

	DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES	Código: XXX-XXX-XXX Versión: 1
	MANUAL DE POLITICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICO	Fecha de Emisión:

1. Nombre del proceso:

Solicitud de Acceso a la Información Pública SAIP

I. Objetivos:	Realizar todas las acciones y tareas necesarias que asegurar en el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información con la mayor eficiencia y la mejor comunicación entre la institución y los particulares, ofreciendo de forma natural, veraz, oportuna y actualizada informaciones relevantes, con el firme propósito de transparentar todas las acciones y procedimientos relativos a la rendición de cuentas.
II. Alcance:	Dirección Ejecutiva Oficina de Acceso a la Información Desde que surge el requerimiento de información hasta que es satisfecha o canalizada apropiadamente la necesidad de información
III. Responsable:	Encargado Oficina Libre Acceso a la Información Publica
IV. Definiciones:	RAI- Responsable de Acceso a la Información OAI- Oficina de Acceso a la Información LGLAIP: Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No 200-04 REGLAM: Reglamento de aplicación de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública 130-05 SAIP Solicitud de Acceso a la Información Publica
V. Base Legal /Referencias:	1. Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 2. Reglamento de aplicación de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200- 04 aprobado mediante el Decreto 130-05 el 25 de Febrero del año 2005
VI. Políticas:	<ul style="list-style-type: none"> La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental tiene entre sus atribuciones la rectoría de la Ley 200-04 su Reglamento de aplicación aprobado mediante Decreto 130-05, por lo que, en coordinación con otras entidades públicas, ha diseñado una plataforma única para la solicitud de las informaciones por parte de la ciudadana, la cual se denomina Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP). La relevancia del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública radica en que permite un mayor nivel de transparencia en el accionar de las instituciones públicas, además, permite mayor rendición de cuentas y posibilita la participación de la ciudadanía en el manejo de la cosa pública.

Control de Emisión

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaboró	Monika Felix	Enc OAI	22/03/2021	
Revisó	Hector Guzmán	Director Planificacion	20/04/2021	
Aprobó	Néstor Cruz	MAE	20/04/2021	

	DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES	Código: XXX-XXX-XXX Versión: 1
	MANUAL DE POLITICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICO	Fecha de Emisión:

- El Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública permite presentar solicitudes de información pública a los órganos de la administración del Estado conforme a lo establecido en la Ley General No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública a través una ventanilla única.

VII. Documentos de Referencia:

- Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04
- Reglamento de aplicación de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200- 04 aprobado mediante el Decreto 130-05 el 25 de Febrero del año 2005

• Aplicaciones o Herramientas Informáticas:

- Sistema SAIP
- Computador
- Internet
- Outlook

VIII. Descripción del Procedimiento: Solicitud de Acceso a la Información SAIP

Involucrados	Descripción del Procedimiento o Actividades.
Ciudadano	El ciudadano accede a la Plataforma SAIP mediante una plataforma electrónica con acceso a internet y coloca todos los datos de contacto y el requerimiento de información
Personal OAI	<p>*El personal de la OAI verifica el sistema diariamente, verifica, da seguimiento y respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.</p> <p>*Se procede a verificar que los datos del solicitante sean correctos y si corresponde a la institución</p> <p>*En caso de que no proceda o la información este incompleta se le informara al ciudadano en un plazo no mayor de 3 días</p> <p>*Se informa a la Máxima Autoridad sobre la solicitud</p> <p>*Se inicia el proceso de recolección de datos y preparación de la entrega</p>
Áreas DGP	Las áreas involucradas suministrarán las informaciones requeridas por la OAI siempre y cuando no estén reservadas.

IX. Producto: Solicitud de Información SAIP

Control de Emisión

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaboró	Monika Felix	Enc OAI	22/03/2021	
Revisó	Hector Guzmán	Director Planificacion	20/04/2021	
Aprobó	Néstor Cruz	MAE	20/04/2021	

	DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES	Código: XXX-XXX-XXX Versión: 1
	MANUAL DE POLITICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICO	Fecha de Emisión:

Indicador: Ley 200-04

Tiempo de cumplimiento: 15 días laborables ley 200-04

Frecuencia: diaria

X. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Referencia	Breve Descripción del Cambio

XI. ANEXOS

- Formularios

FORM-OAI-001 (Formulario Físico)

www.saip.gob.do (Formulario Digital)

Control de Emisión

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaboró	Monika Felix	Enc OAI	22/03/2021	
Revisó	Hector Guzmán	Director Planificacion	20/04/2021	
Aprobó	Néstor Cruz	MAE	20/04/2021	

	DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES	Código: XXX-XXX-XXX Versión: 1
	MANUAL DE POLITICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICO	Fecha de Emisión:

2. Nombre del proceso:

Actualización Portal de Transparencia, Cumplimiento Ley 200-04

I. Objetivo:	Actualizar y poner a disposición de la ciudadanía todas las informaciones contenidas en el Art 3. De la ley 200-04 con excepción de las informaciones contenidas en los art 17-18 en el Portal de Transparencia contenido en el Portal Institucional.
II. Alcance:	Ciudadanía en general
III. Responsable:	Personal OAI
IV. Definiciones:	DGP Dirección General de Pasaportes RAI- Responsable de Acceso a la Información OAI- Oficina de Acceso a la Información LGLAIP: Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No 200-04 REGLAM: Reglamento de aplicación de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública 130-05
V. Base Legal /Referencias:	Ley 200-04 Libre Acceso a la Información Publica Art 03 Resolución 1/2018 Actualización de Portales
VI. Políticas:	<ul style="list-style-type: none"> Artículo 3.- Todos los actos y actividades de la Administración Pública, centralizada y descentralizada, incluyendo los actos y actividades administrativas de los Poderes Legislativo y Judicial, así como la información referida a su funcionamiento estarán sometidos a publicidad, en consecuencia, será obligatorio para el Estado Dominicano y todos sus poderes y organismos autónomos, autárquicos, centralizados y/o descentralizados, la presentación de un servicio permanente y actualizado de información referida a: a) Presupuestos y cálculos de recursos y gastos aprobados, su evolución y estado de ejecución; b) Programas y proyectos, sus presupuestos, plazos, ejecución y supervisión; c) Llamado a licitaciones, concursos, compras, gastos y resultados; d) Listados de funcionarios, legisladores, magistrados, empleados, categorías, funciones y remuneraciones, y la declaración jurada patrimonial cuando su presentación corresponda por ley; e) Listado de beneficiarios de programas asistenciales, subsidios, becas, jubilaciones, pensiones y retiros; f) Estado de cuentas de la deuda pública, sus vencimientos y pagos; g) Leyes, decretos, resoluciones, disposiciones, marcos regulatorios y cualquier otro tipo de normativa; h) Índices, estadísticas

Control de Emisión

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaboró	Monika Felix	Enc OAI	22/03/2021	
Revisó	Hector Guzmán	Director Planificacion	20/04/2021	
Aprobó	Néstor Cruz	MAE	20/04/2021	

	DIRECION GENERAL DE PASAPORTES	Código: XXX-XXX-XXX Versión: 1
	MANUAL DE POLITICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICO	Fecha de Emisión:

y valores oficiales; i) Marcos regulatorios legales y contractuales para la prestación de los servicios públicos, condiciones, negociaciones, cuadros tarifarios, y sanciones; j) Toda otra información cuya disponibilidad al público sea dispuesta en leyes especiales.

VII. Documentos de Referencia:

- Resolución 1/2018
- Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Publico
- Resolución 130-05 Reglamento de aplicación 200-04

VIII. Aplicaciones o Herramientas Informáticas:

- Programa CORE FTP LE
- Outlook (correo)
- Programa JOOMLA

IX. Descripción del Procedimiento:

Involucrados	Descripción del Procedimiento o Actividades.
Equipo de la OAI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud vía escrita a los departamentos con la información requerida 2. 1era Revisión de la informaciones recibidas por las áreas a la OAI 3. Tachas de lugar a los datos personales de la informaciones recibidas por las áreas a la OAI 4. Carga al primer sistema CORE FTP LE de las informaciones con los documentos suministrados por las áreas 5. 2da Revisión de la informaciones recibidas por las áreas a la OAI 6. Devolución de las informaciones que necesiten ser corregidas EN UN PLAZO DE 24 HORAS 7. 3ta Revisión de la informaciones observadas por las áreas a la OAI 8. Carga al segundo sistema JOOMLA de las informaciones para ser transparentadas al portal Institucional

Control de Emisión

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaboró	Monika Felix	Enc OAI	22/03/2021	
Revisó	Hector Guzmán	Director Planificacion	20/04/2021	
Aprobó	Néstor Cruz	MAE	20/04/2021	

	DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES	Código: XXX-XXX-XXX Versión: 1
	MANUAL DE POLITICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICO	Fecha de Emisión:

X. Producto: Portal de Transparencia

XI. Tiempo de respuestas.

11.1 Tiempo: diario

11.2 Frecuencia: diariamente

XII. ANEXOS

- Formulario

Formulario OAI 012

Formulario OAI 013

Control de Emisión

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaboró	Monika Felix	Enc OAI	22/03/2021	
Revisó	Hector Guzmán	Director Planificacion	20/04/2021	
Aprobó	Néstor Cruz	MAE	20/04/2021	

	DIRECION GENERAL DE PASAPORTES	Código: XXX-XXX-XXX Versión: 1
	MANUAL DE POLITICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICO	Fecha de Emisión:

3. Nombre del proceso:

Atención al Usuario del Sistema Nacional 311 Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias

I. Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar que el ciudadano pueda realizar una denuncia, una queja, reclamación o sugerencia con solo acceder al portal www.311.gob.do o marcando el número 3-1-1. Recibir y canalizar todos los casos enviados por los ciudadanos, independientemente de la modalidad usada, a los organismos correspondientes. Promover la creación de una cultura de transparencia, calidad y eficiencia, tanto en la gestión de las instituciones como en el desempeño de los servidores públicos. Acercar aún más al ciudadano al Gobierno Dominicano.
2. Alcance:	Ciudadano-Gobierno
1. Responsable:	<p>Oficina de Libre Acceso a la Información Pública</p> <p>En coordinación con:</p> <p>MINPRE: Ministerio de la Presidencia.</p> <p>OPTIC: Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación.</p> <p>DIGEIG: Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.</p> <p>MAP: Ministerio de Administración Pública.</p> <p>PGR: Procuraduría General de la República.</p>
2. Definiciones:	<p>DENUNCIA La denuncia en derecho procesal y administrativo, 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 funcionario público. Dar a conocer el manejo corrupto, delictivo o inapropiado de una institución del Estado o funcionario público.</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</p>

Control de Emisión

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaboró	Monika Felix	Enc OAI	22/03/2021	
Revisó	Hector Guzmán	Director Planificacion	20/04/2021	
Aprobó	Néstor Cruz	MAE	20/04/2021	

	DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES	Código: XXX-XXX-XXX Versión: 1
	MANUAL DE POLITICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICO	Fecha de Emisión:

	<p>función estatal. Presentar un desacuerdo o inconformidad con algún servicio prestado o proceso agotado por parte del Estado.</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 incumplimientos derivados de un contrato previamente establecido, injusticias o incumplimientos de la ley o derechos. Exigir el cumplimiento de acuerdos o contratos realizados con el Estado.</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>
3. Base Legal /Referencias:	Decreto 694-09 Aplicación sistema 311 Quejas, Reclamaciones y Reclamaciones

4. Políticas:	En cumplimiento al decreto 694-09 el cual instruye a todas las instituciones del Estado a integrarse a la Línea de Denuncias, Quejas , Sugerencias y Reclamaciones 3-1-1, en coordinación con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), a los fines de gestionar la solución de los casos recibidos a través de la misma , que en su artículo 4 designa a los responsables de la Oficina de Libre Acceso a la Información (RAI) para que funjan de enlace entre el Sistema y las instituciones a cargo del mismo.
----------------------	--

5. Documentos de Referencia:	<ul style="list-style-type: none"> Decreto No. 694-09 de fecha 17 de septiembre de 2009 que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía a la Administración Pública y crea la Línea Telefónica 311 y el Portal web www.311.gob.do.
-------------------------------------	---

6. Aplicaciones o Herramientas Informáticas:	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma 311
---	--

7. Descripción del Procedimiento:

Involucrados	Descripción del Procedimiento o Actividades.
	PROCESO DE GESTIÓN DE CASOS PARA LOS REPRESENTANTES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (RAI)

Control de Emisión

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaboró	Monika Felix	Enc OAI	22/03/2021	
Revisó	Hector Guzmán	Director Planificacion	20/04/2021	
Aprobó	Néstor Cruz	MAE	20/04/2021	

**DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES**Código: XXX-XXX-XXX
Versión: 1MANUAL DE POLITICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICO

Fecha de Emisión:

- Una vez el representante de servicio del Centro de Contacto Gubernamental (CCG) registra el caso en el Sistema de Atención Ciudadana y lo asigna a la institución involucrada, el Responsable de Acceso a la Información (RAI) de la institución de que se trate tendrá acceso a la Queja, Reclamación y/o Sugerencia correspondiente.
- Simultáneamente, el Ministerio de la Presidencia recibe el caso en su área de trabajo, con el propósito de dar seguimiento al mismo.
- El estatus del caso deberá cambiar de “Abierto” a “En Proceso” dentro de las 48 horas de su creación. Esto sucederá en el momento en que el RAI toma conocimiento del caso (Abrir). De lo contrario, el Ministerio de la Presidencia procederá a contactar el RAI para notificarle que tiene casos pendientes en el sistema. Dentro de este período de tiempo el RAI deberá contactar al ciudadano por alguna de las vías suministradas e informarle acerca de la recepción del mismo.
- Si el caso es asignado a algún departamento de la institución, el RAI deberá insertar en el área de “Notas” la información referente al Departamento al que fue asignado el caso e indicar si la solución es mediata o inmediata.
- 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 mediata será de un máximo de 30 días, prorrogables por 15 días más si lo amerita.
- Vencido el plazo primario el RAI deberá insertar en el área de “Notas” la información de seguimiento, respuesta o solución al caso según corresponda.
- El tiempo máximo de solución de un caso no deberá exceder los 45 días calendario. El Ministerio de la Presidencia velará por el cumplimiento de este plazo.
- Si el RAI necesita retroalimentación por parte del ciudadano para la solución o tramitación del mismo, 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 10 días calendario para que el ciudadano suministre un número de contacto, pasado este plazo se procederá a cerrar el mismo, siempre que no exista otra vía de comunicación, como el e-mail, esto se documentará en el área de notas. El ciudadano siempre podrá abrir un nuevo caso.
- Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación Si el caso es tramitado internamente en la institución, y tomando en cuenta la protección otorgada por decreto a los datos del Sistema, el RAI solo podrá

Control de Emisión

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaboró	Monika Felix	Enc OAI	22/03/2021	
Revisó	Hector Guzmán	Director Planificacion	20/04/2021	
Aprobó	Néstor Cruz	MAE	20/04/2021	

	DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES	Código: XXX-XXX-XXX Versión: 1
	MANUAL DE POLITICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICO	Fecha de Emisión:

	<p>remitir la descripción del caso, bajo ningún motivo podrá remitir los datos de las personas involucradas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si un ciudadano desea presentar un caso referente a una institución NO VINCULADA al Sistema, se referirá al Departamento de Atención Ciudadana de la Institución, no se tomará el caso. • Es imperativo que los pasos tomados para la solución de un caso sean registrados en el Sistema, en el área de Notas, con el propósito de que los representantes puedan dar respuestas al ciudadano del estatus de su caso. • Si el caso excede de los 30 días, sin obtener una respuesta satisfactoria a la solución del mismo, o en todo caso 45 días si se ha registrado en el sistema la prórroga antes del vencimiento de los 30 días, el Ministerio de la Presidencia procederá a comunicarse con el Encargado de la institución para definir una respuesta al caso en cuestión. Dicha solución o respuesta no deberá exceder de 72 horas. Un plazo mayor deberá ser justificado por escrito por la institución y ser aprobado por el Ministerio de la Presidencia. • Si el ciudadano no está de acuerdo con todo o en parte con la solución dada por la institución a su queja o reclamo, puede recurrir ante el Ministerio de la Presidencia, a través del Sistema 3-1-1, a fin de resolver definitivamente su caso. En todo caso el Ministerio de la Presidencia podrá de oficio procurar la solución del caso ante la institución correspondiente. • Para que el caso se considere cerrado, el RAI correspondiente deberá acreditar los siguientes datos: fecha de remisión a la autoridad competente, fecha de respuesta o solución, autoridad competente que proporcionó la respuesta o solución, detalles de la respuesta o solución. • El Ministerio de la Presidencia velará porque cada RAI aporte estos datos antes de considerar el caso como cerrado
--	--

1.1 Tiempo: 5 días para la respuesta al ciudadano

11.2 Frecuencia: diaria

Control de Emisión

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaboró	Monika Felix	Enc OAI	22/03/2021	
Revisó	Hector Guzmán	Director Planificacion	20/04/2021	
Aprobó	Néstor Cruz	MAE	20/04/2021	

**DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES**Código: XXX-XXX-XXX
Versión: 1MANUAL DE POLITICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICO

Fecha de Emisión:

**Ministerio de Relaciones Exteriores
Dirección General de Pasaportes**Santo Domingo, R.D.
20 de abril del 2021.

A : Lic. Héctor Guzmán.
Director de Planificación y Desarrollo.

Asunto : Autorización Manuales Institucionales.

Anexo : Manual de Políticas, Procesos y Procedimiento de la DGP.
Manual de Organización y Funciones de la DGP.
Manual de Cargos de la DGP.
Código de Ética de la DGP.
Reglamento y Procedimiento de la OAI-DGP.

Distinguido Licdo. Guzmán:

Sirva la presente como vía de autorización de los Manuales Institucionales correspondientes al cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), detallados en el anexo para fines de aprobación.

Sin otro particular por el momento, con sentimiento de consideración y estima.


Lic. Néstor J. Cruz Pichardo.
Director General de Pasaportes.



Av. George Washington esq. Héroes de Luperón, Centro de los Héroes • Santo Domingo, República Dominicana
Tels.: 809-532-4233 • 809-532-7373 • www.pasaportes.gov.do • RNC 4-01507048

Control de Emisión

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaboró	Monika Felix	Enc OAI	22/03/2021	
Revisó	Hector Guzmán	Director Planificacion	20/04/2021	
Aprobó	Néstor Cruz	MAE	20/04/2021	

	DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES	Código: XXX-XXX-XXX Versión: 1
	MANUAL DE POLITICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICO	Fecha de Emisión:



Lic. Hector Guzman
Director de Planificación y Desarrollo Institucional

Control de Emisión

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaboró	Monika Felix	Enc OAI	22/03/2021	
Revisó	Hector Guzmán	Director Planificacion	20/04/2021	
Aprobó	Néstor Cruz	MAE	20/04/2021	