

Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña

abril 3

**Manual de
Procedimientos OAI**

2019



Presentado por

Departamento de Calidad en la Gestión

Santo Domingo, D.N.

Abril 2019



Sharon Schnabel Mercedes
Director/a de Planificación y Desarrollo



Tabla de contenido

Introducción	3
Alcance	4
Base Legal.....	4
Definiciones de Manual	5
Desarrollo del Manual.....	6
Políticas de Acceso a la Información.....	6
Del Acceso a la Información	6
De la Entrega de la Información.....	7
De los Comentarios, Quejas y Sugerencias.....	8
De las Sanciones.....	9
Procedimientos.....	10



Introducción

La Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 204-04 mediante el Decreto No. 13005 que aprueba su reglamento de aplicación establece las normativas para la gestión del acceso a la información de carácter público a los ciudadanos. El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU), institución de educación superior para la formación de docente en la República Dominicana y de carácter público deberá cumplir con las regulaciones establecidas como la Ley de Acceso a la Información.

Por esta razón, se presenta un manual para asegurar el acceso a la información de los ciudadanos y el gobierno abierto. La misma se compone de las políticas para la solicitud y entrega de información del instituto, procedimiento para el acceso a la información y el perfil de cargo para el puesto necesario para estas actividades.

Los criterios incluidos en este manual van de la mano con los especificados por la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y sientan las bases para el establecimiento del Gobierno Abierto en el ISFODOSU.



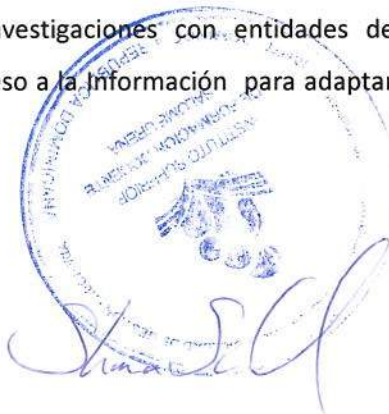
Alcance

El manual de aseguramiento para un Gobierno Abierto en el ISFODOSU se encuentra bajo las estipulaciones de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No.200-04 y el Decreto No. 130-05 que aprueba su reglamento de aplicación contemplado en los siguientes puntos:

- **Políticas de Acceso a la Información:** las cuales establecen las regulaciones para el acceso a la información en el ISFODOSU según lo expresado en su ley regulatoria como: sanciones, medios probatorios de entrega de información solicitada, medios de acceso a la información del instituto, responsables y plazos para esta gestión.
- **Estructura Organizativa - Perfil de Cargo del Responsable de Acceso a la Información (RAI):** Según lo estipulado por la Ley. No. 200-04 de Acceso a la Información, toda institución pública deberá contar con un responsable de estas actividades, por lo que se presenta el perfil de cargo para este puesto y su estructura organizativa. El mismo incluye la preparación académica, funciones, habilidades, metas, conocimientos previos y de quien dependerá este cargo.
- **Procedimientos para el Acceso a la Información:** para asegurar una correcta gestión del acceso a la información para los ciudadanos, se presentan los procedimientos de Solicitud de Acceso a la Información y procedimiento de Entrega de Información. En el mismo se contemplan los puestos involucrados, los plazos para esta gestión, los pasos consecutivos para asegurar el acceso a la información y las normas que lo rigen.

Base Legal

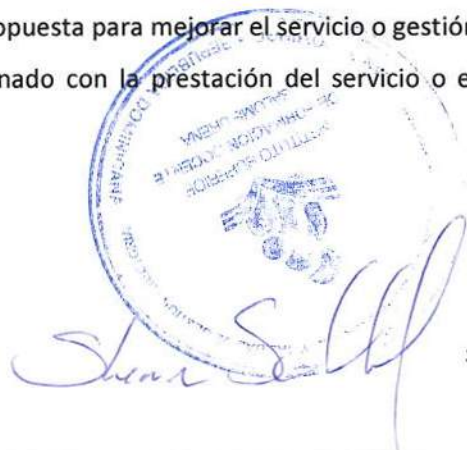
El manual para propiciar un Gobierno Abierto en cuanto al Acceso a la Información en el Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña está basado en las estipulaciones de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y el Decreto No. 130-05 que aprueba su reglamento de aplicación. Además, se realizaron investigaciones con entidades del Estado Dominicano que ya han conformado su Oficina de Acceso a la Información para adaptar posibles buenas prácticas para el Instituto.



Definiciones de Manual

Para asegurar la comprensión de este manual se presentan las definiciones consideradas como más importantes para los fines:

- **Oficina de Acceso a la Información (OAI):** es la instancia compuesta por uno o más cargos, encargada de gestionar el acceso a la información de las instituciones públicas. En el caso del ISFODOSU, se propone instaurar la OAI mediante un cargo (Responsable de Acceso a la Gestión) dentro de la Rectoría del ISFODOSU.
- **Responsable de Acceso a la Información (RAI):** es el cargo designado según la Ley General de Libre Acceso a la Información para la gestión de las diversas solicitudes de acceso a la información generada en la Rectoría y sus Recintos.
- **Sancciones:** hacen referencia a las medidas establecidas en la Ley General de Libre Acceso a la Información para asegurar el cumplimiento de las estipulaciones de la misma.
- **Estructura Organizativa:** es el conjunto de relaciones jerárquicas de áreas de la institución que soportan el quehacer de la misma. En este caso, se presenta la relación jerárquica de los puestos relacionados con el Acceso a la Información.
- **Procedimiento:** es la descripción secuencial de las actividades que se llevan a cabo en la realización de un proceso o servicio. Contiene información acerca de: QUIÉN, CÓMO, CUÁNDO, DONDE, PARA QUÉ, CON QUÉ, CON QUIÉN se realizan las actividades.
- **Formato:** Es la forma y contenido establecidos para la presentación de los formularios, sellos y otros documentos estandarizados de la organización.
- **Proceso:** es el conjunto de actividades relacionadas entre sí, que transforman elementos de entrada en resultados.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones, como de los servicios ofrecidos en la organización.
- **Sugerencias:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o gestión de la entidad, cuyo objeto se encuentra relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.



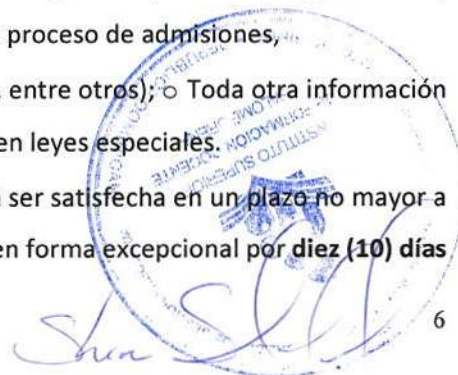
Desarrollo del Manual

Políticas de Acceso a la Información

Las Políticas para el Acceso a la Información del Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU) se establecen en base a las regulaciones de la Ley No. 200-04 y el Decreto No. 130-05. Las mismas contemplan los siguientes puntos: Del Acceso a la Información, De la Entrega de Información Solicitada, De la Transparencia, De las Sanciones.

Del Acceso a la Información

- El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña se compromete a entregar los siguientes tipos de documentos según lo establecido en la Ley 200-04 de Acceso a la Información:
 - Presupuestos y cálculos de recursos y gastos aprobados, su evolución y estado de ejecución;
 - Programas y proyectos administrativos y académicos, sus presupuestos, plazos, ejecución y supervisión;
 - Llamado a licitaciones, concursos, compras, gastos y resultados; ○ Listados de empleados, categorías, funciones y remuneraciones; ○ Listado de beneficiarios de apoyo económico, licenciaturas en el Instituto (becas), jubilaciones, pensiones y retiros; ○ Leyes, decretos, resoluciones, disposiciones, marco regulatorio del instituto, reglamentos institucionales (Reglamento Académico, Reglamento Estudiantil, Reglamento de Postgrado, Reglamento de Egresados, entre otros); ○ Índices, estadísticas y valores oficiales (resultados de proceso de admisiones, ISFODOSU en cifras, Estado de Situación, entre otros); ○ Toda otra información cuya disponibilidad al público sea dispuesta en leyes especiales.
- Toda información solicitada por el ciudadano deberá ser satisfecha en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles. El plazo podrá prorrogarse en forma excepcional por diez (10) días

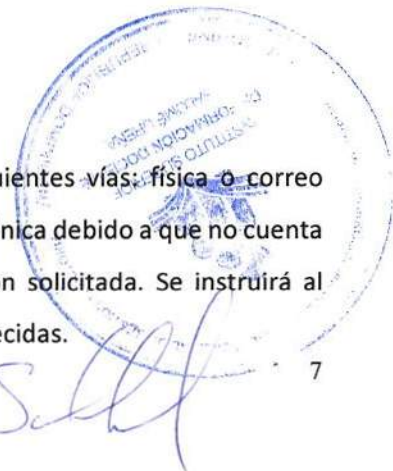


hábiles en los casos que medien circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada para lo que será necesario elaborar una comunicación firmada antes de vencerse el primer plazo mencionado.

- El Acceso a la Información deberá ser totalmente gratuito en tanto ni se requiera la reproducción de la misma. Para los fines la institución establece una tarifa en base a la cantidad de copias requeridas por el solicitante. Esta tarifa deberá ser revisada anualmente por el RAI y las autoridades de la Institución.
- El Encargado de Acceso a la Información tendrá la responsabilidad de gestionar el acceso a la información de los ciudadanos a través de los procedimientos preestablecidos y las estipulaciones de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.
- El instituto podrá negar el acceso a la información a ciudadanos según las siguientes limitantes:
 - Cuando se trate de información cuyo conocimiento pueda lesionar el principio de igualdad entre los oferentes o información definida en los pliegos de condiciones como acceso confidencial, en los términos de la legislación nacional sobre contratación administrativa y disposiciones complementarias;
 - Información clasificada como "secreta o clasificada" en resguardo de estrategias y proyectos científicos, tecnológicos, de comunicaciones o financiera.
 - Cuando se trate de informaciones referidas a consejos académicos o juntas de directivos, recomendaciones u opiniones producidas como parte del proceso deliberativo y consultivo previo a la toma de una decisión del quehacer del ISFODOSU.
 - Información cuya divulgación pueda dañar o afectar el derecho a la intimidad de los colaboradores del instituto o poner en riesgo su vida o seguridad, tales como: dirección personal de correo electrónico, dirección de vivienda, entre otros.
- Toda solicitud rechazada deber ser informada al ciudadano en un plazo no mayor a **cinco (5) días hábiles** una vez realizada la petición de acceso a la información.

De la Entrega de la Información

- La información solicitada será entregada a través de las siguientes vías: **física o correo electrónico**. La institución no entregará informaciones vía telefónica debido a que no cuenta con ningún medio probatorio de la entrega de la información solicitada. Se instruirá al ciudadano para requerir información por las demás vías establecidas.



- Los medios probatorios establecidos por el ISFODOSU para la entrega de la información solicitada se mencionan a continuación:
- **Correos Electrónicos Institucionales:** toda información remitida a los ciudadanos vía correo electrónico será mediante el designados para el Responsable de Acceso a la Información dentro del servidor utilizado por el Instituto.
- **Constancia de Entrega de Copias de Documentos Físicos a Ciudadanos:** todo ciudadano que reciba información por parte del instituto deberá firmar una constancia.
- El Encargado de Acceso a la Información deberá archivar toda constancia de entrega de información a ciudadanos tales como correos electrónicos o constancias físicas en un repositorio digital resguardado.
- Los ciudadanos tienen derecho a opinar sobre los proyectos de reglamentos u otras disposiciones del ISFODOSU. Para los fines se ha establecido el **Formato de Comentarios, Quejas y Sugerencias (ISFODOSU1-RP-FOR078-0115-01)** manejado por el Encargado de Acceso a la Información y al cual el ciudadano puede acceder vía física o digital.

De los Comentarios, Quejas y Sugerencias

El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña se compromete a disponer de un buzón de Comentarios, Quejas y Sugerencias en cada uno de sus recintos y la Rectoría, como vía física de conocimiento de las opiniones y propuestas de mejora en la gestión, servicios y proyectos en el Instituto. El mismo se encontrará bajo la responsabilidad del Encargado de Acceso a la Información.

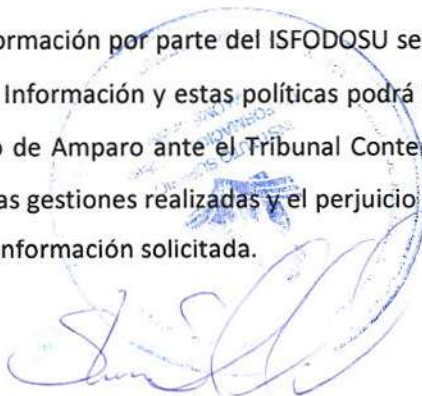
- El Encargado de Acceso a la Información tendrá bajo su responsabilidad que los buzones se encuentren a disposición del ciudadano y cliente dentro de cada Recinto y la rectoría. El mismo deberá de encontrarse correctamente señalado (Comentarios, Quejas y Sugerencias), disponer de instrucciones en cuanto en Qué consiste el buzón, Quién es el encargado de la revisión del mismo (Datos de Contacto) y Cómo funcionará el proceso de revisión de los Comentarios, Quejas y Sugerencias emitidas, así como el marco temporal bajo el cual se revisará y el emisor recibirá respuesta.
- El encargado de Acceso a la Información se encargará de la revisión del buzón en un plazo no mayor de **tres (3) meses** luego de su anterior revisión.
- El encargado de Acceso a la Información se encargará de emitir una **respuesta al solicitante en quince (15) días hábiles** luego de su evaluación.

The image shows a handwritten signature in blue ink over a circular official stamp. The stamp contains the text 'INSTITUTO SUPERIOR DE FORMACIÓN DOCENTE SALOMÉ UREÑA' and 'SECRETARÍA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN'. The signature is written in a cursive style.

- El encargado de Acceso a la Información deberá de clasificar las solicitudes y comentarios en:
- Si pueden ser ejecutados o si su ejecución no es está permitida o es posible dentro de la Institución (Este tipo de solicitud o comentario deberá de ser respondido con un correo electrónico al solicitante, comunicando la respuesta a la evaluación).
- Por otro lado, si la solicitud puede ser ejecutada se clasificará la misma en largo y corto plazo. Aquellas que son a corto plazo, el encargado de Acceso a la Información gestionará los recursos, información y actividades necesarias para la respuesta a la misma, el encargado de Acceso a la Información deberá de comunicar respuesta al solicitante luego de la ejecución de la misma.
- Aquellas que son a largo plazo, el encargado de Acceso a la Información comunicará una respuesta al solicitante comunicándole que su solicitud se encuentra siendo evaluada pero su ejecución será puesta en marcha dentro de un período mayor a **quince (15) días hábiles**. De este modo, se presentarán las solicitudes a largo plazo en las reuniones convocadas con el Comité de Calidad para la evaluación por parte del mismo.
- Si la Queja, Comentario o Sugerencia se refiere al comportamiento o eventos puntuales relacionados con el personal del ISFODOSU, constituyendo una falta disciplinaria o algún comportamiento que falte a los valores y la moral de la institución y procedimientos practicados dentro de la misma, el encargado de Acceso a la Información deberá de remitir la misma al Comité de Ética de la Institución. El último será responsable de la evaluación del Comentario, Queja o Sugerencia desde el momento en que se ejecutó el trámite.

De las Sanciones

- El Encargado de Acceso a la Información que en forma arbitraria denegare, obstruya o impida el acceso del solicitante a la información requerida, será sancionado con pena privativa de libertad de seis meses a dos años de prisión, así como con una inhabilitación para el ejercicio de cargos públicos por cinco (5) años.
- Todo ciudadano que no reciba el acceso a la información por parte del ISFODOSU según lo previsto por la Ley General de Libre Acceso a la Información y estas políticas podrá tomar acciones legales tales como someter el Recurso de Amparo ante el Tribunal Contencioso Administrativo. En la misma deberá especificar las gestiones realizadas y el perjuicio que le pudiere ocasionar la demora o no entrega de la información solicitada.



Procedimientos

Basados en el Mapa de Procesos de la Institución, el gobierno abierto recae en el proceso de Gestión a la Información que pertenece a los procesos de apoyo del instituto. El mismo se compone de dos subprocesos con una relación recíproca: Transparencia y Acceso a la Información y Gestión del Sistema de Información. A continuación se presenta un gráfico

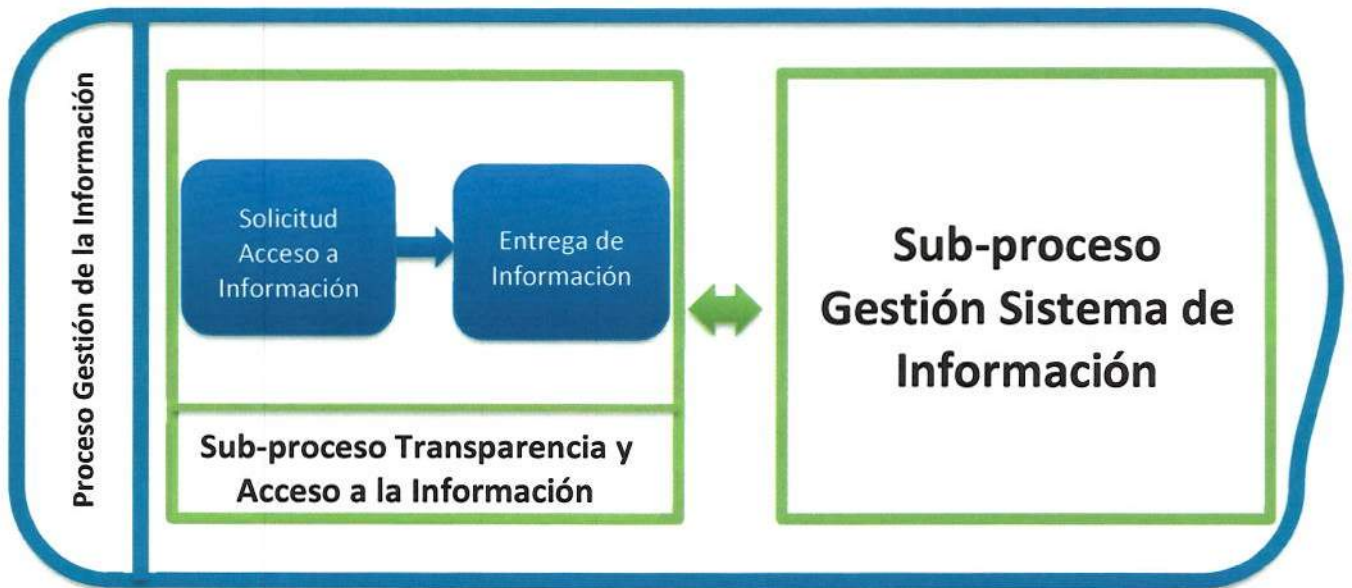


Ilustración 1. Cadena de Valor Proceso de Gestión de la Información

Como podemos observar en el gráfico anterior, dentro del sub-proceso de Transparencia y Acceso a la Información se encuentran dos procedimientos: Solicitud de Acceso a la Información que es sucedido por Entrega de la Información. Para los fines de asegurar el Acceso a la Información en el Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña, se presenta el desglose de mencionados procedimientos según la estructura de cargos definida con anterioridad.

