




**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE ACCESO A LA  
INFORMACIÓN EN EL SERVICIO NACIONAL DE SALUD (SNS), LOS  
SERVICIOS REGIONALES DE SALUD (SRS) Y CENTROS  
ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN EN SALUD (CEAS).**

<b>Creado</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>
Elaborado	Oficial de Acceso a la Información	Octubre, 2022
Revisado	Alexandra Marte Responsable de Acceso a la Información  ----- Grace Genao Encargada de Calidad en la Gestión  -----	Octubre, 2022
Autorizado	Mario Lama Director Ejecutivo  -----	Octubre, 2022



## Índice

1. Introducción .....	3
2. Objetivo.....	3
3. Alcance.....	3
4. Definiciones y Siglas .....	3
5. Normativas .....	4
6. Referencias.....	4
7. Políticas Generales.....	4
8. Responsabilidades .....	10
9. Descripción de Procedimientos .....	12
9.1. Descripción del Procedimiento de Solicitud de Información.....	12
9.2. Diagrama de Flujo del Proceso de Solicitud de Información .....	12
9.3. Descripción del Procedimiento Si la Solicitud no Corresponde al SNS .....	14
9.4. Diagrama de Flujo del cuando la Solicitud no Corresponde al SNS.....	14
9.5. Descripción del Procedimiento del Envío de Memo Interno Solicitando la Información 15	
9.6. Diagrama de Flujo del Envío de Memo Interno Solicitando la Información .....	15
9.7. Descripción del Procedimiento de la Entrega de la Información y Cierre del Expediente .....	16
9.8. Diagrama de Flujo del Proceso de Entrega de la Información y Cierre del Expediente 17	
9.9. Descripción del Procedimiento de Actualización del Portal de Transparencia .....	18
9.10. Diagrama de Flujo del Proceso de Actualización del Portal de Transparencia .....	18
9.11. Descripción del Procedimiento del Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia .....	19
9.12. Diagrama de Flujo del Proceso de Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia .....	20
9.13. Descripción del Procedimiento Queja, Sugerencia, Denuncia y/o Reclamación Línea 311.....	21
9.14. Diagrama de Flujo del Proceso de Queja, Sugerencia, Denuncia y/o Reclamos Línea 311.....	21
9.15. Procedimiento de Realización de Encuestas de Satisfacción Línea 311 .....	22
9.16. Diagrama de Flujo del Proceso de Realización de Encuestas de Satisfacción Línea 311.....	22
10. Instrumentos/Documentos .....	23
11. Período de Retención .....	23
12. Historial de Cambios .....	23

*M.A.L.O*

## 1. Introducción

La oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) es un órgano de apoyo a las entidades públicas y privadas que reciben contribuciones del estado, en los servicios de información, instituidos por la ley No.200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y su reglamento de aplicación.

El presente documento constituye una herramienta de gestión, que cumple con la ley No.200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, donde se reitera el derecho que tiene la ciudadanía al acceso de la información gubernamental, lo cual les permite obtener, evaluar, analizar y juzgar de forma completa los actos

El Manual de Procedimientos es una herramienta necesaria para mantener informado al personal del Servicio Nacional de Salud (SNS), a la vez que conforma uno de los elementos principales del Sistema de Control Interno. Este fomenta el control interno, al contar con sus políticas y procedimientos en forma escrita.

## 2. Objetivo

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

## 3. Alcance

- 3.1 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.

**Inicia:** Este proceso inicia con la solicitud de información por parte del ciudadano.

**Termina:** Realización de encuesta de satisfacción con relación a la calidad de la información recibida por los ciudadanos.

## 4. Definiciones y Siglas

- 4.1 **CEAS:** Centro Especializado de Atención en Salud.
- 4.2 **DIGEIG:** Dirección general de ética e integridad gubernamental.
- 4.3 **LGAIP:** Ley General de Acceso a la Información Pública.
- 4.4 **OAI:** Oficina de Acceso a la Información, 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
- 4.5 **QDRS:** Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias.

M. Al



- 4.6 **RAI:** Responsable de Acceso a la Información, es el responsable de tramitar y facilitar las informaciones requeridas y de ser el canal de comunicación entre la institución, ciudadanos y Ciudadanas.
- 4.7 **SAIP:** Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública.
- 4.8 **SNS:** Servicio Nacional de Salud.
- 4.9 **SRS:** Servicio Regional de Salud.
- 4.10 **Ciudadano:** es la persona que tiene un interés en obtener información sobre las actividades y proyectos que realiza al Servicio Nacional de Salud.

## 5. Normativas

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

## 6. Referencias

- 6.1 OAI-PI-001 Política de Costo por Reproducción de Información Pública.
- 6.2 DSEC-PR-001 Manejo de Quejas.
- 6.3 Guía de operaciones Sistema 311.

## 7. Políticas Generales

### 7.1 Sobre las Solicitudes de Información Pública.

- 7.1.1 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.
- 7.1.2 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. *M. ALG*
- 7.1.3 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.
- 7.1.4 Mensualmente la DIGEIG realizará el monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia del SNS, para lo cual se consideran los siguientes criterios:
- Registro y Actividad



- Eficiencia en respuesta
- Procedimientos y reclamación

7.1.5 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 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

*M. A. Lo*



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.

7.1.6 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.

7.1.7 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.Alo*

7.1.8 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.

## 7.2 De Las funciones de la Oficina de Acceso:

7.2.1 Las funciones de la Oficina de Acceso a la Información son las siguientes, las cuales están atribuidas en el Artículo 11 del Reglamento (Aprobado en Decreto



No. 130-05 de fecha 25 de febrero 2005) de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, Ley No. 200-04 aprobada el 28 de julio 2004:

- Recolectar, sistematizar y difundir la información a que se refiere el Capítulo IV del reglamento;
- Recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información;
- Auxiliar en la elaboración de solicitudes de acceso a la información y, en su caso orientar a los solicitantes respecto de otros organismos, instituciones o entidades que pudieran tener la información que solicitan;
- Realizar los trámites dentro de su organismo, institución o entidad, necesarios para entregar la información solicitada;
- Efectuar las notificaciones a los solicitantes;
- Proponer los procedimientos internos que pudieran asegurar una mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información;
- Llevar un archivo de las solicitudes de acceso a la información, sus antecedentes, tramitación, resultados y costos;
- Elaborar estadísticas y balances de gestión de su área en materia de acceso a la información.
- 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.
- Elaborar, actualizar y poner a disposición de la ciudadanía un índice que contenga la información bajo su resguardo y administración.
- 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.
- Realizar las demás tareas necesarias que aseguren el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información, la mayor eficiencia en su misión y la mejor comunicación entre el organismo, institución o entidad y los particulares.

*M. ALO*

7.3 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 incompleta.	3 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. L.

#### 7.4 De la actualización del Portal de Transparencia:

- 7.4.1 Los responsables de las diferentes áreas del SNS tienen hasta los días 10 de cada mes para entregar las evidencias que den respuesta a la actualización del portal de transparencia requeridas por la OAI.
- 7.4.2 Los días 20 de cada mes (mensualmente) un oficial de acceso a la información actualizara el portal de transparencia.





- 7.4.3 Para dar Cumplimiento a la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y al Decreto No. 130-05 que aprueba su Reglamento de Aplicación, se pone a disposición de los ciudadanos los contenidos de transparencia considerados en esta.
- 7.4.4 A través del portal de transparencia, el SNS garantiza el libre acceso a la información pública de forma completa, veraz y oportuna, a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía.
- 7.4.5 Mensualmente el portal de transparencia será actualizado por el RAI / Oficial de la oficina de libre acceso a la información.
- 7.4.6 Para los casos en el que los resultados del monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia del SNS sea por debajo de los 13 puntos, el RAI debe realizar un informe de caso donde se especifique las razones por la cual se vio afectado el puntaje e indicar cuales mediadas se llevaran a cabo para subsanar evitar futuras ocurrencias.

## 7.5 De las QDRS del Sistema 311

- 7.5.1 El Sistema 311 es el servicio del Gobierno de la República Dominicana cuyo propósito es la canalización de las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos hacia las instituciones u organismos públicos a los que les corresponde dar respuesta a las mismas. Este Sistema 311, cuenta con una plataforma tecnológica que facilita el acceso, registro y seguimiento de los casos de manera segura y confiable.
- 7.5.2 Las quejas, reclamos y/o sugerencias realizadas por los de los ciudadanos mediante el sistema 311, serán tramitados por la Oficina de Acceso a la Información (OAI), quien dará respuesta en un periodo no mayor de 15 días laborables, de acuerdo con lo estipulado en la Guía de operaciones Sistema 311.
- 7.5.3 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.
- 7.5.4 Si el caso excede de los 30 días, sin obtener una respuesta satisfactoria a la solución de este, 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.
- 7.5.5 Un plazo mayor deberá ser justificado por escrito por la institución y ser aprobado por el Ministerio de la Presidencia.

*M.A.C.*



- 7.5.6 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 311, 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.
- 7.5.7 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.
- 7.5.8 De la Realización de Encuesta para el 311**
- 7.5.8.1 Una vez completado el proceso de dar respuesta a casos de respuestas procesadas por la Oficina de Libre Acceso a la Información, el oficial de OAI enviará vía correo el link con la encuesta al solicitante <https://sns.gob.do/transparencia/encuesta-de-satisfaccion/>.
- 7.5.8.2 Trimestralmente, el Oficial de OAI realizará informe con los resultados de la encuesta.
- 7.5.8.3 Para los casos en que los resultados de la encuesta sean negativos, el Encargado de OAI realizará un plan de trabajo con las acciones a tomar para mejorar la satisfacción.

## 8. Responsabilidades

### 8.1 Servicio Nacional de Salud (SNS)

#### 8.1.1 Dirección Ejecutiva

- Aprobar este manual y las modificaciones posteriores que considere pertinentes. *M.A Lo*

#### 8.1.2 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.

#### 8.1.3 RAI, Oficial o Técnico de la Oficina de Acceso a la Información Pública

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



- Analizar y confirmar validez de las solicitudes prórroga excepcional de acceso a la información.
- Recibir, tramitar y dar respuesta a las quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias que se reciban por parte de los ciudadanos.
- Gestionar las informaciones requeridas, generadas en las unidades involucradas para la validación y publicación oportuna.
- Cargar las solicitudes de prórroga excepcional en el SAIP.
- Mantener informado al ciudadano sobre el plazo para respuesta a su solicitud de información.
- Realizar informe de los resultados del Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia.
- Actualizar portal de transparencia.
- Enviar link con encuesta a ciudadanos que soliciten información a través del 311.
- Realizar informe con resultados de la encuesta de satisfacción realizada a los ciudadanos 311.

#### **8.1.4 Todas las Áreas**

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

### **8.2 Servicio Regional de Salud (SRS)**

#### **8.2.1 Oficina de Acceso a la Información**

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

### **8.3 Establecimientos de Salud (EESS)**

#### **8.3.1 Oficina de Acceso a la Información**

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

*M.A.C.*



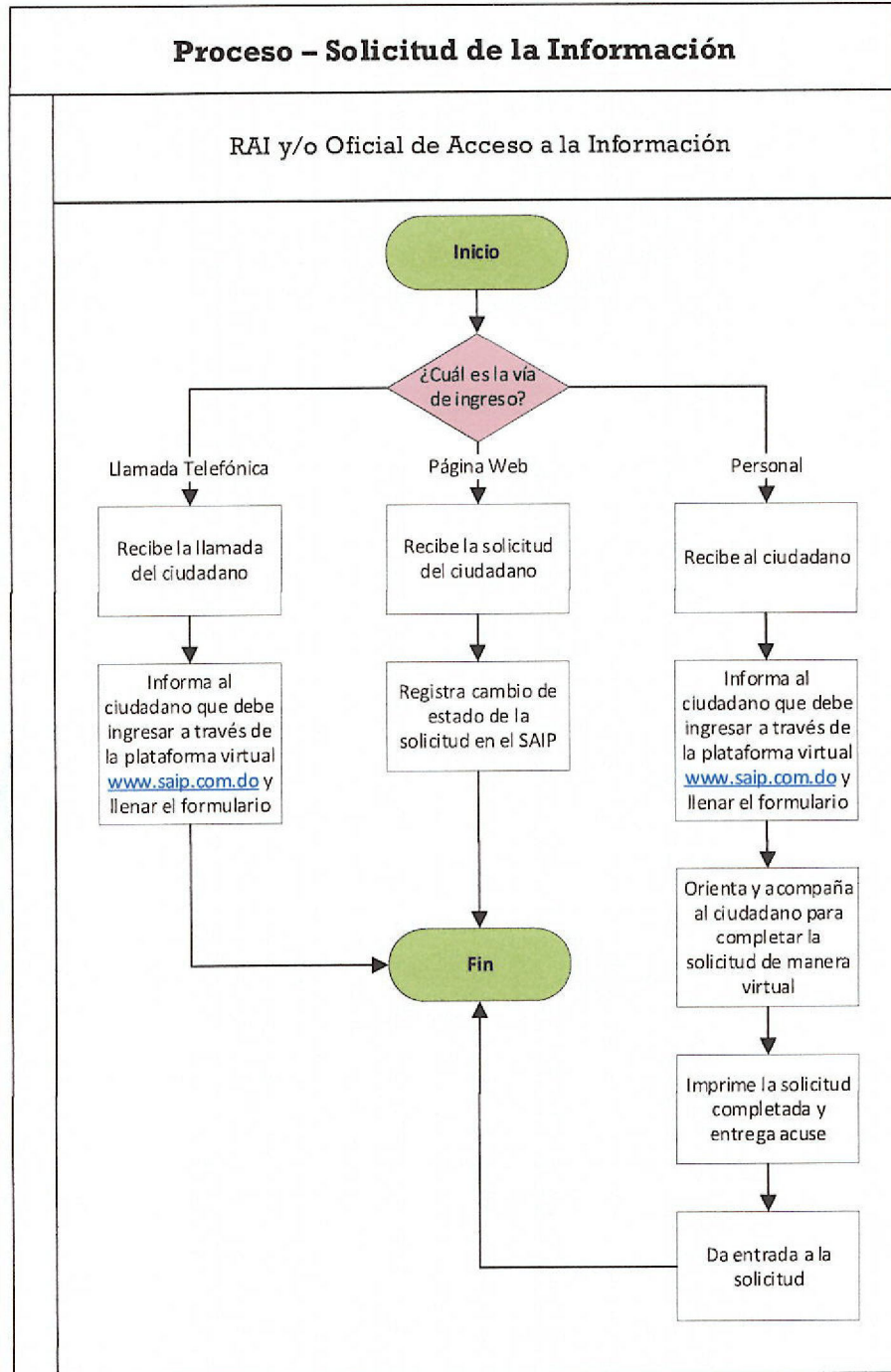
## 9. Descripción de Procedimientos

### 9.1. Descripción del Procedimiento de Solicitud de Información.

Responsable	Acción Y/O Actividades	Registros
RAI y/o Oficial de Acceso a la Información	<p><b>Si la solicitud se presenta vía Llamada Telefónica:</b></p> <p>9.1.1. Recibe la llamada del Ciudadano.</p> <p>9.1.2. Informa al Ciudadano que debe realizar la solicitud en la plataforma virtual <a href="http://www.saip.gob.do">www.saip.gob.do</a> en la cual debe llenar el formulario y este se remite automáticamente al correo de la OAI.</p> <p><b>Si la solicitud se presenta vía portal único SAIP:</b></p> <p>9.1.3. Recibe la solicitud del Ciudadano.</p> <p>9.1.4. Registra cambio de estado de la solicitud en el SAIP y el sistema notifica automáticamente al ciudadano.</p> <p><b>Si la solicitud se presenta vía Personal:</b></p> <p>9.1.5. Recibe al Ciudadano.</p> <p>9.1.6. Informa al Ciudadano que debe realizar la solicitud en la plataforma virtual <a href="http://www.saip.gob.do">www.saip.gob.do</a> en la cual debe llenar el formulario y este se remite automáticamente al correo de la OAI.</p> <p>9.1.7. Orienta y acompaña al Ciudadano para completar la solicitud de manera virtual.</p> <p>9.1.8. Imprime la solicitud completada por el Ciudadano y se le entrega como acuse.</p> <p>9.1.9. Da entrada a la Solicitud.</p>	Documentos o evidencias resultado de las acciones o actividades implementadas

### 9.2. Diagrama de Flujo del Proceso de Solicitud de Información

M. H. L.

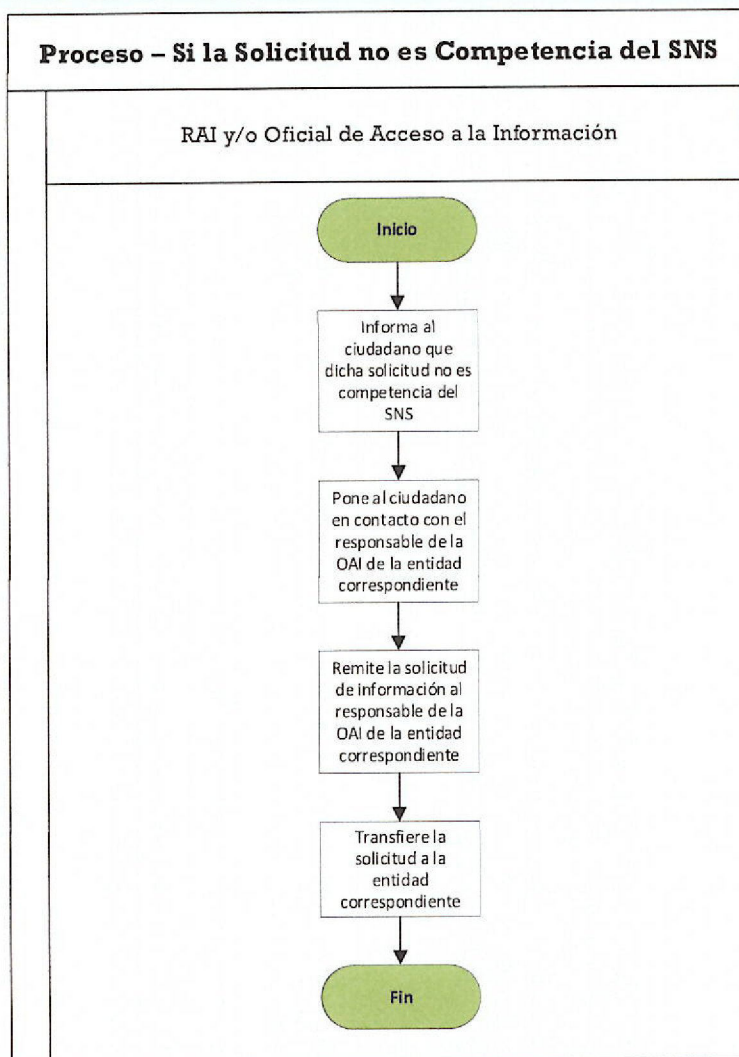


M.A.G.

**9.3. Descripción del Procedimiento Si la Solicitud no Corresponde al SNS**

Responsable	Acción Y/O Actividades	Registros
RAI y/o Oficial de Acceso a la Información	<p>9.3.1. 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>9.3.2. 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>9.3.3. Se Transfiere la solicitud a la entidad correspondiente.</p>	

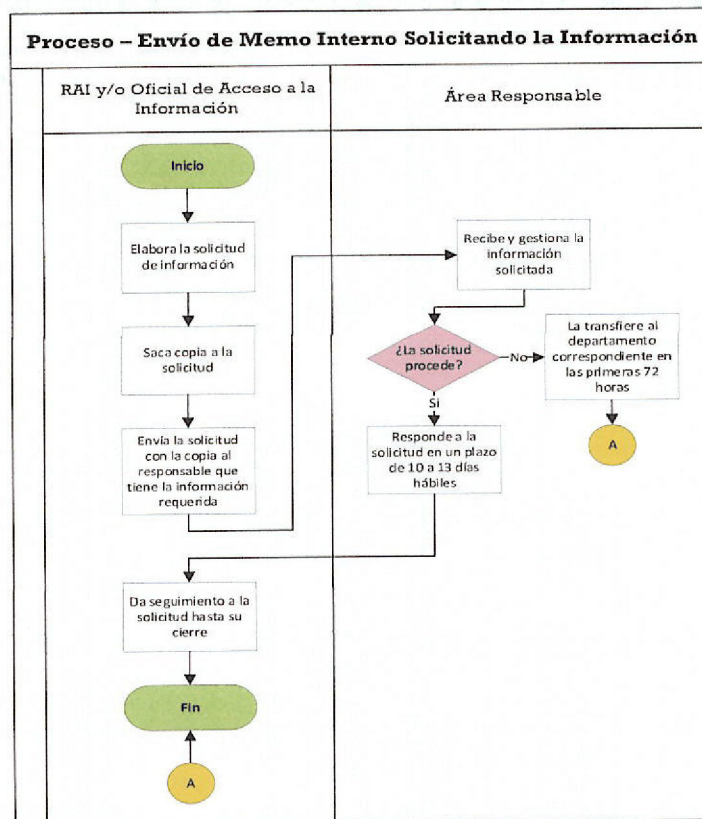
**9.4. Diagrama de Flujo del cuando la Solicitud no Corresponde al SNS**



**9.5. 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>9.5.1. <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>9.5.2. <i>Saca copia a la solicitud.</i></p> <p>9.5.3. <i>Envía la solicitud de información con la copia de la solicitud al responsable que tiene la información requerida por el Ciudadano.</i></p>	Comunicación interna
Área Responsable	<p>9.5.4. <i>Recibe y gestiona las informaciones solicitadas.</i></p> <p>9.5.5. <i>Indica si posee la información o si corresponde transferirla a otro departamento en las primeras 72 horas.</i></p> <p>9.5.6. <i>Responde a la información solicitada en un plazo de 10 a 13 días hábiles.</i></p> <p><b>Nota:</b> <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>9.5.7. <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>	

**9.6. Diagrama de Flujo del Envío de Memo Interno Solicitando la Información**



M.Alo

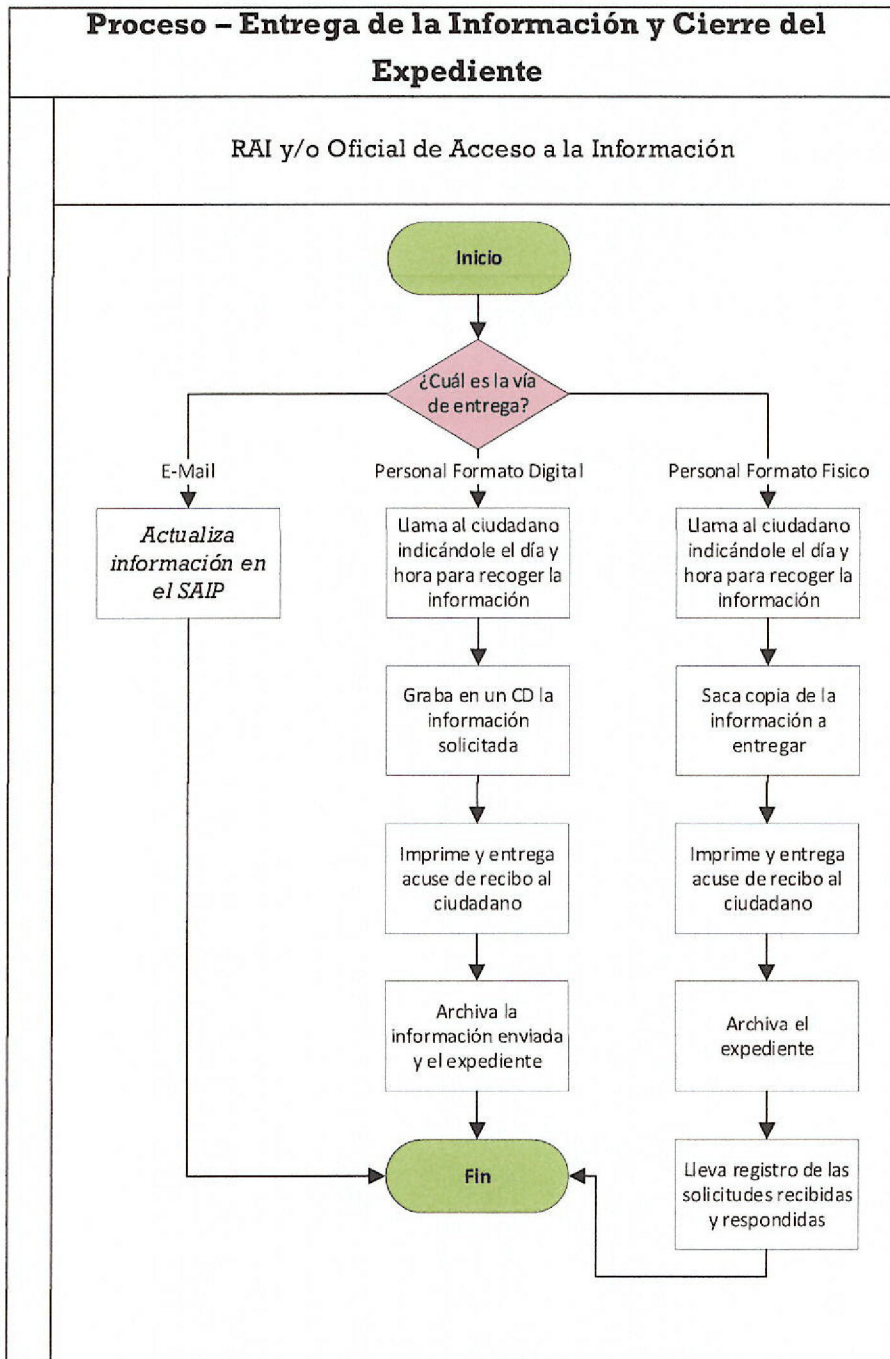
**9.7. Descripción del Procedimiento de la Entrega de la Información y Cierre del Expediente**

Responsable	Acción Y/O Actividades	Registros
<p>RAI y/o Oficial de Acceso a la Información</p>	<p><b>Si se entrega vía SAIP o E-mail:</b></p> <p>9.7.1. Actualiza información en el SAIP. Este genera notificación automática al ciudadano.</p> <p><b>Si se entrega de forma personal en formato Digital:</b></p> <p>9.7.2. Llama al Ciudadano indicándole el día y la hora que puede pasar a recoger la información solicitada.</p> <p>9.7.3. Graba en un CD la información solicitada.</p> <p>9.7.4. Imprime y entrega al Ciudadano la solicitud de información como acuse de recibo.</p> <p>9.7.5. Archiva la información enviada al Ciudadano en la carpeta digital "Control de Solicitudes" correspondiente a la solicitud.</p> <p>9.7.6. Archiva el expediente en la carpeta de "Solicitudes tramitadas y entregadas".</p> <p><b>Nota:</b> 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.</p> <p><b>Si se entrega de forma personal en formato Físico (Impreso):</b></p> <p>9.7.7. Llama al Ciudadano indicándole el día y la hora que puede pasar a recoger la información solicitada.</p> <p>9.7.8. Saca copia a la información a entregar.</p> <p>9.7.9. Imprime y entrega al Ciudadano la solicitud de información como acuse de recibo.</p> <p>9.7.10. Archiva el expediente en la carpeta de "Solicitudes tramitadas y entregadas".</p> <p>9.7.11. Lleva un registro sobre las cantidades de solicitudes recibidas y respondidas.</p> <p><b>Nota:</b> 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.</p>	<p>Correo Electrónico</p>

M.A.G.



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



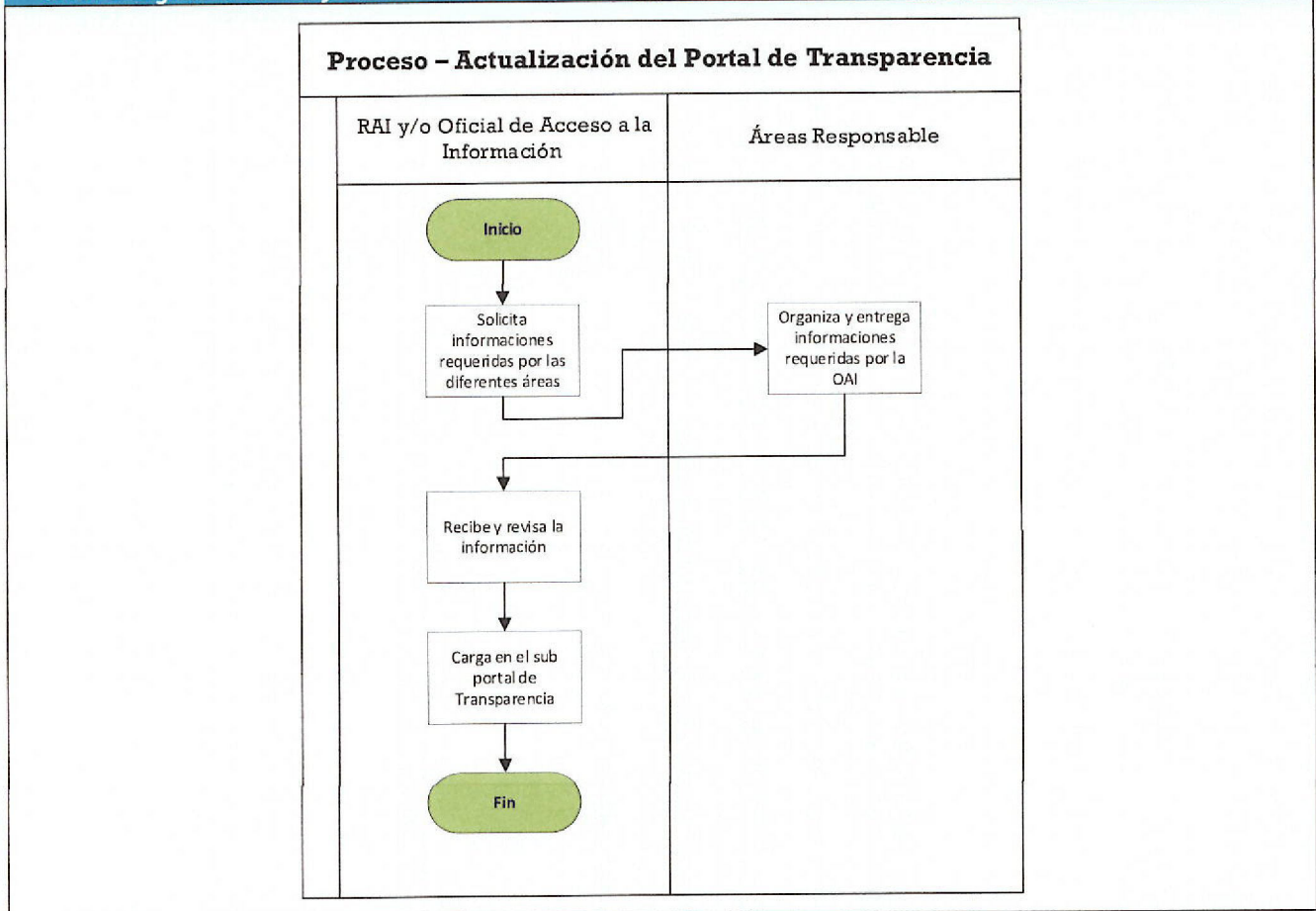
*M.A. Co*



**9.9. Descripción del Procedimiento de Actualización del Portal de Transparencia**

Responsable	Acción Y/O Actividades	Registros
RAI y/o Oficial de Acceso a la Información	<p>9.9.1. <i>Solicita informaciones requeridas por las diferentes áreas con los requerimientos correspondientes.</i></p> <p><b>Nota:</b> <i>Las informaciones deben ser solicitadas (5) días de antelación a que se acabe el mes en curso.</i></p>	<p>Memo</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Matriz de Responsabilidad Informativa</p>
Área Responsable	<p>9.9.2. <i>Organiza y entrega informaciones requeridas por la OAI.</i></p> <p><b>Nota:</b> <i>Las informaciones deben ser suministradas a OAI dentro de los primero 10 días de cada mes.</i></p>	
RAI y/o Oficial de Acceso a la Información	<p>9.9.3. <i>Recibe y revisa información.</i></p> <p>9.9.4. <i>Carga en Sub-Portal de Transparencia según requerimiento de la Ley 200-04 y su Resolución 02-2021 a más tardar el día 20 de cada mes.</i></p>	

**9.10. Diagrama de Flujo del Proceso de Actualización del Portal de Transparencia**



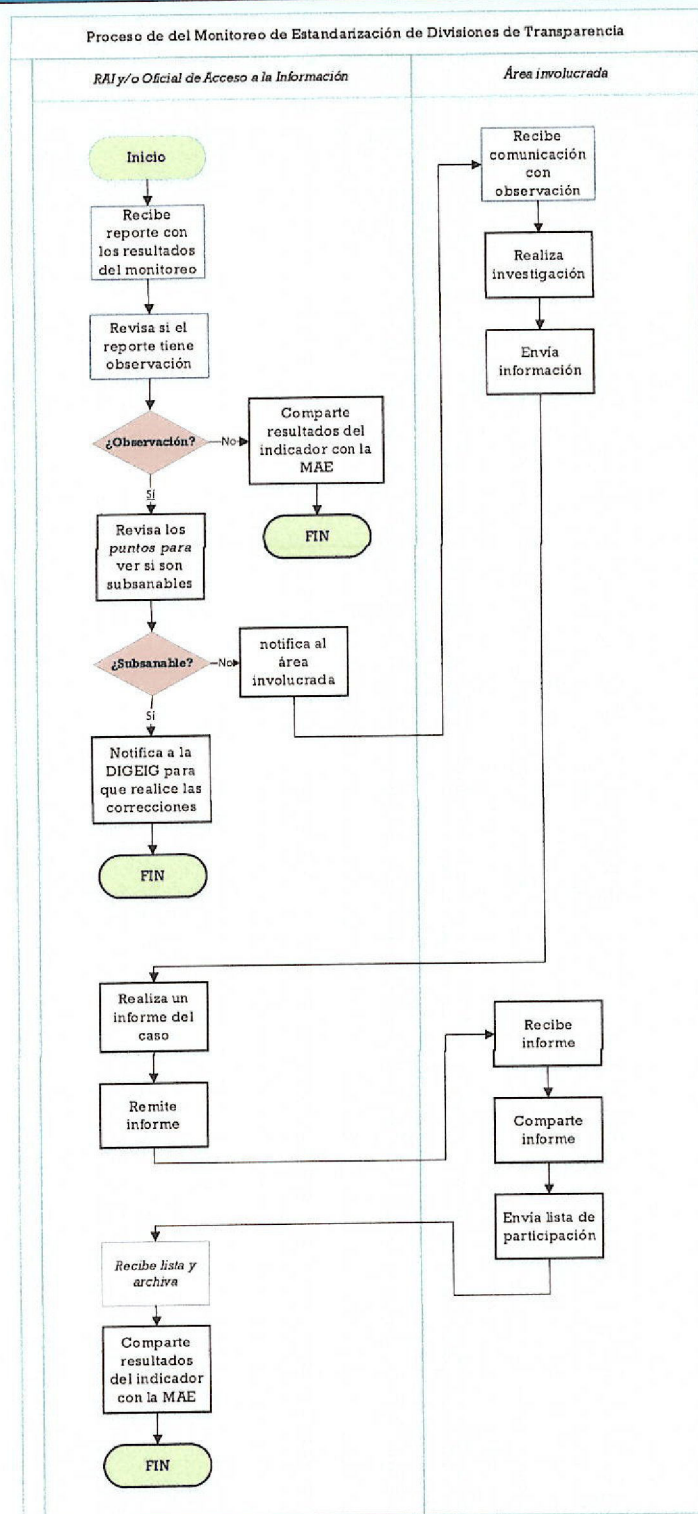
**9.11. Descripción del Procedimiento del Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia**

Responsable	Acción Y/O Actividades	Registros
RAI y/o Oficial de Acceso a la Información	<p>9.11.1. Recibe reporte con los resultados del monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia.</p> <p>9.11.2. Revisa si el reporte tiene alguna observación</p> <p>9.11.3. Si No tiene observación, termina el proceso.</p> <p>9.11.4. Si tiene alguna observación, revisan los puntos para ver si son subsanables.</p> <p>9.11.5. Si son subsanables, se notifica a la DIGEIG para que realice las correcciones de lugar.</p> <p>9.11.6. Si no son subsanables, notifica al área involucrada para realizar la investigación del caso.</p>	Correo electrónico
Área involucrada	<p>9.11.7. Recibe comunicación con la observación.</p> <p>9.11.8. Realiza investigación del caso junto con el RAI y/o Oficial de Acceso a la Información.</p> <p>9.11.9. Remite investigación.</p>	Comunicación
RAI y/o Oficial de Acceso a la Información	<p>9.11.10. Realiza un informe del caso, donde se incluya la causa raíz y las acciones a tomar.</p> <p>9.11.11. Remite informe al área involucrada y demás áreas para evitar recurrencia.</p>	Informe
Área involucrada	<p>9.11.12. Recibe informe</p> <p>9.11.13. Comparte informe con todos los colaboradores del área.</p> <p>9.11.14. Envía lista de participación al RAI y/o Oficial de Acceso a la Información</p>	Informe GC-FO-001 Lista de Participación para Actividades
RAI y/o Oficial de Acceso a la Información	<p>9.11.15. Recibe lista de participación y archiva evidencias.</p> <p>9.11.16. Comparte resultados del indicador de transparencia con la MAE en la reunión de Autoevaluación del Sistema de Gestión de Calidad y del Control Interno</p>	Informe GC-FO-002 Acta de Reunión

M.A.G.



### 9.12. Diagrama de Flujo del Proceso de Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia



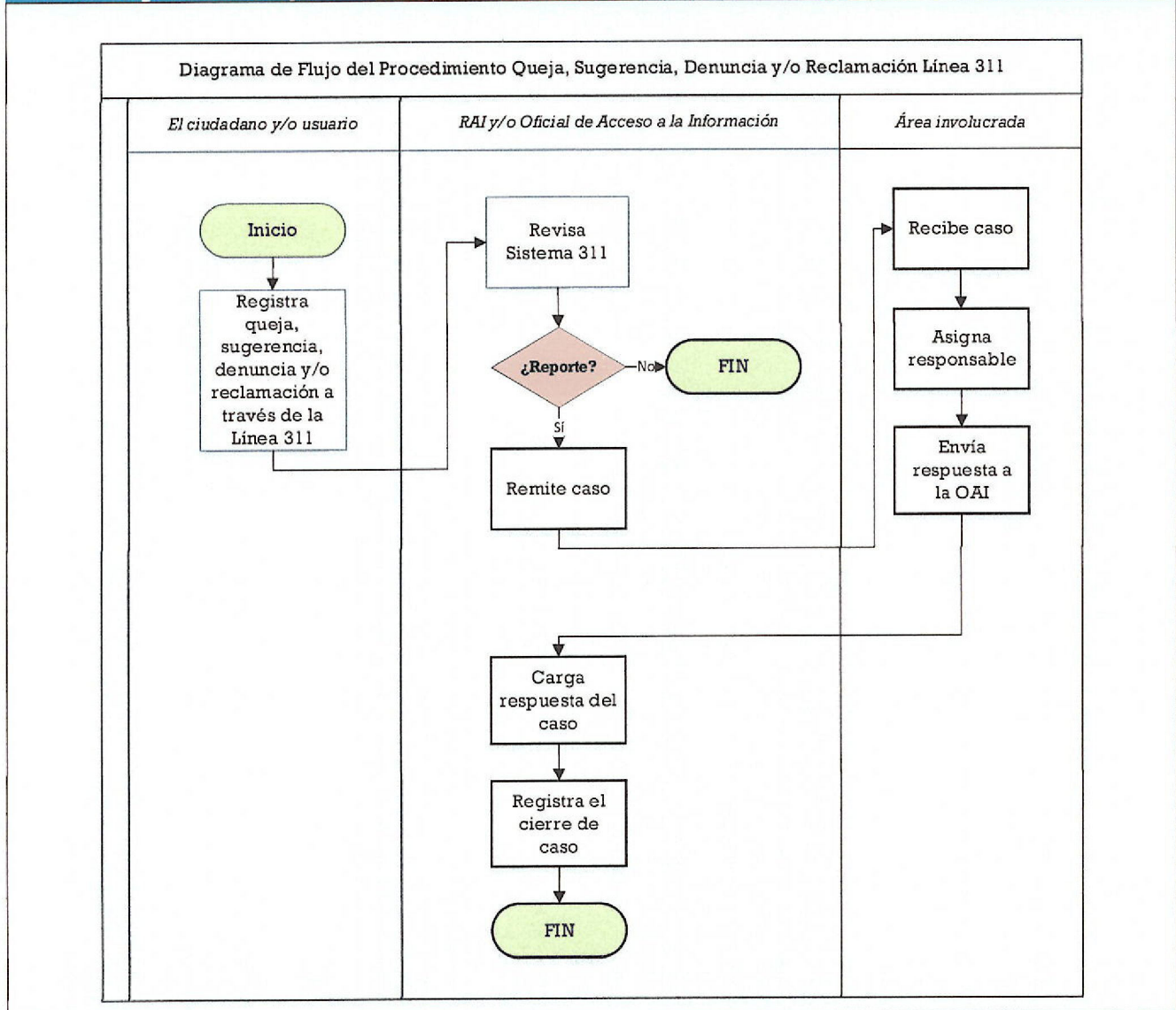
M. A. C.



**9.13. Descripción del Procedimiento Queja, Sugerencia, Denuncia y/o Reclamación Línea 311**

Responsable	Acción Y/O Actividades	Registros
El ciudadano y/o usuario	9.13.1. Registra queja, sugerencia, denuncia y/o reclamación a través de la Línea 311.	
RAI y/o Oficial de Acceso a la Información	9.13.2. Revisa diariamente el Sistema 311 y canaliza los casos registrados. 9.13.3. Remite el caso, vía correo electrónico, al área correspondiente para su revisión, solución y respuesta.	
Área involucrada	9.13.4. Recibe caso. 9.13.5. Asigna responsable para solución y respuesta. 9.13.6. Envía respuesta a la OAI en el plazo asignado.	
RAI y/o Oficial de Acceso a la Información	9.13.7. Carga respuesta del caso. 9.13.8. Registra el cierre de caso	

**9.14. Diagrama de Flujo del Proceso de Queja, Sugerencia, Denuncia y/o Reclamos Línea 311**



M.A.L



**10. Instrumentos/Documentos**

N/A

**11. Período de Retención**

<b>Nota: Uso exclusivo del Departamento de Calidad en la Gestión.</b>			
<b>Serie documental</b>	<b>Permanencia en Archivo de Gestión</b>	<b>Permanencia en Archivo Central</b>	<b>Observaciones</b>
Manuales de normas, procedimientos y políticas	4 años	10 años	La permanencia en archivo de gestión es prolongada pues se revisa y actualiza constantemente, aunque se considera con valor permanente, por lo que transcurrido su tiempo de retención deberá ser transferido al Archivo Histórico.
<b>Conforme al GC-MA-002 Manual de Procedimientos para el Control de Documentos:</b>			
7.14 Para los casos en que las documentaciones se manejen de forma digital, el tiempo de conservación de la información documentada será de tres (3) años.			
7.16 Los documentos obsoletos en formato digital se guardan en una carpeta interna del Departamento de Calidad en la Gestión.			

**12. Historial de Cambios**

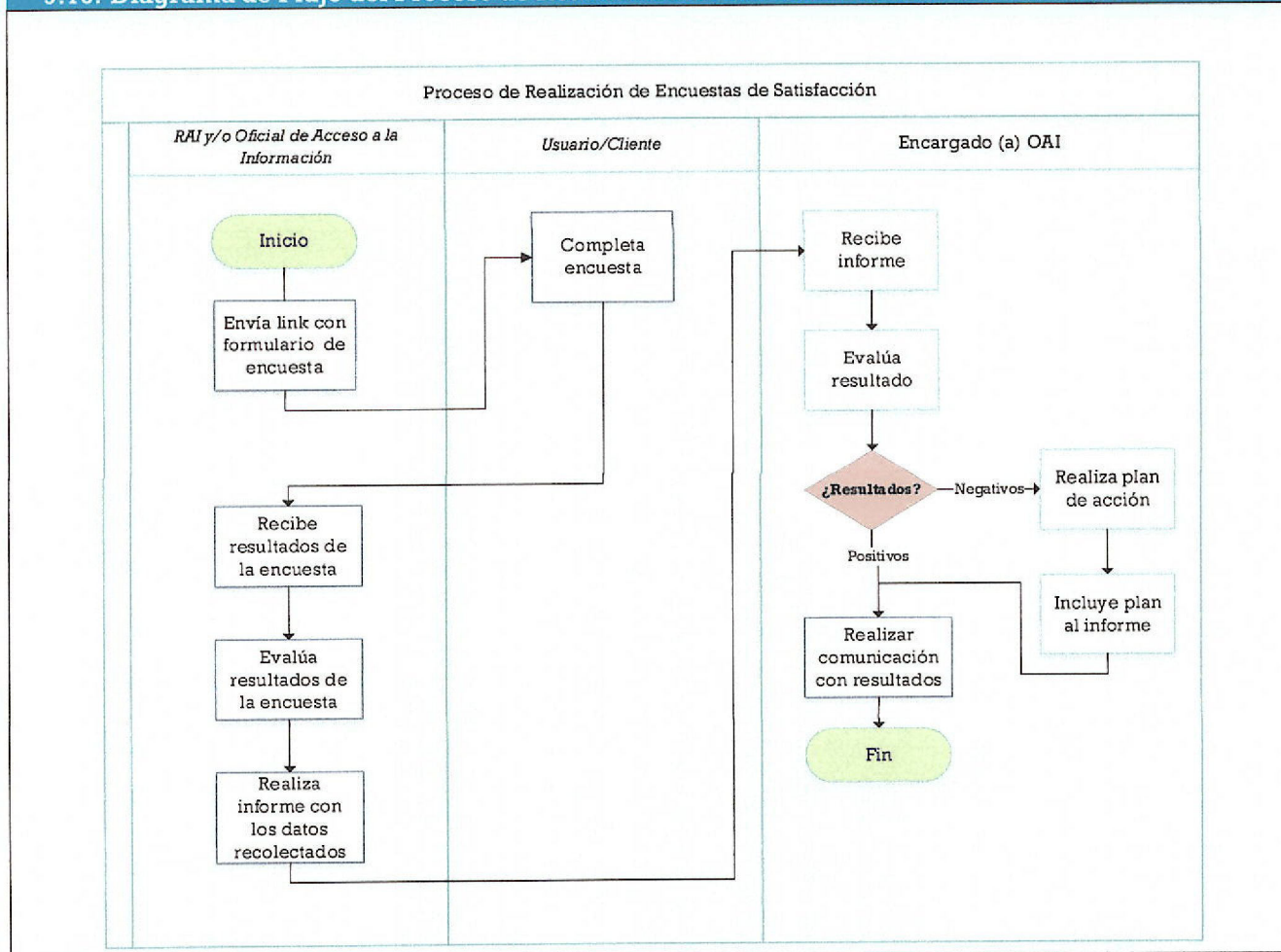
<b>Nota: La sección de historial de cambios se refiere al histórico de todos los cambios que ha sufrido el documento y su administración es responsabilidad del departamento de calidad en la gestión.</b>		
<b>Versión</b>	<b>Fecha de aprobación</b>	<b>Descripción de cambios</b>
VI	24/08/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En el punto 1.1:</b> Se modificó el contenido de la instrucción.</li> <li>• <b>En el punto 2.1:</b> Se replanteó la instrucción para que el objetivo se refiera al propósito del procedimiento y no del documento.</li> <li>• <b>En el punto 3.1:</b> Se modificó la estructura de redacción del alcance, incluyendo los términos inicia y termina, para dar mayor precisión sobre el alcance del manual.</li> <li>• <b>En el punto 4.1:</b> Se incluyó en la instrucción la característica de que las definiciones ayuden a un mejor entendimiento por parte del lector.</li> <li>• <b>En el punto 7:</b> Se modificó la redacción en forma y se agregó la palabra condiciones.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inclusión de las políticas para realizar la encuesta de satisfacción a los ciudadanos.</li> </ul> </li> <li>• <b>En el punto 8:</b> En el contenido de la instrucción se agregó la palabra cargos para complementar la definición.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>En el punto 8.1,</b> inclusión de las responsabilidades del Oficial / Técnico de la Oficina de Acceso a la Información Pública</li> </ul> </li> <li>• <b>En los puntos 9.1, 9.2, 9.3 y 9.4:</b> Se modificó el contenido del título de esta sección y se modificó la forma de la redacción de la instrucción.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>En el punto 9.11,</b> inclusión de la definición del procedimiento de realización de encuesta de satisfacción y su diagrama de flujo.</li> </ul> </li> <li>• <b>En el punto 10:</b> Se modificó el título de anexos, por el de Instrumentos/documentos y se replanteó el contenido de la instrucción.</li> <li>• <b>En el punto 11:</b> Se agregó esta sección de Período de Retención.</li> <li>• <b>En el punto 12:</b> Se agregó esta sección de Historial de Cambios.</li> </ul>

*M. AL*

### 9.15. Procedimiento de Realización de Encuestas de Satisfacción Línea 311

Responsable	Acción Y/O Actividades	Registros
RAI y/o Oficial de Acceso a la Información	Una vez los requerimientos del usuario sean respondidos.  9.11.1. Envía link con formulario de encuesta al correo del solicitante. <a href="https://sns.gob.do/transparencia/encuesta-de-satisfaccion/">https://sns.gob.do/transparencia/encuesta-de-satisfaccion/</a>	Informe de Resultado de la encuesta.
Usuario/Ciente	9.11.2. Se encargará de responder la encuesta enviada con el fin de identificar puntos de mejora dentro del servicio brindado.	Plan de acción
RAI y/o Oficial de Acceso a la Información	9.11.3. Recibir los resultados de la encuesta. 9.11.4. Evalúa las calificaciones de dichas encuestas. 9.11.5. Trimestralmente, se realizará un informe con los datos recolectados de las encuestas.	
Responsable de OAI	9.11.6. Recibe informe. 9.11.7. Evalúa las calificaciones de dichas encuestas y si alguna resulta ser negativa, se definirá un plan de acción para mejorar las funciones. 9.11.8. Realizar comunicación con resultados de los informes al SNS para realizar controles de avance.	

### 9.16. Diagrama de Flujo del Proceso de Realización de Encuestas de Satisfacción Línea 311



M.A.C.



		<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Cambios generales en el instructivo:</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Se corrigió la codificación del documento.</li><li>○ Se eliminó de la sección informativa de la primera página lo referente a: <i>Distribución, Control de Emisión y las Direcciones/Dependencias</i> involucradas.</li><li>○ Se sustituyó el nombre del departamento de Calidad Institucional por el Calidad en la Gestión en todas las secciones que aplicaba.</li><li>○ Se modificó el contenido de la nota al final de este documento adaptada a la nueva plantilla propuesta en esta versión 2.</li><li>○ Actualización del formato.</li></ul></li></ul>
--	--	--

M. A. Lo

DOCUMENTO CONTROLADO SGC