



Oficina de Custodia y Administración de Bienes Incautados y Decomisados

## Manual de Procedimientos

Elaborado por: División de Planificación y Desarrollo	Versión 01	Fecha: agosto 2021
<b>UNIDAD RESPONSABLE</b>	Oficina de Acceso a la Información (OAI)	
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN A LA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	
<b>TIPO DE PROCESO</b>	Estratégico	Apoyo <b>X</b>
	Misional/Clave	Evaluación
<b>OBJETIVO</b>	Atender la consulta de información que formule cualquier interesado en la OCABID y la manera de completar el formulario correspondiente, garantizando una adecuada relación de los ciudadanos con la administración del Estado.	
<b>ALCANCE</b>	Empieza: recepción de la solicitud Incluye: Análisis de la solicitud Termina: tramitación de la solicitud	
<b>DOCUMENTACIÓN DE APOYO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Constitución de la República</li><li>✓ Ley Núm. 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública</li><li>✓ Decreto Núm. 130-05, que aprueba el Reglamento de aplicación de la Ley Núm. 200-04, de fecha 25 de febrero de 2005.</li></ul> Decreto Núm. 694-09, que crea el Sistema 311 de Denuncias, Quejas y Sugerencias, de fecha 17 de septiembre de 2009.	
<b>DEFINICIONES</b>	<p><b>Solicitud:</b> carta o documento en que se pide algo de manera oficial.</p> <p><b>Portal de Solicitud Única de Acceso a la Información Pública (SAIP):</b> portal en línea a través del cual los ciudadanos pueden realizar sus solicitudes de acceso a la información pública de forma fácil, ágil y desde cualquier punto de la geografía nacional o mundial, disminuyendo así los costos de traslado y, por ende, acercando el Estado a la sociedad, ya que el uso intensivo esta tecnología de la información y comunicación facilita el control social, la transparencia, la participación y colaboración ciudadana.</p> <p><b>Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI):</b> es un área física y bien señalizada en las instituciones estatales, en donde el ciudadano puede ir a ejercer su derecho a saber; es una oficina de recepción, tramitación y entrega de las informaciones requeridas por cualquier persona o entidad que desee.</p>	

AJ

MRE

	<p><b>Formulario de Acceso a la Información:</b> medio o herramienta utilizada para realizar la solicitud Formal de Información.</p> <p><b>Información pública:</b> serie de conocimientos, estructurados en un cuerpo organizado y claro, contenidos en un documento o archivo, cuyo fin es nutrir a la población sobre el tema que profundiza según la naturaleza de la institución.</p> <p><b>Portal de Transparencia:</b> Apartado o sección de las páginas web gubernamentales en donde deben estar las informaciones disponibles al público.</p>
--	--

**RESPONSABILIDADES**

1. Es responsabilidad de la Oficina de Acceso a la Información atender a toda persona que se acerque a la OCABID en busca de acceder a información pública sobre la institución.
2. Es responsabilidad de la Oficina de Acceso a la Información ofrecer atención cortés y profesional a todo usuario que busque acceder a información en la OCABID
3. La oficina de Acceso a la Información es responsable mantener contacto con el ciudadano/usuario solicitante hasta que finalice el proceso que inició con la atención.
4. Poner a disposición de la ciudadanía, tanto en Internet como en un lugar visible en sus instalaciones, un listado de los principales derechos que, en materia de acceso a la información, asisten al ciudadano
5. Las solicitudes recibidas por correo electrónico después del horario laboral, serán registradas el siguiente día hábil.

**POLÍTICAS , LINEAMIENTOS Y NORMATIVA DE OPERACIÓN APLICABLE**

1. Las solicitudes de información pública se atenderán en la Oficina de Acceso a la información de la OCABID.
2. El plazo para dar respuesta al usuario del servicio deberá ser 15 días hábiles.
3. Realizar las correspondientes tachas en caso de solicitarse un documento que contenga información parcialmente reservada. Las tachas se harán bajo la responsabilidad de la máxima autoridad del organismo, institución o entidad.
4. En caso de que el ciudadano no realice el acuse de recibo de las solicitudes de acceso a la información respondidas vía correo electrónico, las mismas se reputarán como recibidas por el ciudadano una vez hayan transcurrido 5 días hábiles de haber sido remitidas.

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Responsable	Descripción	Documento/Anexo
-------------	-------------	-----------------



A.S  
MPE

<p><b>Responsable Libre Acceso a la Información.</b></p>	<p>1. Atiende con cortesía al ciudadano que consulta o solicita acceso a la información al entregarle el Formulario FORM-OAI-01-05 de solicitud de acceso a la información pública y le explica como completar todas las informaciones requeridas en el mismo.</p> <p>1.1. En caso de que la solicitud se reciba vía correo electrónico y no haya completado el formulario correspondiente, debe enviar de inmediato el formato disponible a la dirección indicada en dicha solicitud y requerir una confirmación de la recepción del mismo, por parte del ciudadano.</p>	<p>FORM-OAI-01-05</p> <p>Correo electrónico</p>
<p><b>Solicitante de la Información</b></p>	<p>2. Completa el formulario OAI-01-05, siguiendo las indicaciones brindadas por el RAI y remite formulario.</p>	<p>FORM-OAI-01-05</p>
<p><b>Responsable Libre Acceso a la Información.</b></p>	<p>3. Recibe solicitud y verifica formulario completado para determinar si contiene correctamente los datos requeridos, y definir lugar o medio para recibir notificaciones.</p> <p>3.1. Si no contiene todos los datos requeridos por la ley o fuese confusa, informar al solicitante inmediatamente y dar la debida orientación, para fines de corrección.</p> <p>3.2. Si recibe la solicitud vía correo electrónico, sigue los pasos de este procedimiento, mediante el medio informático disponible.</p>	
<p><b>Solicitante de la Información</b></p>	<p>4. Recibe acuse de recibo físico del formulario OAI-01-05 bien completado.</p> <p>5. Confirma recepción de información vía correo electrónico</p>	
<p><b>Responsable Libre Acceso a la Información.</b></p>	<p>6. Se informa al ciudadano sobre los trámites y procedimientos acorde a la solicitud que hace, y se le indica del plazo establecido por la Ley Núm. 200-04, de 15 días hábiles para responder la solicitud de información.</p> <p>6.1. Si se trata de información disponible al público le explica la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información, anota estos datos en la solicitud, completa formulario de solicitud atendida, requiere firma de</p>	<p>AJ</p> <p>MRE</p>

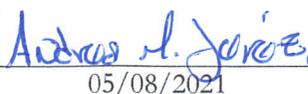


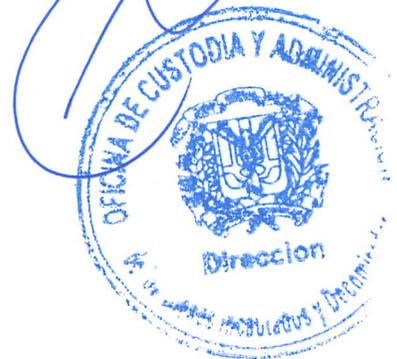
	<p>interesado y la archiva en la carpeta de Solicitudes Atendidas.</p> <p>6.2. Si la información está en una página del portal de Internet, le indica dirección en que puede acceder a ese medio para obtener la información solicitada, anota estos datos en la solicitud, completa formulario de solicitudes atendidas, requiere firma del ciudadano y la archiva en la carpeta de Solicitudes Atendidas.</p> <p>6.3. Si la información no está disponible conforme a los numerales 6.1 y 6.2, se remite la solicitud al área correspondiente.</p>	
<b>Área responsable</b>	<p>7. Recibe y procesa la solicitud de información.</p> <p>7.1 Si la información solicitada es clasificada, procede denegar el suministro la información solicitada, con la justificación correspondiente conforme a la Constitución y la Ley Núm. 200-04.</p> <p>8. Remite respuesta al Responsable de Acceso a la Información.</p>	Respuesta de solicitud
<b>Responsable Libre Acceso a la Información.</b>	<p>9. Recibe respuesta a solicitud.</p> <p>9.1 Si se requiere incurrir en algún gasto por la reproducción de la información, se le indica al solicitante la tarifa vigente.</p> <p>10. Entrega respuesta a la información y acuse de recibo al ciudadano.</p>	FORM-OAI-01-05
<b>Solicitante de la Información</b>	<p>11. Recibe respuesta a solicitud de información.</p> <p>12.1 En caso de que la información recibida, conlleve el pago por reproducción de documento, procederá a realizar el pago indicado.</p> <p>12. Firma acuse de recibo en caso de que la respuesta a la información sea recibida físicamente.</p> <p>12.2 En caso de que la respuesta a la solicitud de información por recibida vía correo</p>	



*MRE*

	electrónico deberá realizar acuse de recibo por la misma vía.	
<b>Responsable Acceso a la Información.</b>	<p>13. Recibe acuse de recibo de respuesta a la información y procede a archivar y cerrar el caso.</p> <p>13.1 En caso de que el ciudadano no de acuse de recibo a la respuesta de solicitud remitida por correo electrónico, la misma se considerará recibida una vez hayan transcurrido cinco (05) días hábiles de haber sido remitida la información</p>	
<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Acción</b>	<b>Período de tiempo</b>
Responsable de Acceso a la Información	Dar respuesta al ciudadano en el plazo dispuesto por la Ley Núm. 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública.	15 días hábiles

<b>Control de Emisión</b>			
	<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>
<b>Nombre</b>	Lissett Ramírez	Andrea Jerez	Lic. Manuel Oviedo Estrada
<b>Cargo</b>	Enc. de la División de Planificación y Desarrollo	Responsable de Acceso a la Información	Director General
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	05/08/2021	05/08/2021	05/08/2021





Oficina de Custodia y Administración de Bienes Incautados y Decomisados

## Manual de Procedimientos

Elaborado por: División de Planificación y Desarrollo	Versión 01	Fecha: agosto 2021
<b>UNIDAD RESPONSABLE</b>	Oficina de Acceso a la Información (OAI)	
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	
<b>TIPO DE PROCESO</b>	Estratégico	Apoyo <b>X</b>
	Misional/Clave	Evaluación
<b>OBJETIVO</b>	Dar respuestas a las quejas y sugerencias de los ciudadanos con la intención de mejorar continuamente los servicios que ofrece nuestra institución.	
<b>ALCANCE</b>	Empieza: recepción de la queja o sugerencia Incluye: tramitación de la queja o sugerencia, para subsanar Termina: retroalimentación al ciudadano de las mejoras adoptadas.	
<b>BASE LEGAL</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Constitución de la República</li><li>✓ Ley Núm. 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública</li><li>✓ Decreto Núm. 130-05, que aprueba el Reglamento de aplicación de la Ley Núm. 200-04, de fecha 25 de febrero de 2005.</li><li>✓ Decreto Núm. 694-09, que crea el Sistema 311 de Denuncias, Quejas y Sugerencias, de fecha 17 de septiembre de 2009.</li></ul>	
<b>DEFINICIONES</b>	<p><b>Solicitud:</b> carta o documento en que se pide algo de manera oficial.</p> <p><b>Información pública:</b> aquella serie de conocimientos, estructurados en un cuerpo organizado y claro, contenidos en un documento o archivo, cuyo fin es nutrir a la población sobre el tema que profundiza según la naturaleza de la institución.</p> <p><b>Denuncia:</b> la denuncia es la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades. Al presentar una denuncia, es fundamental tener una narración precisa de los hechos.</p> <p><b>Quejas o reclamaciones:</b> Es la disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios adquiridos. La reclamación no constituye una denuncia y no se inicia un procedimiento para sancionar.</p>	

M.P.  
A.J

			<p><b>Sugerencias:</b> Cualquier comentario que pueda aportar para mejorar el servicio recibido.</p>		
<p><b>RESPONSABILIDADES</b></p>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Es responsabilidad de la Oficina de Acceso a la Información recibir y administrar el buzón de quejas y sugerencias.</li> <li>2. Es responsabilidad de la Oficina de Acceso a la Información tramitar y gestionar la subsanación de las quejas</li> <li>3. La OAI es responsable de analizar las sugerencias para aplicarlas en las prácticas si son buenas y válidas</li> <li>4. La oficina de Acceso a la Información es responsable de retroalimentar al ciudadano sobre las medidas tomadas para mejorar o de las sugerencias aplicadas.</li> <li>5. Poner a disposición de la ciudadanía, tanto en Internet como en un lugar visible en sus instalaciones, un listado de los principales derechos que, en materia de acceso a la información, asisten al ciudadano.</li> </ol>					
<p><b>POLÍTICAS , LINEAMIENTOS Y NORMATIVA DE OPERACIÓN APLICABLE</b></p>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Facilitar al usuario información veraz y auténtica siempre.</li> <li>2. El usuario solicitante debe suministrar documento de identificación personal: cédula de identidad y electoral o pasaporte.</li> <li>3. El buzón de quejas y sugerencias debe ser revisado diariamente.</li> <li>4. Los documentos que se generen en este proceso forman parte de los archivos de gestión de las áreas correspondientes y su conservación será gestionada conforme a las disposiciones de la Ley Núm. 481-08, General de Archivos de la República Dominicana.</li> <li>5. Realizar las correspondientes tachas en caso de solicitarse un documento que contenga información parcialmente reservada. Las tachas se harán bajo la responsabilidad de la máxima autoridad del organismo, institución o entidad.</li> <li>6. Las solicitudes recibidas por correo electrónico después del horario laboral, serán registradas el siguiente día hábil.</li> <li>7. En caso de que el ciudadano no realice el acuse de recibo de las solicitudes de acceso a la información respondidas vía correo electrónico, las mismas se reputarán como recibidas por el ciudadanos una vez hayan transcurrido 5 días hábiles de haber sido remitidas.</li> </ol>					
<p><b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b></p>					
<b>Responsable</b>		<b>Descripción</b>		<b>Documento/Anexo</b>	

MRE  
A.J



<b>Solicitante de la Información</b>	<p>Origina en el procedimiento de Atención de Solicitud de Acceso a la Información.</p> <p>1. Emite su queja, sugerencia o denuncia llamando a la Oficina de Acceso a la Información, por correo a <a href="mailto:oai@ocabid.gob.do">oai@ocabid.gob.do</a>, <a href="mailto:rai@ocabid.gob.do">rai@ocabid.gob.do</a> o a través de la plataforma de 311.</p>	FORM-OAI-01
<b>Responsable de Acceso a la Información.</b>	<p>2. Recibe las quejas y sugerencias ingresando vía teléfono, correo electrónico, o ingresando al portal 311.</p> <p>3. Contacta al ciudadano interesado para confirmar los datos.</p> <p>4. Analiza y determina si procede la queja o sugerencia.</p> <p>4.1. Si procede, se remitirá al área responsable a los fines de que responda la información.</p> <p>4.2. Si no procede, se notifica al ciudadano interesado con los resultados y las causas por la que no procedió su queja o sugerencia.</p> <p>4.3. Si la queja o sugerencia no es competencia de la OCABID, se declina a través del portal de 311 para que la misma sea tramitada al órgano correspondiente.</p>	
<b>Área Correspondiente</b>	<p>5. Recibe la queja o sugerencia y determina las acciones correspondientes para la solución de la misma.</p> <p>6. Remite por la vía correspondiente Responsable de Acceso a la Información las acciones a realizar.</p>	
<b>Responsable de Acceso a la Información</b>	<p>7. Recibe la respuesta de la queja o sugerencia.</p> <p>8. Contacta al ciudadano interesado, retroalimentándolo de las soluciones adoptadas fruto de la queja o sugerencia.</p>	



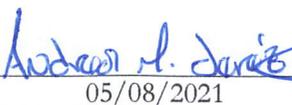
MRE  
A.O

	<p>8.1. Si el ciudadano requiere la información física, se le invita a pasar por la oficina a retirarla.</p> <p>8.2. Si le interesa la información digital, esta se tramita a través del portal 311 y se produce cierre de caso.</p>	
<b>Solicitante de la Información</b>	<p>9. Recibe respuesta a solicitud de información.</p> <p>9.1 En caso de que la solicitud sea recibida físicamente, procede a llenar el formulario FORM-OAI-04 y dar acuse de recibo.</p> <p>9.2 En caso de que la información recibida, conlleve el pago por reproducción de documento, procederá a realizar el pago indicado.</p> <p>9.3 En caso de que la respuesta a la solicitud de información sea recibida vía correo electrónico deberá realizar acuse de recibo por la misma vía.</p>	FORM-OAI-04
<b>Responsable de Acceso a la Información</b>	<p>10 Recibe acuse de recibo de respuesta a la información y procede a archivar y cerrar el caso.</p> <p>10.1 En caso de que el ciudadano no de acuse de recibo a la respuesta de solicitud remitida por correo electrónico, la misma se considerará recibida una vez hayan transcurrido cinco (05) días hábiles de haber sido remitida la información.</p>	
<b>REGISTRO</b>		
<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Acción</b>	<b>Período de tiempo</b>
Responsable de Acceso a la Información	Dar respuesta al ciudadano en el plazo dispuesto por la Ley Núm. 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública.	15 días hábiles

*MRE*

*A-J*



Control de Emisión			
	Elaborado	Revisado	Aprobado
<b>Nombre</b>	Lisett Ramírez	Andrea Jerez	Lic. Manuel Oviedo Estrada
<b>Cargo</b>	Enc. de la División de Planificación y Desarrollo	Responsable de Acceso a la Información	Director General
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	05/08/2021	05/08/2021	05/08/2021

