

 <p><b>ITLA</b> INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS Las Americas Institute of Technology</p>	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS</b> <b>Oficina de Acceso a la Información Pública</b>		
	<b>Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información</b>		
<b>Código documental:</b> <b>MC-OAI-02</b>	<b>Versión:</b> <b>2</b>	<b>Fecha de actualización:</b> <b>25-junio-2024</b>	<b>Tipo de proceso:</b> <b>Estratégicos</b>
<b>Preparado por:</b>  <b>Encargado/a de OAI</b>	<b>Revisado por:</b>  <b>Encargado/a de Calidad en la Gestión</b>		<b>Aprobado por:</b>  <b>Rector/a</b>

# Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información Pública

## ITLA

## **Contenido**

INTRODUCCIÓN.....	2
I.- FINALIDAD:.....	3
II.- MISIÓN Y VISIÓN.....	3
III- PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES DE LA OAI .....	3
IV- PLAZOS ESTABLECIDOS POR LA LEY 200-04.....	12
V- FORMULARIOS EXISTENTES.....	13

## **INTRODUCCIÓN**

El siguiente documento es un Manual de Procedimientos descriptivo y de sistematización normativa, con un carácter instructivo e informativo, a fin de garantizar y facilitar el funcionamiento de la Oficina de Acceso a la Información Pública de la institución, así como asegurar la rápida orientación del personal, uniformidad y precisión en el trabajo.

Con el mismo, el Instituto Tecnológico de las Américas da fiel cumplimiento a las disposiciones establecidas en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, la cual es fruto de los valiosos aportes de las organizaciones sociales y que fuera aprobada por el Congreso Nacional, el trece (13) de abril año 2004 y su respectivo Reglamento de Aplicación, promulgado por el Poder Ejecutivo, el 25 de febrero del 2005, cuando emitió el Decreto 130-05.

De la misma forma, el ITLA reconoce y ve como un imperativo la implementación en el tiempo tanto de la Ley como del Reglamento de Aplicación, ya que el acceso a la información pública es una de las fuentes de desarrollo y fortalecimiento de la democracia representativa en tanto permite a los ciudadanos solicitar, analizar, contrastar, juzgar y evaluar el desempeño de gestión de los funcionarios y la transparencia administrativa.

## **I.- FINALIDAD:**

El presente Manual de Organización y Procedimientos tiene por finalidad establecer y brindar una fuente permanente de información sobre las funciones que desarrollará la Oficina de Acceso a la Información (OAI), así como su responsabilidad y nivel de coordinación, basados en el cumplimiento de los fines y objetivos establecidos en la Ley de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y su Reglamento de Aplicación No. 130-05.

## **II.- MISIÓN Y VISIÓN**

### **Misión:**

Servir de medio eficaz para el abastecimiento de información oportuna, adecuada y veraz a las personas morales o físicas, ya que somos la oficina responsable, en última instancia, de hacer efectivo el ejercicio del derecho a la información pública por parte de la ciudadanía.

### **Visión:**

Convertirnos en la Oficina de Acceso a la Información líder, suministrando en el tiempo justo una información veraz, precisa y oportuna, contribuyendo así en el fortalecimiento de la cultura de transparencia institucional.

## **III- PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES DE LA OAI**

- Atención De Solicitud De Acceso A La Información Pública.
- Tramitación De Solicitud De Información Pública.
- Rechazo De La Solicitud De Acceso A La Información Pública
- Invitación a la presentación de reglamentación o norma.
- Encuesta De Satisfacción Vía Correo Electrónico Al Solicitante

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN: RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

<p><b>Propósito</b></p>	<p>Establecer y coordinar la forma de atender la consulta o solicitud de información que formule cualquier persona (física o moral) al Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA) y la manera de diligenciar los formularios que se requieren, así como las dependencias antes las que se puede acudir para solicitar orientación sobre la prestación del servicio, garantizando una adecuada relación de los ciudadanos con la administración del Estado.</p>
<p><b>Alcance</b></p>	<p>Comprende desde la recepción de la solicitud de información presentada por una persona (física o moral) a la OAI hasta la revisión de los contenidos solicitados y el registro en el sistema para su tramitación.</p>
<p><b>Referencias</b></p>	<p>Ley de Acceso a la Información Pública Reglamento de Aplicación</p>
<p><b>Descripción del procedimiento:</b></p>	<p>1- El RAI se encarga de atender con cortesía al ciudadano que consulta o solicita la información, entrega el formulario de Solicitud de Acceso a la Información Pública y le explica que debe completar todas las informaciones requeridas. Si la solicitud es recibida vía internet y no ha completado el formulario correspondiente, debe enviar de inmediato el formato disponible a la dirección indicada en dicha solicitud y requiere una confirmación por Internet de la recepción del mismo, por parte del interesado.</p> <p>2.- El solicitante completa la solicitud ya sea física o electrónica.</p> <p>3.- El RAI, recibe y hace una revisión de los contenidos solicitados, además de percatarse que la solicitud contenga, los siguientes datos: nombre completo y cualidades de la persona que realiza la gestión; identificación clara y precisa de los datos e informaciones que requiere; identificación de la autoridad pública que posee la información; motivación simple de las razones por las cuales se requieren los datos y lugar o medio para recibir notificaciones, para poder ser tramitada. Si la solicitud es recibida física o por vías electrónicas y el usuario no ha completado debidamente el formulario correspondiente, se le notificará para la corrección del mismo.</p> <p>4.- En caso de que la solicitud sea realizada personalmente en la OAI se hace entrega de un acuse de recibo de su requerimiento y ofrece ayuda al ciudadano y</p>

le informa sobre los trámites y procedimientos, indicándole que la ley establece hasta 15 días hábiles para satisfacer la solicitud de información.

5.- En caso de que se tratara de información disponible al público, vía física o en la Internet, le explica la fuente, dirección en la que puede acceder, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información, anota estos datos en la solicitud.

6.- Crea una carpeta de Solicitudes Atendidas y archiva la solicitud.

7.- Si se trata de una queja o reclamo sobre la prestación del servicio, le indica la persona con la autoridad jerárquica superior de la Institución a la que puede recurrir.

8.- Se le explica al solicitante que de ser denegada o rechazada la información se haría por escrito con las razones legales de la denegatoria o rechazo.

9.- Registra en el sistema la solicitud de la información y anota en el formulario el número asignado en secuencia, por el sistema.

10.- En caso de que la solicitud fuera recibida por Internet después del horario de trabajo, la fecha de recepción y registro de la solicitud será la del próximo día hábil.

11.- Revisa la entrada de solicitudes de informaciones para asegurar el cumplimiento de la Ley.

<b>PROCEDIMIENTO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN VÍA CORREO ELECTRÓNICO AL SOLICITANTE.</b>	
<b>Propósito</b>	Conocer el grado de satisfacción o no, de cada Ciudadano que solicite una información al Departamento de Libre Acceso a la Información.
<b>Alcance</b>	Comprende desde la recepción de solicitud de información hasta la tabulación de las respuestas de todos los solicitantes de información.
<b>Referencias</b>	Norma ISO 9001:2015
<b>Documentos</b>	Encuesta de Satisfacción a Usuario de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI).
<b>Descripción del procedimiento:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- El RAI recibe la solicitud de información por parte del solicitante, el cual puede ser persona física o .</li> <li>2- Analiza la solicitud, y si está bien instrumentada, procede a darle entrada a nuestra Institución.</li> <li>3- Solicita al o los Departamentos correspondiente de emitir la información relativa a lo solicitado.</li> <li>4- Obtenida la información de los Departamentos emisores, procede a darle respuesta al solicitante, por la misma vía que fue solicitada; o sea, personal o virtual.</li> <li>5- Después de haber dado respuesta al solicitante, procede a enviarle la Encuesta de Satisfacción al Usuario, para que proceda a cumplimentar, según su convicción del trato dado a su solicitud.</li> <li>6- Después de recibida la información de la Encuesta de Satisfacción del Usuario, procede a tabular todas las respuestas; ya que las mismas sirven de material para fines de mejoras del servicio al ciudadano.</li> </ol>
<b>Normas Vigentes</b>	ISO 9001:2015

<b>PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA: LOCALIZACIÓN, REFERIMIENTO O ENTREGA DE LA INFORMACIÓN</b>	
<b>Propósito</b>	Gestionar y dar seguimiento a la tramitación de las solicitudes de información para que el funcionario responsable de la información la entregue en forma oportuna.
<b>Alcance</b>	Comprende desde la realización de las gestiones necesarias para localizar los documentos en los que conste la información requerida hasta la reproducción y entrega de la información a la persona que solicita información.
<b>Referencias</b>	Ley 200-04 de Acceso a la Información Pública. Reglamento de Aplicación
<b>Documentos</b>	Formulario Solicitud de Información Pública (FO-OAI-01)  Formulario Prórroga Excepcional para Entrega de Información Pública (FO-OAI-03)  Formulario Demostración de Entrega de la Información Solicitada (FO-OAI-05)
<b>Descripción del procedimiento:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- El RAI recibe y examina las solicitudes registradas en el sistema; revisa los resúmenes de las solicitudes.</li> <li>2.- Determina y localiza si las informaciones demandadas están disponibles en la página Web de la Institución, en los archivos de la Institución o en publicaciones, procediendo a realizar las anotaciones de lugar en el sistema.</li> <li>3.- En caso de que las informaciones están disponibles en las páginas de Internet atiende de inmediato la solicitud, prepara un informe con las indicaciones para localizarla y continúa con el procedimiento.</li> <li>4.- Una vez revisadas la solicitud de las informaciones que requiere el solicitante y determinado que no son competencia de la Institución, se envía la solicitud a la administración competente y archiva copia de la solicitud en solicitudes atendidas.</li> <li>5.- Recolectada las informaciones que estén disponibles a su alcance, que hayan sido publicadas por la Institución para entregarlas al interesado, en el plazo que establece la Ley, emite documento de demostración de entrega de la información solicitada, es decir, un acuse de entrega y solicita la firma del Responsable de Acceso a la Información.</li> <li>6.- En caso de que se determine que la información corresponde a otra dependencia, remite o refiere la solicitud de información al funcionario responsable de la información, indicándole la fecha límite de entrega de esta.</li> <li>7.- Se le comunica por escrito al solicitante sobre el destino de su solicitud.</li> </ol>

	<p>8.- En los casos que medien circunstancias hagan difíciles reunir la información solicitada y el funcionario requiere más tiempo para reunir la información solicitada lo comunica por escrito antes del vencimiento del plazo de 10 días, en el formulario de Prórroga Excepcional para Entrega de Información Solicitada.</p> <p>9.- Da seguimiento para asegurar que el funcionario cumpla con lo establecido en la entrega de la información.</p> <p>10.- Entrega el formulario de demostración de entrega de la información solicitada, es decir, el acuse de entrega y se le pide una copia de la cédula de identidad del solicitante para guardar constancia de dicha entrega.</p> <p>11.- Se crea una carpeta de Solicitudes Tramitadas, donde se archiva expediente de solicitud con los documentos anexos.</p>
<p><b>Normas Vigentes</b></p>	<p>Las Solicitudes de Información Pública se atenderán en la Oficina de Acceso a la Información (OAI), del ITLA.</p> <p>El responsable de Acceso a la Información (RAI) tendrá dedicación exclusiva a las tareas de la OAI.</p> <p>Cualquier conducta que violente, limite, impida, restrinja y obstaculice el Derecho de Acceso a la Información constituirá para el funcionario una falta grave en el ejercicio de sus funciones.</p> <p>Los funcionarios del ITLA tienen la obligación de proveer toda la información que se les requiera, en un plazo no mayor de 72 horas a partir de recibida la solicitud firmada por el Encargado de la Oficina, en caso de no contar con la información a mano, deben de notificar el tiempo de entrega.</p>

<b>PROCEDIMIENTO DE DENEGATORIA O RECHAZO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA.</b>	
<b>Propósito</b>	Ordenar las denegaciones o rechazos de informaciones clasificadas como reservadas, inexistentes o cuando estén incluidas dentro de las excepciones previstas en la Ley.
<b>Alcance</b>	Comprende desde la revisión de la solicitud de información hasta la comunicación de la denegación o rechazo con debidas explicaciones de las causales establecidas en la Ley.
<b>Referencias</b>	Ley 200-04 de Acceso a la Información Pública. Reglamento de Aplicación
<b>Documentos</b>	Formulario de Solicitud de Acceso a la Información Pública (FO-OAI-01) Formulario de Rechazo de Solicitud de Acceso a la Información Pública (FO-OAI-06)
<b>Descripción del procedimiento:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- El RAI revisa las solicitudes presentadas en la OAI, que están en tramitación.</li> <li>2.- En caso de que se determine que la oficina no es competente para entregar la información o no es de su competencia, envía la solicitud dentro de los tres días laborables de recibida al organismo o entidad competente. Si es una solicitud de cese de reserva o confidencialidad legal de información o datos, envía a las autoridades competentes a fin de que ésta resuelva en forma definitiva acerca de la entrega de la información solicitada.</li> <li>3.- Si el solicitante no corrige un error en su solicitud, después de habersele orientado y comunicado, se rechaza al décimo día hábil.</li> <li>4.- Rechazo de Solicitud de Acceso a la Información Pública por alguna de las razones prevista en la Ley, explicando al solicitante en forma escrita a través de un comunicado, en el plazo de cinco días laborables, contando a partir del día de la recepción de la solicitud, además de la copia de la cédula firmada como demostración de entrega de la información.</li> <li>5.- Registra en el sistema el fin del trámite de la solicitud.</li> </ol>
<b>Normas Vigentes</b>	<p>Las máximas autoridades en cada institución serán las responsables de clasificar la información que se elabore, posea, guarde o administre, así como de denegar el acceso a la información.</p> <p>En todos los casos en que el solicitante no esté conforme con la decisión adoptada por el organismo requerido, tiene el derecho de recurrir ante la autoridad jerárquica superior de la entidad de acuerdo a los requisitos que establece la Ley y ante el Tribunal Superior Administrativo, en el plazo de 15 días hábiles.</p>

<b>PROCEDIMIENTO DE DILIGENCIA, REQUERIMIENTO O SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN INTERNA DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA.</b>	
<b>Propósito</b>	Coordinar la actualización interna y de forma permanente de la información pública de los expedientes y hacer una clasificación de aquellos que sean considerados como reservados para la organización de los archivos de la Institución.
<b>Alcance</b>	Comprende desde la elaboración del inventario o registro detallado de las informaciones, en cualquier formato: expedientes impresos, libros o bases de datos, ya existentes o emanadas en cada uno de los departamentos de la Institución, hasta hacer entrega de dichos inventarios para la publicación en el portal de la Institución.
<b>Referencias</b>	Ley 200-04 de Acceso a la Información Pública. Reglamento de Aplicación
<b>Documentos</b>	N/A
<b>Descripción del procedimiento:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Hace la debida revisión de los reportes de las diferentes áreas sobre la creación o modificación de expedientes relacionados con las labores desarrolladas en sus respectivas áreas.</li> <li>2.- Procura dar fiel seguimiento a la labor de revisión, clasificación y guarda de los documentos reportados por los encargados de las diferentes áreas.</li> <li>3.- Elabora un resumen donde hace sus observaciones en el reporte recibido y lo reenvía a las áreas responsables de los archivos para que se tomen en cuenta y se complete la labor de producir la información legalmente obligada.</li> <li>4.- Inspecciona que se han clasificado como reservadas las informaciones previstas en la Ley General de Libre Acceso Información Pública.</li> <li>5.- Completa los índices de los expedientes disponibles y de aquellos clasificados como reservados.</li> <li>6.- Elaborar propuesta de clasificación de información con las diferentes propuestas de las áreas del Instituto Tecnológico de las Américas para conocimiento y recomendaciones y se remite al Director Ejecutivo para su aprobación.</li> <li>7.- Recibe la aprobación o no del Director Ejecutivo y lo remite al departamento responsable de publicar en el portal de la Institución, específicamente en el tema de transparencia institucional.</li> <li>8.- Coordina la publicación en la página de Internet de los inventarios actualizados con la información pública.</li> </ol>
<b>Normas Vigentes</b>	<p>Las informaciones relativas a datos, documentación o acto relativo a la administración de fondos públicos que se encuentre en poder de la Institución, en cualquier formato, deben ponerse al acceso de los ciudadanos sin que medie requerimiento por parte de éstos.</p> <p>Las informaciones sujetas a publicidad, de manera enunciativa, corresponden a expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencias, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos, convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas, o</p>

	<p>cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades o la actividad de los sujetos obligados y sus servidores públicos.</p> <p>El derecho a la información pública es obligatorio, su ejercicio no está sujeto a la discrecionalidad por parte de las entidades obligadas.</p> <p>La información reservada es la que es considerada como excepcional para fines de publicidad, por razones de seguridad pública o carácter de intimidad privada.</p> <p>El índice de los expedientes clasificados como reservados se considera como información pública y se actualiza cada 60 días, en los meses de febrero, abril, junio, agosto, octubre y diciembre de cada año.</p> <p>Toda la información mencionada en el artículo 21 del Reglamento de Aplicación de la Ley 200 - 04, será de libre acceso a toda persona, sin necesidad de petición previa y deberá publicarse en Internet, estará presentada de modo sencillo y accesible y se actualizará de modo permanente..</p>
--	--

**OPINIÓN EN PROYECTOS DE REGLAMENTACIÓN O NORMA PROPUESTA.**

<b>Propósito</b>	Poner a disposición de la ciudadanía los proyectos de regulaciones relacionados con requisitos o formalidades que rigen las relaciones entre particulares y la administración o el ejercicio de derechos y actividades, a los fines de recabar su opinión sobre los mismos.
<b>Alcance</b>	Comprende desde la publicación en medio impreso y en el portal de Internet de la autoridad convocante del aviso de invitación hasta las modificaciones incorporadas al texto definitivo.
<b>Referencias</b>	Ley 200-04 de Acceso a la Información Pública. Reglamento de Aplicación
<b>Documentos</b>	Formulario de Solicitud de Información Pública (FO-OAI-01)
<b>Descripción del procedimiento:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Recibe la publicación del aviso en un medio impreso de la Autoridad Convocante de la Institución, en el cual se invita a efectuar observaciones y comentarios respecto al Proyecto de decisión.</li> <li>2.- Si se trata de un procedimiento abreviado lo publica de inmediato en el Internet, indicando que las observaciones se presentarán en un plazo perentorio.</li> <li>3.- Coloca la invitación publicada en el medio impreso o en el portal de Internet de la Institución, así como el texto completo de la decisión que se impulsa y habilita una casilla de correo electrónico ad hoc y una dirección postal para recibir las opiniones.</li> <li>4.- Prepara el expediente con los comentarios recibidos, dejando constancia de las opiniones recibidas y de las principales opiniones esgrimidas, haciendo especial referencia a los aportes que pueden ser considerados para incorporar al proyecto definitivo y presenta el expediente a su Superior para fines de preparar el proyecto definitivo.</li> <li>5.- Recibe el proyecto aprobado y procede a su publicación en Internet.</li> </ol>

<b>Normas Vigentes</b>	<p>Deben ponerse a disposición de la ciudadanía todos los proyectos de regulaciones que rigen las relaciones entre los particulares y la administración, y también los que determinen la forma de protección de los servicios y el acceso de las personas de la entidad.</p> <p>Se emitirá un acto administrativo en el caso de no publicarse la información sobre regulaciones para fundamentar las causas.</p> <p>Los comentarios se reciben por escrito, con la documentación que se estime pertinente y se acreditará personalmente a la personalidad jurídica.</p> <p>Se utilizará un procedimiento abreviado en los casos de normas de trascendencia menores o por existir urgencia en el dictado de las normas.</p>
------------------------	--

#### IV- PLAZOS ESTABLECIDOS POR LA LEY 200-04

ACTIVIDAD	PLAZO	CONDICIONES
Satisfacer solicitud de información	15 días hábiles Prorroga de otros 10 hábiles	1. A partir de la fecha del pago correspondiente a la expedición de algún documento. 2. A partir del día hábil siguiente. 3. 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.
Comunicar al solicitante cuando la solicitud no tiene todos los datos	3 días hábiles	1. 3 días hábiles siguientes 2. Se incluye el día del vencimiento.
Rechazo de la solicitud	5 días hábiles	1. A partir de la recepción de la solicitud 2. Se incluye el día del vencimiento.
Rechazo de la solicitud incompleta	10 días hábiles	1. A partir de habersele comunicado acerca de su error 2. Se incluye el día del vencimiento.
Recurso del solicitante cuando no esté conforme ante la autoridad jerárquica superior	10 días hábiles a partir de la notificación	1. Se incluye el día del vencimiento
Autoridad jerárquica superior resolverá el recurso	15 días hábiles	-
Solicitante para completar recursos	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	-
--	--	---

**V- FORMULARIOS EXISTENTES**

