



POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



**Santo Domingo, República Dominicana,
13 de junio del 2023**

	OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Código: PL-CONANI-OAI-117		
		Fecha de Emisión	Revisión	Fecha de Revisión
POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		12 de julio de 2018	01	13 de junio de 2023

FIRMAS RESPONSABLES.

AUTORIZÓ	AUTORIZÓ
Luisa Ysabel Ovando de Sánchez Presidenta Ejecutiva	Alexandra Santelises Directora Ejecutiva
SELLO	SELLO

ELABORÓ	ELABORÓ Y VALIDÓ	REVISÓ
Rossy Acosta Encargada Sección Oficina Acceso a la Información	Sonia Céspedes Estrella Encargada Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión	Nicomedes Capriles Director de Planificación y Desarrollo
SELLO	SELLO	SELLO



**OFICINA DE ACCESO A LA
INFORMACIÓN**

Código: PL-CONANI-OAI-117

**POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE
LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN
PÚBLICA**

Fecha de Emisión	Revisión	Fecha de Revisión
12 de julio de 2018	01	13 de junio de 2023

CONTENIDO:

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. DEFINICIONES.....	4
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS (RELACIONADOS).....	5
5. RESPONSABILIDADES.....	5
6. DESARROLLO.....	6
6.1. POLITICA GENERAL DE LA OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (OAI).....	6
6.2. POLÍTICA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA.....	7
6.3 PROCEDIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA....	8
6.4 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL SAIP	9
6.5 PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL PORTAL DE TRANSPARENCIA.....	9
6.6 PROCEDIMIENTO DE RECHAZO DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN.....	10
6.7 PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN SOLICITADA.....	11
6.8 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN VÍA CORREO INSTITUCIONAL	12
6.9 PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	13
6.10 PROCEDIMIENTO TRAMITACIÓN DE LAS QUEJA Y SUGERENCIAS DE LOS BUZONES	14
6.11 PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE LAS QUEJA Y SUGERENCIAS DE FORMULARIOS VIRTUALES	15
7 REGISTROS / INSTRUMENTOS Y SU CONSERVACIÓN.....	16
8 CONTROL DE CAMBIOS.....	17

 CONANI <small>Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia</small>	OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Código: PL-CONANI-OAI-117		
		Fecha de Emisión	Revisión	Fecha de Revisión
	POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	12 de julio de 2018	01	13 de junio de 2023

1. OBJETIVO.

Disponer y estandarizar los procedimientos para el suministro de la información pública que sea solicitada por los (as) ciudadanos (as), para garantizar el pleno ejercicio del Derecho de Acceso a la Información y todos los principios establecidos por la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública (LGLAIP), No.200-04 y su Reglamento de aplicación 130-05.

2. ALCANCE.

Comprende desde la recepción y proceso de las solicitudes de acceso a la información pública presentadas por los usuarios, que van desde datos estadísticos hasta documentaciones específicas de la institución.

Igualmente, abarca los procesos de la Oficina de Acceso a la Información Pública, que inician con la solicitud de la documentación necesaria a las diversas áreas del Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), con fines de cargar al el Portal de Transparencia (Ley No.200-04).

3. DEFINICIONES.

3.1. CIUDADANO: Es el individuo que goza, en el territorio del Estado de que se trata, de los derechos civiles, políticos y derechos de ciudadanía (sometido a sus leyes).

3.2. SISTEMA: Se refiere al Portal único de solicitud de Acceso a la Información Pública del Estado.

3.3. EI 311: Es el principal medio de comunicación entre la ciudadanía y el Estado dominicano para registrar quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias a cualquier institución pública.

3.4. Buzón de sugerencias: Se refiere al medio de comunicación utilizado por la institución para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, quejas e iniciativas de los usuarios.

3.5. DIGEIG: Es el órgano rector en materia de ética, transparencia, gobierno abierto, lucha contra la corrupción, conflicto de interés y libre acceso a la información en el ámbito administrativo gubernamental..

3.6. SIGLAS:

- **CONANI:** Acrónimo del Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia.
- **MAE:** Acrónimo de las siglas de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Institución.
- **NOBACI:** Acrónimo de las Normas Básicas de Control Interno.
- **POA:** Acrónimo del Plan Operativo Anual.
- **INI:** Acrónimo de las siglas de la palabra inicial.
- **OAI:** Acrónimo de las siglas de la Oficina de Acceso a la Información Pública.
- **RAI:** Acrónimo de las siglas del Responsable de Acceso a la Información.

	OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Código: PL-CONANI-OAI-117		
		Fecha de Emisión	Revisión	Fecha de Revisión
	POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	12 de julio de 2018	01	13 de junio de 2023

- **MAP:** Acrónimo de las siglas del Ministerio de Administración Pública.
- **SAIP:** Acrónimo de las siglas del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública.
- **DIGEIG:** Acrónimo de las siglas de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- **LGLAIP:** Acrónimo de las siglas de Acrónimo de las siglas de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS (RELACIONADOS).

4.1. LEYES, DECRETOS Y RESOLUCIONES.

- Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y su reglamento de aplicación, aprobado mediante Decreto 130-05.
- Reglamento de Aplicación 130-05
- Resolución SAIP-DIGEIG, No. 02/2021
- NORTIC A2:2021 Norma para el desarrollo y gestión de los portales web y la transparencia de los organismos del Estado Dominicano.
- NORTIC A3:2018 Guía de uso del portal de datos abiertos del Estado Dominicano.

5. RESPONSABILIDADES.

5.1. Presidenta Ejecutiva: Máxima Autoridad Ejecutiva del CONANI, es responsable de validar y aprobar esta Política y Procedimiento de de Libre Acceso a la Información Pública, y de toda la Documentación Institucional de CONANI.

5.2. Directora Ejecutiva: Es responsable de establecer los lineamientos generales y criterios para la validación y aprobación de esta Política y Procedimiento de Libre Acceso a la Información Pública, y de toda la Documentación Institucional de CONANI.

5.3. Director(a) de Planificación y Desarrollo: Es responsable de establecer los lineamientos generales y criterios para la creación y validación de esta Política y Procedimiento de Libre Acceso a la Información Pública, y de toda la Documentación Institucional de CONANI verificando que se cumplan con los requisitos establecidos por la Institución.

5.4. Encargado(a) Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión: Es enlace responsable de la Implementación de NOBACI-CONANI, de elaborar esta Política y Procedimiento de Libre Acceso a la Información Pública, y de acompañar a las diferentes áreas en el proceso de recopilación de datos, redacción y análisis; verificando que se cumpla con los requisitos de Calidad establecidos para la elaboración de toda la Documentación Institucional de CONANI.

 CONANI <small>Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia</small>	OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Código: PL-CONANI-OAI-117		
		Fecha de Emisión	Revisión	Fecha de Revisión
	POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	12 de julio de 2018	01	13 de junio de 2023

5.5. Encargado(a) Sección Oficina Acceso a la Información (OAI): Es el Responsable de Acceso a la Información (RAI). Igualmente, es responsable de elaborar esta Política y Procedimiento de Libre Acceso a la Información Pública, cumpliendo con los requisitos de Calidad establecidos en la Documentación Institucional de CONANI.

5.6. Director de Área / Encargado de Área / Colaborador: es responsable de cumplir con lo que está descrito en esta Política y Procedimiento de Libre Acceso a la Información Pública. Además, tienen la responsabilidad de solicitar o aprobar la capacitación técnica de su Equipo que corresponda con su área, en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

5.7. Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / Analistas y Técnicos: Son responsables de acompañar a las diferentes áreas en el proceso de recopilación de datos, redacción y análisis de esta Política y Procedimiento de Libre Acceso a la Información Pública; verificando que se cumplan con los requisitos de Calidad establecidos para la Documentación Institucional de CONANI.

6. DESARROLLO.

6.1. POLITICA GENERAL DE LA OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (OAI).

6.1.1. CONANI establece mediante política y procedimiento la revisión periódica de las operaciones, los procesos y las actividades para confirmar que se cumplen los reglamentos, políticas, procedimientos legales aplicables vigentes, así como las políticas y procedimientos que rigen dicha revisión (ver Metodología de M&E, y Política y Procedimiento de la Documentación Institucional).

6.3.1.1 La revisión periódica de las operaciones, los procesos y las actividades de CONANI son realizadas por todas las áreas institucionales trimestralmente mediante el Plan Operativo Anual, las NOBACI y demás mecanismos de control interno; donde rinde cuentas la Oficina de Acceso a la Información (OAI).

6.1.2. En CONANI existen políticas y/o procedimientos que promueven el cumplimiento de la Ley de Libre Acceso a la Información Pública 200-04, y su reglamento de aplicación 130-05; los cuales regulan la OAI.

6.1.2.1. Todas las solicitudes de información pública serán recibidas, atendidas y tramitadas por la Oficina de Acceso a la Información (OAI), del Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI).

 CONANI <small>Comisión Nacional para la Niñez y la Adolescencia</small>	OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Código: PL-CONANI-OAI-117		
		Fecha de Emisión	Revisión	Fecha de Revisión
	POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	12 de julio de 2018	01	13 de junio de 2023

6.1.2.1.1. La OAI analiza las informaciones para elaborar el Informe Anual de los resultados estadísticos mensuales de la gestión de la Oficina de Acceso a la Información.

6.1.2.2. Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna, de cualquier órgano del Estado y de acuerdo con lo que establece el artículo 1, de la Ley General 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.

6.1.2.3. La OAI debe comprobar la veracidad de la identidad del solicitante antes de entregar la información requerida. Esta verificación podrá hacerse al momento de recibir la solicitud o previo a la entrega de la información solicitada.

6.1.2.4. Socializar los procedimientos operativos y los reglamentos de aplicación de Ley de Libre Acceso a la Información para permitir que se tramiten sin objeciones innecesarias.

6.1.2.5. Todas las solicitudes de información requerida deberán ser satisfechas dentro de un plazo de quince (15) días hábiles. El plazo se podrá prorrogar excepcionalmente por otros diez (10) días hábiles en los casos que medien circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada.

6.1.2.5.1. En este caso, comunicará antes del vencimiento del plazo de quince (15) días, las razones por las cuales hará uso de la prórroga excepcional.

6.1.2.5.2. El Responsable de Acceso a la Información (RAI) / Encargado de la Sección de OAI, cambia el estatus de la respuesta colocando el motivo de rechazo y se actualiza colocando solicitud rechazada, de acuerdo con las respuestas internas recibidas y basadas en disposiciones legales.

6.2. POLÍTICA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA.

6.2.1. En CONANI existen políticas y/o procedimientos para la actualización continua del portal de transparencia de la entidad, acorde con lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública, su Reglamento de Aplicación 130-05 y la Resolución DIGEIG No. 002-2021.

6.2.2. La Oficina de Acceso a la Información (OAI) debe mostrar a los ciudadanos informaciones sistematizadas relativas a la institución que pueden ser consultadas para el acceso a la información.

 CONANI <small>Consejo Nacional para la Libertad y la Anticorrupción</small>	OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Código: PL-CONANI-OAI-117		
		Fecha de Emisión	Revisión	Fecha de Revisión
POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		12 de julio de 2018	01	13 de junio de 2023

6.2.2.1 Toda Página web gubernamental deberá contar en el menú principal de la página de inicio con una división claramente visible identificada bajo el título de "Transparencia", el cual vinculará al Portal Único de Transparencia, a los fines de facilitar el más amplio acceso a la información pública.

6.2.2.2 Para considerar la necesidad de nuevas políticas de estandarización de Portales de Transparencia que preparen el camino hacia la disponibilidad de información pública de fácil comprensión, localización, usabilidad, en formatos abiertos y reutilizables a través del Portal Único de Transparencia.

6.3 PROCEDIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA

RESPONSABLE	DESCRIPCION	TIEMPO
Responsable de Acceso a la Información (RAI) / Encargado/a Sección OAI	Poner en conocimiento a los responsables de las unidades qué documentos son necesarios para cargar en las distintas secciones del Portal de Transparencia, la forma y el plazo en que deben ser entregados	10
	Solicitar de manera oportuna la documentación necesaria para actualizar o cargar los portales	10
Responsables de las distintas unidades o dependencias del Consejo	Enviar a la Oficina de Acceso a la Información los documentos en PDF editable, por correo electrónico bajo los estándares de la Resolución 002/2021 de la DIGEIG	72
Responsable de Acceso a la Información (RAI) / Encargado/a Sección OAI	Validar que la documentación esté debidamente completada y correcta	10
	Instruir a la Auxiliar Administrativa para cargar el componente de datos al Portal de Transparencia según el ítem y el mandato de la resolución.	5
Auxiliar Administrativa	Cargar el componente de datos al Portal de Transparencia según el ítem y el mandato de la resolución.	20
Responsable de Acceso a la Información (RAI) / Encargado/a Sección OAI	Revisa que la información cargada al Portal de Transparencia es la correcta	5
TIEMPO TOTAL (HORAS)		2.12

 CONANI <small>Comisión Nacional para el Acceso a la Información Pública</small>	OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN			Código: PL-CONANI-OAI-117		
	POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA			Fecha de Emisión	Revisión	Fecha de Revisión
				12 de julio de 2018	01	13 de junio de 2023

6.4 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL SAIP

RESPONSABLE	DESCRIPCION	TIEMPO
Responsable de Acceso a la Información (RAI) / Encargado/a Sección OAI	Recibe la solicitud de información por el SAIP, revisa que tenga los datos completados correctamente, Cambia estatus en el Sistema y remite a la Auxiliar para fines de registro en la Métrica SAIP	10
	Verifica si la solicitud cumple con los requerimientos dispuestos en la ley de libre acceso a la información pública 200-04, y que la misma no sea contraria al interés público o privado preponderante o su publicación y no esté prohibida por alguna ley especial, entonces se entregará la información solicitada, después de constatar que la misma no se encuentra entre las informaciones clasificadas como reservadas por la institución y la refiere al Auxiliar Administrativa para el registro en el archivo digital (métricas de solicitudes).	5
Auxiliar Administrativa	Recibe la solicitud de información, revisa que tenga los datos completados correctamente, luego la registra en la matriz con el número de secuencia correspondiente y crea una carpeta para su archivo físico y lo remite al RAI.	5
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Solicita información al área correspondiente mediante el formulario Acuse de Solicitud Interna	72
TIEMPO TOTAL (HORAS)		1.32

6.5 PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL PORTAL DE TRANSPARENCIA

RESPONSABLE	DESCRIPCION	TIEMPO
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Recibe las solicitudes registradas en el sistema, revisa los resúmenes de las solicitudes y determina si las informaciones que requieren están disponibles en el archivo de la OAI, en la página Web de la institución, en los archivos de la Institución o en las publicaciones y hace las anotaciones debidas en el sistema	5
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Si la información está disponible en el Portal de Transparencia se atiende de inmediato la solicitud y continúa con el procedimiento	5

 CONANI <small>Consejo Nacional para la Niños, Niñas y Adolescentes</small>	OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Código: PL-CONANI-OAI-117		
		Fecha de Emisión	Revisión	Fecha de Revisión
POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		12 de julio de 2018	01	13 de junio de 2023

Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Si la información corresponde a otra dependencia se remite la solicitud de información al área responsable de la información, indicándole la fecha límite de entrega de la misma	10
Responsables de las distintas unidades o dependencias del Consejo	Si el responsable requiere más tiempo para reunir la información solicitada debe comunicar por escrito antes del vencimiento del plazo de 10 días	5 días
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Da seguimiento para asegurar que el funcionario cumpla con lo establecido en la entrega de la información	10
Auxiliar Administrativa	Registra la solicitud en la Matriz SAIP	5
Auxiliar Administrativa	Preparar las estadísticas trimestrales de las solicitudes recibidas	60
TIEMPO TOTAL (HORAS)		5 días y 1 hora y 35 minutos

6.6 PROCEDIMIENTO DE RECHAZO DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN

RESPONSABLE	DESCRIPCION	TIEMPO
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Revisa las solicitudes presentadas en la OAI que están en tramitación	10
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Si se determina que no es competencia de la institución, se declina la solicitud dentro de los tres días laborables de recibida y se remite al organismo o entidad competente.	5
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Si es una solicitud de cese de reserva legal de información o datos se envía a las autoridades responsables para el estudio de la clasificación	10
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Si el solicitante no corrige un error en su solicitud, después de habersele orientado y comunicado se rechaza al décimo día hábil.	5

 CONANI <small>Comisión Nacional para la Libertad y la Adrescoria</small>	OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN			Código: PL-CONANI-OAI-117		
	POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA			Fecha de Emisión	Revisión	Fecha de Revisión
				12 de julio de 2018	01	13 de junio de 2023

Responsable de Acceso a la Información (RAI)	El funcionario responsable elabora la comunicación de rechazo, explicando al solicitante, las razones previstas en la Ley que apliquen como excepciones al libre acceso a la información, en el plazo de cinco días hábiles.	20
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Registra en el sistema el fin del trámite de la solicitud.	5
Auxiliar Administrativa	Registra en el sistema el fin del trámite de la solicitud en la matriz correspondiente	5
TIEMPO TOTAL (HORAS)		1.00

6.7 PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN SOLICITADA

RESPONSABLE	DESCRIPCION	TIEMPO
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Enviar al usuario por el SAIP dentro del plazo hábil y oportuno el aviso de que la respuesta a su solicitud se encuentra disponible para la entrega	10
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Entrega la información al ciudadano firmada y sellada por el responsable del Área que responde	10
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	El responsable de OAI elabora la comunicación de remisión de la información al ciudadano, registra en el sistema, completa el formulario de demostración de entrega, cambia estatus y lo remite al Auxiliar Administrativo	50
Auxiliar Administrativa	Envía un correo electrónico al ciudadano con toda la información pertinente de la solicitud	5
Auxiliar Administrativa	Archiva el expediente de la solicitud con los documentos anexos en la carpeta de Solicitudes Tramitadas	10
Auxiliar Administrativa	Luego de entregada y atendida la solicitud por la vía correspondiente, se le comunica al ciudadano que debe de completar una encuesta de satisfacción	5
TIEMPO TOTAL (HORAS)		1.30

 CONANI <small>Consejo Nacional para la Información y la Atención al Ciudadano</small>	OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Código: PL-CONANI-OAI-117		
		Fecha de Emisión	Revisión	Fecha de Revisión
	POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	12 de julio de 2018	01	13 de junio de 2023

6.8 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN VÍA CORREO INSTITUCIONAL

RESPONSABLE	DESCRIPCION	TIEMPO
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Es responsable de la recepción de correos electrónicos, a través del correo: info@conani.gob.do	5
Usuario de los Servicios	Familiares y/o tutores presentan sus datos generales, incluyendo números de contacto, además de una descripción de la solicitud	5
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	El correo será recibido en la Oficina de Acceso a la Información (OAI), la cual proveerá un primer contacto en las primeras 24 horas de haber sido recibido.	5
Auxiliar Administrativa	Registrar los datos y detalles familiares de los usuarios en la Métrica General de solicitudes de Información	5
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Una vez copilados los datos, el Responsable de Acceso a la Información (RAI) envía la solicitud del usuario al área responsable de dar respuesta, dando seguimiento hasta que el usuario reciba la información	5
Encargado de Área Responsable	Recibe información del mensaje, valida la información, asigna a su vez al Técnico o responsable para la investigación y ejecución de la solicitud.	5
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Recibe correo del encargado con la información solicitada y se le entrega al usuario por la misma vía.	5
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Registro de fecha de información en la Matriz correspondiente	5
Auxiliar Administrativa	Preparar estadísticas trimestrales de las solicitudes recibidas	60
	TIEMPO TOTAL (HORAS)	1.40

 CONANI <small>Comisión Nacional para el Acceso a la Información</small>	OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN			Código: PL-CONANI-OAI-117		
	POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA			Fecha de Emisión	Revisión	Fecha de Revisión
				12 de julio de 2018	01	13 de junio de 2023

6.9 PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

311

RESPONSABLE	DESCRIPCION	TIEMPO
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Recibe un correo (info@conani.gob.do) el cual le informa de un nuevo caso	5
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Accede al sistema para analizar el nuevo caso recibido (Queja, Reclamación y/o Sugerencia).	5
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Se comunica con el ciudadano para validar la información y recopilar los datos que sean necesarios para realizar la gestión correspondiente	20
Auxiliar Administrativa	Abre un expediente con el formulario del caso, lo registra en la métrica del sistema 311, colocando el No. De caso, fecha de creación, categoría, estado, descripción del caso	5
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Remite al departamento correspondiente el caso para ser resuelto dentro de un plazo de 15 días hábiles y da seguimiento al proceso de resolución del caso	5
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	A lo largo del proceso, y una vez finalizado procede a documentar el caso a través del sistema, en la sección de notas	5
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Luego de completado el proceso de seguimiento del caso, se procede a cambiar el estatus del caso a "cerrado" o "declinado"	5
Auxiliar Administrativa	Completa la métrica colocando el trámite y fecha de cierre y archiva el expediente en físico	5
TIEMPO TOTAL (HORAS)		0.55

 CONANI <small>Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia</small>	OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Código: PL-CONANI-OAI-117		
		Fecha de Emisión	Revisión	Fecha de Revisión
POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		12 de julio de 2018	01	13 de junio de 2023

6.10 PROCEDIMIENTO TRAMITACIÓN DE LAS QUEJA Y SUGERENCIAS DE LOS BUZONES

RESPONSABLE	DESCRIPCION	TIEMPO
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Una vez depositado en el buzón, la OAI periódicamente gestiona la colecta de los formularios de los buzones (invitando cada lunes a RRHH y PYD en la Oficina Principal), asegurando a cada familiar y/o tutor una ejecución en no más de veinte días laborales (Regionales y Municipales). Los datos y comentarios son registrados en la Matriz de Seguimiento a las Quejas y Sugerencias.	5 min
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Una vez copilados los datos, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) envía la queja, sugerencia o requerimiento del Usuario al área responsable de dar respuesta.	5
Encargado de Área Responsable	Recibe información del mensaje, valida la información, asigna a su vez al técnico o responsable para la investigación y ejecución del reporte, envía un correo haciendo gestión y copia a los Encargados y/o Directores del Área / para el seguimiento y conocimiento.	10
Técnico/Especialista de área responsable	Se comunica con el usuario de los servicios, familiar y/o tutor, da atención y le informa en qué tiempo lo resolverá.	20
Técnico/Especialista de área responsable	Evalúa los resultados reportados y procesos	60
Técnico/Especialista de área responsable	Identifica y analiza la causa/efecto de las quejas, denuncias, sugerencias y reclamos	60
Técnico/Especialista de área responsable	Ejecuta mejoras inmediatas, con ajustes en lo necesario	60
Técnico/Especialista de área responsable	Verifica, ajusta y remite un informe de acciones al RAI, Cierra el número de reporte completando el Formulario de Seguimiento y Análisis de las Quejas y Sugerencias, lo remite vía correo a Encargados y/o Directores de su Área, al Encargado de Planificación y Desarrollo y al Encargado de Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión y al Analista de Proyectos; adjunto al Formulario de Queja y Sugerencia del Usuario	60

 CONANI <small>Consejo Nacional para la Mejora y la Atención al Cliente</small>	OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN		Código: PL-CONANI-OAI-117		
			Fecha de Emisión	Revisión	Fecha de Revisión
POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		12 de julio de 2018	01	13 de junio de 2023	

Técnico/Especialista de área responsable	Hace contacto nuevamente con el Usuario de los Servicios, Familiar y/o Tutor (de ser necesario), dando atención por si quedo algo pendiente de informarle	10
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Dos veces por semana evalúa los números de Reporte abiertos para el seguimiento correspondiente y elabora reporte de los cerrados	60
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Contacta a usuarios al cierre en caso de ser necesario	10
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Valida y remite datos de los reportes recibidos y totales a la Encargada de Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión y al Analista de Proyectos	6
TIEMPO TOTAL (HORAS)		6.16

6.11 PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE LAS QUEJA Y SUGERENCIAS DE FORMULARIOS VIRTUALES

RESPONSABLE	DESCRIPCION	TIEMPO
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Una vez depositado el formulario virtual, la Oficina de Acceso a la Información periódicamente gestiona la colecta los formularios. Los datos y comentarios son registrados en la Matriz de Seguimiento a las Quejas y Sugerencias	30
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Una vez copilados los datos, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) envía la queja, sugerencia o requerimiento del Usuario al área responsable de dar respuesta	5
Encargado de Área Responsable	Recibe información del mensaje, valida la información, asigna a su vez al Técnico o responsable para la investigación y ejecución del Reporte, envía correo haciendo gestión y copia al Encargados y/o Directores del Área / para el seguimiento y conocimiento.	10
Técnico/Especialista de área responsable	Se comunica con el Usuario de los Servicios, Familiar y/o Tutor, da atención y le informa en qué tiempo lo resolverá.	20
Técnico/Especialista de área responsable	Evalúa los resultados reportados y procesos.	30
Técnico/Especialista de área responsable	Identifica y analiza causa/efecto de las quejas, denuncias, sugerencias y reclamos.	30
Técnico/Especialista de área responsable	Ejecuta mejoras inmediatas, con ajustes en lo necesario	30

 CONANI <small>Comisión Nacional para la Niñez y la Adolescencia</small>	OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Código: PL-CONANI-OAI-117		
		Fecha de Emisión	Revisión	Fecha de Revisión
POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		12 de julio de 2018	01	13 de junio de 2023

Técnico/Especialista de área responsable	Verifica, ajusta y remite informe de acciones a RAI. Cierra el número de reporte completando el Formulario de Seguimiento y Análisis de las Quejas y Sugerencias, lo remite vía correo a Encargados y/o Directores de su Área, al Encargado de Planificación y Desarrollo y al Encargado de Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión y al Analista de Proyectos; adjunto al Formulario de Queja y Sugerencia Usuario	30
Técnico/Especialista de área responsable	Hace contacto nuevamente con el Usuario de los Servicios, Familiar y/o Tutor (de ser necesario), dando atención por si quedo algo pendiente de informarle	10
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Dos veces por semana evalúa los números de reporte abiertos para el seguimiento correspondiente y elabora el reporte de los cerrados	60
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Contacta a usuarios al cierre en caso de ser necesario	60
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Valida los datos de los reportes totales recibidos y remite a la Encargada de Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión y al Analista de Proyectos	6
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Una vez enviado el formulario (cargado de forma virtual), la Oficina de Acceso a la Información periódicamente gestiona la colecta los formularios. Los datos y comentarios son registrados en la Matriz de Seguimiento a las Quejas y Sugerencias	30
TIEMPO TOTAL (HORAS)		5.51

7 REGISTROS / INSTRUMENTOS Y SU CONSERVACIÓN.

TABLA DE CONTROL Y CONSERVACIÓN DE REGISTROS / INSTRUMENTOS					
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO CONSERVACIÓN	
				FISICO	ELECTRÓNICO
FO-CONANI-OAI-118	Formulario Acuse de Solicitud Interna	Oficina de Acceso a la Información	Responsable de Acceso a la Información	1 año	permanente

 CONANI <small>Comisión Nacional para la Niñez y la Adolescencia</small>	OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN			Código: PL-CONANI-OAI-117		
	POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA			Fecha de Emisión	Revisión	Fecha de Revisión
				12 de julio de 2018	01	13 de junio de 2023

8 CONTROL DE CAMBIOS.

Rev.	Descripción del Cambio	Realizado	Aprobado	Fecha de Aprobación
INI	Creación del Documento	Departamento de Planificación y Desarrollo Responsable de Acceso a la Información	Presidenta Ejecutiva	20 de mayo de 2023
01	Actualización del documento, de acuerdo con la Documentación Institucional.	Dirección de Planificación y Desarrollo. Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión. Oficina de Acceso a la Información (OAI)	Presidenta Ejecutiva Directora Ejecutiva	13 de junio de 2023
01	Cambio de nombre a: Política y Procedimiento de Libre Acceso a la Información Pública: <ul style="list-style-type: none"> Ajuste al nuevo formato de la Documentación Institucional del CONANI, donde incluye el ajuste a la nueva codificación. Actualización de los datos de los responsables de la aprobación del documento. 	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión Dirección de Planificación y Desarrollo Oficina de Acceso a la Información (OAI)	Presidenta Ejecutiva Directora Ejecutiva	13 de junio de 2023
	Inclusión de las Pautas de NOBACI: IYC-017 y ICY-019			