

AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE JARABACOA  
"CIUDAD DE LA ETERNA PRIMAVERA FUNDADO EL 1858"  
"2023 Año del Fortalecimiento de la Dominicanidad"

SECRETARIA MUNICIPAL DEL CONCEJO DE REGIDORES  
El Secretario del Concejo Municipal del Honorable Ayuntamiento  
del Municipio de JARABACOA, CERTIFICA:

Que en Sesión Ordinaria de fecha 6 de diciembre del año 2023, mediante Acta No. 033-2023 el Concejo Municipal de Regidores del Honorable Ayuntamiento de Jarabacoa, APROBÓ, EL MANUAL DE POLÍTICAS Y PRODECIMIENTOS OAIM (OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN MUNICIPAL), dicha solicitud fue presentada en ASUNTOS QUE SOMETE EL PRESIDENTE.

ANEXO: MANUAL

La presente CERTIFICACIÓN, se expide a solicitud de la parte interesada, en la Secretaría del Concejo Municipal del Honorable Ayuntamiento, en este municipio de Jarabacoa, Municipio y Provincia La Vega, República Dominicana, a los 6 días del mes de diciembre LILIANA GARCIA Secretaria del Concejo Municipal.



# Manual de Políticas y Procedimientos OAIM

(Oficina de Acceso a la Información Municipal)



# *Ayuntamiento Municipal de Jarabacoa*

Av. Monseñor Rafael Vargas #47, Jarabacoa, Rep. Dom.  
Teléfonos 809-574-2612/809-574-6200/809-574-2777/809-574-6218

## **Manual de Políticas y Procedimientos OAIM**

**Contenido:** Verónica Yanet Batista- Responsable de Acceso a la Información

**Revisión y corrección:** Verónica Yanet Batista - Responsable de Acceso a la Información  
Ricardo Rosa- Director de Planificación y Programación Municipal

**Diseño y diagramación:** María Fernanda Tiburcio - Diseñadora Relaciones Públicas

En este documento se unifican todos los lineamientos, procedimientos y pautas principales de la gestión de la Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal con sus responsables y partes involucradas, para asegurar la transparencia y disponibilidad oportuna de la información a los/las ciudadanos/as que se acercan al Ayuntamiento de Jarabacoa, Provincia La Vega, R.D.

# INDICE

<b>1. Introducción</b>	<b>5</b>
<b>2. Aspectos Generales del Manual</b>	<b>6</b>
a. Objetivo General	6
b. Objetivos Específicos	6
c. Puesta en Vigencia del Manual	6
d. Edición, Publicación y Actualización del Manual	7
<b>3. Aspectos Generales de la Institución</b>	<b>7</b>
a. Objetivo de la institución	7
b. Funciones de la institución	7
c. Marco Legal del Sector Municipal	8
d. Filosofía Institucional	10
I. Misión	10
II. Visión	11
III. Valores	11
f. Estructura Orgánica	11
<b>4. Políticas y Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Municipal</b>	<b>15</b>
Políticas y Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información	15



# 1. INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento del Municipio de Jarabacoa, mediante este documento da cumplimiento a lo establecido en el reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información

Pública, Decreto Núm. 130-05, en el cual señala que uno de los elementos para la estructura de la Oficina de Acceso a la Información Pública es el Manual de Políticas y Procedimientos.

La descripción de cada procedimiento comprende el objetivo, alcance, áreas responsables y vinculadas al proceso documentado, la base legal y las normativas que regulan el proceso, las políticas del proceso, los procedimientos asociados al proceso, y las referencias del proceso descrito.

Es de esperarse que mediante el manual de políticas y procedimientos se de cumplimiento a lo dispuesto en la Ley General Núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y a su reglamento, por lo que el mismo se ha adecuado y ajustado estrictamente a dichas disposiciones.

Así mismo, se tiene el propósito de entregar información sencilla y accesible a los ciudadanos sobre los trámites y procedimientos que estos deben agotar para solicitar las informaciones que requieren, tal y como lo especifican el artículo 7, de la ley 200-04 el cual establece, será obligatorio para el Estado Dominicano y todos sus poderes, organismos y entidades indicadas, brindar la información que esta ley establece con carácter obligatorio y de disponibilidad de actualización permanente y las informaciones que fueran requeridas en forma especial por los interesados.

Por último, recomendamos que los responsables de aplicar la Ley y el reglamento conozcan sus respectivos contenidos para que estén en competencia de hacer las mejores interpretaciones de estos.

# 2. ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL

## a. Objetivo General

Dotar a la institución de una herramienta donde se unifiquen todos los lineamientos, procedimientos y pautas principales de la gestión de la Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal con sus responsables y partes involucradas, para asegurar la transparencia y disponibilidad oportuna de la información a los/las ciudadanos/as que se acercan al Ayuntamiento de Jarabacoa.

## b. Objetivos Específicos

- Especificar todos los pasos a dar para los procesos de la Oficina de Acceso a la información Pública.
- Presentar información clara y bien estructurada a las solicitudes requeridas.
- Poner al alcance de todos los ciudadanos la información que solicitan.

## c. Puesta en Vigencia

El presente manual será puesto en vigencia luego de la revisión y acciones conjuntas de la Oficina de Acceso a la información Municipal, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Jurídica, La Máxima Autoridad de la Institución y el Concejo de Regidores.

## d. Edición, Publicación y Actualización del Manual

Tan pronto sea aprobado por el Concejo de Regidores y La Máxima Autoridad de la Institución, se procederá a presentar a todos los colaboradores responsables de las unidades organizativas.

En cuanto a la actualización del manual, será revisado cada vez que ocurra un cambio que afecte la realidad existente del área.

No obstante, la revisión y actualización del manual se realizará al menos cada dos años, o en caso de modificaciones en la estructura organizativa

y funcional, ajustes en los planes estratégicos u operativos, entre otros, en coordinación con las demás áreas.

#### **e. Distribución del Manual**

El manual será distribuido a todas las áreas de la institución en formato digital, al igual se encontrará publicado en el Portal de Transparencia, en la sección de la Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal (OAIM), en la subsección de Manual de Procedimientos de la OAIM.

## **3. Aspectos Generales de la Institución**

#### **a. Objetivo de la Institución**

El ayuntamiento de Jarabacoa, constituye la entidad política administrativa básica del Estado dominicano, que se encuentra asentada en un territorio determinado que le es propio. Como tal es una persona jurídica descentralizada, que goza de autonomía política, fiscal, administrativa y funcional, gestora de los intereses propios de la colectividad local, con patrimonio propio y con capacidad para realizar todos los actos jurídicos que fueren necesarios y útiles para garantizar el desarrollo sostenible de sus habitantes y el cumplimiento de sus fines en la forma y con las condiciones que la Constitución y las leyes lo determinen.

#### **b. Funciones de la Institución**

El ayuntamiento ejercerá como propias o exclusivas la competencia en los siguientes asuntos:

1. Ordenamiento del tránsito de vehículos y personas en las vías urbanas y rurales.
2. Normar y gestionar el espacio público, tanto urbano como rural.
3. Prevención, extinción de incendios y financiación de las estaciones de bomberos.

4. Ordenamiento del territorio, planeamiento urbano, gestión del suelo, ejecución y disciplina urbanística;
5. Normar y gestionar el mantenimiento y uso de las áreas verdes, parques y jardines.
6. Normar y gestionar la protección de la higiene y salubridad públicas para garantizar el saneamiento ambiental.
7. Construcción de infraestructuras y equipamientos urbanos, pavimentación de las vías públicas urbanas, construcción y mantenimiento de caminos rurales, construcción y conservación de aceras, contenes y caminos vecinales.
8. Preservación del patrimonio histórico y cultural del municipio.
9. Construcción y gestión de mataderos, mercados y ferias.
10. Instalación del alumbrado público.
11. Limpieza vial.
12. Construcción y gestión de cementerios y servicios funerarios.
13. Servicios de limpieza y ornato público, recolección, tratamiento y disposición final de residuos sólidos.

### **c. Marco Legal del Sector Municipal.**

1. Constitución de la República Dominicana 2015.
2. Ley 176-07 del Distrito Nacional y Los Municipios, de fecha 17 de Julio de 2007.
3. Ley No. 1-12 que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, de fecha 26 de enero de 2011.
4. Ley 311-14 sobre Declaración Jurada de Patrimonio, de fecha 11 de agosto de 2014.
5. Ley 172-13 sobre protección de datos personales, de fecha 13 de diciembre de 2013.

6. Ley 247-12 Orgánica de la Administración Pública, de fecha 9 de agosto de 2012.
7. Ley 1-12 sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo, de fecha 12 de enero de 2012.
8. Ley 41-08 De función Pública, de fecha 16 de enero de 2008.
9. Ley 481-08 General de Archivos, de fecha 11 de diciembre de 2008.
10. Ley 13-07 sobre el Tribunal Superior Administrativo, de fecha 6 de febrero de 2007.
11. Ley 10-07 que Instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República, de fecha 5 de enero de 2007.
12. Ley 5-07 que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado, de fecha 5 de enero de 2007.
13. Ley 498-06 de Planificación e Inversión Pública, de fecha 19 de diciembre 2006.
14. Ley 423-06 Orgánica de Presupuesto para el Sector Público, de fecha 17 de noviembre de 2006.
15. Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones, de fecha 18 de agosto de 2006 y su modificación mediante la Ley 449-06, de fecha 6 de diciembre de 2006.
16. Ley 6-06 Sobre Crédito Público, de fecha 3 de diciembre de 2006.
17. Ley 567-05 Que regula la Tesorería Nacional, de fecha 13 de diciembre de 2005.
18. Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública y reglamentación complementaria, de fecha 28 de julio de 2004.
19. Ley 10-04 Que crea la Cámara de Cuentas de la República Dominicana, de fecha 20 de enero de 2004.
20. Ley 126-01 que crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, de fecha 27 de julio de 2001.

21. Decreto 350-17 Sobre Portal Transaccional del Sistema Informático, para la gestión de las Compras y Contrataciones del Estado, de fecha 14 de septiembre de 2017.
22. Decreto 15-17 sobre Control Gastos Públicos, de fecha 8 de febrero de 2017.
23. Decreto 92-16 que crea el Reglamento de aplicación de la Ley 311-14, de fecha 17 de marzo de 2016.
24. Decreto 543-12 que aprueba el Reglamento de aplicación de la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones, de fecha 6 de septiembre de 2012.
25. Decreto 486-12 que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, de fecha 21 de agosto de 2012.
26. Decreto 694-09 que crea el Sistema 311 de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, de fecha 17 de septiembre de 2009.
27. Decreto 528-09 que crea el Reglamento orgánico funcional del Ministerio de Administración Pública, de fecha 21 de julio de 2009.
28. Decreto 525-09 que crea el Reglamento de evaluación del desempeño y promoción de los servidores y funcionarios públicos, de fecha 21 de julio de 2009.
29. Decreto 491-07 Reglamento de aplicación del Sistema Nacional de Control Interno.
30. Decreto 130-05 que aprueba el Reglamento de aplicación de la Ley 200-04, de fecha 25 de febrero de 2005.

## **e. Filosofía Institucional**

### **Misión**

Ser un gobierno cercano e incluyente, que involucra a los munícipes en la toma de decisiones, a fin de que juntos construyamos el Jarabacoa que todos queremos, convirtiéndonos en ejemplo nacional, apegado a las normas municipales, defender nuestros ideales patrios, proporcionar

seguridad, sanidad, orden y embellecimiento de los espacios públicos para que estos sean aptos para la convivencia social, sensible a las necesidades de la ciudadanía, con un territorio ambientalmente sostenible y comprometido con el desarrollo integral del mismo. Un gobierno municipal innovador, donde las acciones ejecutadas propenden a elevar la calidad de vida de los munícipes.

### **Visión**

Un municipio modelo de gestión, enmarcado en los más altos estándares de calidad en la prestación de los servicios públicos. Con un personal capacitado, donde prevalezca el respeto cívico y la unión familiar. Una ciudad sostenible, que promueva el ejercicio, la solidaridad y la cultura ciudadana.

### **Valores institucionales**

- Confiabilidad
- Responsabilidad
- Justicia
- Ética
- Civismo
- Integridad
- Servicio
- Respeto.
- Transparencia.
- Orden.

## **f. Estructura Orgánica**

### **Unidades de Máxima Dirección o Normativas:**

- Alcaldía
- Vice-Alcaldesa
- Concejo de Regidores, con:
- Contraloría Municipal
- Secretaría Municipal

### **Unidades Consultivas o Asesoras:**

- Consejo de Desarrollo Estratégico Municipal (CDES)

- Consejo de Gestión Territorial (CGT)
- Consejo de Tránsito y Transporte
- Comité de Seguimiento y Control Municipal
- Comisión Permanente de Género
- Consejo Económico y Social Municipal
- Secretaría General
- Dirección de Planificación y Programación Municipal, con:
- Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
- Dirección de Recursos Humanos, con:
- División de Reclutamiento y Selección
- División de Registro, Control y Nómina
- División de Evaluación del Desempeño y Capacitación
- Dirección de Control Interno
- Dirección Jurídica, con:
- Departamento de Litigios
- Departamento de Elaboración de Documentos Legales
- Dirección de Comunicaciones, con:
- Departamento de Prensa
- Departamento de Protocolo y Eventos
- Departamento de Relaciones Públicas
- Departamento de Acceso a la Información Municipal

**Unidades Auxiliares o de Apoyo:**

- Dirección Administrativa, con:
- Departamento de Compras y Contrataciones
- Departamento de Servicios Generales, con:
- División de Mayordomía
- División de Mantenimiento
- División de Almacén y Suministro
- División de Correspondencia y Archivo
- Dirección Financiera, con:
- Departamento de Contabilidad
- Departamento de Tesorería
- Departamento de Recaudaciones
- Departamento de Registro Civil y Conservaduría de Hipotecas

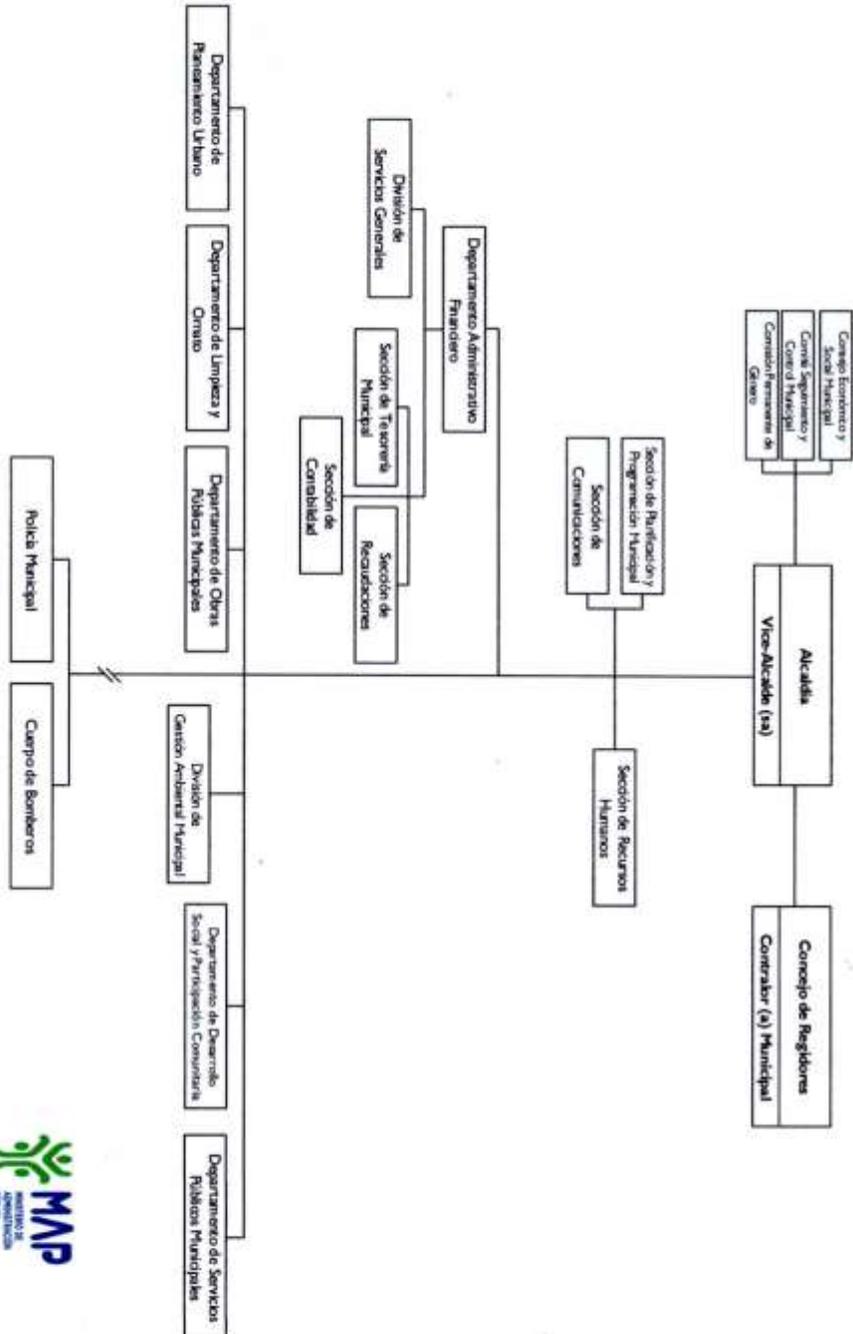
### **Unidades Sustantivas u Operativas:**

- Dirección de Desarrollo Social y Participación Comunitaria, con:
- Departamento de Deportes y Recreación
- Departamento de Cultura y Educación Ciudadana, con:
- División de Museos, Monumentos y Archivo Histórico
- Banda de Música
- Dirección de Planeamiento Urbano, con:
- Departamento de Ordenamiento Territorial
- Departamento de Defensoría y Uso de Espacios Públicos
- Dirección de Catastro Municipal
- Dirección de Obras Públicas Municipales, con:
- Departamento de Drenaje Pluvial
- Departamento de Construcciones
- Departamento de Mantenimiento Vial
- Departamento de Equipos y Transporte
- Dirección de Gestión Ambiental Municipal
- Departamento de Gestión de Riesgos
- Dirección de Tránsito y Movilidad Urbana
- Dirección de Limpieza Pública, con:
- Departamento de Barrido de Residuos Sólidos
- Departamento de Recogida de Residuos Sólidos
- Dirección de Gestión Integral de Residuos Sólidos, con:
- Departamento de Disposición y Tratamiento Final de Residuos Sólidos
- Dirección de Ornato, Plazas y Parques
- Dirección de Servicios Públicos Municipales, con:
- Departamento de Cementerios y Servicios Fúnebres
- Departamento de Mercados y Matadero Municipal

### **Unidades Desconcentradas:**

- Policía Municipal, con:
- Departamento de Prevención y Seguridad Ciudadana
- Cuerpo de Bomberos

# g. Organigrama




  
**MAP**
  
 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA

Avanzamos juntos
   
 Dirección de Diseño Organizacional
   
 Septiembre 2019
   
 Resolución No. 011-2019

# 4. Política y Procedimiento de la Oficina de Acceso a la Información Municipal

## **POLÍTICA DE GESTIÓN DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA**

### **I. Objetivo**

Establecer los lineamientos para la correcta gestión del portal de transparencia institucional, acorde con lo establecido en la Ley Núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y su Reglamento de Aplicación 130-05.

### **II. Alcance**

Engloba todos los reportes correspondientes a la Ley Núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y las áreas involucradas para la creación, actualización de dichas informaciones hasta la carga de estas en el Portal de Transparencia, bajo la responsabilidad de la OAIM.

### **III. Área(s) Responsable(s)**

1. Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal
2. Alcaldía
3. Concejo de Regidores
4. Dirección de Planificación y Programación Municipal
5. Dirección Administrativa y Dirección Financiera
6. Dirección Jurídica
7. Dirección de Gestión Integral de Residuos Sólidos
8. Dirección de Recursos Humanos
9. Dirección de Comunicaciones
10. Departamento Compras y Contrataciones
11. Departamento de Contabilidad

#### **IV. Base Legal y Normativas**

1. Constitución de la República del Año 2015.
2. Ley 176 – 07 del Distrito Nacional y los Municipios.
3. Ley Núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y sureglamento de aplicación Núm. 130-05.
4. Ley Núm. 340-06 de Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.
5. Ley Núm. 311-14 sobre Declaración Jurada de Patrimonio.
6. Ley Núm. 247-12 Orgánica de la Administración Pública.
7. Ley Núm. 5-07 que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado.
8. Ley Núm. 498-06 de Planificación e Inversión Pública.
9. Ley Núm. 423-06 Orgánica de Presupuesto para el Sector Publico.
10. Decreto No. 694-09, mediante el cual se establece el Portal 311 de Atención Ciudadana.
11. Decreto Núm. 370-15, que integra la iniciativa de apoyo a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES).
12. Decreto Núm. 350-17 que establece el uso obligatorio del Portal Transaccional para todos los órganos y entes sujetos al ámbito de aplicación de la Ley Núm. 340-06 y su modificación.

#### **V. Siglas y Definiciones**

1. **DIGEIG:** Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental
2. **MAP:** Ministerio de Administración Pública
3. **SIAFE:** Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado
4. **SIGEF:** Sistema de Información de la Gestión Financiera
5. **SASP:** Sistema de Administración de Servidores Públicos
6. **PEI:** Plan Estratégico Institucional

7. **MEPYD:** Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo
8. **POA:** Plan Operativo Anual
9. **DGCP:** Dirección General de Compras y Contrataciones
10. **PMD:** Plan Municipal de Desarrollo

## **VI. Políticas**

1. El Ayuntamiento de Jarabacoa, deberá contar con la división de transparencia en su página web institucional, claramente visible identificada bajo el título de "Transparencia".
2. Se recomienda seguir los lineamientos establecidos por la DIGEIG, acorde a los formatos de publicación de la información que faciliten la estandarización, y aseguren que dicha información será veraz, completa, oportuna, congruente, integral, actualizada, confiable, comprensible y verificable.
3. Para garantizar la integridad del texto, todas las leyes y decretos que sean publicados deberán ser descargados desde el sistema de consulta disponible para estos efectos en la página de la consultoría jurídica del poder ejecutivo.

### **Estructura de División de Transparencia**

La división de transparencia deberá contar con la siguiente estructura:

#### **1. Base Legal de la Institución:**

- Constitución de la República Dominicana
- Leyes
- Decretos
- Resoluciones
- Otras normativas

#### **2. Marco Legal del Sistema de Transparencia**

- Leyes
- Decretos
- Resoluciones
- Otras Normativas

#### **3. Estructura Orgánica de la Institución**

#### **4. Oficina de Libre Acceso a la Información**

- Derecho de los ciudadanos de acceder a la información pública
- Estructura organizacional de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAIM)
- Manual de Organización de la OAIM
- Manual de Procedimiento de la OAIM
- Estadísticas y Balances de Gestión de la OAIM
- Responsable de Acceso a la Información (RAI)
- Resolución de Información Clasificada
- Índice de documentos disponibles para la entrega
- Enlace al Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP)
- Índice de Transparencia Estandarizada

#### **5. Plan Estratégico Institucional**

- Plan Operativo Anual (POA)
- Memorias Institucionales
- Plan Municipal de Desarrollo (PMD)

#### **6. Publicaciones Oficiales**

#### **7. Estadísticas Institucionales**

#### **8. Información básica sobre servicios públicos**

#### **9. Portal 311 sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias**

- Enlace directo al portal 311
- Estadísticas de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias recibidas a través del 311

#### **10. Declaración Jurada de Patrimonio**

#### **11. Presupuesto**

- Presupuesto aprobado del año
- Ejecución del presupuesto

#### **12. Recursos Humanos**

- Nóminas de Empleados
- Jubilaciones, Pensiones y Retiros
- Enlace al portal concursado administrado por el MAP

### **13. Programas Asistenciales**

### **14. Compras y Contrataciones Públicas**

- Como registrarse como proveedor del Estado
- Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)
- Licitaciones públicas nacionales e internacionales
- Licitaciones restringidas
- Sorteos de Obras
- Comparaciones de Precios
- Compras Menores
- Subasta Inversa
- Relación de compras por debajo del umbral
- Micro pequeñas y medianas empresas
- Casos de Excepción
- Relación de estado de cuentas de suplidores

### **15. Proyectos y Programas**

- Descripción de los programas y proyectos
- Informes de seguimiento y presupuesto a los programas y proyectos
- Calendarios de ejecución de programas y proyectos

### **16. Finanzas**

- Estados Financieros
- Informes Financieros
- Ingresos y Egresos
- Informes de Auditorias
- Activos Fijos
- Inventario en Almacén

### **17. Datos Abiertos**

- Enlace al Portal de datos abiertos

### **18. Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo**

- Lista de miembros de la CIGCN y sus medios de contacto
- Declaración de compromiso de la máxima autoridad
- Informes de logros y seguimientos al Plan de Trabajo CIGCN

- Evaluación de efectividad de la CIGCN
- Plan de Trabajo CIGCN

## 19. **Consulta Pública**

- Procesos de consultas abiertas

### **Formatos Abiertos la Información Pública**

- El Ayuntamiento de Jarabacoa debe seguir los lineamientos, formatos establecidos para cada sección dentro de la división de transparencia.
- No podrán publicarse documentos en imágenes, fotos y otros formatos que no permitan su usabilidad por parte de los ciudadanos no serán admitidos.
- Los formatos para la información de cada una de las secciones de la estructura son los siguientes:

### **Base Legal de la Institución**

- En esta sección se incorporarán todas las leyes y decretos que constituyen el marco regulatorio de la institución.
- Estas deberán ser ordenadas jerárquicamente: constitución, leyes, decretos, resoluciones, y al final otros actos o documentos, según correspondan.
- Es responsabilidad de la Secretaría Municipal y de la Dirección Jurídica, remitir las leyes, decretos, resoluciones u otros actos o documentos que correspondan al marco legal de la institución a la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública Municipal para la oportuna actualización del portal de transparencia.

### **Marco Legal del Sistema de Transparencia**

- En esta sección se incorporarán todas las leyes y decretos que constituyen el marco regulatorio en materia de transparencia.
- La información deberá disponerse ordenada, jerárquicamente y de forma cronológica (primero la más nueva y luego la más antigua), por tipo de norma, indicando su denominación, su número, fecha de publicación y un enlace al documento que contenga su texto íntegro, no una imagen. En el caso de que el referido documento haya sido derogado, deberá ser reemplazado por el nuevo documento.

- Los reglamentos, resoluciones y otros actos administrativos serán convertidos en formatos digitales por el Concejo de Regidores, departamento u órgano del cual emanan; no obstante, deberá garantizarse que dichos formatos permiten su usabilidad por parte de la sociedad.
- Es responsabilidad de la Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal mantenerse en vigilancia de las Leyes, decretos, resoluciones u otros documentos que correspondan al marco legal del sistema de transparencia, y actualizar esta sección oportunamente.

#### • **Estructura Orgánica de la Institución**

- Esta sección se contendrá la información relativa a la estructura orgánica. Esta deberá ser presentada por medio del último organigrama de la institución aprobado por el Concejo de Regidores y refrendado por el MAP.
- Deberá presentar la opción para la descarga del documento oficial el cual debe presentar el sello del Concejo de Regidores y del MAP y la fecha de aprobación.
- También deberá ser publicado el Manual de Organización y Funciones aprobado por
- El Concejo de Regidores y Refrendado por el MAP.
- Es responsabilidad de la Dirección de Planificación y Programación Municipal y Dirección de Recursos Humanos, remitir la documentación de la estructura orgánica de la institución, y el Manual de Organización y Funciones, a raíz de una actualización.

#### • **Oficina de Libre Acceso a la Información**

- En esta sección se publicará las siguientes informaciones sobre la Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal:
- Los Derechos de los ciudadanos de acceder a la información pública. Este documento deberá ser descargado desde el portal institucional de la DIGEIG.
- La Estructura organizacional de la OAIM, en la cual se deberá visualizar la estructura orgánica y de cargos de la OAIM, así como su nivel jerárquico con respecto al resto de la institución.

- El Manual de Organización de la OAIM, aprobado por el Concejo de Regidores y Refrendado por el MAP.
- El Manual de Procedimientos de la OAIM, aprobado por el Concejo de Regidores y Refrendado por el MAP.
- Estadísticas de gestión del área de acceso a la información pública, mediante un informe trimestral.
- Responsable de Acceso a la Información Municipal (RAIM), el nombre, números de contactos telefónicos con su extensión directa, y correo electrónico de la misma.
- Resolución de Información Clasificada, este apartado contendrá; el índice de la información clasificada como reservada, confidencial y que haya sido recientemente desclasificada.
- Índice de documentos disponibles para la entrega, donde se publicará una lista contentiva de los documentos disponibles de forma inmediata para a la entrega al ciudadano, indicando como mínimo el nombre del documento, breve descripción, fecha de creación, formato y ubicación.
- Enlace al portal único de solicitud de acceso a la información pública (SAIP), donde estará ubicado el enlace directo al SAIP que permite a las personas físicas o jurídicas a través de una ventana única presentar solicitudes de información pública a los entes, órganos e instituciones del Estado.

#### • **Planificación Estratégica**

- Esta sección está compuesta por la planificación estratégica institucional, el plan municipal de desarrollo, el plan operativo anual, y las memorias institucionales.
- El plan municipal de desarrollo se publicará cada 4 años, pero se deberá publicar de manera trimestral los informes de avances de PMD.
- Los planes operativos anuales, se desprenden del PMD, los mismos deberán ser publicados con el nombre e indicando el año al que corresponda. También se deberán publicar los informes semestrales de los avances del POA.
- Las memorias institucionales, se publicarán anualmente, el día de

rendición de cuentas antes del Concejo de Regidores. Las mismas deberán indicar el año correspondiente a la misma.

- Es responsabilidad de la Dirección de Planificación y Desarrollo remitir en el plazo correspondiente, el plan municipal de desarrollo, los informes trimestrales de avances el plan operativo anual, los informes semestrales de avances, y la memoria institucional.

#### • **Publicaciones Oficiales**

- En esta sección se publicarán la versión digital de los boletines, revistas o cualquier otro documento oficial de interés público que produzca la institución. Estas publicaciones deben poder ser descargadas en un formato amigable que permita su navegación y usabilidad por parte de los usuarios.
- En el caso de que la institución no elabore boletines, revistas u otros documentos oficiales, deberá hacerse constar estas circunstancias bajo la leyenda "La institución no posee publicaciones oficiales en mes, año".
- Es responsabilidad de la Dirección de Comunicaciones, esta información debe ser actualizada de manera mensual.

#### • **Estadísticas Institucionales**

- En este apartado se publicarán los índices, estadísticas y valores oficiales de la institución. Estos deberán presentarse por tipo (estadísticas de los o de algún servicio que ofrece la institución, estadísticas de los servicios más solicitados, recaudación anual por concepto, cuadro comparativo por fuentes de ingresos anuales) y en orden cronológico, el más nuevo arriba.
- Estas informaciones se presentarán en formatos de fácil consulta al ciudadano (ejemplo: gráficos y tablas), acompañada de la data cruda que deberá ser descargables en formatos abiertos. Esta información debe ser actualizada de manera trimestral y anual.
- Es responsabilidad de los Departamentos que brindan servicios en la institución. Y de la Oficina de Acceso a la Información Municipal la carga de las publicaciones y documentos mencionados.

#### • **Información básica sobre Servicios Públicos**

- En este apartado se informará sobre los servicios que presta la institución indicando la descripción de los requisitos que el interesado deberá cumplir para poder acceder al mismo, los lugares y/o ventanillas que debe visitar, horarios, teléfonos de contacto, costos y los tiempos que tarde la entrega de lo que se ha solicitado.
- En este apartado también se deberá publicar la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Es responsabilidad de la Dirección de Planificación y Programación suministrar el catálogo de servicios institucionales, y notificar cualquier modificación que se le realice al mismo.
- Es responsabilidad de la Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal suministrar la Carta Compromiso al Ciudadano actualizada y cualquier información requerida de la misma.

#### • **Portal 311 sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias**

- En este apartado se debe colocar un enlace activo al Portal 311 (311.gob.do).
- También se deben colocar de forma trimestral las estadísticas de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias recibidas a través del 311.
- Es responsabilidad de la Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal.

#### • **Declaración Jurada de Patrimonio**

- En este apartado se publicará la lista de los funcionarios obligados a presentar una declaración jurada de patrimonio. La misma deberá tener el nombre del funcionario, el certificado de elección o designación (según corresponda) y la declaración jurada de patrimonio. Estas informaciones deberán presentarse en un formato que permita la navegación y usabilidad del ciudadano y deberán resguardarse los datos personales de conformidad con la ley vigente.
- También deberá publicarse un enlace directo a la página de consulta pública de Declaraciones Juradas de Patrimonio de la Cámara de Cuentas de la República Dominicana.

- Es responsabilidad de la Máxima Autoridad de la Institución, Concejo de Regidores, Dirección Administrativa, Dirección Financiera, Tesorero/a Municipal y Encargado/a Departamento de Compras y Contrataciones suministrar esta información, una vez brindada por los distintos funcionarios.
- Deberá ser suministrada al momento de ser electos y nombrados y al momento de no pertenecer a la institución.

#### • **Presupuesto**

- En este apartado contendrá el presupuesto anual aprobado por el Concejo de Regidores, así como las modificaciones presupuestarias (en las ocasiones que aplique).
- Se deberá publicar la ejecución mensual del presupuesto, los informes financieros
- trimestrales, semestrales y anuales, entregados a DIGEPRES y a la Contraloría General de la República
- Estos documentos se publicarán en formato de documento portátil, no imagen, y debidamente firmados por las autoridades competentes y en otro, en formato Excel (.XLSX).
- La responsabilidad de esta publicación es de la Dirección Administrativa, Dirección Financiera y Departamento de Presupuesto.

#### • **Recursos Humanos**

- En este apartado se publicarán las nóminas de los servidores públicos que laboran en la institución, además de los contratados.
- Los documentos deben dividirse conforme a la estructura organizacional de la institución, la cual debe estar organizada en función del orden jerárquico del cargo del servidor/a y desglosar las siguientes informaciones:
  - Nombre Completo
  - Cargo
  - Dirección o Departamento
  - Categoría del servidor (Fijo, contratado, estatuto simplificado, carrera administrativa, libre nombramiento y remoción, de confianza)

- Ingreso bruto
- Descuentos por Ley (AFP, ISR, SFS) y otros descuentos
- Ingreso Neto
- El personal contratado deberá indicar la fecha de inicio y termino del contrato. En caso de que la institución no tenga personal contratado, deberá informarlo colocando en la sección correspondiente "Esta institución no tiene personal contratado, mes y año".
- La nómina deberá ser publicada en formato de documento portátil (siglas en inglés, PDF) debidamente firmado por las autoridades competentes, no imagen, sino en formato Excel (.XLSX).
- También se presentará una lista actualizada de la relación de empleados en proceso de jubilación, pensión y retiro de la institución.
- Toda persona tiene derecho de acceder al servicio público en condiciones de igualdad y los ascensos serán en base al principio del mérito. A raíz de este lineamiento, se publicarán a través del PortalConcursa administrado por el MAP, todas sus vacantes sometidas a concursos públicos.
- Es responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos suministrar las nóminas de la institución en los diversos formatos para ser publicados en el portal. Esta información debe ser publicada mensual.

#### • **Programas Asistenciales**

- La institución provee programas sociales y otorga asistencias sociales, subsidios, ayudas o becas deberán publicar los mismos. Estas publicaciones deben incluir los siguientes detalles:
  - Nombre del programa
  - Tipo (asistencias sociales, subsidios, ayudas o becas)
  - Objetivo
  - Departamento o Dependencia que lo gestiona
  - Requisitos para postular
  - Montos globales asignados
  - Periodo o plazo de postulación
  - Criterios de evaluación y asignación
  - Plazos asociados a este procedimiento, si los hubiere

- Es responsabilidad del Departamento de Contabilidad suministrar las informaciones de los programas sociales que tenga la institución, y actualizar la misma de manera mensual.
- En el caso de que la institución no tenga beneficiarios de Programas Asistenciales, ayudas o becas, deberá hacerse constar estas circunstancias bajo la leyenda "La institución no posee beneficiarios de programas asistenciales, ayudas o becas en el período informado en mes, año".

#### • **Compras y Contrataciones Públicas**

- Se deben publicar todas las operaciones de compras y contrataciones públicas a través del Portal Transaccional de Compras y Contrataciones de la DGCP, podrá colocarse un enlace directo a dicho portal.
- Se publicará mensualmente una relación de las compras y contrataciones realizadas y aprobadas
- Se presentará el enlace directo a la sección de como registrarse a proveedores del Estado, el cual vincula los requisitos que la DGCP ha establecido para ser proveedor del Estado.
- Se publicará el PACC del año, en el formato estandarizado que establece la DGCP.
- Se hará referencia a los procesos de licitaciones públicas, nacional o internacional y comparaciones precios, colocando el número de procesos, descripción y cuya publicación debe contar como mínimo con la siguiente documentación: requerimiento del departamento, solicitud de compra o contratación, certificación de fondos, acta de apoderamiento, pliego de condiciones o especificaciones técnicas, convocatorias, registro de participantes, cuota comprometer, contratos, acta de adjudicación.
- Se hará referencia a los procesos de licitaciones restringida, colocando el número de procesos, descripción y cuya publicación deberá contar como mínimo con la siguiente documentación: requerimiento del departamento, solicitud de compra o contratación, certificación de fondos, acta de apoderamiento, pliego de condiciones o especificaciones técnicas, convocatorias, registro de participantes, cuota comprometer, contratos, acta de adjudicación.

- Se hará referencia a los procesos de sorteo de obras, compras menores, compras por debajo del umbral, casos de excepción, emergencia nacional, casos de urgencia, otros casos de excepción, y cualquier otro tipo de procesos de compras establecido por la DGCP.
- Se presentará con una periodicidad mensual la relación en formatos abiertos de las MIPYMES que han resultado adjudicatarias de procesos de compras de la institución durante ese periodo. Se identificará el nombre, tipo de bien, servicio u obra, tipo de MIPYME (MIPYME, de producción nacional o mujer) y los montos adjudicados.
- También se publicará una relación de estado de cuenta por pagar a proveedores del periodo informado, con las informaciones siguientes. Fecha, proveedor, monto, plazo para el pago.
- En el caso de que no exista en el periodo ningún proceso de compra y contratación bajo esta modalidad de compras, se hará constar esta circunstancia mediante la leyenda "Durante "mes, año" no se realizó ningún proceso de compras bajo esta modalidad". Es responsabilidad del Departamento de Contabilidad suministrar estas informaciones.
- Es responsabilidad del Departamento de Compras y Contratación suministrar las informaciones de esta sección.

#### • **Proyectos y Programas**

- En este apartado se colocará una lista en formato abierto de todos los programas y proyectos que tenga la institución. Estos deberán ser ordenados en orden cronológico, colocando el más nuevo arriba.
- Cada uno de los programas y proyectos deberán tener el siguiente desglose:
  - Nombre del programa y proyectos
  - Descripción
  - Informes de seguimiento y presupuesto a los programas y proyectos
  - Calendarios de ejecución
- Los informes de seguimiento y presupuesto deberán ser actualizados de manera trimestral y será responsabilidad de la Dirección de Planificación y Programación Municipal.

- En el caso de que la institución no presente programas o proyectos debe indicar esta circunstancia con una de las siguientes leyendas, según correspondan: "Hasta el mes, año, no existen programas".
- Es responsabilidad de la Dirección de Planificación y Programación actualizar de manera mensual y/o trimestral estas informaciones según corresponda.

#### • Finanzas

- Se presentarán los estados financieros anualmente de conformidad con la base teórica y los lineamientos fundamentales que regulan los criterios seguidos para la elaboración de los estados financieros y constituyen reglas de carácter específico para ser aplicables de todas las instituciones del sector público no financiero.
- Los estados financieros presentados dispondrán la siguiente información:
  - Balance general mensual
  - Informe mensual de cuentas por pagar
    - Informe corte semestral basado en Sistema de Análisis de Cumplimiento de las Normas Contables (SISACNOC) de DIGECO.
    - Informe cierre anual basado en Sistema de Análisis de Cumplimiento de las Normas Contables (SISACNOC) de DIGECO.
- Se publicará los ingresos y la ejecución de gastos y aplicaciones financieras. Esta información se publica con una periodicidad mensual.
- Se publicará los resultados de las auditorías realizadas en su ejercicio presupuestario.
- El informe final de auditorías de la Contraloría General de la República.
- El informe final emitido por la Cámara de Cuentas de la República Dominicana.
- En estas informaciones se debe visualizar: el título de la auditoría, indicación de la entidad que hizo la auditoría, fecha de inicio y término, periodo auditado, fecha de publicación del informe y un enlace al informe final íntegro y sus aclaraciones.
- En el caso de que no existan auditorías debe hacerse constar esta circunstancia indicando "No existen auditorías al mes, año".

- Se presentará una relación semestral del historial de los activos fijos de la institución, en la cual debe contener como mínimo, informaciones como la fecha de adquisición, fecha de registro, código de bienes nacionales y código institucional, breve descripción de activos fijos, unidad, departamento y dirección donde está ubicado.
- El documento mostrará todos los activos fijos con los que cuenta la institución hasta el momento en que se realiza el documento.
- Se presentará una relación trimestral del inventario en almacén, la cual debe tener como mínimo el siguiente detalle: periodo de adquisición, fecha de registro, código institucional, breve descripción del activo o bien, valor, existencia.
- Es responsabilidad de la Dirección Administrativa, y Departamento de Contabilidad, suministrar las informaciones de esta sección.

#### • **Datos Abiertos**

- En este apartado se colocará un enlace al Portal de Datos Abiertos [www.datosabiertos.gob.do](http://www.datosabiertos.gob.do), el cual será el único portal donde la institución publicará los enlaces de los datos que libera en formato abierto.
- Los datos se publicarán teniendo como mínimo tres (3) dataset según estándares establecidos en las normas de datos abiertos vigentes, con las características establecidas en la NORTIC A3-2018
- Es responsabilidad Dirección de Recursos Humanos; Dirección de Gestión Integral de Residuos Sólidos, Departamento de Contabilidad y Oficina de Acceso a la Información Municipal el suministra estas informaciones.
- La actualización de la publicación de los datos de Recursos Humanos se hará mensual y las demás estadísticas de manera trimestral.

#### • **Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)**

- Se publicará la lista de miembros de la CIGCN y sus medios de contacto.
- Contendrá la declaración de compromiso del concejo de regidores y de la máxima autoridad debidamente firmado en formato PDF.

- Se publicará la evaluación de la efectividad de la CIGCN, del ejercicio y desempeño de sus funciones y sus informes trimestrales.
- Es responsabilidad del Coordinador/a ejecutivo de la CIGCN, remitir estas informaciones actualizadas de manera trimestral.

## Indicadores de desempeño

- **100 % Informaciones publicadas y actualizadas en la fecha establecida.**

<b>PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN SUB-PORTAL DE TRANSPARENCIA</b>	
<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
Responsable de Libre Acceso a la Información	Solicita mediante correo institucional con cinco (5) días de anticipación a las áreas poseedoras de la documentación, la información que deben ser publicadas y/o actualizadas en el mes en el Sub-Portal de Transparencia.
Área Responsable	Reciben notificación de recordatorio de parte del/la RAIM. Consolidan información requerida y remiten las mismas.
Responsable de Libre Acceso a la Información	Recibe documentaciones. Accede al Sub-Portal de Transparencia. Carga por medio de enlace desde el Portal Word Press al Sub-Portal de Transparencia la documentación según la periodicidad que corresponda. Coloca leyenda en las secciones que no requieren de actualización de documentación. Verifica que todos los documentos descarguen correctamente. Verifica que los enlaces (links) que permiten el acceso a las diferentes páginas no estén rotos.
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	

# POLÍTICAS SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

## I. Objetivo

El objetivo de la presente política es facilitar el acceso más amplio posible a la información en poder del Ayuntamiento de Santiago de los Caballeros, reafirmando su compromiso respecto a la transparencia en sus actividades, estableciendo a su vez, un adecuado equilibrio con su obligación de respetar la privacidad de sus funcionarios, empleados y suplidos, entre otros.

## II. Alcance

Este procedimiento impacta a la Oficina de Libre Acceso de la Información Municipal (OAIM) y los departamentos correspondientes desde que el ciudadano solicita la información hasta que la OAIM proporciona la información solicitada.

## III. Área(s) Responsable(s)

- Oficina de Libre Acceso a la Información (OAIM)
- Alcaldía
- Concejo de Regidores

## IV. Base Legal y Normativas

- Ley Núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información No. 200-04.
- Decreto 130-05 que aprueba el reglamento de aplicación de la Ley 200-04.
- Resolución Núm. DIGEIG-R-02-2017, sobre Uso Obligatorio del Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP).

## V. Siglas y Definiciones

**DIGEIG:** Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.

**OAIM:** Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal **RAIM:**

Responsable de Acceso a la Información Municipal **SAIP:** Portal Único de Acceso a la Información Pública.

**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.

**Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG):** Entidad gubernamental encargada de monitorear el Portal Único de Acceso a la Información Pública (SAIP).

**Información Pública:** Se refiere a cualquier documento escrito, independientemente de su forma, origen, fecha de creación o medio de comunicación, relacionada con la administración pública centralizada o descentralizada, la ejecución del presupuesto, Compras y Contrataciones y el manejo financiero o administrativo.

**Libre Acceso a la Información:** Es el derecho de toda persona de solicitar gratuitamente la información generada, administrada o en posesión de las autoridades, quienes tienen la obligación de entregarla sin que la persona necesite acreditar interés alguno ni justificar su uso.

**Portal Único de Acceso a la Información Pública (SAIP):** 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.

**Solicitante:** Es aquella persona natural o jurídica que solicita información a la OAIM/Ayuntamiento de Jarabacoa.

## VI. Políticas

La OAIM debe brindar el servicio a toda persona ya que estas tienen derecho a solicitar y a recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna, de cualquier órgano del Estado Dominicano y de todas las sociedades anónimas o compañías por acciones con participación estatal. Además de todas las entidades públicas y privadas.

### Recepción de las solicitudes

Todas las solicitudes de información pública se atenderán en la Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal (OAIM)

- Existirán diferentes vías para que el ciudadano/cliente realice susolicitud de información:
- De forma física: A través de la Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal(OAIM).
- Vía Web: A través del portal SAIP, [www.saip.gob.do](http://www.saip.gob.do).
- Comunicación Escrita
- Correo Electrónico
- La OAIM debe publicar a través del portal de Transparencia y manteneractualizado de información referida a:
  - Presupuestos y cálculos de recursos y gastos aprobados, su evolucióny estado de ejecución;
  - Programas y proyectos, sus presupuestos, plazos y resultados;
  - Llamado a licitación, concursos, compras, gastos y resultados;
  - Listados de funcionarios, empleados, categorías, funciones y remuneraciones, y la declaración jurada patrimonial cuando su presentación corresponda por ley.
  - Leyes, decretos, resoluciones disposiciones, marcos regulatorios y cualquier otro tipo de normativa.
  - Listado de beneficiarios de programas asistenciales, subsidios, becas,jubilaciones, pensiones y retiros.
  - Estado de cuentas de la deuda pública, sus vencimientos y pagos.
- Toda otra información cuya disponibilidad al público sea dispuesta en leyes Especiales.
- Marcos regulatorios legales y contractuales para la presentación delos servicios públicos del Ayuntamiento de Jarabacoa, así como condiciones, negociaciones, tarifario.
- La OAIM deberá suministrar información contenida en documentosescritos, fotografías, grabaciones, soportes magnéticos o digitales o enotro formato y que haya sido creado por el Ayuntamiento de Jarabacoa o se encuentre su posesión y bajo su control.
- La solicitud de acceso a la información debe ser planteada en formaescrita por las diferentes vías disponibles y deberá contener por lo menos los siguientes requisitos para su tramitación:
  - Nombre completo y calidades de la persona que realiza la gestión;

- Identificación clara y precisa de los datos e informaciones que requiere;
- Identificación de la autoridad que posee la información;
- Motivación de las razones por las cuales se requieren los datos e informaciones solicitadas.
- Lugar o medio para recibir notificaciones.
- Nombre y apellidos;
- Género;
- Cédula; pasaporte o RNC
- Profesión/oficio;
- Rango de edad;
- Nivel académico;
- Dirección, provincia/ municipio;
- Teléfono y correo electrónico.
- En el caso de que la solicitud deba ser rechazada o revisada por las razones prevista en la Ley Núm. 200-04, la OAIM deberá hacerlo saber al solicitante a fin de que corrija y complete los datos en caso de ser necesario.
- Los plazos para la entrega de la información requerida se contabilizarán desde que la solicitud es recibida por la vía correspondiente.
- El plazo para responder a las solicitudes no deberá ser mayor a los quince (15) días hábiles. El plazo se podrá prorrogar en forma excepcional por otros diez (10) días hábiles en los casos que medien circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada. El incumplimiento de estos plazos constituye una falta grave para el funcionario en el ejercicio de sus funciones.
- En el caso de que la información solicitada esté disponible al público, se le informará al solicitante la fuente, el lugar y la forma de obtener dicha información.
- La información solicitada podrá ser entregada en forma personal, correo electrónico y por Portal Único de Acceso a la Información Pública (SAIP). en formato digital (CD, DVD, memoria USB o un link al correo del solicitante) o formato impreso.

- El acceso a la información es gratuito en tanto no se requiera la reproducción de esta. En todo caso las tarifas cobradas por las instituciones deberán ser razonables y calculadas, tomando como base el costo del suministro de la información.
- Las solicitudes de información pública realizadas de manera física deberán constar con el documento de solicitud original adjunto, para su verificación en el sistema.
- Es responsabilidad del/la RAIM, avalar que toda información sea entregada como respuesta a solicitudes de informaciones públicas, siempre que sea de la competencia de la institución emitir la respuesta.
- El/La Auxiliar de Servicios de Información es responsable de evidenciarla entrega de la información al solicitante, independientemente de la forma de entrega de esta, así como de mantener archivo de estas.
- Las solicitudes recibidas que no correspondan a la institución deberán remitirse de inmediato a la institución correspondiente y notificar al solicitante mediante una de las vías de comunicación establecidas en la solicitud, la redirección de esta para su debido seguimiento.
- Las solicitudes de información que por su naturaleza no puedan ser respondidas de acuerdo con lo establecido en la ley, tienen un plazo de cinco (5) días laborales, en los cuales la RAIM debe informar al solicitante, el motivo que impide responder la información solicitada.
- El/La RAIM debe dejar constancia de la entrega de la información al ciudadano/a, a fin de demostrar el cumplimiento a lo establecido en la Ley Núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.
- La entrega de la información deberá realizarse de acuerdo con lo siguiente:
  - Entrega física: El ciudadano debe firmar como recibido el Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública o Comunicación Realizada por la OAIM.
  - Entrega vía Portal o Correo Electrónico: El ciudadano/a recibe la información solicitada a través de su usuario en el portal SAIP y también por correo electrónico debe responder como recibido conforme, el correo enviado por la OAIM para notificación de envío de información.
- El/La RAIM debe imprimir el correo de recibido conforme y anexar el expediente.

- En caso de que se incumplan los plazos establecidos para otorgar la información solicitada, se considerará como denegación de información y por tanto se convierte en una violación y se sancionará al funcionario/a que no de curso a la gestión, según las sanciones previstas en la Ley Núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.
- Algunas solicitudes de información pública, en función de los requerimientos hechos por los solicitantes pueden ser rechazadas o no respondidas, en virtud de lo establecido en la Ley Núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública en sus artículos 17 y 18, en donde establece las limitaciones y excepciones para otorgar informaciones del Estado y de las instituciones públicas.
- El/La RAIM deberá responder por escrito formalmente, vía comunicación, el motivo que impide la entrega de la información solicitada, de igual manera deberá procurar el Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública, de recibido conforme completado por el solicitante, dejando constancia del descargo de la solicitud en cuestión.

### Indicadores de desempeño.

- **100 % de las solicitudes Información atendidas en el plazo establecido**
- **100 % de la Información entregada se corresponda con lo requerido**

<b>PROCEDIMIENTO SOLICITUD Y GESTIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>		
<b>Pasos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
1	Solicitante	Realiza la solicitud de información por los medios establecidos
2	Auxiliar de Servicios de Información	Recibe del ciudadano la solicitud de información mediante los medios establecidos.
3		<p>Analiza si la solicitud de información reúne los requisitos preestablecidos.</p> <p>a) Si reúne los requisitos establecidos, continua en el paso 4.</p> <p>b) Si la solicitud de información no reúne los requisitos le comunica al ciudadano los datos necesarios. Retoma al paso 2.</p> <p>c) Si la información pertenece a otra institución continúa en el paso 4.</p>

4		Entrega solicitud al Responsable de Acceso a la Información Municipal.
5	Responsable de Acceso a la Información Municipal (RAIM)	Revisa la solicitud de información. a) Si la solicitud pertenece a otra institución continua en el paso 7. b) Si la información pertenece a la institución continua en el paso 8.
6		Instruye al Auxiliar de Servicios de Información a redirigir el formulario a la entidad competente, a través de la plataforma SAIP y a notificar al ciudadano el cambio.
7	Auxiliar de Servicios de Información	Redirige el formulario a través de la plataforma SAIP y notifica el cambio al ciudadano. Continua en el paso 16.
8	Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Revisa solicitud: a) Si la información se encuentra disponible en el portal web (Transparencia) del Ayuntamiento de Jarabacoa continua en el paso 10 b) Si la información no se encuentra en el portal web continua en el paso 9.
9	Auxiliar de Servicios de Información	Tramita solicitud al/las área/as correspondiente/es y da seguimiento a la misma.
10		Recibe respuesta de la solicitud de información y la revisa junto al RAIM. a) Si la información cumple con lo solicitado continua en el paso 11. b) Si la información no cumple con lo solicitado informa al área y retoma al paso 9.
11		Elabora comunicación de respuesta al ciudadano a la firma del RAIM.
12	Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Revisa comunicación. a) Si no tiene observación continua en el paso 13. b) Si tiene observación comunica al técnico para su corrección y retoma al paso 11.
13	Responsable de Acceso a la Información (RAIM)	Firma comunicación, sella y entrega al Técnico de la OAIM.
14	Auxiliar de Servicios de Información	Entrega información al ciudadano por el medio especificado en la solicitud.

15		Remite enlace al ciudadano para completar la encuesta de satisfacción para valorar el servicio recibido.
16		Archiva expediente.
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

## **POLÍTICAS RESPUESTA DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS**

### **I. Objetivo**

El objetivo de la presente política es facilitar dar respuesta a las denuncias, reclamaciones, quejas y sugerencias realizadas por los ciudadanos y dar respuesta efectiva dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

### **II. Alcance**

Este procedimiento impacta a la Oficina de Libre Acceso de la Información Municipal (OAIM) y los departamentos correspondientes desde que el ciudadano solicita la información hasta que la OAIM proporciona la información solicitada.

### **III. Área(s) Responsable(s)**

- Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)
- Alcaldía
- Concejo de Regidores
- Todas la Direcciones y Departamentos de la Institución

### **IV. Base Legal y Normativas**

Ley Núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información No. 200-04.

Decreto 130-05 que aprueba el reglamento de aplicación de la Ley 200-04. Decreto No. 694-09 Que Crea el Sistema 311 de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.

## V. Siglas y Definiciones

### ■ **OGTIC**

Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC).

### ■ **Sistema 3-1-1 de Atención Ciudadana**

Es una plataforma desarrollada por OGTIC para la documentación, gestión y seguimientos de los casos presentados por la ciudadanía dedenuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias.

### ■ **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 funcionariopúblico.

### ■ **Queja**

Expresión de insatisfacción con la acción del servicio brindado por losservidores públicos que llevan a cabo una función estatal.

### ■ **Reclamación**

Exigencia, petición o demanda de cualquier índole, por parte de un cliente o ciudadano, motivada a su juicio por incumplimientos de la ley o derechos.

### ■ **Sugerencia**

Propuesta de mejora de servicio que presta el Estado, a través de sus Instituciones y/o servidores públicos, realizada por los ciudadanos.

### ■ **OAIM**

Oficina de Acceso a la Información Municipal, donde se hará efectivo elejercicio del derecho de acceso a la información pública.

### ■ **RAIM**

Responsable de Acceso a la Información Municipal.

## VI. Políticas

Aspectos generales y principales medidas de control

a) La OAIM debe recibir las solicitudes de quejas, reclamaciones y sugerencias y gestionar la respuesta de acuerdo a la normativa vigente.

b) La OAIM recibirá las solicitudes de quejas, reclamaciones y sugerencias a través de las vías que se listan a continuación:

1. Plataforma del 311, [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do)
2. Buzón de Sugerencias
3. Correo Electrónico.

c) El proceso de atención a las quejas y reclamaciones podrá ser de solución mediata o inmediata.

La solución inmediata será en un máximo de 5 días calendarios, prorrogables por igual número de días si lo amerita. La solución mediataserá de un máximo de 30 días, prorrogables por 15 días más si lo amerita.

d) El tiempo máximo de solución de un caso no deberá exceder los 45 días calendario. En caso de que el plazo para dar respuesta al requerimiento seamayor a lo establecido, la OAIM deberá justificar por escrito al Ministeriode la Presidencia para que sea aprobado

## Indicadores de desempeño.

- **100 % de denuncias, reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas sean atendidas en el plazo establecido.**
- **100 % de respuestas a denuncias, reclamaciones, quejas y sugerencias corresponda a lo requerido.**

<b>PROCEDIMIENTO RESPUESTA DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS</b>		
<b>Pasos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>
1	Auxiliar de Acceso a la Información	Recibe del ciudadano la denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia mediante los medios establecidos
2		Analiza si la denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia reúne los requisitos preestablecidos. a) Si reúne los requisitos establecidos, continua en el paso 3 b) Si no reúne los requisitos le comunica al ciudadano. Retoma al paso 1. c) Si pertenece a otra institución continúa en el paso 3
3		Entrega denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia al Responsable de Acceso a la Información
4	Responsable de Acceso a la Información	Revisa la denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia. a) Si pertenece a otra institución continua en el paso 5. b) Si pertenece a la institución continua en el paso 6.
5		Instruye al Técnico de Atención al Ciudadano para que registre la nota en el Sistema 311 y notifique al ciudadano y continua en el paso 14.
6		Instruye al Auxiliar de Acceso a la información a que proceda con el trámite al área correspondiente.
7	Auxiliar de Acceso a la Información	Tramita denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia al área correspondiente y da seguimiento a la misma

8		Recibe informe (del área) del caso planteado. a) Si la respuesta es válida continúa en el paso 9. b) Si la respuesta no es válida o no presenta una conclusión informa al área y retoma al paso 7
9		Elabora comunicación para dar respuesta al ciudadano y entrega al Responsable de Acceso a la Información
10	Responsable de Acceso a la Información	Revisa comunicación. c) Si no tiene observación continua en el paso 11. d) Si tiene observación comunica al técnico para su corrección y retoma al paso 9.
11		Firma comunicación, sella y entrega al Auxiliar de Acceso a la Información
12	Auxiliar de Acceso a la Información	Envía información al ciudadano por el medio especificado en la solicitud
13		Remite enlace al ciudadano para completar la encuesta de satisfacción para valorar el servicio recibido.
14		Archiva expediente
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

## **POLÍTICAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

### **I. Objetivo**

Definir y establecer el mecanismo de comunicación y el método para medir la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal, respecto al Servicio de Solicitud de Información Pública.

### **II. Alcance**

Este procedimiento comprende todas las actividades asociadas a la obtención de la información sobre la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Libre Acceso a la Información, así como la utilización de dicha

información, finalizando con su valoración, de manera que se pueda conocer la capacidad de la organización para satisfacer las expectativas y requisitos de los usuarios de la Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal.

### III. Área(s) Responsable(s)

- Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)
- Alcaldía

### IV. Términos y Definiciones

**Sugerencia:** Consejo, idea o propuesta formulada por un cliente/usuario para el mejoramiento de los servicios.

**Satisfacción:** Percepción de los usuarios de la Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal sobre el grado en que la organización ha cumplido sus expectativas.

**Queja:** Es la expresión de insatisfacción hecha por una parte interesada/usuario relativo al servicio recibido o a los procesos involucrados, donde se espera una respuesta o solución a la reclamación planteada.

### V. Políticas

Generales.

1. El Responsable de Acceso a la Información Municipal (RAIM) debe asegurar que las respuestas a las quejas o sugerencias de sus procesos sean gestionadas en el plazo estipulado, garantizando la investigación oportuna del caso.
2. Cobertura y Frecuencia de la Medición de la Satisfacción de los usuarios de la Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal:

<b>Tipo</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Reporte</b>
Encuesta de Satisfacción de la OAIM	Cada vez que un usuario solicite un servicios	Trimestral

La encuesta de Satisfacción brindada por la OAIM se aplicará por medio de las herramientas establecidas por el Ministerio de Administración Pública(MAP), en el programa de cartas compromiso, se elaborarán formularios físicos y formularios en línea. La misma será enviada vía email en los casos de solicitudes en línea por el Auxiliar de Servicios de Información o quien le sustituya en caso de ausencia después de que se preste el servicio.

<b>PROCEDIMIENTO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b>		
<b>Pasos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>
1	Responsable de Acceso a la Información - Auxiliar de Acceso a la Información	Al entregar la respuesta de solicitud de información al ciudadano, le entrega formulario físico o envía formulario digital al usuario vía correo electrónico
2	Auxiliar de Acceso a la Información	Calcula Índices de satisfacción y eficiencia y presenta los resultados trimestrales de dicha encuesta al Responsable de Acceso a la Información Municipal.
3	Responsable de Acceso a la Información	Revisa el informe y procede a su publicación. e
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	<b>Aprobación</b>	<b>Fecha de próxima revisión</b>
No.1	N/A	9.03.2023	9.03.2025

### **CONTROL DE APROBACIÓN**

**EMILIO RICARDO ABREU**  
*Presidente del Concejo Municipal*

**LILIANA GARCIA**  
*Secretario del Concejo Municipal*

**YUNIOR TORRES AYALA**

*ALCALDE*













