada de las siguientes formas:

- Personalmente: El ciudadano debe firmar como recibido el Formulario de Solicitud de Acceso a la Información Pública.
- Vía SAIP: El ciudadano recibirá la información a través de su usuario en el portal SAIP y por correo electrónico, confirmando la recepción.

8.8 Servicio gratuito:

8.8.1 El acceso a la información es gratuito, excepto en casos que requieran reproducción de la información. Las tarifas cobradas deben ser razonables y basadas en el costo del suministro de la información.

8.9 Entrega de la información:

8.9.1 El/la Responsable de Acceso a la Información (RAI) debe avalar toda la información entregada en respuesta a las solicitudes. Debe existir un archivo con la constancia de entrega de información.



 <p>DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS EXTRAHOSPITALARIAS</p>	MANUAL	Código:
		Fecha de emisión:
	PROCEDIMIENTOS DE LA OAI	Versión:
		Página: 7 de 18

8.10 Incumplimiento:

8.10.1 Si se incumplen los plazos establecidos para otorgar la información, se considerará como una denegación de información y constituirá una violación, sancionando al funcionario responsable conforme a las disposiciones de la Ley Nú m 200-04.

8.11 Limitaciones y excepciones:

8.11.1 Algunas solicitudes pueden ser rechazadas o no respondidas conforme a los artículos 17 y 18 de la Ley Núm. 200-04, que establecen las limitaciones y excepciones para otorgar información del Estado y las instituciones públicas. En estos casos, el/la RAI debe responder formalmente indicando los motivos que impiden la entrega de la información solicitada, a través de una comunicación firmada por la máxima autoridad.



	MANUAL	Código: OAI-MA-002
		Fecha de emisión: junio 2024
	PROCEDIMIENTOS DE LA OAI	Versión: 00
		Página: 8 de 18

9. PROCEDIMIENTOS

9.1 Procedimiento Gestión de Solicitud de Información Pública		
Res ponsables	Actividades (Descripción)	Información Documentada/ Registros
Solicitante	<p>9.1.1 Envía la solicitud</p> <p>a. Física: Se dirige a la OAI de la DAEH, Completar el formulario de solicitud proporcionado por el personal de la OAI, Presenta la solicitud junto con cualquier documento adicional necesario.</p> <p>b. Correo electrónico: Envía un correo electrónico a la dirección publicada del RAI en el Portal de Transparencia, incluyendo todos los detalles requeridos en la solicitud.</p> <p>c. SAIP: Accede al portal SAIP y completa el formulario en línea con todos los detalles requeridos, una vez enviado, el sistema genera automáticamente un número de registro y una confirmación de recepción que se envía al correo electrónico del solicitante.</p>	Formulario de Solicitud
Técnico OAI y/o RAI	<p>9.1.2 Recibe solicitud</p> <p>a. Física: recibe la solicitud y llena el formulario en el SAIP.</p> <p>b. Correo electrónico: notificación en el correo institucional, llenar formulario en SAIP, responder recibido y notificar sobre el SAIP, e informar al técnico solicitud recibida.</p> <p>c. SAIP: notificación de nueva solicitud informar al técnico solicitud recibida y cambiar estatus.</p>	Formulario de Solicitud
Técnico OAI	<p>9.1.3 Valida que las informaciones que se requieren corresponden a la DAEH.</p>	



9.1 Procedimiento Gestión de Solicitud de Información Pública

Responsables	Actividades (Descripción)	Información Documentada / Registros
Técnico OAI y/o RAI	<p>9.1.4 Determina si las informaciones que requieren están disponibles en el archivo de la OAI o en el portal web de la institución.</p> <p>9.1.5 Si la información no se encuentra disponible para entrega inmediata, el técnico redacta correo de comunicación para remisión al área correspondiente, indicando detalles de la solicitud y plazos para dar respuesta, luego de ser aprobado por la RAI.</p> <p>9.1.6 Si la información requerida es confidencial se redacta una comunicación avalada en el Art. 17 y 18 de la Ley 200-04, indicando el tipo de información (aprobada por el RAI), en 5 días hábiles, para remitirla al solicitante. Se carga al SAIP la evidencia.</p> <p>9.1.7 Da seguimiento para la respuesta de la solicitud de información en la fecha acordada.</p> <p>9.1.8 Si se determina que la institución no puede generar la información o no es de su competencia, se remite a través de la plataforma SAIP la solicitud dentro de los tres días laborables de recibida, al organismo o entidad competente, la cual es responsable de dar respuesta a la solicitud y se notifica al solicitante.</p>	SAIP
Área organizacional responsable de suministrar la información solicitada	<p>9.1.9 Reúne la información solicitada para remitirla a la OAI.</p> <p>9.1.10 Si determina que la información no está disponible le notifica a la OAI a través de correo.</p> <p>9.1.11 Si determina que se tomará más tiempo de lo estipulado para remitir la información, se notifica por correo a la OAI antes de la fecha acordada y justificando dicha decisión.</p>	
Técnico OAI	<p>9.1.12 Suministra la respuesta, documentos, fuente o lugar, en el medio indicado por el solicitante y carga la evidencia al SAIP</p>	SAIP
	<p>NOTA: el SAIP envía correo automático al RAI y solicitante y si este último está registrado puede validar el estatus de su solicitud en tiempo real.</p>	
Fin del procedimiento		



	MANUAL	Código: OAI-MA-002
		Fecha de emisión: junio 2024
	PROCEDIMIENTOS DE LA OAI	Versión: 00
		Página: 10 de 18

9.2 Procedimiento Actualización del portal de transparencia		
Res ponsables	Actividades (Descripción)	Información Documentada / Registros
RAI	9.2.1 Solicita mediante correo, los días cinco (5) de cada mes las informaciones que alimentan el portal de transparencia a cada área correspondiente.	
Área Responsable	9.2.2 Reciben notificación del RAI. 9.2.3 Elaboran el informe correspondiente. 9.2.4 Remiten el informe a la OAI en formato original y pdf firmado y sellado.	
Técnico OAI	9.2.5 Valida que el informe sea del mes correspondiente, que esté en formato adecuado y que esté firmado y sellado. 9.2.6 Si los informes están correctos, accede al portal de transparencia mediante Word Press y carga los informes recibidos de las áreas responsables, según la periodicidad que corresponda. 9.2.7 Si no están correctos, se envía un correo detallando el error para su corrección. 9.2.8 Coloca leyenda en las secciones que no requieren actualización.	Informes
RAI	9.2.9 Valida las informaciones cargadas en el portal de transparencia (que esté completo) antes del día veinte (20) de cada mes. 9.2.10 Verifica que los enlaces no estén rotos.	
Fin del procedimiento		



	MANUAL	Código:
		Fecha de emisión:
	PROCEDIMIENTOS DE LA OAI	Versión:
		Página: 11 de 18

9.3 Procedimiento Sistema 311QRSD		
Res pons ables	Actividades (Des cripción)	Información Documentada/ Registros
Ciudadano	9.3.1 Crea la queja, reclamación o sugerencia.	
RAI	9.3.2 Verificarla queja, reclamación o sugerencia recibida en el portal 311. 9.3.3 Valida que la queja, reclamación o sugerencia compete a la DAEH y cambia el estatus según corresponda. 9.3.4 Notifica al Técnico OAI caso y a qué área responsable se debe remitir.	
Técnico OAI	9.3.5 Tramita el caso al área responsable con fecha compromiso no mayor a 15 días hábiles.	DCG-FO-010 Formulario de Reporte de QDRS
Área Responsable	9.3.6 Recibe notificación de la OAI 9.3.7 Revisa el caso 9.3.8 Remite respuesta a la OAI	
Técnico OAI	9.3.9 Recibe respuesta 9.3.10 Valida con el RAI 9.3.11 Si excede la fecha compromiso, solicita justificación e informa al RAI para actualizar el portal 311.	
RAI	9.3.12 Si excede la fecha compromiso, luego de recibir justificación, actualiza el portal 311, en la sección de notas y contacta al ciudadano para notificarle. 9.3.13 Redacta la respuesta en la sección de notas del portal 311. 9.3.14 Cierra el caso.	
Fin del procedimiento		



10. CONTROL DE REGISTRO

Código	Nombre	Ubicación	Respons able	Tiempo de Conservación o Retención	
				Físico	Digital
DCG-FO-010	Formulario de Reporte de QDRS	OAI	Técnico OAI	Un (1) año	Un (1) año

 DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS EXTRAHOSPITALARIAS	MANUAL	Código: OAI-MA-002
		Fecha de emisión: junio 2024
	PROCEDIMIENTOS DE LA OAI	Versión: 00
		Página: 12 de 18

11. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Referencia	Descripción del Cambio
00	19/06/2024	Elaboración documento	N/A

12. CONTROL DE APROBACIÓN


REVISADO CALIDAD

Acción	Responsable	Firma	Fecha
Elaborado	Ing. Diomel Alexis García Encargada División de Calidad en la Gestión <u>Diomel Alexis Garcia</u>	<u>Diomel A Garcia G</u>	19/06/24
	Ing. Mario Sánchez Técnico de Calidad en la Gestión <u>Mario Antonio Sanchez R</u>	<u>Mario Sanchez</u>	19/06/24
Revisado	Licda. Patricia Lahoz Banks Encargada Dpto. de Planificación y Desarrollo <u>Patricia Lahoz Banks</u>	<u>Patricia Lahoz Banks</u>	19/06/24
	Lic. Claudio Simón Encargado de la Oficina de Acceso a la Información Pública. <u>Claudio Simón monzon</u>	<u>Claudio Simón</u>	19/06/24
Aprobado	Dr. Juan Manuel Méndez García Mayor General Abogado, ERD, Director de la Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extra Hospitalarias <u>Juan Manuel Mendez Garcia</u>	<u>Juan Manuel Mendez Garcia</u>	



	MANUAL	Código:
		Fecha de emisión:
	PROCEDIMIENTOS DE LA OAI	Versión:
		Página: 13 de 18

13.DISTRIBUCIÓN

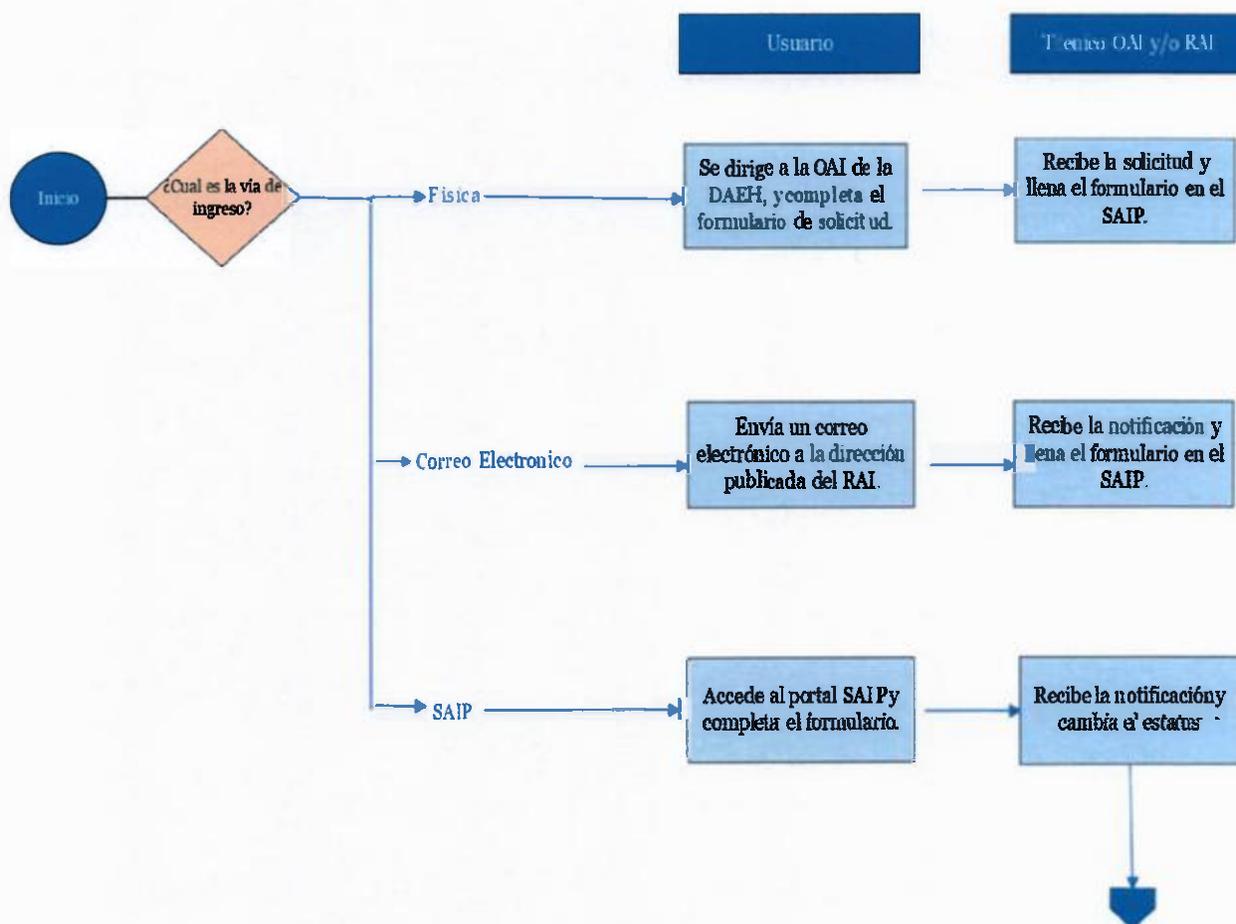
A todo el personal de la DAEH.

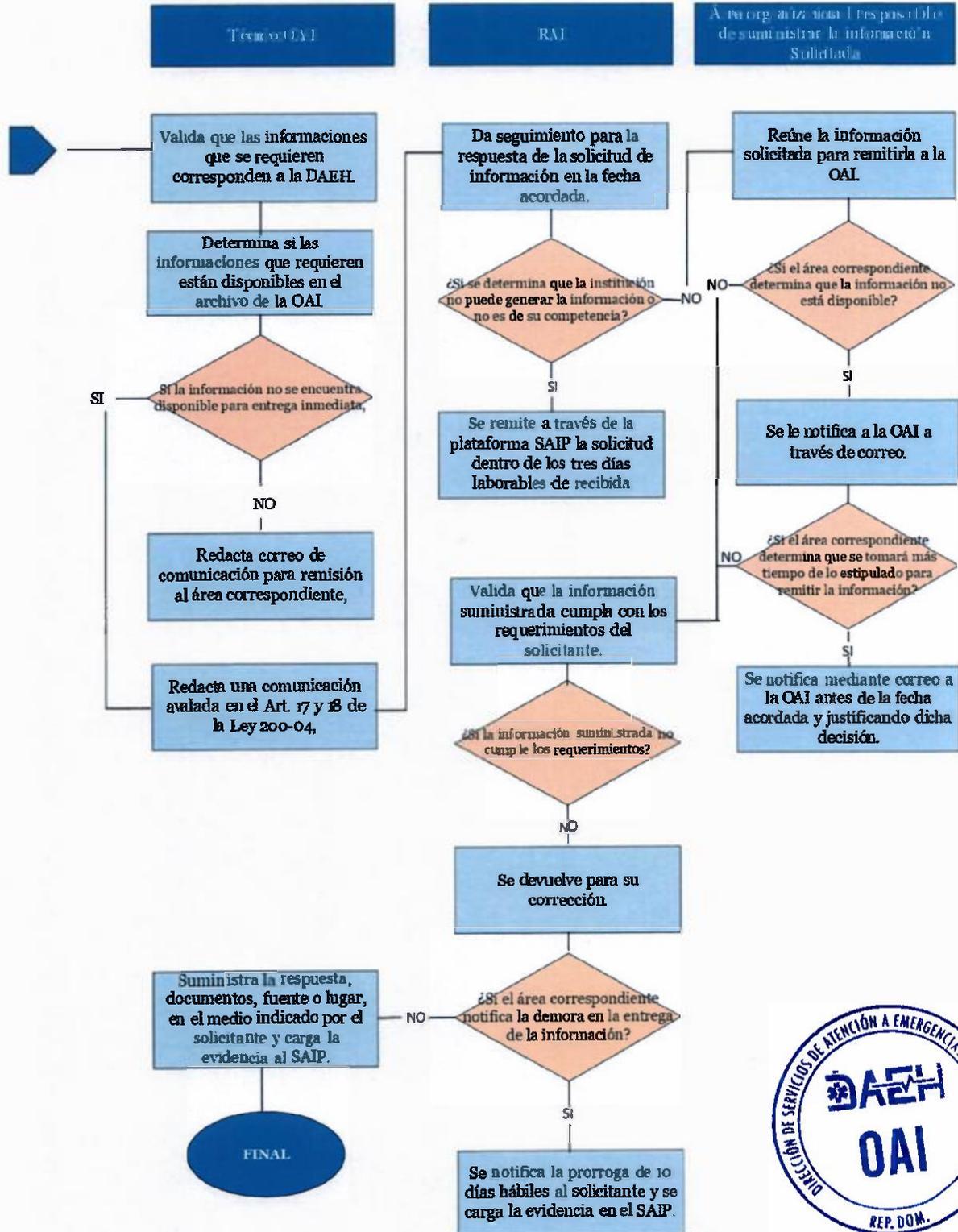
14.ANEXOS

14.1 DIAGRAMA DE FLUJO

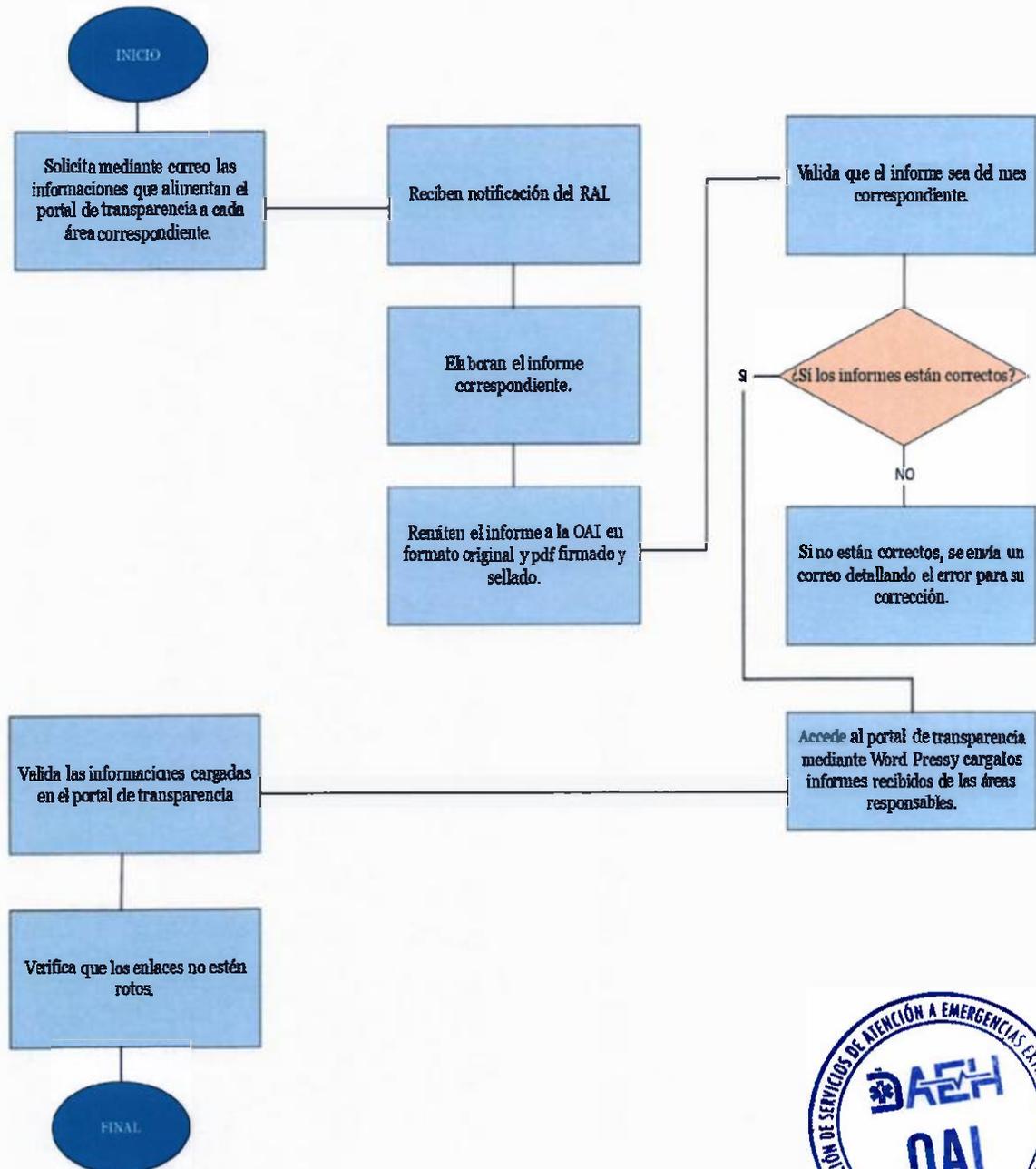


Gestión de Solicitud de Información Pública





Actualización Portal de Transparencia





DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN
A EMERGENCIAS EXTRAHOSPITALARIAS

MANUAL

PROCEDIMIENTOS DE LA OAI

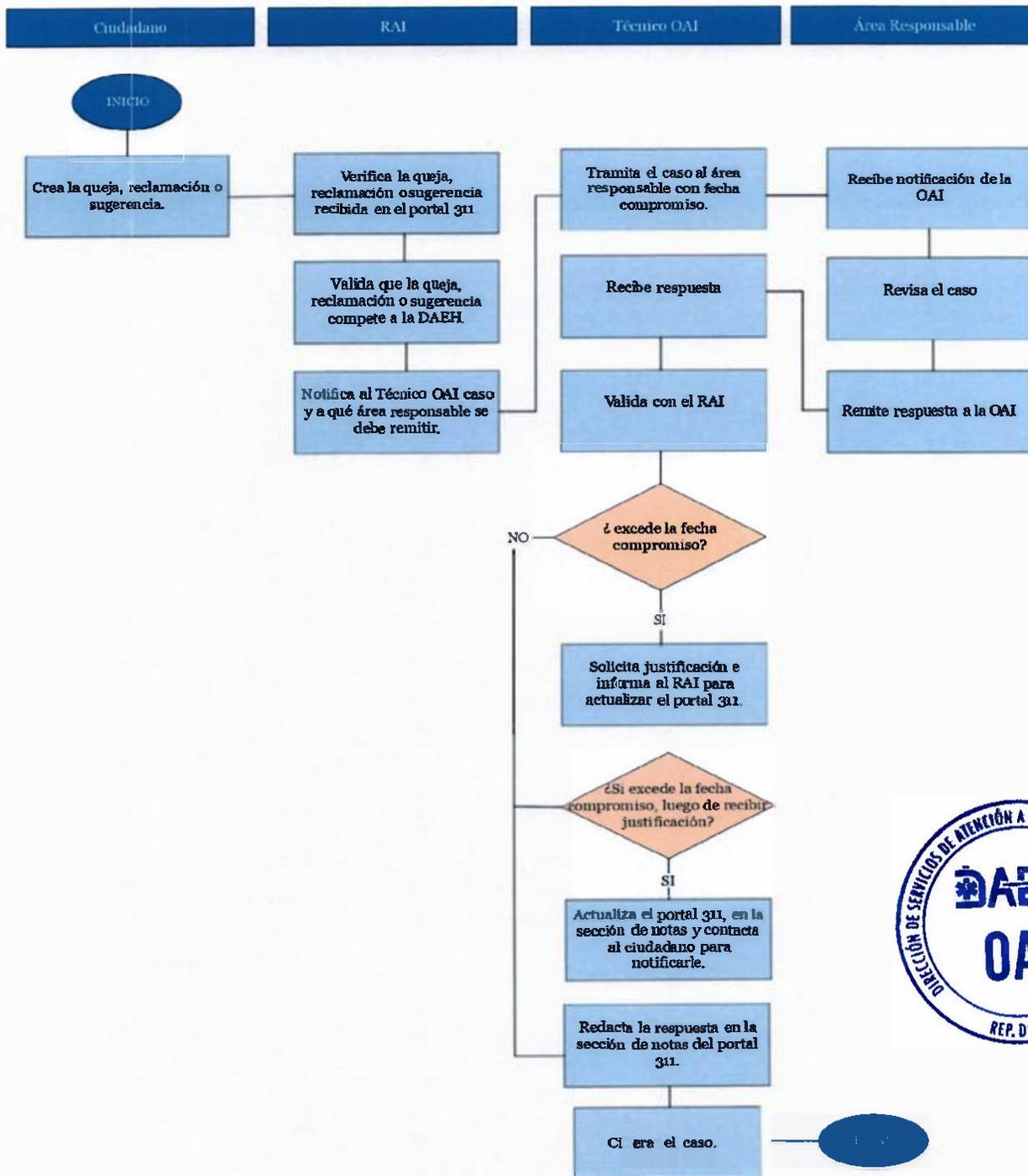
Código: OAI-MA-002

Fecha de emisión: junio 2024

Versión: 00

Página: 16 de 18

Sistema 311, QRSD



	MANUAL	Código:
		Fecha de emisión:
	PROCEDIMIENTOS DE LA OAI	Versión:
		Página: 17 de 18

14.2 FORMULARIOS

- DCG-FO-010 Formulario de Reporte de QDRS

