

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE ACCESO A LA
INFORMACIÓN EN LOS SERVICIOS REGIONALES DE SALUD Y CENTROS
ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN EN SALUD**

Creado	Responsable	Fecha
Elaborado	Mayreline Pérez Abreu Oficial de Acceso a la Información <i>Mayreline Pérez Abreu</i>	Diciembre, 2021
	Julio Olalla Olivier Oficial de Acceso a la Información <i>Julio Olalla Olivier</i>	
Revisado	Alexandra Marte Responsable de Acceso a la Información <i>Alexandra Marte</i>	Diciembre, 2021
	Grace Genao Encargada de Calidad en la Gestión <i>Grace Genao</i>	
Autorizado	Mario Lama Director Ejecutivo <i>Mario Lama</i>	Diciembre, 2021

Índice

1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Definiciones y Siglas	3
4. Normativas	3
5. Referencias	4
6. Políticas Generales	4
7. Responsabilidades	7
8. Descripción de Procedimientos.....	8
8.1. Descripción del Procedimiento de Solicitud de Información	8
Diagrama de Flujo del Proceso de Solicitud de Información.....	9
8.2. Descripción del Procedimiento Si la Solicitud no es Competencia del SNS.....	10
Diagrama de Flujo del Proceso Si la Solicitud no es Competencia del SNS	10
8.3. Descripción del Procedimiento del Envío de Memo Interno Solicitando la Información .	11
Diagrama de Flujo del Proceso de Envío de Memo Interno Solicitando la Información.....	12
8.4. Descripción del Procedimiento de la Entrega de la Información y Cierre del Expediente	13
Diagrama de Flujo del Proceso de Entrega de la Información y Cierre del Expediente.....	14
8.5. Descripción del Procedimiento de Actualización del Portal de Transparencia	15
Diagrama de Flujo del Proceso de Actualización del Portal de Transparencia	15
9. Anexos	15

M. A. L.

1. Objetivo

- 1.1 Establecer y estandarizar los procesos para facilitar y garantizar a la ciudadanía el libre acceso a la información en cumplimiento de las leyes vigentes.

2. Alcance

- 2.1 Aplica para los Servicios Regionales de Salud (SRS) y los Centros Especializados de Atención en Salud. Comprende desde la recepción de la solicitud de información hasta su tramitación.

3. Definiciones y Siglas

- 3.1 **CEAS:** Centro Especializado de Atención en Salud.
- 3.2 **LGAIP:** Ley General de Acceso a la Información Pública.
- 3.3 **OAI:** Oficina de Acceso a la Información.
- 3.4 **QDRS:** Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias.
- 3.5 **RAI:** Responsable de Acceso a la Información.
- 3.6 **SAIP:** Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública.
- 3.7 **SNS:** Servicio Nacional de Salud.
- 3.8 **SRS:** Servicio Regional de Salud.
- 3.9 **Ciudadano:** es la persona que tiene un interés en obtener información sobre las actividades y proyectos que realiza al Servicio Nacional de Salud.
- 3.10 **Oficina de Acceso a (OAI):** es un mandato de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública Núm. 200-04 y del Decreto Núm. 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.
- 3.11 **Responsable OAI:** es el responsable de tramitar y facilitar las informaciones requeridas y de ser el canal de comunicación entre la institución, ciudadanos y Ciudadanas.

M.A. 10

4. Normativas

- 4.1 Ley 200-04: Ley General de Libre Acceso a la Información pública.
- 4.2 Reglamento de aplicación de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública 130-05.
- 4.3 Resolución 02-2021, Sobre el Portal Único y Políticas Estandarizadas de Transparencia.

5. Referencias

- 5.1 OAI-PI-001 Política de Costo por Reproducción de Información Pública.
- 5.2 DSEC-PR-001 Manejo de Quejas.

6. Políticas Generales

- 6.1 Las políticas, procedimientos y actuaciones de la OAI deberán adecuarse a lo dispuesto de esta en la constitución, leyes, decretos y los tratados internacionales debidamente ratificados por el Congreso Nacional en concomitancia con los principios, valores y políticas internas del Servicio Nacional de Salud (SNS), tomando siempre en cuenta la prevalencia de la ley.
- 6.2 La ubicación física, teléfono y correo electrónico de la OAI deberá ser informado al público a través de publicaciones oficiales, el Sub-Portal de Transparencia Institucional y cualquier otro medio de difusión a su alcance.
- 6.3 La OAI es responsable de respetar los procedimientos, plazos y limitaciones establecidas en la Ley No. 200-04, para hacer efectivo el ejercicio del derecho de acceso a la información, en todo lo relativo a las distintas direcciones y departamentos que componen el Servicio Nacional de Salud.
- 6.4 La Ley General de Acceso a la Información es su Artículo num.17 establece las siguientes limitaciones y excepciones a la obligación de informar del Estado, basándonos en los llamados intereses públicos preponderantes, que son:
 - Información vinculada con la defensa o la seguridad del Estado, que hubiera sido clasificada como "reservada" por ley o por decreto del Poder Ejecutivo, o cuando pueda afectar las relaciones internacionales del país.
 - Cuando la entrega extemporánea de la información pueda afectar el éxito de una medida de carácter público.
 - Cuando se trate de información que pudiera afectar el funcionamiento del sistema bancario o financiero.
 - Cuando la entrega de dicha información pueda comprometer la estrategia procesal preparada por la administración en el trámite de una causa judicial o el deber de sigilo que debe guardar el abogado o el funcionario que ejerza la representación del Estado respecto de los intereses de su representación.
 - Información clasificada "secreta" en resguardo de estrategias y proyectos científicos, tecnológicos, de comunicaciones, industriales, o financieros y cuya revelación pueda perjudicar el interés nacional.
 - Información cuya difusión pudiera perjudicar estrategia del Estado en procedimientos de investigación administrativa.
 - Cuando se trate de informaciones cuyo conocimiento pueda lesionar el principio de igualdad entre los oferentes, o información definida en los pliegos de condiciones como de acceso confidencial, en los términos de la legislación nacional sobre contratación administrativa y disposiciones complementarias.
 - Cuando se trate de informaciones referidas a consejos, recomendaciones u opiniones producidas como parte del proceso deliberativo y consultivo previo a la toma de una decisión de gobierno. Una vez que la decisión gubernamental ha sido tomada, esta excepción específica cesa si la

M.A. 10

administración opta por hacer referencia, en forma expresa, a dichos consejos, recomendaciones u opiniones.

- Cuando se trate de secretos comerciales, industriales, científicos o técnicos, propiedad de particulares o del Estado, o información industrial, comercial reservada o confidencial de terceros que la administración haya recibido debido a un trámite o gestión instada para obtener algún permiso, autorización o cualquier otro trámite y haya sido entregada con ese único fin, cuya revelación pueda causar perjuicios económicos.
- Información sobre la cual no se pueda vulnerar el secreto impuesto por leyes o decisiones judiciales o administrativas en casos particulares.
- Información cuya divulgación pueda dañar o afectar el derecho a la intimidad de las personas o poner en riesgo su vida o su seguridad.
- Información cuya publicidad pusiera en riesgo la salud y la seguridad pública, el medio ambiente y el interés público en general.

6.5 La solicitud de información hecha por los interesados podrá ser rechazada cuando pueda afectar intereses y derechos privados preponderantes, conforme al Artículo num.18 y se entenderá que concurre esta circunstancia en los siguientes casos:

- Cuando se trate de datos personales cuya publicidad pudiera significar una invasión de la privacidad personal. No obstante, la Administración podría entregar estos datos e informaciones si en la petitoria el solicitante logra demostrar que esta información es de interés público y que coadyuvará a la dilucidación de una investigación en curso en manos de algún otro órgano de la administración pública.
- Cuando el acceso a la información solicitada pueda afectar el derecho a la propiedad intelectual, en especial derechos de autor de un ciudadano.
- Cuando se trate de datos personales, los mismos deben entregarse sólo cuando haya constancia expresa, inequívoca, de que el afectado consiente en la entrega de dichos datos o cuando una ley obliga a su publicación.

6.6 La Ley No.200-04 de Libre Acceso a la Información Pública establece que toda solicitud de información requerida en los términos de la Ley debe de ser satisfecha en un plazo no mayor de 15 días hábiles. El plazo se podrá prorrogar en forma excepcional por otros 10 días hábiles en los casos que medien circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada.

M.A.L

6.7 En caso de que la información solicitada requiera de más tiempo para recopilarla, el Servicio Nacional de Salud puede solicitarle al Ciudadano una prórroga excepcional para la entrega de la información, de acuerdo con el artículo número 8, de la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.

6.8 Si se produjera alguna queja por los clientes externos, en relación con el servicio, será tramitada de conformidad con el DSEC-PR-001 Manejo de Quejas.

6.9 Los plazos establecidos por Ley para atender las solicitudes de información son los siguientes:

ACTIVIDAD	PLAZO	CONDICIONES
Satisfacer solicitud de información.	15 días hábiles, se permite prórroga de otros 10 días hábiles.	1.- A partir del día hábil siguiente. 2.- Se incluye el día del vencimiento.
Enviar solicitud de información a la entidad competente.	3 días hábiles.	1.- A partir de la recepción de la solicitud. 2.- Se incluye el día del vencimiento.
Contactar al ciudadano cuando la solicitud este incompleta.	3 días hábiles.	1.- Tres (3) días hábiles siguientes. 2.- Se incluye el día del vencimiento.
Rechazo de la solicitud.	5 días hábiles.	1.- A partir de la recepción de la solicitud. 2.- Se incluye el día del vencimiento.
Rechazo de la solicitud incompleta.	10 días hábiles.	1.- A partir de habersele comunicado acerca de su error. 2.- Se incluye el día del vencimiento.
Recurso del solicitante cuando no esté conforme ante la autoridad jerárquica superior.	10 días hábiles a partir de la notificación.	Se incluye el día del vencimiento.
Autoridad Jerárquica superior resolverá el recurso.	15 días hábiles.	
Solicitante para completar recurso.	5 días hábiles después de notificado.	
Resolución por autoridad jerárquica superior.	15 días hábiles después de aclarar o completar recursos.	
Recurso Tribunal Superior Administrativo.	15 días hábiles vencido el plazo correspondiente.	

M.A. G

7. Responsabilidades

7.1 Servicio Nacional de Salud (SNS)

7.1.1 Dirección Ejecutiva

- Aprobar este manual y las modificaciones posteriores que considere pertinentes.

7.1.2 Departamento de Calidad en la Gestión

- Verificar y validar el cumplimiento de la estructura y contenido del procedimiento a fines de estandarizarlo como un documento controlado.
- Auditar los procesos documentados.

7.1.3 Oficina de Acceso a la Información

- Verificar el cumplimiento de las políticas generales y procedimientos contenidos en el presente documento.

7.1.4 Todas las Áreas

- Responder a las informaciones solicitadas por la OAI en un plazo de 10 a 13 días hábiles.

7.2 Servicio Regional de Salud (SRS)

7.2.1 Oficina de Acceso a la Información

- Aplicar las políticas generales y procedimientos contenidos en el presente documento.

7.3 Establecimientos de Salud (EESS)

7.3.1 Oficina de Acceso a la Información

- Aplicar las políticas generales y procedimientos contenidos en el presente documento.

M.A. Lo



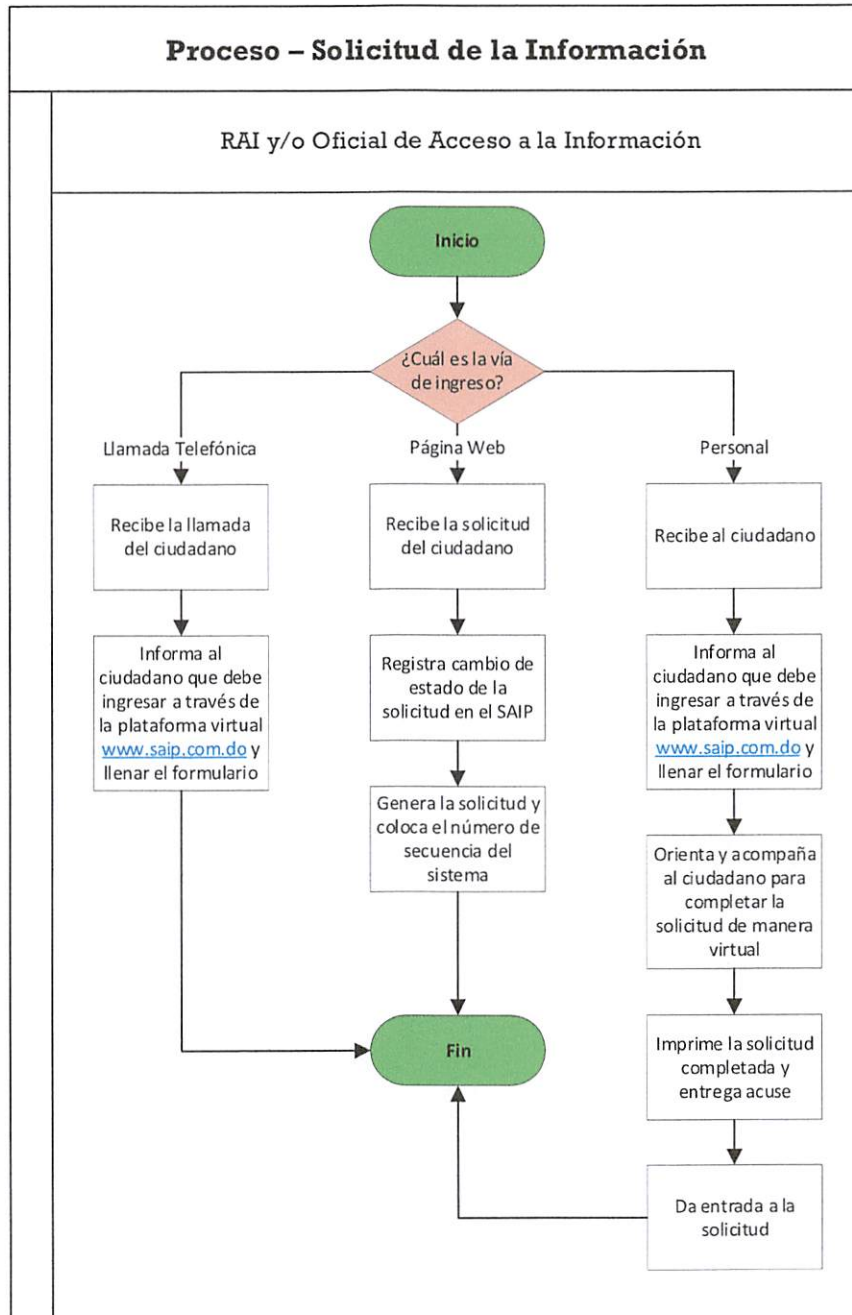
8. Descripción de Procedimientos

8.1. Descripción del Procedimiento de Solicitud de Información

Responsable	Acción Y/O Actividades	Registros
RAI y/o Oficial de Acceso a la Información	<p>Si la solicitud se presenta vía Llamada Telefónica:</p> <p>8.1.1. Recibe la llamada del Ciudadano.</p> <p>8.1.2. Informa al Ciudadano que debe realizar la solicitud en la plataforma virtual www.saip.gob.do en la cual debe llenar el formulario y este se remite automáticamente al correo de la OAI.</p> <p>Si la solicitud se presenta vía Página Web:</p> <p>8.1.3. Recibe la solicitud del Ciudadano.</p> <p>8.1.4. Registra cambio de estado de la solicitud en el SAIP y el sistema notifica automáticamente al ciudadano.</p> <p>8.1.5. Genera la solicitud, colocándole el no. que le corresponde según la secuencia de numeración en el sistema.</p> <p>Si la solicitud se presenta vía Personal:</p> <p>8.1.6. Recibe al Ciudadano.</p> <p>8.1.7. Informa al Ciudadano que debe realizar la solicitud en la plataforma virtual www.saip.gob.do en la cual debe llenar el formulario y este se remite automáticamente al correo de la OAI.</p> <p>8.1.8. Orienta y acompaña al Ciudadano para completar la solicitud de manera virtual.</p> <p>8.1.9. Imprime la solicitud completada por el Ciudadano y se le entrega como acuse.</p> <p>8.1.10. Da entrada a la Solicitud.</p>	Solicitud de información

M.D.L.C

Diagrama de Flujo del Proceso de Solicitud de Información

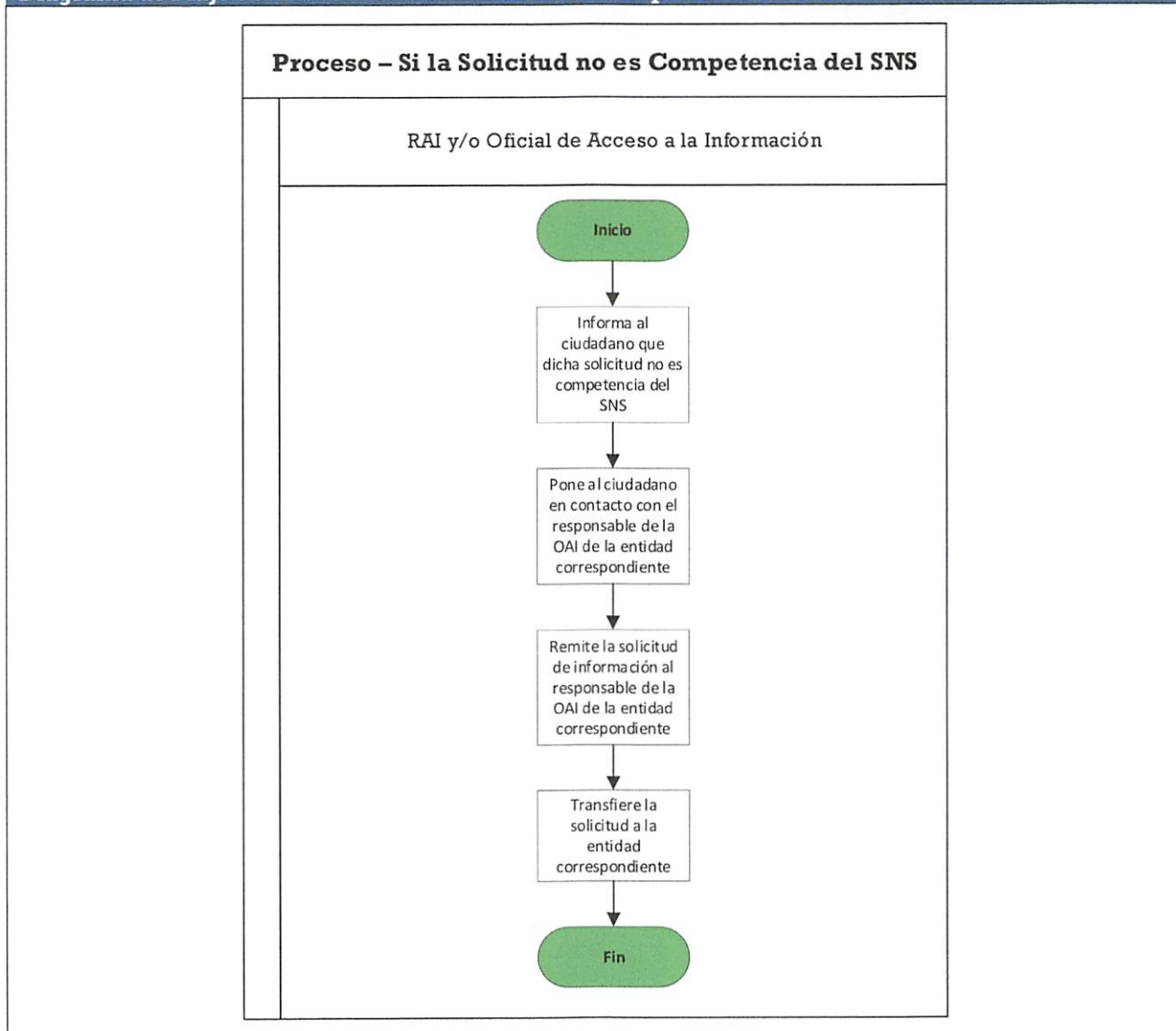


M.A. Lo

8.2. Descripción del Procedimiento Si la Solicitud no es Competencia del SNS

Responsable	Acción Y/O Actividades	Registros
RAI y/o Oficial de Acceso a la Información	<p>8.2.1. Informa al Ciudadano que dicha solicitud no es competencia del SNS y le pone en contacto con el Responsable de Acceso a la Información de la entidad que tiene la información.</p> <p>8.2.2. Remite la solicitud de información al Responsable de Acceso a la Información de la entidad competente que posee la información solicitada, en un plazo no mayor de 3 días hábiles.</p> <p>8.2.3. Se Transfiere la solicitud a la entidad correspondiente.</p>	

Diagrama de Flujo del Proceso Si la Solicitud no es Competencia del SNS



M.A. W



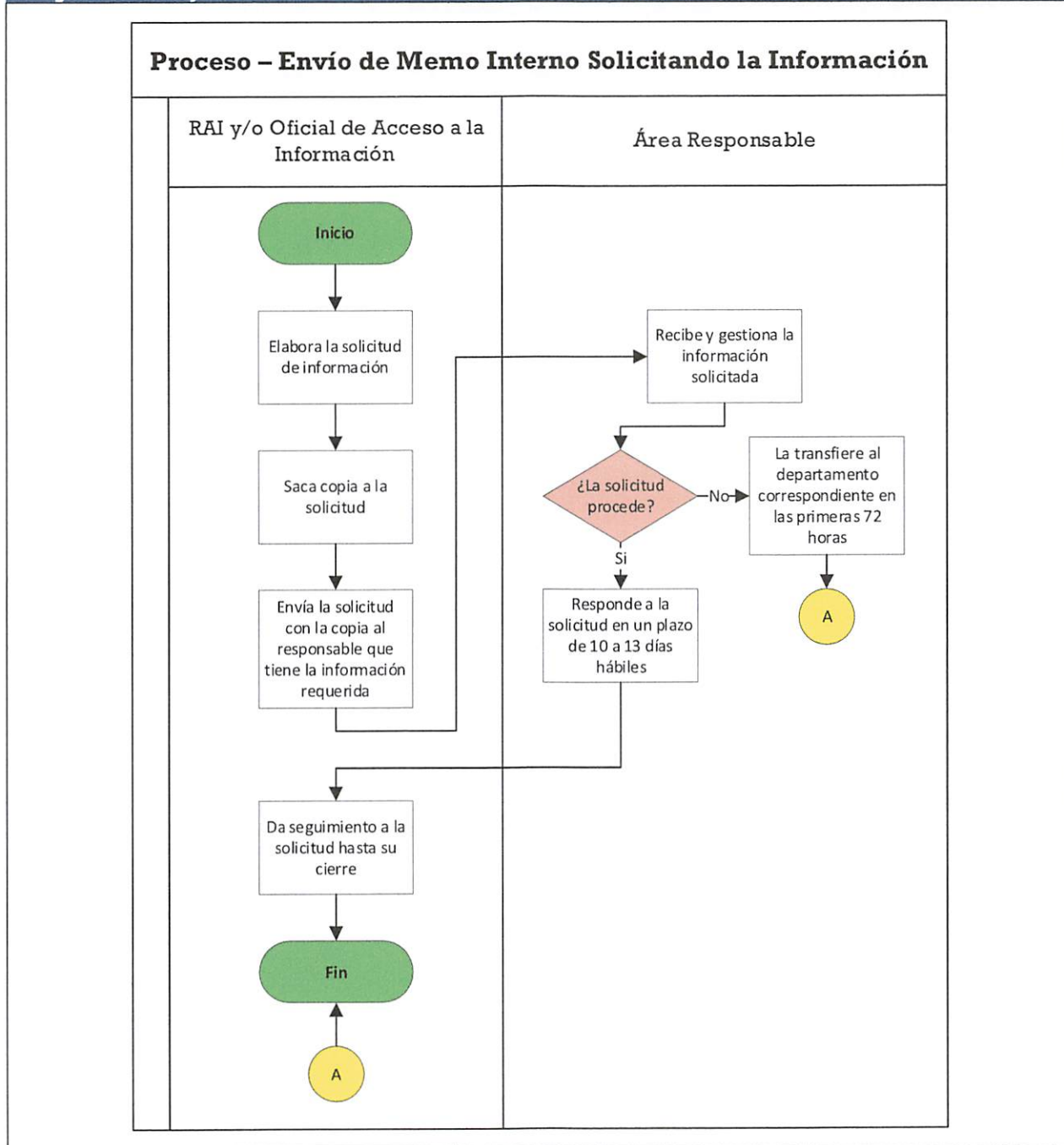
8.3. Descripción del Procedimiento del Envío de Memo Interno Solicitando la Información

Responsable	Acción Y/O Actividades	Registros
RAI y/o Oficial de Acceso a la Información	<p>8.3.1. <i>Elabora la solicitud de información al responsable del área que tiene la información requerida por el Ciudadano, especificándole la información solicitada y el formato, ya sea en digital o impresa.</i></p> <p>8.3.2. <i>Saca copia a la solicitud.</i></p> <p>8.3.3. <i>Envía la solicitud de información con la copia de la solicitud al responsable que tiene la información requerida por el Ciudadano.</i></p>	
Área Responsable	<p>8.3.4. <i>Recibe y gestiona las informaciones solicitadas.</i></p> <p>8.3.5. <i>Indica si posee la información o si corresponde transferirla a otro departamento en las primeras 72 horas.</i></p> <p>8.3.6. <i>Responde a la información solicitada en un plazo de 10 a 13 días hábiles.</i></p> <p>Nota: <i>en caso de que no se entregue la información el área debe enviar una comunicación explicando la razón por la cual no se ha dado respuesta.</i></p>	
RAI y/o Oficial de Acceso a la Información	<p>8.3.7. <i>Da seguimiento a la solicitud a los fines de dar respuesta dentro del plazo establecido por Ley (15 días hábiles) o los 10 días hábiles de prórroga según la complejidad del caso.</i></p>	SGC

M.A. 20



Diagrama de Flujo del Proceso de Envío de Memo Interno Solicitando la Información



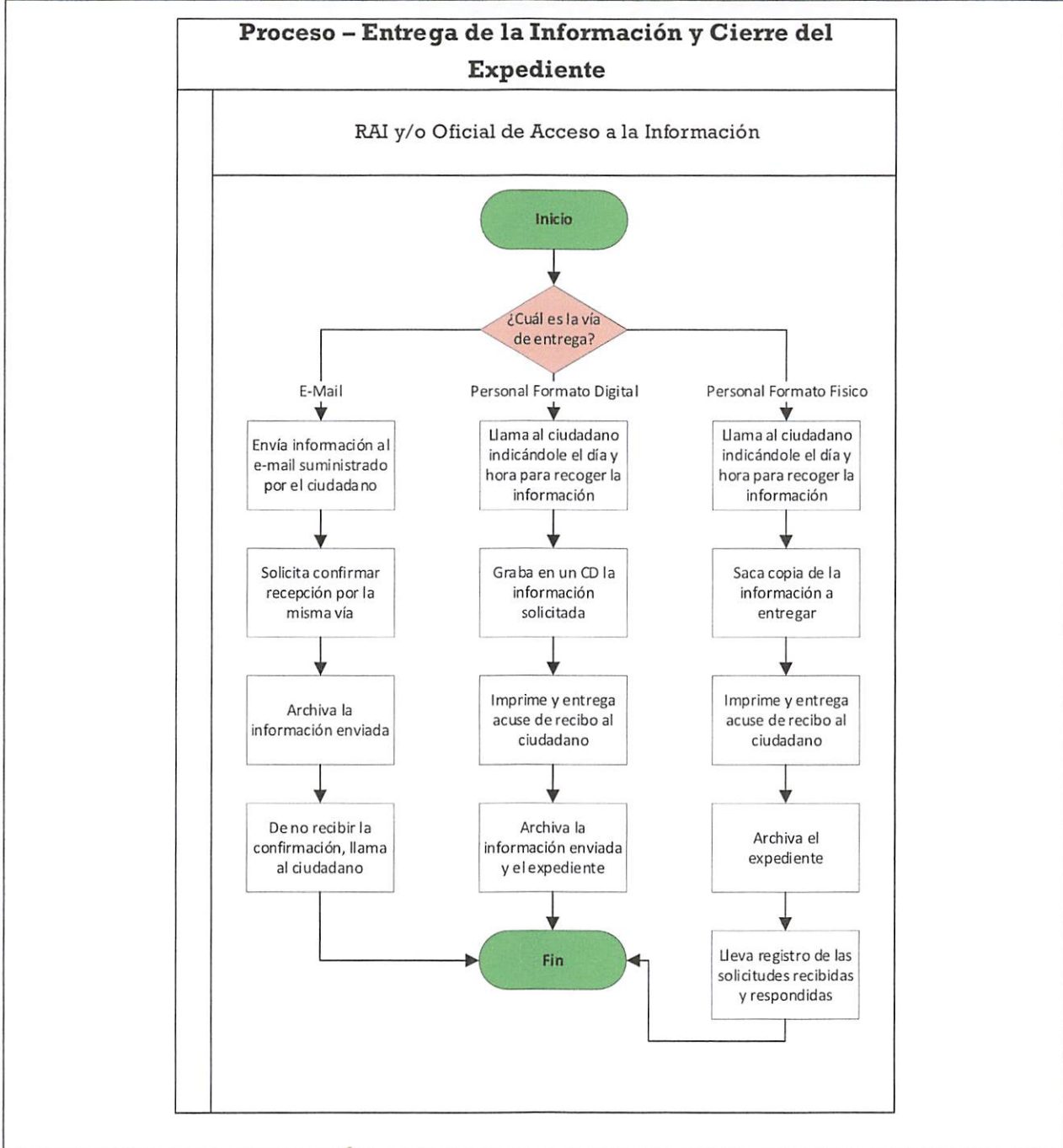


8.4. Descripción del Procedimiento de la Entrega de la Información y Cierre del Expediente

Responsable	Acción Y/O Actividades	Registros
RAI y/o Oficial de Acceso a la Información	Si se entrega vía E-mail:	
	8.4.1. Envía la información al correo electrónico suministrado por el Ciudadano y le pide que por favor confirme la recepción del correo.	
	8.4.2. Archiva la información enviada al Ciudadano en la carpeta digital "Control de Solicitudes", correspondiente a la solicitud.	
	8.4.3. Llama al Ciudadano en caso de que no confirme que recibió el correo electrónico.	
	Si se entrega de forma personal en formato Digital:	
	8.4.4. Llama al Ciudadano indicándole el día y la hora que puede pasar a recoger la información solicitada.	
	8.4.5. Graba en un CD la información solicitada.	
	8.4.6. Imprime y entrega al Ciudadano la solicitud de información como acuse de recibo.	
	8.4.7. Archiva la información enviada al Ciudadano en la carpeta digital "Control de Solicitudes" correspondiente a la solicitud.	
	8.4.8. Archiva el expediente en la carpeta de "Solicitudes tramitadas y entregadas".	
	Nota: la información en formato digital o impreso deberá entregarse según lo establecido en la OAI-PI-001 Política de Costo por Reproducción de Información Pública.	
	Si se entrega de forma personal en formato Físico (Impreso):	
	8.4.9. Llama al Ciudadano indicándole el día y la hora que puede pasar a recoger la información solicitada.	
8.4.10. Saca copia a la información a entregar.		
8.4.11. Imprime y entrega al Ciudadano la solicitud de información como acuse de recibo.		
8.4.12. Archiva el expediente en la carpeta de "Solicitudes tramitadas y entregadas".		
8.4.13. Lleva un registro sobre las cantidades de solicitudes recibidas y respondidas.		
Nota: la información en formato digital o impreso deberá entregarse según lo establecido en la OAI-PI-001 Política de Costo por Reproducción de Información Pública.		

M.A.L.O.

Diagrama de Flujo del Proceso de Entrega de la Información y Cierre del Expediente

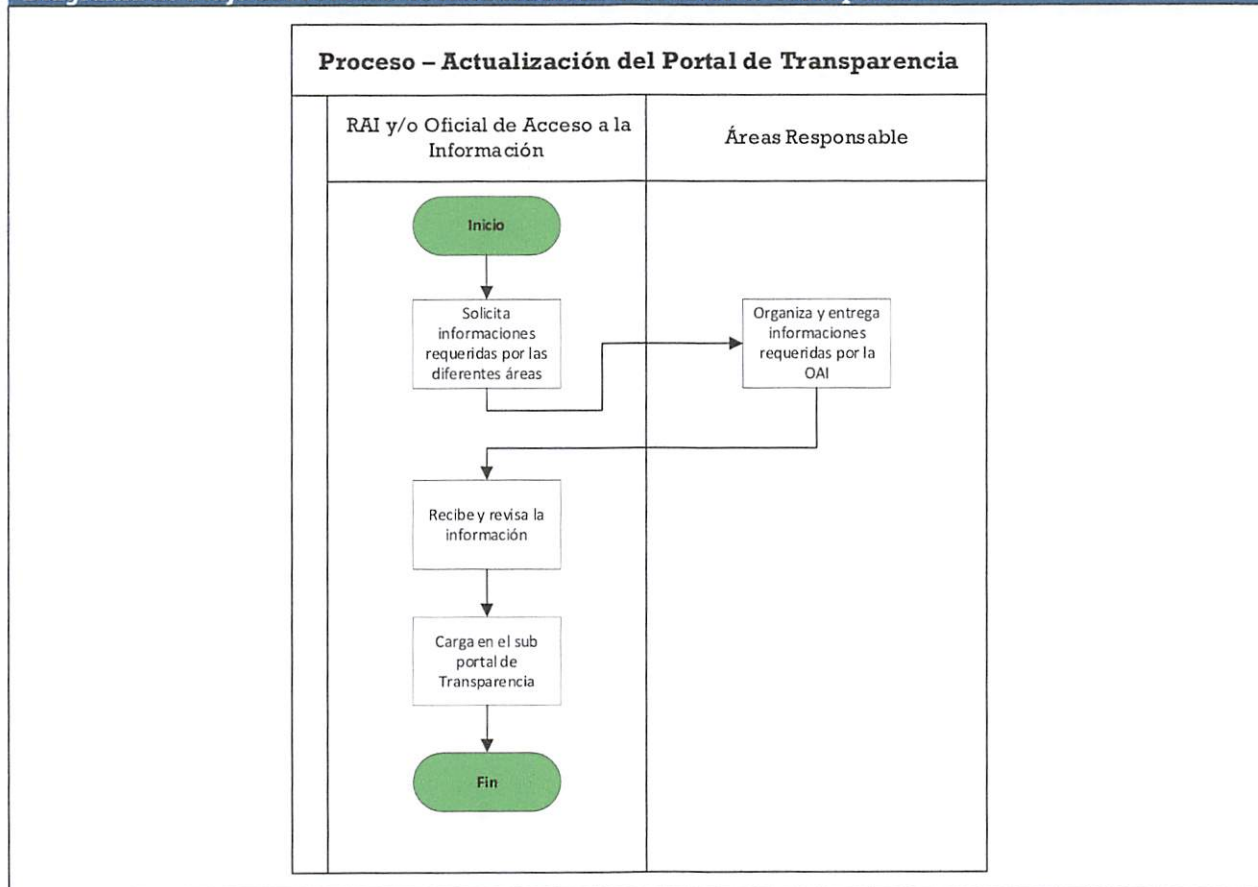


M.A.L

8.5. Descripción del Procedimiento de Actualización del Portal de Transparencia

Responsable	Acción Y/O Actividades	Registros
RAI y/o Oficial de Acceso a la Información	8.5.1. Solicita informaciones requeridas por las diferentes áreas con los requerimientos correspondientes de acuerdo con lo establecido en la Matriz de Responsabilidad Informacional, con cinco (5) días de antelación a que se acabe el mes.	
Área Responsable	8.5.2. Organiza y entrega informaciones requeridas por la OAI, a más tardar el día diez (10) de cada mes.	
RAI y/o Oficial de Acceso a la Información	8.5.3. Recibe y revisa información. 8.5.4. Carga en Sub-Portal de Transparencia según requerimiento de la Ley 200-04 y su Resolución 02-2021.	

Diagrama de Flujo del Proceso de Actualización del Portal de Transparencia



9. Anexos

N/A