



REPÚBLICA DOMINICANA
OFICINA DEL DIRECTOR GENERAL
PALACIO DE LA POLICÍA NACIONAL
Santo Domingo, D.N.
“TODO POR LA PATRIA”

17 de noviembre del 2021

ORDEN GENERAL NÚM.-065-(2021):

Párr. Único. - Para general conocimiento de los miembros de la Policía Nacional, a partir de la fecha de publicación de la presente orden, la Dirección General aprobó el **Manual de Procedimientos Oficina Libre Acceso a la Información, P.N.**, el cual expresa lo siguiente:

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
I. ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL	3
1.1. Objetivos del Manual.....	3
1.2. Alcance	3
1.3. Puesta en Vigencia	3
1.4. Edición, Publicación y Actualización	3
1.5. Distribución del Manual.....	3
1.6. Definición de Términos	4
II. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	4
2.1 Procedimiento: Gestión de solicitud de información.....	4
2.2 Procedimiento: Gestión de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, a través del Portal 3-1-1	7

INTRODUCCIÓN

Este documento constituye un compilado de los procedimientos que se establecen en la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) de la Policía Nacional y persigue servir como un componente normativo que rija las operaciones esenciales de esta oficina.

El enfoque aplicado para la elaboración de este manual está basado en la Gestión por Procesos, ya que abarca una visión sistémica de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) y persigue mostrar cómo interactúan los procedimientos.

Las Oficinas de Libre Acceso a la Información (OAI), es un mandato de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y el Decreto No. 130-05 que crea el reglamento de dicha Ley, con el objetivo de apoyar a entidades y personas tanto públicas como privadas mediante las informaciones solicitadas y tiene como propósito la recepción de las solicitudes de acceso a la información enviadas por los ciudadanos mediante los canales correspondientes.

El presente manual reúne lineamientos de consulta y orientación permanente para todos aquellos que tienen como responsabilidad actividades relacionadas con la OAI, a fin de alcanzar los objetivos propuestos dentro del cumplimiento de la misión institucional.

I. ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL

1.1. Objetivos del Manual

Este manual tiene como propósito compilar y establecer los procedimientos que son llevado a cabo en la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) y que, a la vez, sirva como un instrumento de gestión en el desempeño de las funciones para garantizar la calidad de los resultados, también persigue:

- Proporcionar a la OAI un documento que permita sistematizar y estandarizar las actividades de los distintos procesos que se realizan, así como también proporcionar los lineamientos normativos que lo rigen.
- Constituir un documento que permita a cada uno de los colaboradores de la OAI conocer sus funciones, lo que debe y no deben de hacer.
- Contribuir al fortalecimiento y desarrollo institucional.
- Contribuir en la capacitación del personal de cada una de las áreas correspondientes, muy especialmente al de nuevo ingreso.
- Servir de referente para el establecimiento de indicadores de gestión y para definir el rol de cada personal.

1.2. Alcance

Este manual establece la definición y descripción de los procedimientos y diagramación de los mismos que detallan las actividades de su proceso asociado.

1.3. Puesta en vigencia

Este Manual deberá ser puesto en vigencia mediante una Orden General emitida por el Consejo Superior Policial y el Director General, donde se instruya el fiel cumplimiento de las disposiciones contenidas en el mismo.

1.4. Edición, Publicación y Actualización

El presente manual debe ser revisado periódicamente y cada vez que ocurra un cambio en la Dirección o en cualquiera de sus dependencias, para que se refleje la realidad existente dentro de la misma. El Encargado de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), delegará en la Dirección de Planificación y Desarrollo la distribución, edición y actualización del Manual. Las peticiones de cambios deberán ser presentadas formalmente por las vías establecidas.

1.5. Distribución del Manual

La distribución de este manual se realizará de acuerdo con los lineamientos del Control Documental y deberá ser comunicada a:

- Director General.
- Director de Comunicaciones Estratégicas.
- Director de Asuntos Legales.
- Encargado de la Oficina de Libre Acceso a la Información.
- Director de Planificación y Desarrollo.
- Encargado del Departamento de Desarrollo Organizacional.



1.6. Definición de términos

LGLAIP: Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.

OAI: Oficina de Acceso a la Información.

PN: Policía Nacional.

QUEJA: Expresión de disgusto, enfado o insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de particulares que llevan a cabo una función estatal.

RAI: Responsable de Acceso a la Información.

RECLAMACIÓN: Exigencia, petición o demanda de una compensación económica o resarcimiento de cualquier índole, por parte de ciudadano, motivada a su juicio por incumplimiento derivados de una obligación de la administración, injusticia, incumplimiento de la ley o reconocimiento de la existencia de un derecho.

SAIP: Sistema de Acceso a la Información Pública.

SUGERENCIA: Propuesta de una idea para que se tenga en consideración a la hora de hacer algo o cualquier propuesta para mejorar los servicios que presta el gobierno a la ciudadanía.

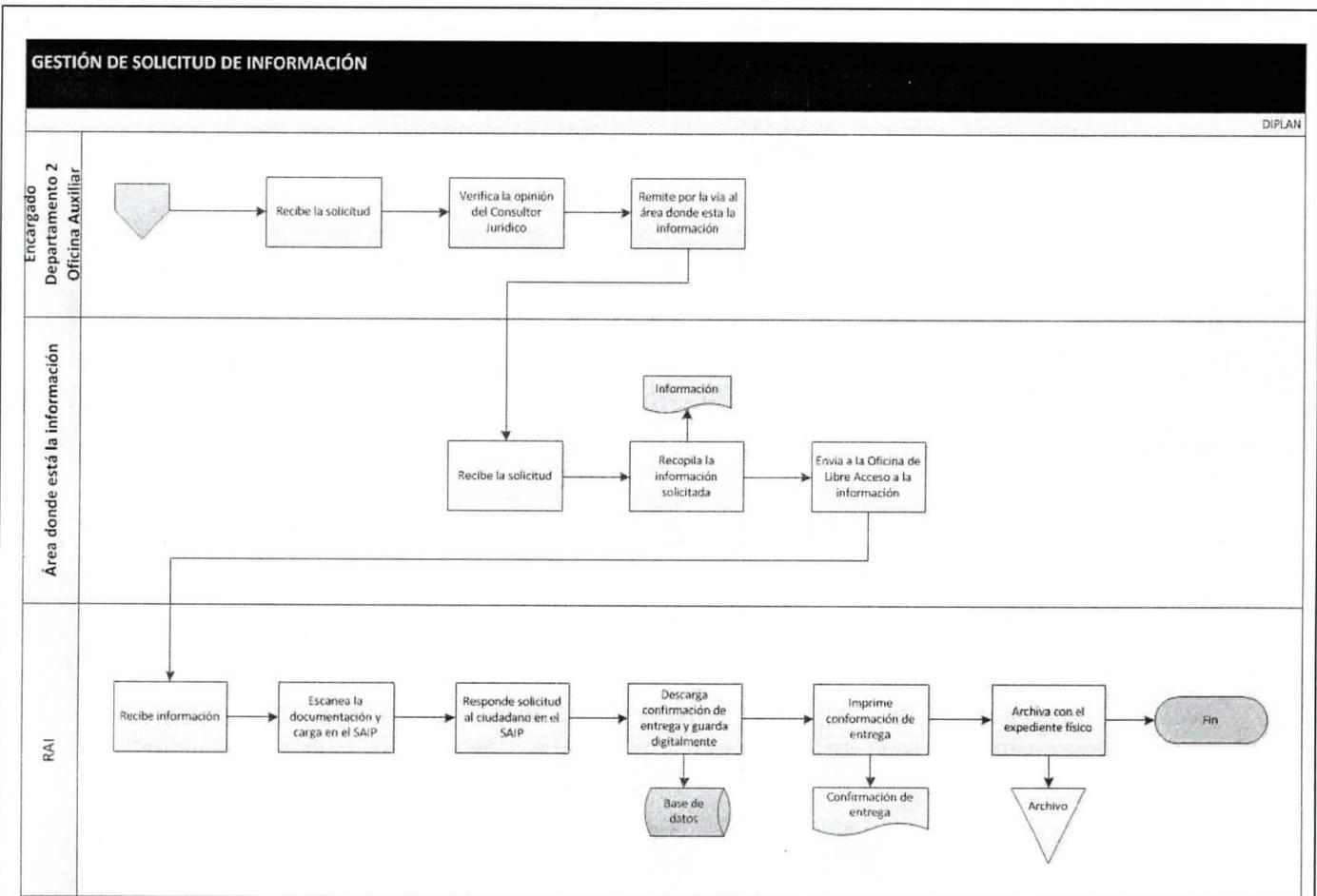
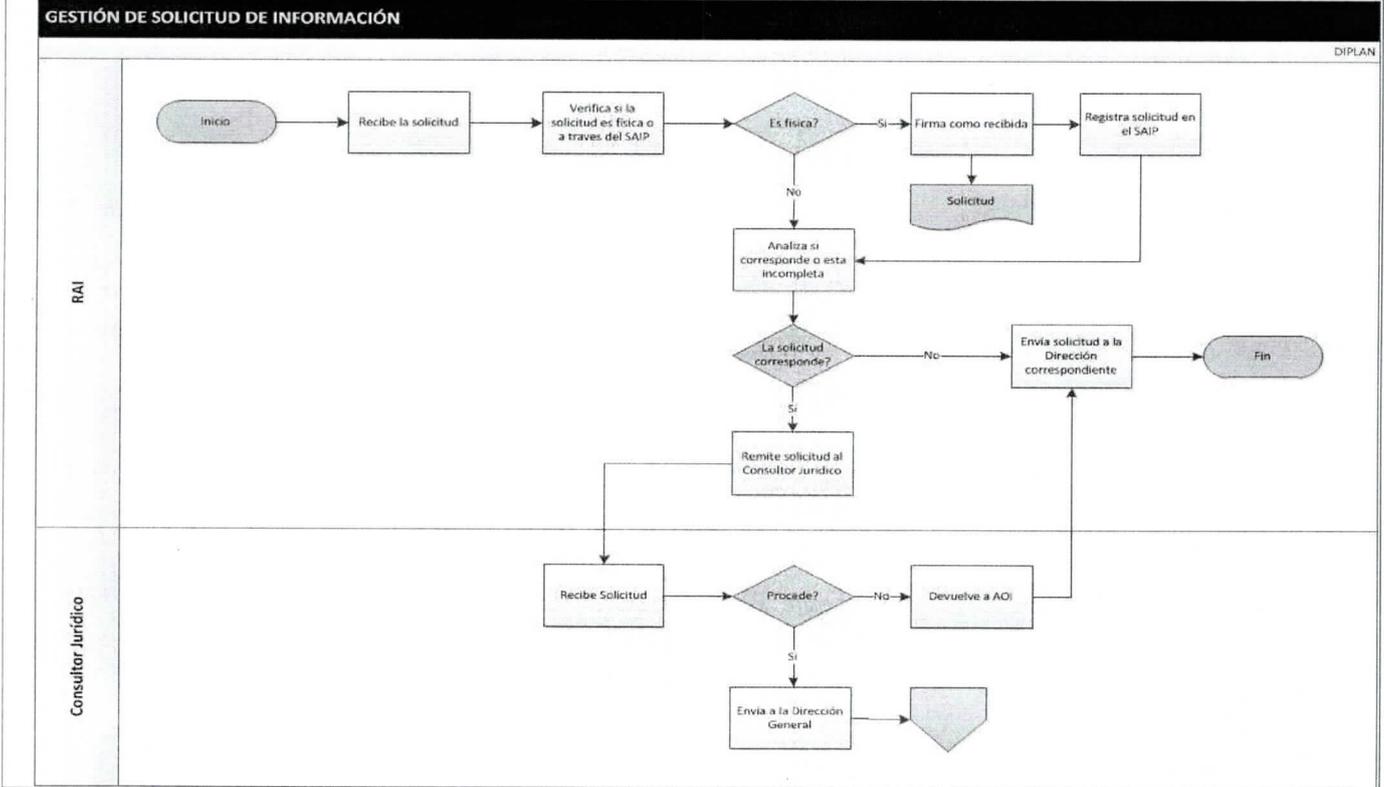
II. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

2.1 Procedimiento: Gestión de solicitud de información

1. Propósito:	Describir el tratamiento de la solicitud de acceso a la información, recibidas por los ciudadanos.
2. Alcance:	Comprende desde la recepción de la solicitud de la información, hasta que se entrega y se archiva el expediente de la entrega de la respuesta enviada al ciudadano.
3. Definiciones:	SAIP: Solicitud de Acceso a la Información Pública. RAI: Responsable de Acceso a la Información. OAI: Oficina de Acceso a la Información. LGLAIP: Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.
4. Marco legal y referencias	<ul style="list-style-type: none">- Ley de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04, de fecha 28 de julio del 2004.- Decreto No. 130-05, que aprueba el reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 25 de febrero de 2005.- Constitución de la República Dominicana, de fecha 13 de junio de 2015, Artículo 49.- Libertad de Expresión e Información.
5. Políticas	<input type="checkbox"/> Los lineamientos o políticas que rigen el proceso de recepción de solicitudes de acceso a la información están contenidos en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04, de fecha 28 de julio del 2004 y el Decreto No. 130-05, que crea el reglamento de dicha ley.

6. Descripción del procedimiento	
Responsable	Actividad
RAI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe la solicitud de la información. 2. Verifica si la solicitud recibida es física, correo electrónico o a través del Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP). <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Si la solicitud es física, firma como recibida y codifica. <ol style="list-style-type: none"> 2.1.1. Registra la solicitud en el SAIP. 2.2. Si la solicitud es recibida a través de SAIP <ol style="list-style-type: none"> 2.2.1. Analiza si la solicitud corresponde o está incompleta 2.2.2. Si la solicitud no corresponde o está incompleta envía la solicitud la institución correspondiente. 2.2.3. Si la solicitud corresponde, continua con el paso 3. 3. Remite solicitud mediante oficio al Director de Asuntos Legales.
Consultor Jurídico	<ol style="list-style-type: none"> 4. Recibe la solicitud y da opinión. <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Si no procede devuelve a la Oficina de Acceso a la Información. 4.2. Si procede envía a la Dirección General.
Encargado Departamento 2 Oficina Auxiliar	<ol style="list-style-type: none"> 5. Recibe la solicitud. 6. Verifica la opinión dada por el Director de Asuntos Legales. 7. Remite por la vía al área donde está la información para ser procesada.
Área donde está la información	<ol style="list-style-type: none"> 8. Recibe la solicitud. 9. Recopila la información solicitada. 10. Envía a la Oficina de Libre Acceso a la Información.
RAI	<ol style="list-style-type: none"> 11. Recibe información. 12. Escanea la documentación y la carga en el SAIP. 13. Responde solicitud al ciudadano en el SAIP. 14. Descarga confirmación de entrega y guarda digitalmente. 15. Imprime la confirmación de entrega y archiva con el expediente físico. 16. Fin del procedimiento.

7. Diagrama de Flujo



8. Documentación asociada

Oficio.
Carpetas digitales compartidas.
Expedientes

9. Control de cambios

Versión	Cambio	Aprobación
01	Creación del Documento	Director de Planificación y Desarrollo

2.2 Procedimiento: Gestión de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias, a través del Portal 3-1-1

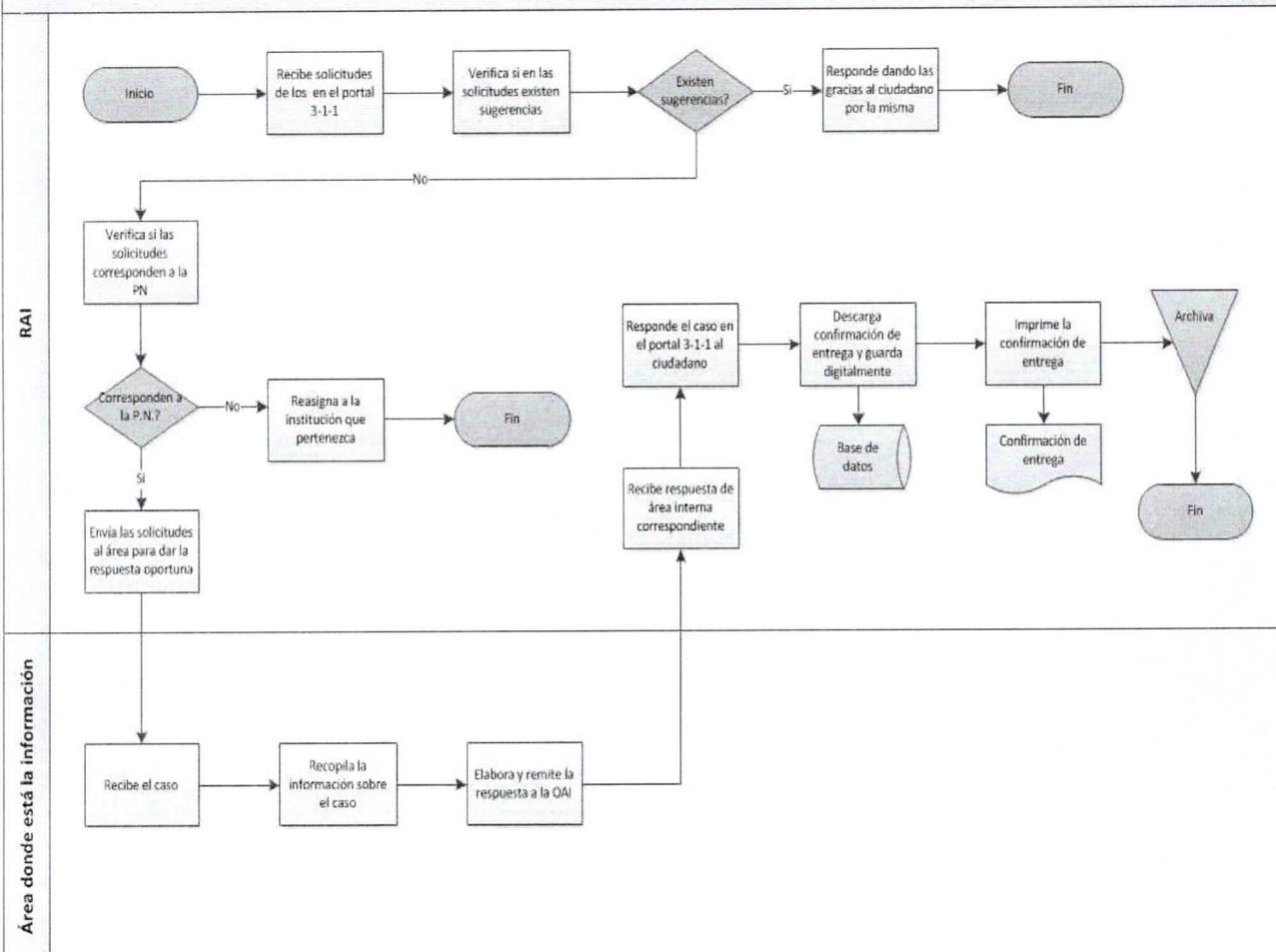
1. Propósito:	Describir las actividades necesarias para recibir y dar repuesta a quejas, reclamos y sugerencias recibidas mediante el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1.
2. Alcance:	Comprende desde la recepción de las quejas, reclamos y sugerencias, hasta dar una repuesta oportuna, dentro de los plazos establecidos.
3. Definiciones:	<p>RAI: Responsable de Acceso a la Información.</p> <p>OAI: Oficina de Acceso a la Información.</p> <p>LGLAIP: Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.</p> <p>QUEJA: Expresión de disgusto, enfado o insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de particulares que llevan a cabo una función estatal.</p> <p>RECLAMACION: Exigencia, petición o demanda de una compensación económica o resarcimiento de cualquier índole, por parte de un cliente o ciudadano, motivada a su juicio por incumplimiento derivados de una obligación de la administración, injusticia, incumplimiento de la ley o reconocimiento de la existencia de un derecho.</p> <p>SUGERENCIA: Propuesta de una idea para que se tenga en consideración a la hora de hacer algo o cualquier propuesta para mejorar los servicios que presta el gobierno a la ciudadanía, a través de sus Instituciones y/o servidores públicos.</p> <p>PN: Policía Nacional.</p>
4. Marco legal y referencias	
<ul style="list-style-type: none">- Decreto No. 694-09, que establece el Sistema 3-1-1 de Atención Ciudadana, de fecha 17 de septiembre de 2009.- Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04, de fecha 28 de julio del 2004.- Decreto No. 130-05, que aprueba el reglamento de la ley General de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 25 de febrero de 2005.- Constitución de la República Dominicana, de fecha 13 de junio de 2015, Artículo 49.- Libertad de Expresión e Información.	
5. Políticas	
<input type="checkbox"/> Los lineamientos o políticas que rigen el proceso de gestión de solicitudes del 3-1-1 están contenidas en el Decreto No. 694-09, el cual instruye a todas las instituciones de Estado a integrarse a la Línea de Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamos y la Guía de Operaciones del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1.	

6. Descripción del procedimiento Responsable	Actividad
RAI	<p>1. Recibe las solicitudes de los ciudadanos de quejas, reclamos y sugerencias en el portal 3-1-1.</p> <p>Nota: Luego de recibida la solicitud se tienen cuarenta y ocho (48) horas para cambiar de abierto a en proceso.</p> <p><input type="checkbox"/> Si el caso es asignado a un departamento de la institución, deberá insertar en el área de "notas" la información referente al departamento al que fue asignado el caso e indicar si la solución es media o inmediata.</p> <p>○ Solución Mediata: Será en un máximo de cinco (5) días calendario, prorrogables por igual número de días si lo amerita.</p> <p>○ Solución Inmediata: Será de un máximo de treinta (30) días, prorrogables por quince (15) días más si lo amerita.</p> <p><input type="checkbox"/> Si es necesario retroalimentación por parte del ciudadano para la solución o tramitación de un caso, pero los teléfonos suministrados son erróneos o inexistentes se documentará este hecho en el apartado de "notas" del sistema 3-1-1, indicándose un plazo de diez (10) días calendario para que el ciudadano suministre un número de contacto, pasado este plazo se procederán a cerrar el mismo, siempre que no exista otra vía de comunicación, como el correo electrónico, esto se documentará en el área de "notas".</p> <p>2. Verifica si dentro de las solicitudes existen sugerencias.</p> <p>2.1. Si existen sugerencias, responde la solicitud dando las gracias al ciudadano por la misma.</p> <p>3. Verifica si las solicitudes corresponden a la PN.</p> <p>3.1. Si corresponde, envía las solicitudes al área interna de la institución para dar la respuesta oportuna.</p> <p>3.2. Si las solicitudes recibidas no pertenecen a la PN reasigna a la institución que pertenezca.</p>
Área donde está la información	<p>4. Recibe el caso.</p> <p>5. Recopila la información sobre el caso.</p> <p>6. Elabora y remite la respuesta a la Oficina de Libre Acceso a la Información.</p>
RAI	<p>7. Recibe respuesta de área interna correspondiente.</p> <p>8. Responde el caso en el portal 3-1-1 al ciudadano.</p> <p>9. Descarga confirmación de entrega y guarda digitalmente.</p> <p>10. Imprime la confirmación de entrega.</p> <p>11. Archiva con el expediente físico.</p> <p>12. Fin del procedimiento.</p>

8. Diagrama de Flujo

GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS A TRAVÉS DEL PORTAL 3-1-1

DIPLAN



9. Documentación asociada

Oficio.
 Carpetas digitales compartidas.
 Expedientes.

9. Control de cambios

Versión	Cambio	Aprobación
01	Creación del Documento	Director de Planificación y Desarrollo


EDUARDO ALBERTO THEN,
 Mayor General, (D.E.M.)
 Director General de la Policía Nacional.

AT/CM.
 GD/FP.
 SIV/Mt.