GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MIGRACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN (OAI) DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN.

- P-7.5-70 Procedimiento para la Gestión de Solicitud de Información.
- P-7.5-71 Procedimiento para la Asistencia sobre Acceso a la Información.
- P-7.5-114 Procedimiento Actualización Portal de Transparencia Institucional.
- P-7.5-115 Procedimiento sobre Quejas, Sugerencias y/o Denuncias.
- P-8.2.4-01 Procedimiento para Medición de la Satisfacción de los Usuarios en la Oficina de Libre Acceso a la Información.

Enrique García
Director General de Migración

DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN
Dirección General
Santo Domingo, D.N.

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Elaborado por: Enc. Calidad de la Gestión	Revisado por: Director Planificación y Desarrollo	Aprobado por: Director General

MODIFICACIONES INTRODUCIDAS:

- Acápite 5.- Referencias Norma UNE-EN-ISO 9001:2015: **Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos (en adelante, ISO 9001: 2015).**
- Resolución de información clasificada DGM.-01-2019.

6.7 Herramientas: Se incluyó el uso de la flota telefónica.

6.8 Control

La siguiente tabla presenta los mecanismos de control utilizados en el procedimiento:

Mecanismo	Control
Firma del Director	Controla la autorización o rechazo de la solicitud a decisión del Director General de Migración como máxima autoridad de la DGM.
Sello del Director General de Migración	Controla el trámite de información al solicitar y remitir las informaciones pertinentes de los diferentes departamentos de la DGM.
Sello de la Oficina de libre acceso a la información publica	Controla la recepción de la información del solicitante de manera presencial.

31/08/2021 Se cambió el logo institucional.

1. OBJETO

Este documento tiene el fin de definir cómo gestionar la solicitud de información en la oficina de libre acceso a la información en el marco del sistema de la calidad definido, desarrollado e implantado por la Dirección General de Migración.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación específicamente desde la recepción de la solicitud de información hasta la entrega de la misma al solicitante, por la oficina de libre acceso a la información de la Dirección General de Migración.

3. RESPONSABILIDADES

El área responsable de la correcta aplicación del procedimiento es la Dirección General, representada por el encargado de la oficina de libre acceso a la información.

La tabla siguiente proporciona una orientación acerca de la responsabilidad por posición de los responsables del procedimiento.

Responsable	Responsabilidades
Director General de Migración	-Supervisar las operaciones. -Hacer toma de decisiones. -Autorizar o rechazar solicitudes.
Encargado	-Recibir las solicitudes. -Tramitar la documentación. -Entregar los documentos al solicitante. -Dar seguimiento a solicitudes.

4. DEFINICIONES

La tabla siguiente presenta los conceptos y definiciones utilizados en el procedimiento.

Término	Definición
Gestión de Solicitud de Información	Es el trámite de gestionar la solicitud de información realizada por un usuario externo o interno de la DGM. Este conlleva desde la recepción, el seguimiento hasta la entrega final de la documentación solicitada.
DGM	Siglas de “Dirección General de Migración ”
Poder	Autorización escrita, de carácter legal que otorga autorización para realizar gestiones por parte del apoderante hacia el apoderado.
Acata o Expediente	Todos aquellos documentos conservados o grabados de manera escrita, óptica, acústica o de cualquier otra forma, que cumplan fines u objetivos de carácter público. No se considerarán actas o expedientes aquellos borradores o proyectos que no constituyen documentos definitivos y que por tanto no forman parte de un procedimiento administrativo.
Informaciones	Cualquier tipo de documentación financiera relativa al presupuesto público o proveniente de instituciones financieras del ámbito privado que sirva de base a una decisión de naturaleza administrativa, así como las minutas de reuniones oficiales.

5. REFERENCIAS

- Norma UNE-EN-ISO 9001:2015: **Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos (en adelante, ISO 9001: 2015).**
- Manual de la Calidad, Capítulo 7 Prestación del Servicio.
- P-4.2.3-01 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y LOS DATOS
- P-4.2.3-02 PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

- P-4.2.4-01 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS
- Ley No. 285-04General de Migración
- Ley No. 200-04 General de Libre Acceso a la Información Pública
- Dec. No. 631-11 Art. 49. Reglamento de Aplicación de la Ley General de Migración.
- Resolución de información clasificada DGM.-01-2019.

6. GENERAL

6.1 Derecho de acceso a la información pública.

Toda persona tiene derecho a solicitar y a recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna, de cualquier órgano del Estado Dominicano, y de todas las sociedades anónimas, compañías anónimas o compañías por acciones con participación estatal, incluyendo:

a) Organismos y entidades de la administración pública centralizada;

b) Organismos y entidades autónomas y/o descentralizadas del Estado, incluyendo el Distrito Nacional y los organismos municipales;

c) Organismos y entidades autárquicas y/o descentralizadas del Estado;

d) Empresas y sociedades comerciales propiedad del Estado;

e) Sociedades anónimas, compañías anónimas y compañías por acciones con participación estatal.

f) Organismos e instituciones de derecho privado que reciban recursos provenientes del presupuesto nacional para la consecución de sus fines.

g) El Poder Legislativo, en cuanto a sus actividades administrativas.

h) El Poder Judicial, en cuanto a sus actividades administrativas.

Nota: El requerimiento será entregado al solicitante siempre y cuando este acceso no afecte la seguridad nacional, el orden público, la salud o la moral pública o el derecho a la privacidad e intimidad de un tercero o el derecho a la reputación de los demás.

6.2 Deberes de la DGM frente al solicitante.

Será obligatorio para el Estado Dominicano y todos sus poderes, organismos y entidades públicas:

1. brindar la información que esta ley establece con carácter obligatorio y de disponibilidad de actualización permanente y las informaciones que fueran requeridas en forma especial por los interesados.

2. Las máximas autoridades están obligadas a establecer una organización interna, de tal manera que se sistematice la información de interés público, tanto para brindar acceso a las personas interesadas, como para su publicación a través de los medios disponibles.

3. Rendir información a quien la solicite, se extiende a todo organismo legalmente constituido o en formación, que sea destinatario de fondos públicos, incluyendo los partidos políticos constituidos o en formación, en cuyo caso la información incluirá la identidad de los contribuyentes, origen y destino de los fondos de operación y manejo.

4. Disponer la informatización y la incorporación al sistema de comunicación por internet o a cualquier otro sistema similar que en el futuro se establezca, de todos los organismos públicos centralizados y descentralizados del Estado, incluyendo el Distrito Nacional y los Municipios, con la finalidad de garantizar a través de éste un acceso directo del público a la información del Estado.

6.3 Tipo de información a ofrecer:

La Administración Pública, tanto centralizada como descentralizada, así como cualquier otro órgano o entidad que ejerza funciones públicas o ejecute presupuesto públicos, tienen la obligación de proveer la información contenida en :

- Documentos escritos
- Fotografías
- Grabaciones
- Soportes magnéticos o digitales
- Cualquier otro formato y que haya sido creada u obtenido por ella o que se encuentre en su posesión y bajo su control.

6.4 Requisitos para hacer solicitud de información.

Los requisitos necesarios hacer solicitud de información y, posteriormente, gestionar el trámite de la misma, son:

a) Nombre completo y calidades de la persona que realiza la gestión.

b) Identificación clara y precisa de los datos e informaciones que requiere.

c) Identificación de la autoridad pública que posee la información.

d) Motivación de las razones por las cuales se requieren los datos e informaciones solicitadas.

e) Lugar o medio para recibir notificaciones.

La tabla siguiente proporciona una orientación acerca de la necesidad de los documentos:

Categoría		
Requerida	**Opcional**	**Requisito**
X		Nombre completo y calidades de la persona que realiza la gestión.
X		Identificación clara y precisa de los datos e informaciones que requiere.
X		Identificación de la autoridad pública que posee la información.
	X	Motivación de las razones por las cuales se requieren los datos e informaciones solicitadas.
X		Lugar o medio para recibir notificaciones.

6.5 Plazo para entregar la información.

Situación	Tiempo
Toda solicitud de información requerida en los términos de la presente ley.	15 días hábiles
En los casos que medien circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada.	Prorroga de 10 días hábiles

Nota: el órgano requerido deberá, mediante comunicación firmada por la autoridad responsable, antes del vencimiento del plazo de quince (15) días, comunicar las razones por las cuales hará uso de la prórroga excepcional.

6.6 Costos de solicitud.

El costo que el solicitante deberá de pagar por la solicitud, será directamente proporcional al gasto que la institución deberá incurrir (fuera de lo presupuestado) para reproducir la información requerida.

Tipo de solicitud	Costo
El acceso público a la información, en tanto no se requiera la reproducción de la misma.	Gratuito
En todo caso de que la búsqueda de información represente un gasto significativo para la institución.	Tomando como base el costo del suministro de la información.

6.6 Limitaciones al acceso en razón de intereses preponderantes.

6.6.1 Intereses públicos.

Debido a su naturaleza e importancia para el interés público, existen informaciones que serán restringidas en su acceso, según las siguientes limitaciones:

a) 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;

b) Cuando la entrega extemporánea de la información pueda afectar el éxito de una medida de carácter público.

c) Cuando se trate de información que pudiera afectar el funcionamiento del sistema bancario o financiero.

d) 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.

e) Información clasificada "secreta" en resguardo de estrategias y proyectos científicos, tecnológicos, de comunicaciones, industriales, comerciales o financieros y cuya revelación pueda perjudicar el interés nacional;

f) Información cuya difusión pudiera perjudicar estrategia del Estado en procedimientos de investigación administrativa; g) 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.

h) 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.

i) 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 en razón de 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.

j) Información sobre la cual no se pueda vulnerar el secreto impuesto por leyes o decisiones judiciales o administrativas en casos particulares.

k) Información cuya divulgación pueda dañar o afectar el derecho a la intimidad de las personas o poner en riesgo su vida o su seguridad.

l) Información cuya publicidad pusiera en riesgo la salud y la seguridad pública, el medio ambiente y el interés público en general.

6.6.1 Intereses privados:

La solicitud de información hecha por los interesados podrá ser rechazada cuando pueda afectar intereses y derechos privados preponderantes, 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.

Nota: Cuando el acceso a la información dependa de la autorización o consentimiento de un tercero protegido por derechos de reservas o de autodeterminación informativa en los términos de los puntos anteriores, podrá entregarse la información cuando haya sido dado el consentimiento expreso por parte del afectado. Este consentimiento también podrá ser solicitado al afectado por la administración cuando así lo solicite el peticionario o requeriente. Si en el plazo de quince (15) días o de veinticinco (25) días, en el caso que se haya optado por la prórroga excepcional, no hay demostración frente a la administración requerida de que se haya dado el consentimiento al que se refiere este artículo, se considerará, para todo efecto legal, que dicho consentimiento ha sido denegado.

6.7 Herramientas:

La siguiente tabla presenta las herramientas utilizadas durante el proceso y sus funciones:

Herramientas	Función
Computadora	Para la búsqueda de informaciones.
Impresora	Para la impresión de documentación a entregar.
Sello	Para sellar la documentación aprobada para su entrega.
Flota telefónica	Para realizar las llamadas necesarias para la gestión.

6.8 Control

La siguiente tabla presenta los mecanismos de control utilizados en el procedimiento:

Mecanismo	Control
Firma del Director	Controla la autorización o rechazo de la solicitud a decisión del Director General de Migración como máxima autoridad de la DGM.
Sello del Director General de Migración	Controla el trámite de información al solicitar y remitir las informaciones pertinentes de los diferentes departamentos de la DGM.
Sello de la Oficina de libre acceso a la información publica	Controla la recepción de la información del solicitante de manera presencial.

7. DESARROLLO

7.0 Inicio

En un inicio el solicitante debe hacer solicitud formal de la información o documentación requerido, cumpliendo con todos los datos requeridos en el punto 6.4 del presente documento.

7.1 Recepción de solicitud. (Oficina de Libre Acceso a la Información)

Recibe la solicitud en la Oficina de Libre Acceso a la Información con los datos requeridos en el punto 6.4 del presente documento.

Nota: Si la solicitud no contiene todos los datos requeridos, la Administración deberá hacérselo saber al solicitante a fin de que corrija y complete los datos, para ello contará el ciudadano con el apoyo de la oficina correspondiente designada por el órgano de la Administración para recibir las solicitudes.

7.2 Remisión de solicitud (Oficina de Libre Acceso a la Información)

Después de recibir la solicitud, esta es tramitada al despacho del Director General de Migración para su autorización.

7.3 Autorización de solicitud (Director General de Migración)

El Director General de Migración, como máxima autoridad de la institución, es el único que puede autorizar o rechazar una solicitud.

Al autorizarla, refiere la misma al departamento correspondiente de la institución, a fin de que este busque los datos requeridos.

En caso de que la solicitud deba ser rechazada por alguna de las razones previstas en la ley 200-04 de libre acceso a la información pública, este rechazo debe ser comunicado al solicitante en forma escrita en un plazo de cinco (5) días laborables, contados a partir del día de la recepción de la solicitud.

Fin procedimiento.

7.4 Control (Director General de Migración)

La autorización o rechazo, es controlada por medio de la firma y sello del Director General de Migración. Luego procede con la remisión de la solicitud donde corresponde.

7.5 Remisión al departamento correspondiente (Director General de Migración)

Si la solicitud fue rechazada, esta es dirigida a la Oficina de Libre Acceso a la Información para que se haga entrega formal del rechazo.

Con la solicitud aprobada, la remisión corresponde al departamento que mantiene o domina la información solicitada.

7.6 Investigación de datos (Departamento correspondiente)

Con la solicitud, el departamento investiga la información requerida. Una vez que la información esté completa, esta debe volver al Director General de Migración para ser remitida a la Oficina de Libre Acceso a la Información.

7.7 Entrega al Director General de Migración (Departamento correspondiente)

Luego de recibir la información, el Director General de Migración autoriza o rechaza su entrega por medio de la Oficina de Libre Acceso a la Información.

7.8 Autorización de entrega (Director General de Migración)

El Director General de Migración, como máxima autoridad de la institución, es el único que puede autorizar o rechazar entregar la información suministrada por el departamento correspondiente.

Al autorizarla, refiere la misma a la Oficina de Libre Acceso a la Información para su entrega final.

En caso de que la información deba ser corregida, es devuelta al departamento que la suministró para su respectiva corrección.

7.9 Control (Director General de Migración)

La autorización o rechazo, es controlada por medio de la firma y sello del Director General de Migración. Luego procede con la remisión de la información a la Oficina de Libre Acceso a la Información.

7.10 Entrega de información (Oficina de Libre Acceso a la Información)

Con la información autorizada por el Director General de Migración, procede a hacer entrega de la misma al usuario por la vía acordada.

Nota: La institución debe entregar información sencilla y accesible a los ciudadanos sobre los trámites y procedimientos que éstos deben agotar para solicitar las informaciones que requieran, las autoridades o instancias competentes, la forma de realizar la solicitud, la manera de diligenciar los formularios que se requieran, así como de las dependencias antes las que se puede acudir para

solicitar orientación o formular quejas, consultas o reclamos sobre la prestación del servicio o sobre el ejercicio de las funciones o competencias a cargo de la entidad o persona que se trate.

7.11 Registro de entrega (Oficina de Libre Acceso a la Información)

Con los datos del solicitante y la información solicitada, procede a hacer registro de la entrega. Con los fechas de solicitud y de entrega.

Fin procedimiento.

8. REGISTROS

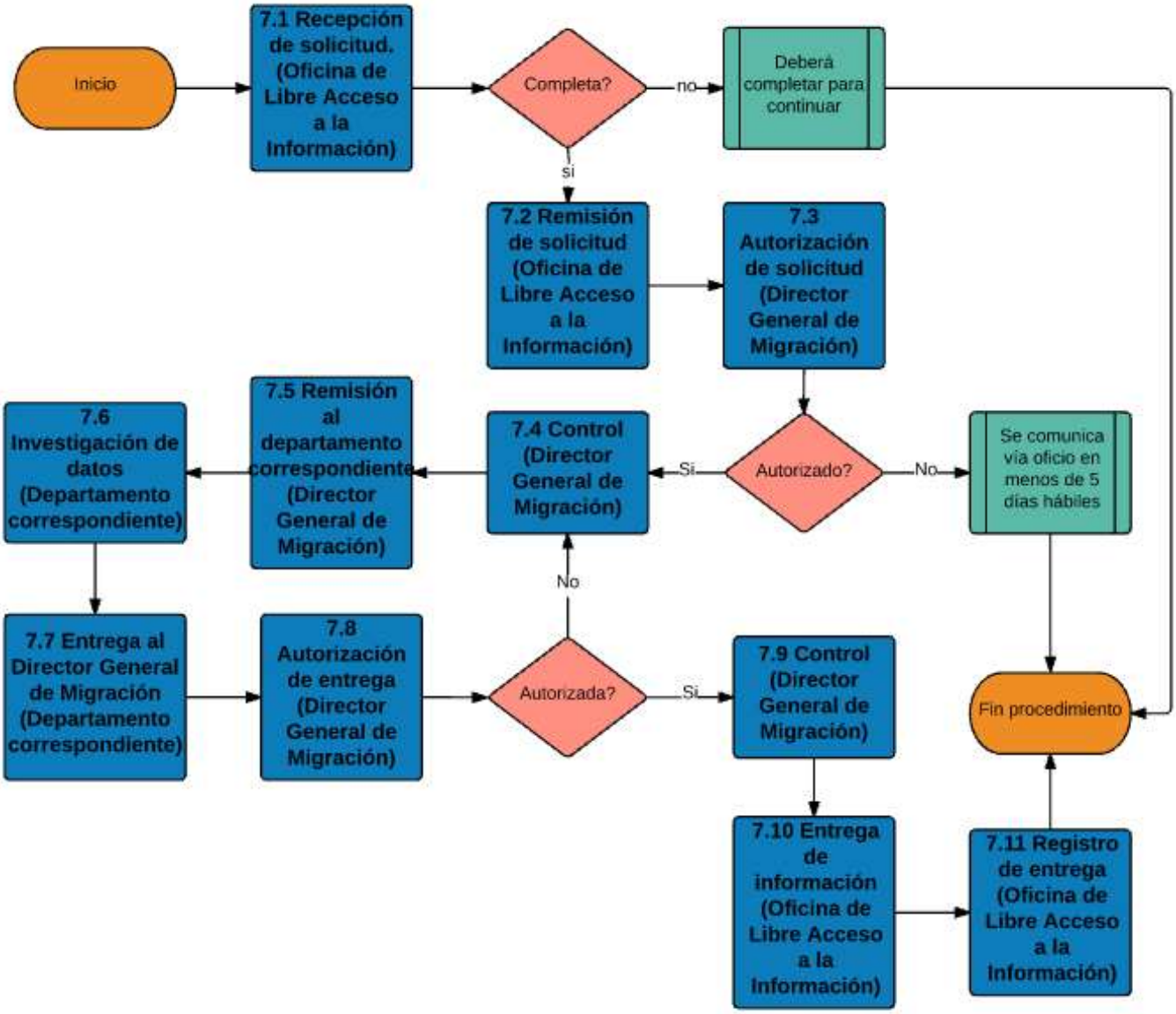
DOCUMENTO	SISTEMATICA DE ARCHIVO
Registro de entrega	Es adjuntado al expediente.
Solicitud	Es adjuntada al expediente.
Copia de información	Es adjuntada al expediente.
Expediente	Es archivado por orden cronológico.

9. ANEXOS

Anexo A: Diagrama de Flujo para la Gestión de Solicitud de Información.

Anexo A

Diagrama de Flujo



PROCEDIMIENTO PARA LA ASISTENCIA SOBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Elaborado por: Enc. Calidad de la Gestión	Revisado y aprobado por: Director Planificación y Desarrollo	Aprobado por: Director General

MODIFICACIONES INTRODUCIDAS:

Acápite 5.- **REFERENCIAS**

- Norma UNE-EN-ISO 9001:2015: **Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos (en adelante, ISO 9001: 2015).**

Acápite .- 6.5 Herramientas:

La siguiente tabla presenta las herramientas utilizadas durante el proceso y sus funciones:

Herramientas	Función
Computadora	Para la búsqueda de informaciones.
Impresora	Para la impresión de documentación a entregar.
Sello	Para sellar la documentación aprobada para su entrega.
Flota	Para realizar las llamadas que sean necesarias.

Acápite.- 7.0 Inicio.

La asistencia puede ser brindada personalmente si la persona se presenta en la Oficina de Libre Acceso a la Información, vía telefónica o por correo electrónico o a través del Sistema Único de Acceso a la Información Pública (SAIP).

Se cambió el Logo Institucional.

1. OBJETO

Este documento tiene el fin de definir como asistir con información y asesoría sobre el acceso de datos a un usuario que lo requiera, a través del sistema de la calidad definido, desarrollado e implantado por la Dirección General de Migración.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación específicamente desde la recepción del usuario hasta el despacho del mismo en la Oficina de Libre Acceso a la Información de la Sede Central de la Dirección General de Migración.

3. RESPONSABILIDADES

El área responsable de la correcta aplicación del procedimiento es la Dirección General, representada por el encargado de la oficina de libre acceso a la información.

La tabla siguiente proporciona una orientación acerca de la responsabilidad por posición de los responsables del procedimiento.

Responsable	Responsabilidades
Director General de Migración	-Supervisar las operaciones. -Hacer toma de decisiones. -Autorizar o rechazar solicitudes.
Encargado	-Recibir a los usuarios. -Instruir al requeriente. -Investigar informaciones. -Registrar las asesorías brindadas.

4. DEFINICIONES

La tabla siguiente presenta los conceptos y definiciones utilizados en el procedimiento.

Término	Definición
Asistencia sobre el Acceso a la Información	Es el trámite de gestionar la solicitud de información realizada por un usuario externo o interno de la DGM. Este conlleva desde la recepción, el seguimiento hasta la entrega final de la documentación solicitada.
DGM	Siglas de “Dirección General de Migración ”
Poder	Autorización escrita, de carácter legal que otorga autorización para realizar gestiones por parte del apoderante hacia el apoderado.
Acata o Expediente	Todos aquellos documentos conservados o grabados de manera escrita, óptica, acústica o de cualquier otra forma, que cumplan fines u objetivos de carácter público. No se considerarán actas o expedientes aquellos borradores o proyectos que no constituyen documentos definitivos y que por tanto no forman parte de un procedimiento administrativo.
Informaciones	Cualquier tipo de documentación financiera relativa al presupuesto público o proveniente de instituciones financieras del ámbito privado que sirva de base a una decisión de naturaleza administrativa, así como las minutas de reuniones oficiales.

5. REFERENCIAS

- Norma UNE-EN-ISO 9001:2015: **Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos (en adelante, ISO 9001: 2015).**

- Manual de la Calidad, Capítulo 7 Prestación del Servicio.
- P-4.2.3-01 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y LOS DATOS
- P-4.2.3-02 PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA
- P-4.2.4-01 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS
- Ley No. 285-04General de Migración
- Ley No. 200-04 General de Libre Acceso a la Información Pública
- Dec. No. 631-11 Art. 49. Reglamento de Aplicación de la Ley General de Migración

6. GENERAL

6.1 Derecho de acceso a la información pública.

Toda persona tiene derecho a solicitar y a recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna, de cualquier órgano del Estado Dominicano, y de todas las sociedades anónimas, compañías anónimas o compañías por acciones con participación estatal, incluyendo:

a) Organismos y entidades de la administración pública centralizada;

b) Organismos y entidades autónomas y/o descentralizadas del Estado, incluyendo el Distrito Nacional y los organismos municipales;

c) Organismos y entidades autárquicas y/o descentralizadas del Estado;

d) Empresas y sociedades comerciales propiedad del Estado;

e) Sociedades anónimas, compañías anónimas y compañías por acciones con participación estatal.

f) Organismos e instituciones de derecho privado que reciban recursos provenientes del presupuesto nacional para la consecución de sus fines.

g) El Poder Legislativo, en cuanto a sus actividades administrativas.

h) El Poder Judicial, en cuanto a sus actividades administrativas.

Nota: El requerimiento será entregado al solicitante siempre y cuando este acceso no afecte la seguridad nacional, el orden público, la salud o la moral pública o el derecho a la privacidad e intimidad de un tercero o el derecho a la reputación de los demás.

6.2 Deberes de la DGM frente al solicitante.

Será obligatorio para el Estado Dominicano y todos sus poderes, organismos y entidades públicas:

1. brindar la información que esta ley establece con carácter obligatorio y de disponibilidad de actualización permanente y las informaciones que fueran requeridas en forma especial por los interesados.

2. Las máximas autoridades están obligadas a establecer una organización interna, de tal manera que se sistematice la información de interés público, tanto para brindar acceso a las personas interesadas, como para su publicación a través de los medios disponibles.

3. Rendir información a quien la solicite, se extiende a todo organismo legalmente constituido o en formación, que sea destinatario de fondos públicos, incluyendo los partidos políticos constituidos o en formación, en cuyo caso la información incluirá la identidad de los contribuyentes, origen y destino de los fondos de operación y manejo.

4. Disponer la informatización y la incorporación al sistema de comunicación por internet o a cualquier otro sistema similar que en el futuro se establezca, de todos los organismos públicos centralizados y descentralizados del Estado, incluyendo el Distrito Nacional y los Municipios, con la finalidad de garantizar a través de éste un acceso directo del público a la información del Estado.

6.3 Tipo de información a ofrecer:

La Administración Pública, tanto centralizada como descentralizada, así como cualquier otro órgano o entidad que ejerza funciones públicas o ejecute presupuesto públicos, tienen la obligación de proveer la información contenida en :

- Documentos escritos
- Fotografías
- Grabaciones
- Soportes magnéticos o digitales
- Cualquier otro formato y que haya sido creada u obtenido por ella o que se encuentre en su posesión y bajo su control.

6.4 Limitaciones al acceso en razón de intereses preponderantes.

6.4.1 Intereses públicos.

Debido a su naturaleza e importancia para el interés público, existen informaciones que serán restringidas en su acceso, según las siguientes limitaciones:

a) 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;

b) Cuando la entrega extemporánea de la información pueda afectar el éxito de una medida de carácter público.

c) Cuando se trate de información que pudiera afectar el funcionamiento del sistema bancario o financiero.

d) 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.

e) Información clasificada “secreta” en resguardo de estrategias y proyectos científicos, tecnológicos, de comunicaciones, industriales, comerciales o financieros y cuya revelación pueda perjudicar el interés nacional;

f) Información cuya difusión pudiera perjudicar estrategia del Estado en procedimientos de investigación administrativa; g) 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.

h) 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.

i) 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 en razón de 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.

j) Información sobre la cual no se pueda vulnerar el secreto impuesto por leyes o decisiones judiciales o administrativas en casos particulares.

k) Información cuya divulgación pueda dañar o afectar el derecho a la intimidad de las personas o poner en riesgo su vida o su seguridad.

l) Información cuya publicidad pusiera en riesgo la salud y la seguridad pública, el medio ambiente y el interés público en general.

6.4.1 Intereses privados:

La solicitud de información hecha por los interesados podrá ser rechazada cuando pueda afectar intereses y derechos privados preponderantes, 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.

Nota: Cuando el acceso a la información dependa de la autorización o consentimiento de un tercero protegido por derechos de reservas o de autodeterminación informativa en los términos de los puntos anteriores, podrá entregarse la información cuando haya sido dado el consentimiento expreso por parte del afectado. Este consentimiento también podrá ser solicitado al afectado por la administración cuando así lo solicite el peticionario o requeriente. Si en el plazo de quince (15) días o de veinticinco (25) días, en el caso que se haya optado por la prórroga excepcional, no hay demostración frente a la administración requerida de que se haya dado el consentimiento al que se refiere este artículo, se considerará, para todo efecto legal, que dicho consentimiento ha sido denegado.

6.5 Herramientas:

La siguiente tabla presenta las herramientas utilizadas durante el proceso y sus funciones:

Herramientas	Función
Computadora	Para la búsqueda de informaciones.
Impresora	Para la impresión de documentación a entregar.
Sello	Para sellar la documentación aprobada para su entrega.
Flota	Para realizar las llamadas que sean necesarias.

6.6 Control

El control de la información de la asesoría suministrada o de datos suministrados, será mantenido por medio del registro de asistencia realizada.

7. DESARROLLO

7.0 Inicio.

La asistencia puede ser brindada personalmente si la persona se presenta en la Oficina de Libre Acceso a la Información, vía telefónica o por correo electrónico o a través del Sistema Único de Acceso a la Información Publica (SAIP)

7.1 Recepción del usuario. (Oficina de Libre Acceso a la Información)

Recibe al usuario de manera personal, o la solicitud de asesoría por las vías mencionadas en el punto 7.0 a fin de conocer la necesidad del mismo.

7.1 Asesoría (Oficina de Libre Acceso a la Información)

Una vez conocida la necesidad el usuario, procede a suministrar la asesoría requerida. Si solo requiere una asistencia verbal, esta debe ser registrada por igual.

En caso de que el solicitante requiera documentación, esta puede ser entregada siempre y cuando la misma esté en el portal web.

Si la documentación requerida está fuera del portal web, el solicitante deberá presentar una solicitud formal para continuar con el procedimiento p-7.5-70 para la gestión de solicitud de información.

7.2 Registro de asistencia (Oficina de Libre Acceso a la Información)

Una vez que la asesoría haya concluido, en todos los casos, se debe registrar la misma por medio del cumplimentado del formulario F-04-17 hoja control de asistencia en la Oficina de Libre Acceso a la Información.

Fin procedimiento.

8. REGISTROS

DOCUMENTO	SISTEMATICA DE ARCHIVO
Asistencia del usuario	F-04-17 hoja control de asistencia en la Oficina de Libre Acceso a la Información. Es archivada cronológicamente.

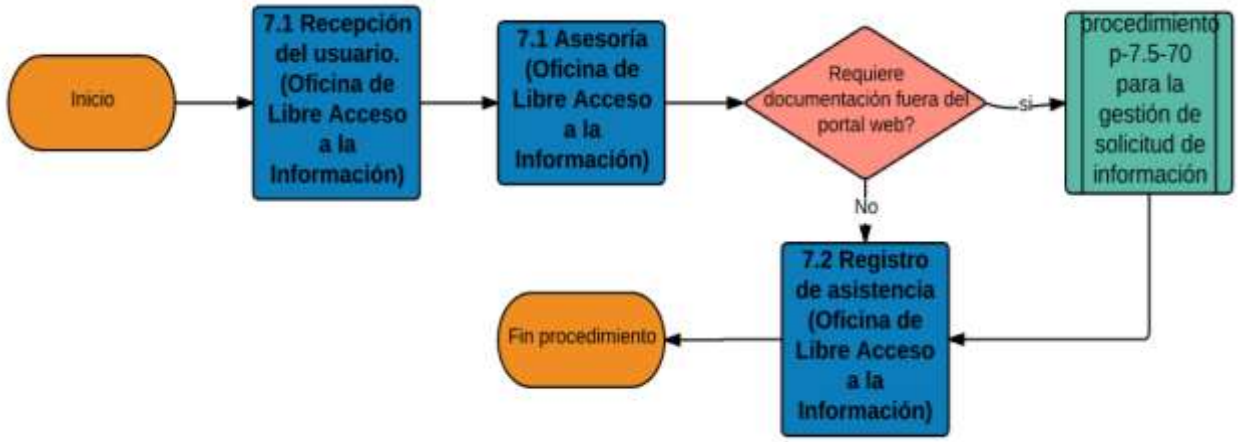
9. ANEXOS

Anexo A: Diagrama de Flujo

Anexo B: F-04-17 hoja control de asistencia en la Oficina de Libre Acceso a la Información.

Anexo A

Diagrama de Flujo



PROCEDIMIENTO ACTUALIZACION PORTAL DE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Elaborado por: Enc. Calidad de la Gestión	Revisado por: Dir. Planificación y Desarrollo	Aprobado por: Director General
MODIFICACIONES INTRODUCIDAS: 27/09/2021 se le agrego la frase ¨mediante correo electrónico ¨ al punto 7.1 del acápite 7. 27/09/2021 se modificó el punto 7.4 del acápite 7.		

1. OBJETO

Promover el derecho que tiene la sociedad civil, a acceder a la información pública actualizada e involucrarla en las acciones de auditoria social, mediante la creación de espacios de diálogo y de fiscalización efectiva y así dotar a la ciudadanía de una herramienta completa con todas las informaciones requeridas por los ciudadanos.

2. ALCANCE

Todos los directores y encargados departamentales de la Dirección General de Migración.

Empieza: Con remisión de la información, por parte de los encargados de departamentos.

Termina: Con la revisión de las informaciones del portal estén todas completas antes de las evaluaciones que inician los días 11 de cada mes.

3. RESPONSABILIDADES

La tabla siguiente proporciona una orientación acerca de la responsabilidad por posición de los responsables del procedimiento:

Responsable	Responsabilidades
Encargado (a) de Libre Acceso a la Información	-Encargado de dar seguimiento a la carga en el Portal de Transparencia Institucional.
Auxiliar de Libre Acceso a la Información	-Responsable de abastecer el Portal de Transparencia de la institución. -Obtener y administrar los datos e informaciones para dar soporte al sistema institucional del aseguramiento de la gestión a través del seguimiento, control y retroalimentación.
Todas las áreas de la DGM	-Recopilar y emitir las informaciones para cargar al portal de Transparencia Institucional.

Prohibida la distribución total o parcial de su contenido sin autorización explícita de la DGM.

4. DEFINICIONES

La tabla siguiente presenta los conceptos y definiciones utilizados en el procedimiento.

Término	Definición
DGM	Siglas de "Dirección General de Migración".
DIGEIG	Siglas de "Dirección General de Ética e Integración Gubernamental".
Portal de Transparencia Institucional	Herramienta informática que constituye para el ciudadano una ventana a la administración pública, a través de la cual puede acceder a información de la entidad como las declaraciones juradas de los funcionarios públicos, la ejecución del presupuesto, los proyectos de inversión en ejecución y el presupuesto asignado, y conocer las remuneraciones del personal que labora en la entidad; asimismo, coadyuva a la vigilancia ciudadana, resultando ser un aliado de la lucha contra la corrupción.

5. REFERENCIAS

- **Norma UNE-EN-ISO 9001:2015: Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos (en adelante, ISO 9001: 2015).**

- **MANUAL DE CALIDAD, CAPÍTULO 7 PRESTACION DEL SERVICIO.**

- P-4.2.3-01 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y LOS DATOS.
- P-4.2.3-02 PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.
- P-4.2.4-01 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS.
- **Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (LTBG).**
- Resolución DIGEIG No. 002-2021.

6. GENERAL

El Portal de Transparencia Institucional se abastece de informaciones actualmente conforme a la Resolución DIGEIG No. 002-2021 que crea el Portal Único de Transparencia y establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia.

Deroga la Res. 1/2018 sobre Políticas de Estandarización Portales de Transparencia, de fecha 29 de junio de 2018 mediante correo electrónico institucional, tomando en cuenta que cada dependencia responsable de los apartados que figuran en dicho portal, remite las informaciones a actualizar, en los plazos establecidos por la Matriz de Responsabilidad, la cual indica que es a más tardar los días 4 de cada mes exceptuando, las informaciones que por su razón de ser deben cargarse con inmediatez

Prohibida la distribución total o parcial de su contenido sin autorización explícita de la DGM.

a no más de 48h, luego de haberse ejecutado. Todos los documentos a cargar en el este portal deben de generarse en archivo PDF, estar debidamente aptos para la vista pública en cuanto a formato y estética, y en caso de ser un conglomerado de archivos deben remitirse comprimidos en ZIP.

Las fuentes de información son fundamentalmente de dos tipos: centralizadas y descentralizadas.

1. **Elementos de publicidad activa de fuente centralizada:** Los elementos de información centralizada son los siguientes: contratos, convenios, bienes inmuebles, información presupuestaria, fiscalización y rendición de cuentas, calidad, estructuras y funciones de la DGM, normativa, compatibilidad de empleados públicos, Relaciones de Puestos de Trabajo y autorizaciones de compatibilidad de altos cargos. En estos supuestos, la información procede de una fuente de información en el ámbito de la Administración General, que se actualiza y es responsabilidad de la unidad competente de la misma.

2. **Elementos de publicidad activa de fuente descentralizada**: Los elementos de información descentralizad os son los siguientes: planes, cartas de servicio, currículums de los altos cargos, informes, estadísticas, registro de actividad de tratamiento de protección de datos y retribuciones de altos cargos.

7. DESARROLLO

7.0 Inicio

7.1 Los Encargados Departamentales remiten al Departamento de Libre Acceso a la Información mediante correo electrónico las informaciones a actualizar en los plazos establecidos por la Matriz de Responsabilidad.

7.2 El Encargado (a) de Libre Acceso a la Información da seguimiento a las informaciones que se van a cargar al Portal de Transparencia Institucional.

7.3 El Auxiliar de Libre Acceso a la Información carga los archivos recibidos accediendo a la plataforma diseñada por la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación de esta DGM, según los lineamientos de la resolución actual citada.

7.4 El Auxiliar de Libre Acceso a la Información confirma la publicación de informaciones a transparentar, luego de cargar se le responde mediante correo electrónico informándoles a la dependencia que envió la información que ésta ya fue cargada.

7.5 El Encargado (a) de Libre Acceso a la Información revisa que las informaciones del portal estén todas completas antes de las evaluaciones que inician los días 11 de cada mes.

Fin Procedimiento

Prohibida la distribución total o parcial de su contenido sin autorización explícita de la DGM.

8. REGISTROS

Código	Nombre	Almacenado	Archivado	Tiempo	Disposición
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

9. ANEXOS

Anexo A: Diagrama de flujo.

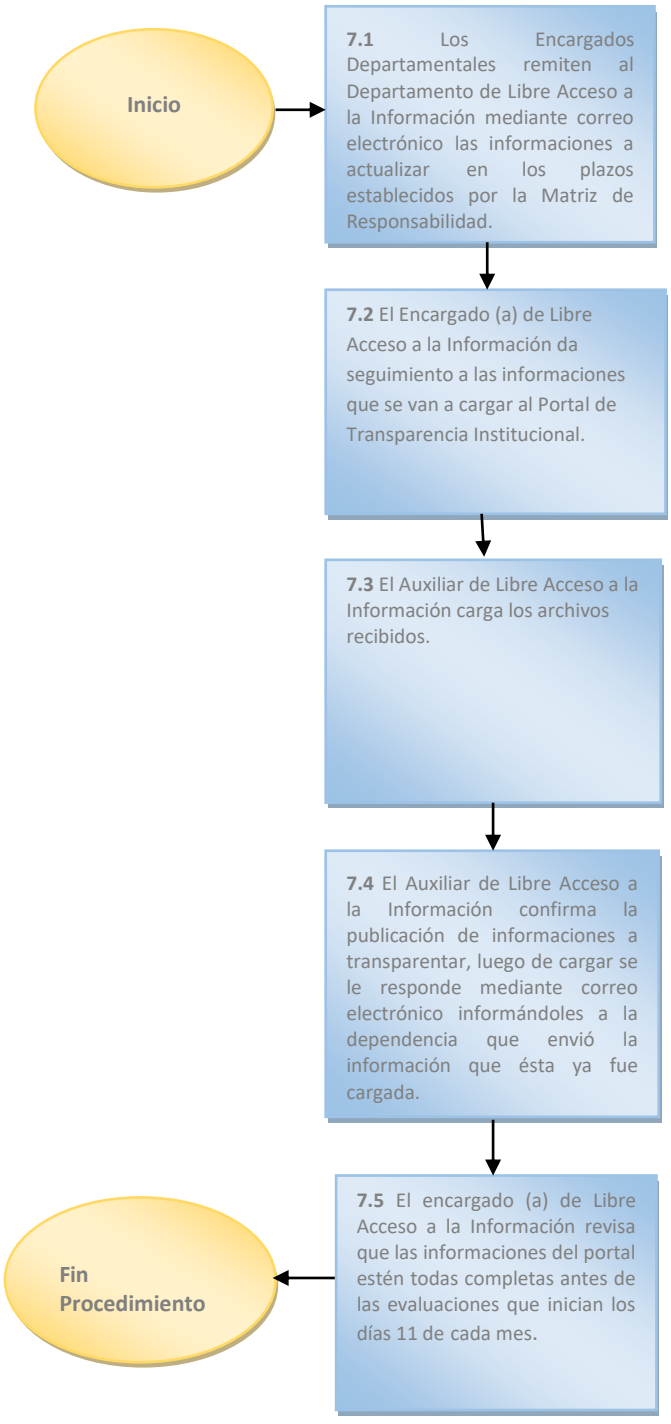
Anexo B: Portal de Transparencia.

Anexo C: Matriz de Responsabilidades.

Prohibida la distribución total o parcial de su contenido sin autorización explícita de la DGM.

PROCEDIMIENTO ACTUALIZACION PORTAL DE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

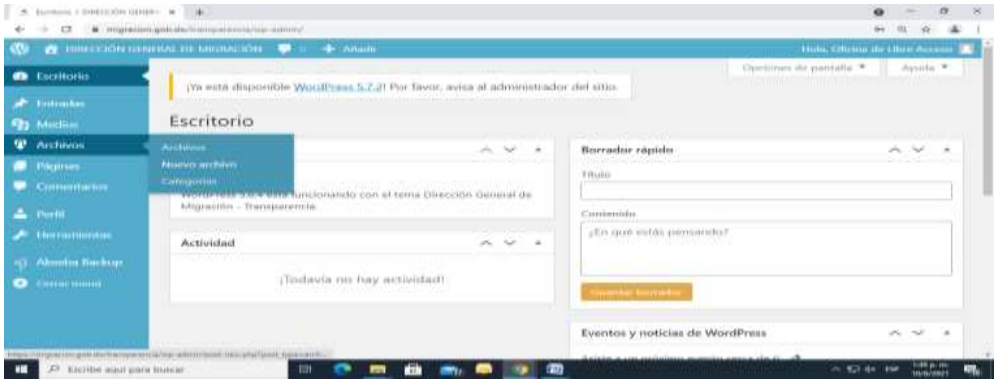
Anexo A: Diagrama de flujo



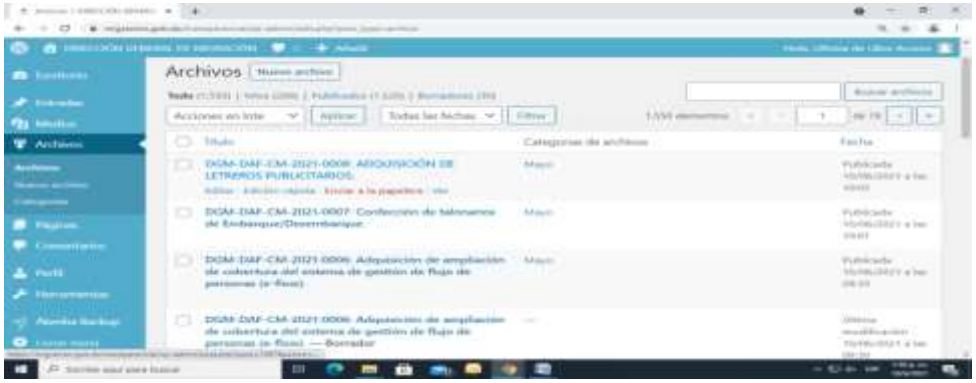
Prohibida la distribución total o parcial de su contenido sin autorización explícita de la DGM.

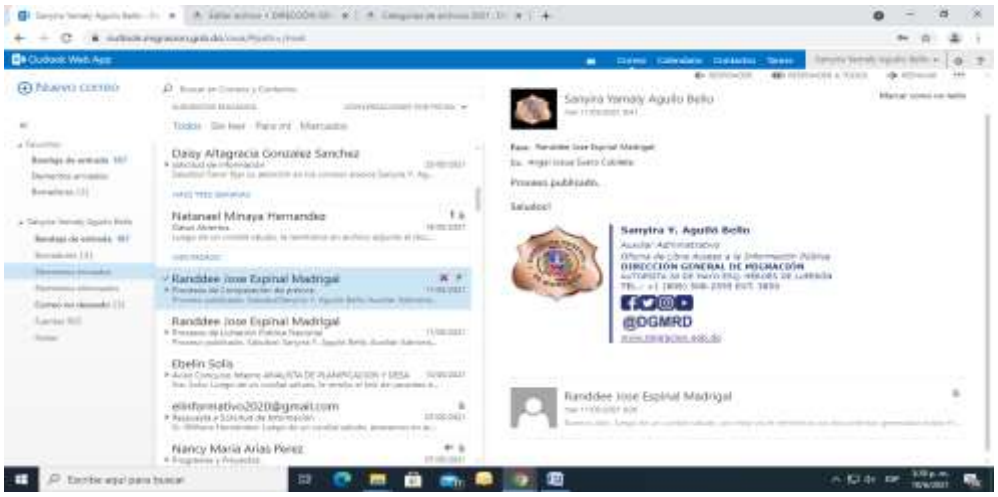
PROCEDIMIENTO ACTUALIZACION PORTAL DE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Anexo B: Portal de Transparencia Institucional



Prohibida la distribución total o parcial de su contenido sin autorización explícita de la DGM.

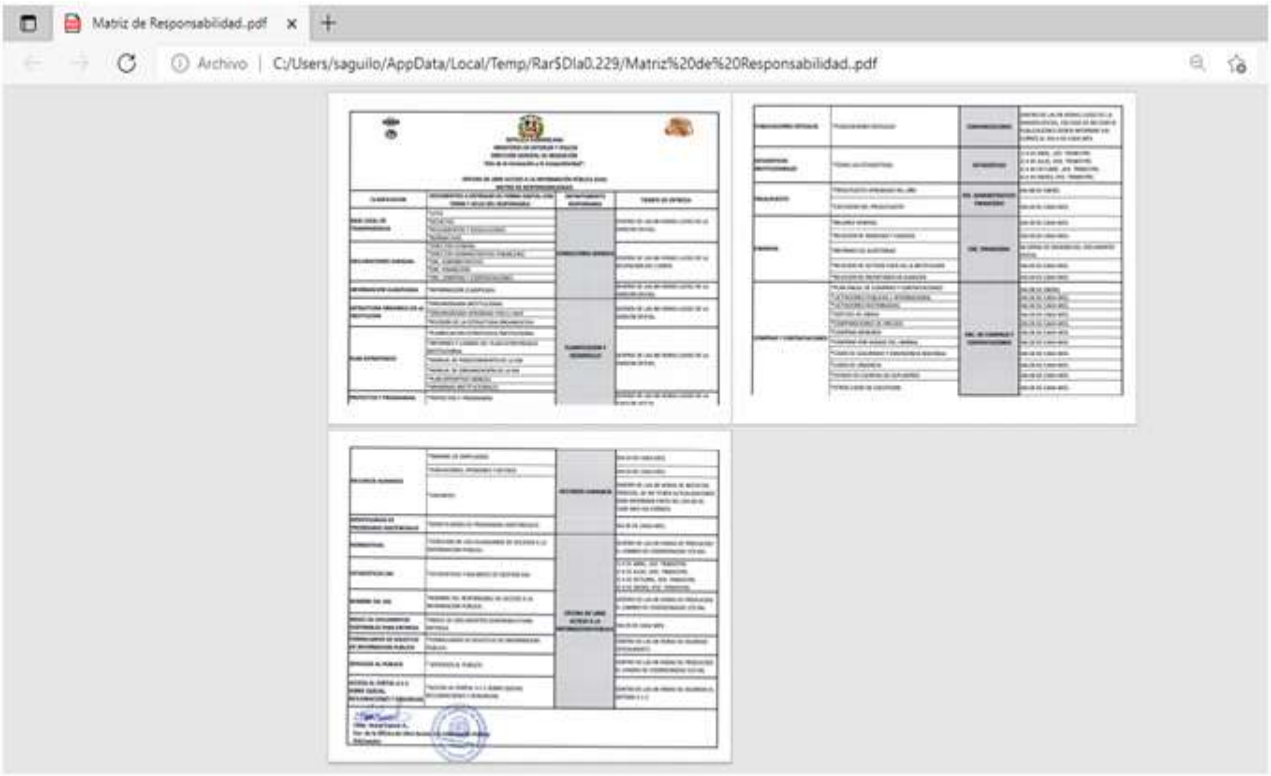




Prohibida la distribución total o parcial de su contenido sin autorización explícita de la DGM.

PROCEDIMIENTO ACTUALIZACION PORTAL DE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Anexo C: Matriz de Responsabilidad



Prohibida la distribución total o parcial de su contenido sin autorización explícita de la DGM.

PROCEDIMIENTO SOBRE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS

Elaborado por: Analista Calidad de la Gestión	Revisado por: Dir. Planificación y Desarrollo	Aprobado por: Director General
MODIFICACIONES INTRODUCIDAS: 1/09/2021.- Acápite 7 Desarrollo- se modificó por recomendación de auditores de la QSI. 14/10/2021. –Se Eliminó del título, del acápite 1- objeto y del acápite 2 -alcance las palabras ciudadanos y extranjeros.		

1. OBJETO

Establecer la metodología que permita atender las quejas, sugerencias y/o denuncias, para propiciar la calidad del servicio público, mediante un trato digno en un ambiente de respeto y equidad. Sensibilizar al personal de la DGM sobre la relevancia que tiene atender y prevenir conductas irregulares en el trato a las personas.

2. ALCANCE

Empieza: Con la recepción de la queja, sugerencia y/o denuncia por las áreas correspondientes para su procesamiento adecuado.

Termina: Con la solución de los inconvenientes presentados y respuesta al querellante y toma en cuenta para la mejora continua de la institución.

3. RESPONSABILIDADES

La tabla siguiente proporciona una orientación acerca de la responsabilidad por posición de los responsables del procedimiento:

Responsable	Responsabilidades
Director General	Revisa y firma las respuestas emitidas. (Si aplica)
Encargado (a) de Atención al Usuario	Encargado de dar seguimiento a las quejas, sugerencias y/o denuncias, en coordinación con el departamento de comunicación y el departamento objeto de la denuncia.
Auxiliar de Atención al Usuario	Recibe las quejas, sugerencias y/o denuncias.
Auxiliar de Libre Acceso a la Información	Recibe las quejas, sugerencias y/o denuncias a través del sistema 311.
Encargado de Comunicaciones	Verifica las quejas, sugerencias y/o denuncias, remite al departamento objeto y da respuesta al usuario.
Departamento objeto	Da respuesta inmediata a las quejas, sugerencias y/o denuncias.

Prohibida la distribución total o parcial de su contenido sin autorización explícita de la DGM.

Directora de Planificación Y Desarrollo	Recibe informe final de las quejas, sugerencias y/o denuncias.

4. DEFINICIONES

La tabla siguiente presenta los conceptos y definiciones utilizados en el procedimiento.

Término	Definición
DGM	Siglas de "Dirección General de Migración".
DIGEIG	Siglas de "Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental".
OPTIC	Siglas de "Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación".
RAI	Siglas de Responsable de Acceso a la Información.

5. REFERENCIAS

Norma UNE-EN-ISO 9001:2015: Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos (en adelante, ISO 9001: 2015).
Manual de la Calidad, Capítulo 7 PRESTACION DEL SERVICIO.
P-4.2.3-01 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y LOS DATOS.
P-4.2.3-02 PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.
P-4.2.4-01 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTRO.
P-8.2.1-01 SATISFACCION DEL USUARIO.
F-7.5-115-01 FORMULARIO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS.

6. GENERAL

Políticas del Procedimiento:

- La queja, sugerencia y/o denuncia debe ser por vía telefónica, correo electrónico, Buzón de Quejas y Sugerencias, sistema 311 o redes sociales según corresponda.

- Los responsables de abrir el sobre debe asegurarse de mantener la confidencialidad de la persona que interpone la queja, sugerencia y/o denuncia, omitiendo la información personal.

Prohibida la distribución total o parcial de su contenido sin autorización explícita de la DGM.

- Las mejoras implementadas deben difundirse al personal de la DGM para anticipar el buen o mal servicio que se presta al usuario previo a la Reunión de Revisión con el Departamento involucrado.

- La Dirección General de Migración utiliza también el Sistema 311 que 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.

  Plazos del sistema:
  Tramitación del RAI en 5 días.
  Plazo ordinario 15 días de Ley.
  Prorroga de 30 días, para los casos complejos.
  Insatisfacción o réplicas del ciudadano 10 días.

Apropiación

1. Denuncia (sale del ámbito del RAI) DIGEIG/PGR/DPCA.
2. Quejas o sugerencias: RAIs/ Instituciones.

7. DESARROLLO

7.0 Inicio

La Dirección General de Migración recibe sus quejas, sugerencias y/o denuncias a través de las vías detalladas a continuación:

Vía telefónica o correo electrónico.

7.1 El auxiliar de atención al usuario recibe la queja, sugerencia y/o denuncia vía telefónica o correo electrónico.

7.2 El auxiliar de atención al usuario toma la queja, sugerencia y/o denuncia y completa el formulario de quejas, sugerencias y/o denuncias.

7.3 El auxiliar de atención al usuario remite vía comunicación los formularios de quejas, sugerencias y/o denuncias semanalmente al Departamento Objeto vía el Departamento de Comunicaciones.

7.4 El Encargado (a) del Departamento Objeto de la queja, sugerencia y/o denuncia, responde al Departamento de Comunicaciones, en un plazo máximo de 3 días hábiles.

7.5 El encargado de comunicaciones emite un informe al Director General para su revisión y firma. **(Si aplica).**
Nota: aplica cuando se trata de denuncias.

Prohibida la distribución total o parcial de su contenido sin autorización explícita de la DGM.

7.6 El Encargado de comunicaciones remite respuesta al querellante en un plazo no mayor a los 3 días hábiles.

7.7 El Encargado de Comunicaciones remite copia del informe a la Dirección de Planificación y Desarrollo para control y seguimiento.

Fin procedimiento.

Vía Buzón de Quejas y Sugerencias

7.1 El auxiliar de comunicaciones abre el Buzón físico de quejas, sugerencias y/o denuncias semanalmente, y pone en un sobre sellado los registros del mismo.

Nota: El sobre debe tener la fecha, cantidad de registros y firma de los responsables de abrir el buzón.

7.2 El auxiliar de comunicaciones remite el sobre al encargado de comunicaciones.

7.3 El encargado de comunicaciones abre el sobre con el contenido del buzón, revisa los formularios de quejas, sugerencias y/o denuncias y remite al departamento objeto.
En caso de proceder inicia la investigación y comunica a cada una de las áreas operativas a las que corresponda vía memorando.

7.4 El Encargado (a) del Departamento Objeto de la queja, sugerencia y/o denuncia procede con las mejoras correspondientes y responde al departamento de comunicaciones, en un plazo máximo de 3 días hábiles.

7.5 El encargado de comunicaciones remite un informe al Director General para su revisión y firma. **(Si aplica).**
Nota: aplica cuando se trata de denuncias.

7.6 El Encargado de comunicaciones remite respuesta al querellante en un plazo no mayor a los 3 días hábiles.

7.7 El Encargado de Comunicaciones remite copia del informe a la Dirección de Planificación y Desarrollo para control y seguimiento.

Fin procedimiento.

Vía sistema 311

7.1 Todos los casos entran en estado **creado**, el RAI dispone de 2 días para entrar e iniciar acciones, debe cambiar el estatus a abierto.

Prohibida la distribución total o parcial de su contenido sin autorización explícita de la DGM.

7.1.1 Si el caso no es del ámbito de la institución, procede a colocarlo en estatus **declinado** en un plazo no mayor de 3 días. La OPTIC procede a reasignarlo a la institución correspondiente. Fin

7.1.2 Si el caso es de su competencia solicita la información al departamento correspondiente para dar respuesta al ciudadano y documentar en el sistema.
Nota: Durante el tiempo en que se tramita la respuesta el estado debe cambiarse a **en proceso** por un tiempo no mayor a 10 días.

7.2 Una vez el RAI posee respuesta para el caso debe comunicar la misma al ciudadano por cualquiera de las vías disponibles y procede a documentarla en el sistema y a cambiar el estado a **cerrado**.

7.3 El ciudadano tiene la facultad de recurrir a una instancia jerárquica mayor en caso de inconformidad con la respuesta en un plazo no mayor a 5 días.

Fin procedimiento.

Vía redes sociales

7.1 El usuario deja su queja, sugerencia y/o denuncia en las redes sociales (Facebook, Instagram o Twitter)**.**

7.2 El auxiliar de Comunicaciones verifica queja, sugerencia y/o denuncia y remite a departamento objeto.

7.3 El departamento objeto da respuesta a la queja, sugerencia y/o denuncia en un plazo no mayor a 2 días hábiles.

7.4 El auxiliar de comunicaciones responde al usuario enviando la respuesta emitida por el departamento objeto.

Fin procedimiento.

8. REGISTROS

Código	Nombre	Almacenado	Archivado	Tiempo	Disposición
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Prohibida la distribución total o parcial de su contenido sin autorización explícita de la DGM.

9. ANEXOS

Anexos:

Diagramas de flujos.

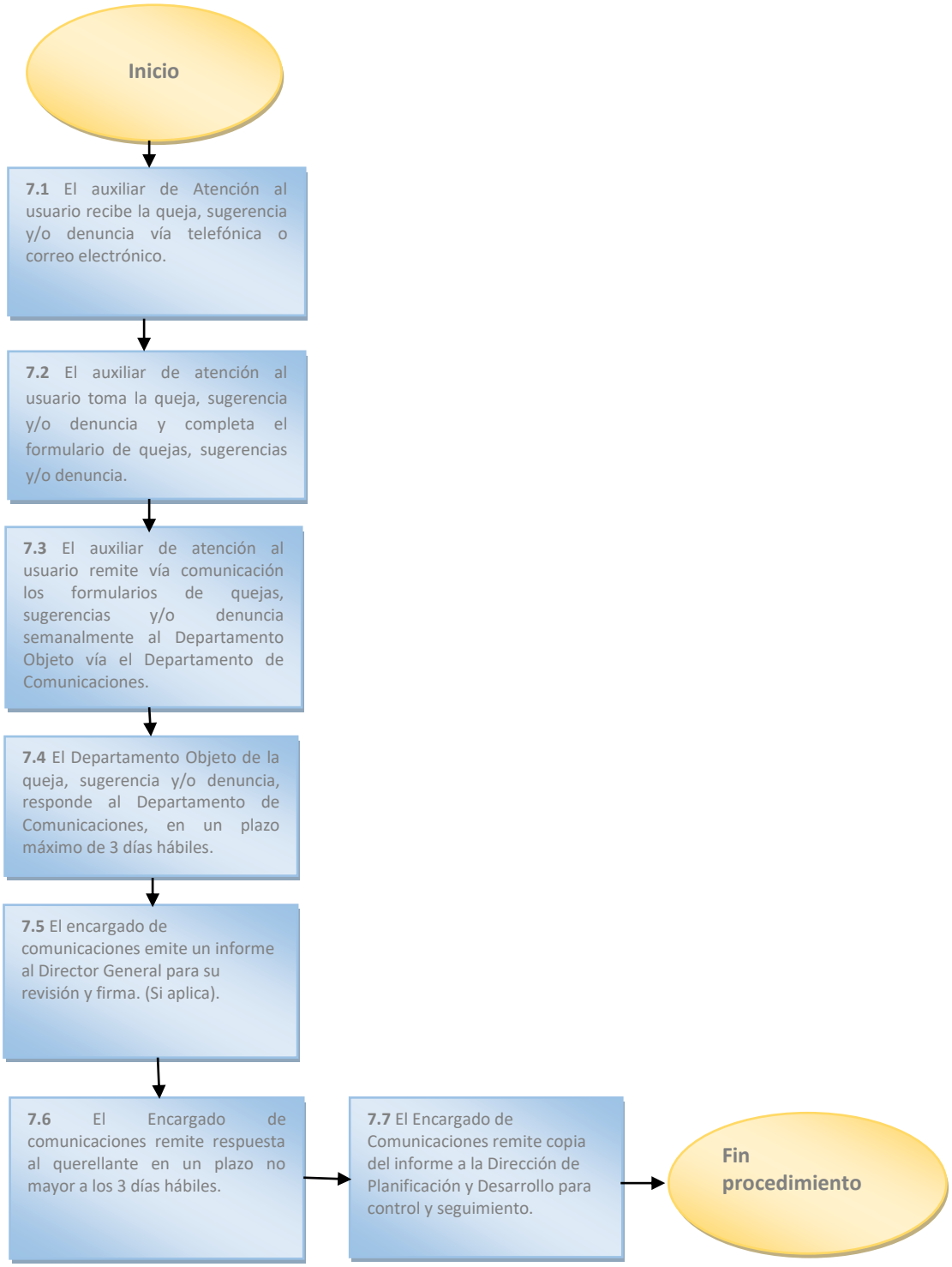
- Vía telefónica
- Vía correo electrónico
- Vía Buzón de quejas y sugerencias
- Vía sistema 311
- Vía redes sociales

F-7.5-115-01 Formulario de quejas, sugerencias y/o denuncias.

Prohibida la distribución total o parcial de su contenido sin autorización explícita de la DGM.

PROCEDIMIENTO SOBRE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS

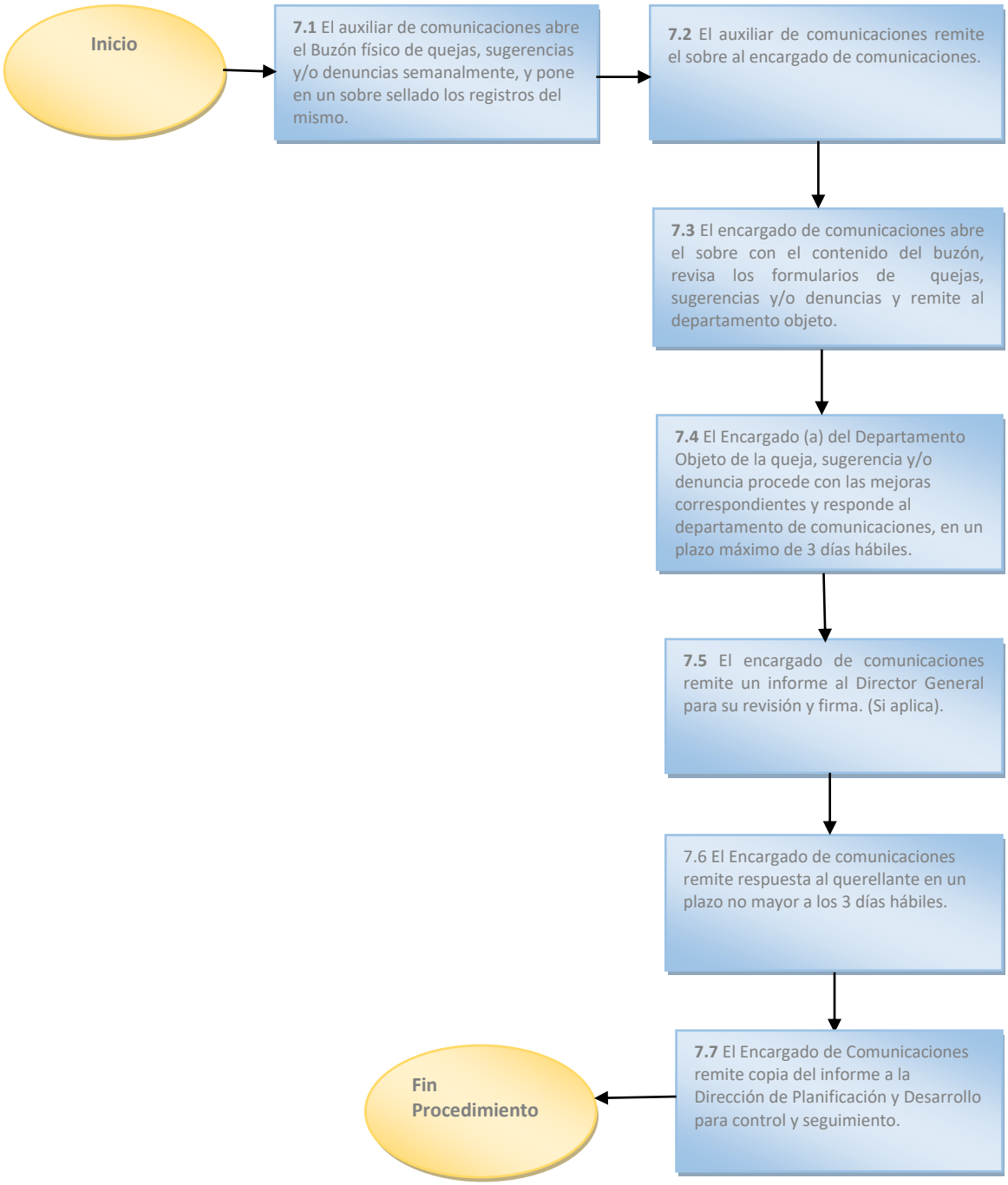
Vía telefónica o correo electrónico



Prohibida la distribución total o parcial de su contenido sin autorización explícita de la DGM.

PROCEDIMIENTO SOBRE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS

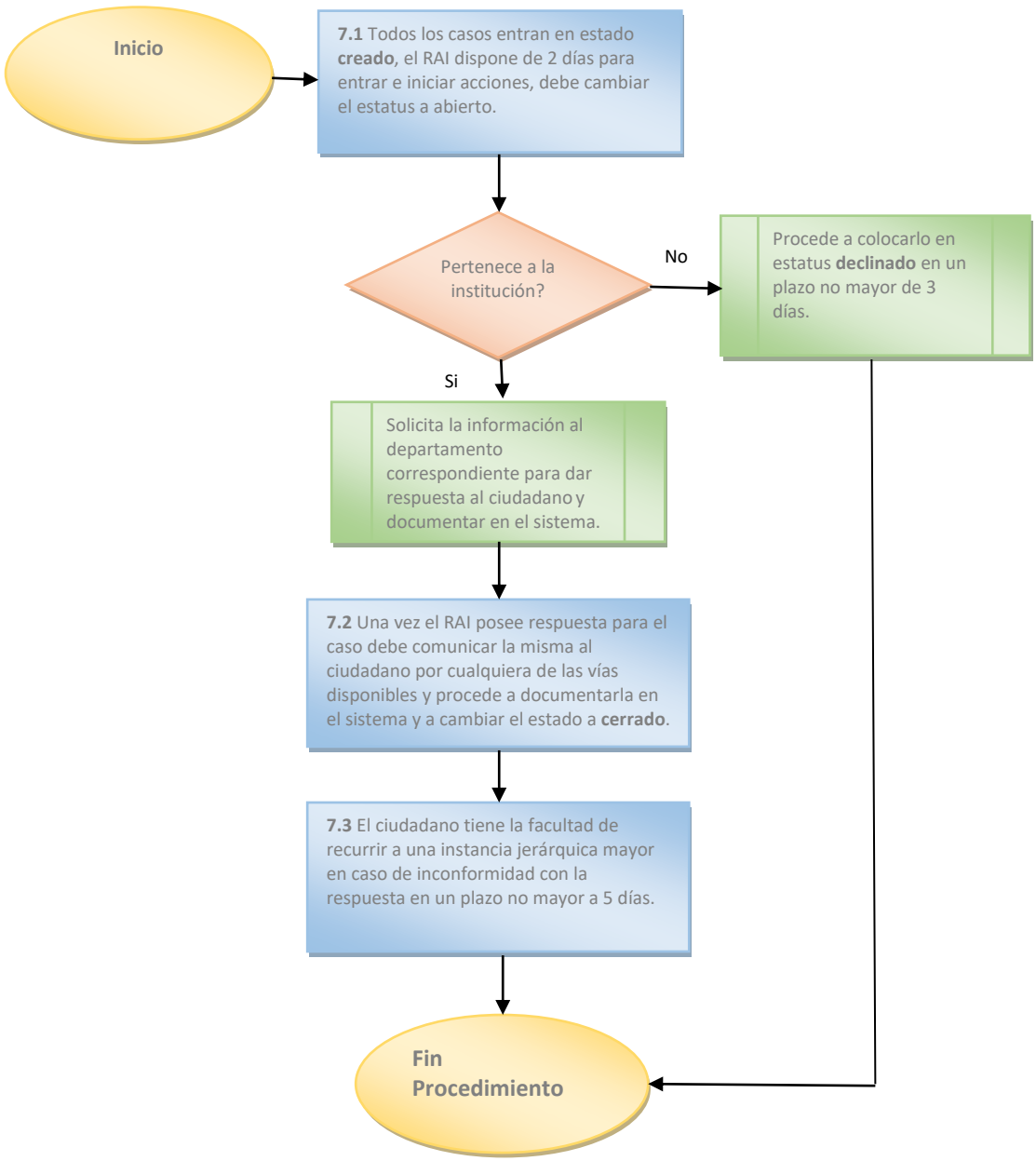
Vía Buzón de quejas y sugerencias



Prohibida la distribución total o parcial de su contenido sin autorización explícita de la DGM.

PROCEDIMIENTO SOBRE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS

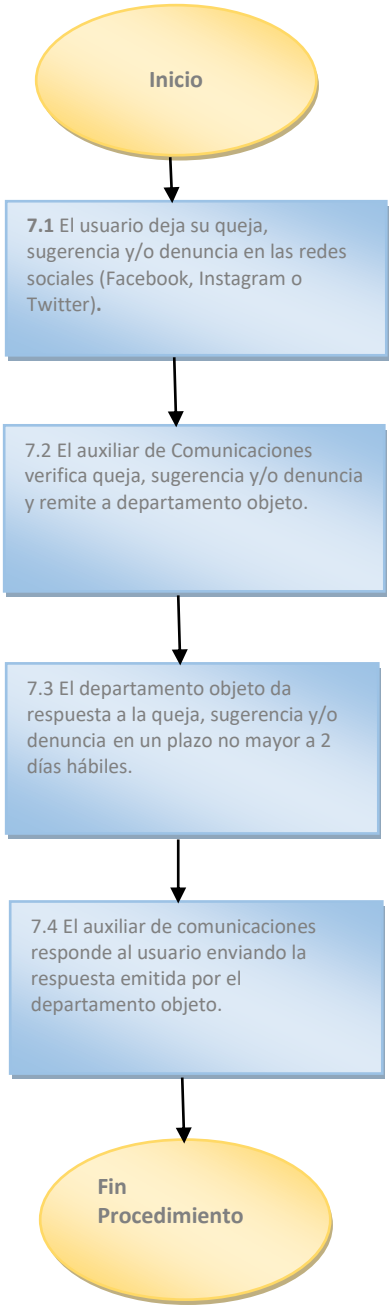
Vía sistema 311



Prohibida la distribución total o parcial de su contenido sin autorización explícita de la DGM.

PROCEDIMIENTO SOBRE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS

Vía redes sociales



Prohibida la distribución total o parcial de su contenido sin autorización explícita de la DGM.

PROCEDIMIENTO PARA MEDICION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LA OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION

Elaborado por: Analista calidad de la Gestión	Revisado por: Dir. Planificación y Desarrollo	Aprobado por: Director General
MODIFICACIONES INTRODUCIDAS:		

1. OBJETO

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios respecto a las informaciones entregadas mediante las solicitudes de acceso a la información, para la retroalimentación y mejora continua del servicio brindado por la Oficina de Libre Acceso a la Información de la DGM para cumplir con la Gestión del Sistema de la Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento comprende todas las actividades asociadas a la obtención de la información sobre la satisfacción de las partes interesadas, así como la utilización de dicha información, finalizando con su valoración, de manera que se pueda conocer la capacidad de la DGM para satisfacer las expectativas y requisitos de las partes interesadas.

Empieza: Desde la Solicitud de acceso a la Información.

Termina: Con los informes a la MAE.

3. RESPONSABILIDADES

La tabla siguiente proporciona una orientación acerca de la responsabilidad por posición:

Responsable	Responsabilidades
Encargado (a) de Libre Acceso a la Información	Responsable de asegurarse que se desarrollen y apliquen en los procesos a cargo instrumentos de medición de la percepción de satisfacción de los usuarios y partes interesadas sobre las informaciones ofrecidas en el Portal de Transparencia, que se analicen y difundan sus resultados y se establezcan e implementen las acciones preventivas, correctivas y de mejora pertinentes.
Director (a) de Tecnología de la Información	Responsable de consolidar una relación con todos los instrumentos utilizados en la entidad para medir la percepción de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.
Director (a) de Planificación y	Implementa el Plan de Mejoras de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas.

Desarrollo	
Directores y Encargados Departamentales	Responsables de suministrar las informaciones a tiempo, veraces, tabular sus datos, presentar los respectivos informes y establecer e implementar el plan de mejora que se derive de su aplicación.
Analista de Planificación y Desarrollo	Elabora Encuesta de Satisfacción de los usuarios de la Oficina de Libre Acceso a la Información y envía a Tecnología de la Información y comunicación.
Auxiliar de Libre Acceso a la Información	Responsable de revisar y validar la información, así como consolidar, organizar y procesar la misma en una base de datos.

4. DEFINICIONES

La tabla siguiente presenta los conceptos y definiciones utilizados en el procedimiento:

Término	Definición
DGM	Siglas de Dirección General de Migración.
MAE	Siglas de Máxima Autoridad Ejecutoria.
OAI	Siglas de Oficina de Acceso a la Información.
SAIP	Siglas de Solicitud de Acceso a la Información Pública.

5. REFERENCIAS

- **Norma UNE-EN-ISO 9001:2015: Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos (en adelante, ISO 9001: 2015).**
- **MANUAL DE CALIDAD, CAPÍTULO 8 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA.**
- P-4.2.3-01 Control de la documentación y los datos.
- p-4.2.3-02 Procedimiento para la comunicación interna y externa.
- p-4.2.4-01 Procedimiento para el control de los registros.
- p-8.2.1-01 Procedimiento Satisfacción del usuario.
- P-04.09 Procedimiento Mejora Continua.
- Ley General de Libre Acceso a la Información Pública 200-04.

PROCEDIMIENTO PARA MEDICION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LA OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION

6. GENERAL

- Todas las solicitudes de información pública se atenderán en la Oficina de Acceso a la Información (OAI), de la DGM.

- La encuesta de satisfacción personalizada se aplica a las partes interesadas que deseen completarlas cuando visitan nuestras oficinas o la WEB.

- Conocer el grado de satisfacción sobre el servicio recibido a través de nuestra Oficina de Acceso a la Información (OAI).

- Las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios y partes interesadas en la entidad, son una de las principales fuentes para medir la satisfacción de los mismos, hacia la información ofrecida por la DGM; de acuerdo a esto, el proceso de servicio al usuario establecerá un objetivo y un indicador de gestión asociado a la mejora en la satisfacción en cuanto a quejas y reclamos, tabulando los datos y rindiendo el respectivo informe, además de realizar su divulgación para el establecimiento de las acciones correctivas que sean del caso.

- La periodicidad de medición de estas estadísticas será mensual, tomando en cuenta que los resultados se otorgarían en el transcurso de los primeros 10 días hábiles de cada corte.

7. DESARROLLO

Inicio

7.1 La Encargada (o) de Libre Acceso a la Información identifica el objetivo estratégico de la entidad o del proceso orientado a medir la satisfacción de los usuarios.

7.2 La Encargada (o) de Libre Acceso a la Información de acuerdo al objetivo establecido y el indicador de gestión correspondiente, establece el mecanismo de medición a utilizar, su metodología y la frecuencia de aplicación.

7.3 La Encargada (o) de Libre Acceso a la Información planifica de acuerdo al mecanismo de medición seleccionado, se procede a establecer cronograma de trabajo, recursos, y responsables o partes interesadas a los cuales aplicar el instrumento.

7.4 El Analista de planificación y desarrollo elabora Encuesta de Satisfacción de los usuarios de la Oficina de Libre Acceso a la Información y envía a Tecnología de la Información y comunicación.

7.5 El director de Tecnología de la Información y comunicación de acuerdo al plan de trabajo y a la metodología establecida, procede a subir a la WEB la encuesta de Satisfacción de los usuarios de la

Oficina de Libre Acceso a la Información, que estaría disponible para todos los usuarios y su equipo de trabajo se encarga del mantenimiento en la WEB.

7.6 El Auxiliar de Libre Acceso a la Información, revisa y valida la información, procediendo a consolidar, organizar y procesar la misma en una base de datos.

7.7 La encargada (o) de Libre Acceso a la Información verifica los resultados para obtener la medición porcentual por mes. Se comparan los resultados y analizaran, con preguntas a los usuarios que se les otorgan la asistencia tanto en el 311 como el SAIP.

7.8 La encargada (o) de Libre Acceso a la Información elabora y envía un informe estadístico a la Dirección de Planificación y Desarrollo, con el análisis de la información obtenida, lo cual incluye el comparativo con las dos últimas aplicaciones del instrumento de medición.

7.9 La encargada (o) de Libre Acceso a la Información evalúa con la Dirección de Planificación la necesidad de establecer un plan de Mejoras del proceso que está evaluando la satisfacción de los usuarios, derivado de los resultados de la aplicación del instrumento de medición.

Nota: En caso de que los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios involucren varias dependencias de la entidad, la encargada de la Oficina de Libre Acceso a la Información solicita vía correo una reunión con las dependencias involucradas, para difundir y analizar el informe con los resultados del instrumento utilizado y la propuesta de plan de mejoramiento elaborado o para construir el mismo.

7.10 El director (a) de Planificación y Desarrollo implementa el Plan de Mejoras de acuerdo a lo establecido en el procedimiento Acciones correctivas.

7.11 La encargada (o) de Libre Acceso a la Información informa y socializa los resultados de la aplicación para medir la satisfacción de usuarios y presenta a los directores y encargados. Los Informes de la aplicación de los instrumentos para medir la satisfacción de usuarios serán publicados, según sea el caso, en la página WEB.

7.12 La encargada (o) de Libre Acceso a la Información envía un informe trimestral a la Dirección General de Migración quien revisa la consistencia, adecuación y pertinencia de los resultados del informe de medición de la percepción de los usuarios sobre los servicios prestados.

Fin Procedimiento.

8. REGISTROS

La siguiente tabla muestra los registros generados por el procedimiento y la sistemática de archivo de los mismos.

DOCUMENTO	SISTEMATICA DE ARCHIVO

9. ANEXOS

Anexo A: Diagrama de Flujo.

Anexo B: Encuesta de Satisfacción de los usuarios de la Oficina de Libre Acceso a la Información.

PROCEDIMIENTO PARA MEDICION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LA OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION

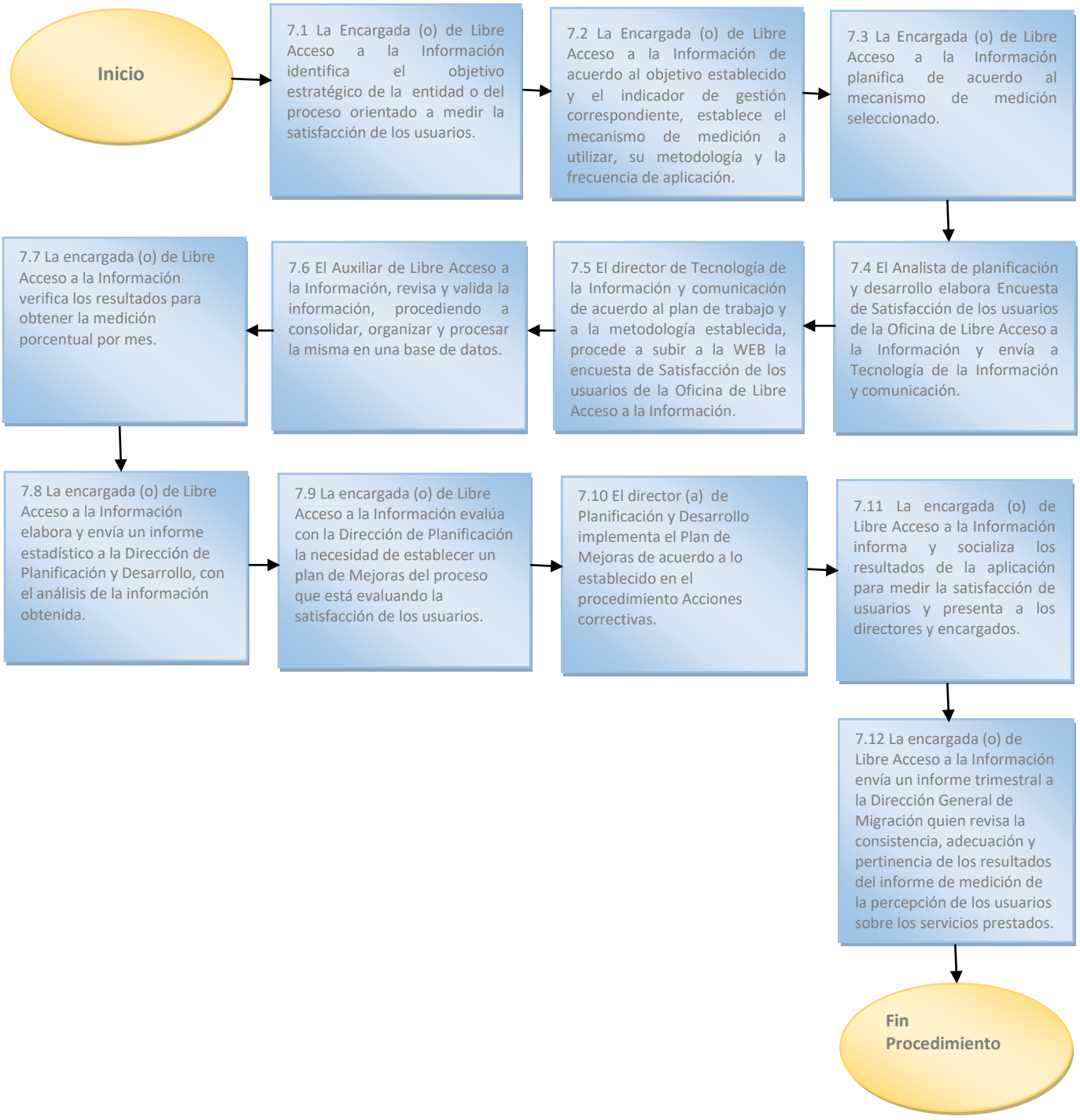



Diagrama de flujo