



TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Preparado por: Analista de Calidad en la Gestión	Revisado por: Gerente de Calidad en la Gestión	Aprobado por: Director(a) de Planificación y Desarrollo	Aprobado por: Encargado(a) de la Oficina de Acceso a la Información Pública	Aprobado por: Administrador(a) General
Fecha: 23/07/2024	Fecha: 24/7/2024	Fecha: 24/7/2024	Fecha: 25/7/2024	Fecha: 25/07/2024
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma:

OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN

I. INTRODUCCIÓN

La Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), adscrita al Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, creada el 25 de abril del año 2023 mediante el decreto No.167-23, presenta el Manual de Procedimientos de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública, dando con esto cumplimiento al Decreto No. 130-05 que aprueba el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública (LGLAIP) de la República Dominicana, así mismo guiar el accionar diario empresarial, de unificar e identificar los procesos que se llevan a cabo día a día.

- La Constitución de la República Dominicana en su Artículo No.138 de la Administración Pública que ordena a que esta esté sujeta en su actuación a los principios de eficacia, jerarquía, objetividad, igualdad, transparencia, economía, publicidad y coordinación, con sometimiento pleno al ordenamiento jurídico del Estado.
- Ley 1-12 (END 1-12) de la Estrategia Nacional de Desarrollo, que en el objetivo general del eje uno plantea Una administración Pública eficiente, transparente y orientada a resultados, El objetivo específico 1.1.1 que manda a:

"Estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local".

- Ley 498-06 que crea el Sistema Nacional Planificación e Inversión Pública, la cual integra un conjunto de principios, normas, órganos y procesos a través de los cuales se fijan las políticas, objetivos y metas que rigen a las instituciones públicas, todo en relación con los sistemas de Presupuesto, Crédito Público, Tesorería, Contabilidad Gubernamental, Compras y Contrataciones, Administración de Recursos Humanos, Administración de Bienes Nacionales y Control Interno, enmarcado en dirigir la gestión de los procesos que se ejecutan en esta institución, esta ley en su Artículo 3, enmarca los principios que deben regir las acciones públicas diarias y cotidianas que ejecutan las instituciones públicas.



II. BASE LEGAL

- **VISTO:** Ley 147-02 sobre Gestión de Riesgos
- **VISTO:** Decreto No. 932-03 sobre el reglamento de aplicación ley 147-02.
- **VISTO:** Decreto No. 874-09 Reglamento de Aplicación ley 147-02
- **VISTO:** Decreto No.167-23 sobre la Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA).
- **VISTO:** Ley 10-07 instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.
- **VISTO:** Ley 130-05 Portal de Transparencia
- **VISTO:** Ley 200-04 Libre Acceso a la Información

III. MARCO EMPRESARIAL

Misión

Ser la Empresa de Transporte Público colectivo preferida por los usuarios, con un servicio eficiente, eficaz, seguro y humano.

Visión

Satisfacer las necesidades de movilidad de los usuarios, a través de nuestro servicio estatal de autobuses.

Valores

Vocación de Servicio

Puntualidad

Compromiso

Integridad

Transparencia



IV. "PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE LA INFORMACIÓN"

GENERALES

I. PROPÓSITO:

- 1.1.- Recepción de solicitud de información.

II. ALCANCE:

- 2.1. Desde la recepción de la solicitud de la información presentada por el ciudadano ante la Oficina de Acceso a la Información (OAI) hasta el registro en el Sistema para su tramitación.

III. ÁREAS O RESPONSABILIDADES:

- 3.1

IV. POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO:

- 4.1. Atender con cortesía al Ciudadano que consulta o solicita información explicándole como debe completar todas las informaciones contenidas en el Formulario: FO-OAI-01
- 4.2. Velar por la correcta aplicación de las políticas y procedimientos contenido en este documento.
- 4.3. Recibe la solicitud de información, revisa que contenga los datos completos correctamente y le entrega acuse de recibo.
- Si recibe la solicitud vía internet sigue los pasos de este procedimiento, mediante el medio informático disponible.
 - De tratarse de información disponible al público le explica la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información, anota estos datos en la solicitud y la archiva en la carpeta de solicitudes atendidas.
 - Si la información está en una página del portal de internet, le entrega un volante conteniendo la información en que pueda acceder a ese medio para obtener la información solicitada, anota los datos de la solicitud y la archiva en la carpeta de solicitudes atendidas.



- Si se trata de una queja o reclamo sobre la prestación del servicio, le indica la persona con autoridad jurídica superior de la institución a la que debe recurrir.

4.4. Ofrecer ayuda al ciudadano y le informa sobre los tramites y procedimientos, indicándole que la Ley establece 15 días hábiles para satisfacer la solicitud de la información deseada.

4.5. Al final del día el encargado de la Oficina revisa la entrada de solicitudes de información para asegurar el cumplimiento de la Ley.

4.6. En caso de denegarse la información se hará por escrito con las razones legales de la denegatoria y se despide del ciudadano con amabilidad.

4.7. Registrar la solicitud de la información y anota en el formulario el número asignado en secuencia, generada por su registro.

V. BASE LEGAL Y NORMATIVAS:

5.1. Ley No.04 de Libre Acceso a la Información Pública y su Reglamento de aplicación Decreto No.130-05, Resolución No.1- 18.

5.2. Decreto No. 167-23, Que crea la Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)

VI. NORMAS:

6.1. Toda solicitud de información presentada ante la OAI deberá realizarse a través del formulario establecido para estos fines.

6.2. Las solicitudes que estén incompletas serán devueltas de inmediato al solicitante para que efectúe los correctivos de lugar.

6.3. En caso de denegarse la información solicitada, la OAI lo comunicará al solicitante por escrito dando a conocer las razones legales de la denegatoria.

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



Nota 1: Si se trata de información disponible al público le explica la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información, anota estos datos en la solicitud y la archiva en la carpeta de solicitudes atendidas

Nota 2: Si la información está en el portal de la institución, le entrega el volante (Form-OAI-05), con la dirección para que pueda acceder a ese medio y obtener la información solicitada, anota estos datos en la solicitud y la archiva en la carpeta de solicitudes atendidas.

Nota 3: Si se trata de una queja o reclamo sobre la prestación de servicio, le indica la persona con la autoridad jerárquica superior de la institución a la que puede recurrir (**DIVISIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE**).

6.5. El responsable de Acceso a la Información, al final de cada día, revisa el ingreso de solicitudes de información para asegurar el cumplimiento de la Ley 200- 04



DIAGRAMA DE FLUJO

DIAGRAMA DE FLUJO

A continuación, el flujo de los procedimientos básicos que integran el proceso de Acceso a la Información Pública:



"PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA"

GENERALES

- I. **PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:** Presentar las normas específicas que regirán los elementos y los medios para el manejo y flujo de la información de la institución, dentro de un marco de transparencia, utilizando altos estándares de tecnología, atendiendo a la naturaleza y objetivos institucionales.
- II. **ALCANCE:** La realización de las gestiones para la localización de los documentos en los que conste la información solicitada hasta la generación y entrega de la información por el RAI.
- III. **REFERENCIA:** Ley No.04 de Libre Acceso a la Información Pública y su Reglamento de aplicación Decreto No.130-05.
- IV. **RESPONSABILIDADES:** Oficina de Acceso a la Información: velar por la correcta aplicación de estas políticas y este procedimiento. Informantes internos: cumplir con estas normas y este procedimiento. a. Solicitantes: cumplir con estas normas y este procedimiento.
- V. **POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO:** El responsable de Acceso a la Información (RAI) o Auxiliar de Acceso a la Información (AAI), recibe las solicitudes registradas en el Sistema, revisa y analiza los resúmenes y determina si las informaciones que requieren están disponibles en:
 - Archivo de la Oficina de Acceso a la Información,
 - Página Web de la institución,
 - Archivos de la Institución o
 - Publicaciones y hace las anotaciones debidas en el sistema.

a) Actúa de acuerdo con las situaciones que se presentan:

a.1) Si las informaciones están disponibles en el portal de la Oficina, atiende de inmediato la solicitud y prepara el Volante de Acuse de Recibo con las especificaciones requeridas para localizarla.



- a.2) Compila las informaciones que estén disponibles en el archivo de la Oficina de Acceso a la Información, requiere la firma del superior autorizado para ello y luego procede a entregarlas al interesado dentro del plazo que establece la ley.
- a.3) Si la información corresponde a otra dependencia, remite la solicitud de información al órgano, entidad o funcionario responsable de suplirla, indicándole la fecha límite de entrega de esta.
- a.4) Si el funcionario requiere más tiempo para reunir información solicitada, se lo comunica por escrito antes del vencimiento del plazo de 15 días en el formulario de Prorroga Excepcional para entrega de la información solicitada.
- a.5) Si esta solicitud es recibida vía internet y el ciudadano no completó el formulario correspondiente, le envía de inmediato el formato disponible a la dirección indicada en dicha solicitud y, al mismo tiempo, le requiere un acuse de recibo por la misma vía.
- b) Da seguimiento al proceso para asegurar que se cumpla con el requerimiento y los tiempos establecidos para la entrega de la información.
- c) Localiza al requirente y le entrega el formulario llenado con la información, a la vez, le pide una copia de la Cédula de Identidad y Electoral firmada o cualquiera otra previsión técnica, al solicitante o su representante.
- d) Archiva expediente de la solicitud con los documentos anexos en la carpeta de Solicitudes Tramitadas.



"PROCEDIMIENTO PARA EL RECHAZO DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA"

GENERALES

I. Propósito del Procedimiento: Sistematizar el más amplio acceso de la solicitud de información del ciudadano cliente.

II. Alcance: Desde la revisión de la Solicitud de Información hasta la comunicación del rechazo con las causas establecidas en la Ley.

III. Referencia: Ley No.04 de Libre Acceso a la Información Pública y su Reglamento de aplicación Decreto No.130.

IV. Responsabilidades:

a. Oficina de Acceso a la Información: velar por la correcta aplicación de estas normas y este procedimiento.

b. Informantes internos: Cumplir con estas normas y este procedimiento.

c. Solicitantes: cumplir con estas normas y este procedimiento.

V. Normas: Toda solicitud de información presentada ante la OAI deberá realizarse a través del formulario establecido para estos fines

VI. Procedimiento:

a. El responsable de Acceso a la Información (RAI) o Auxiliar, revisa las solicitudes presentadas que están registradas en el Sistema y en trámite.

b. Actúa de acuerdo con las situaciones que se pudieran presentar:

- Si determina que a la oficina no le corresponde la entrega de 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 legal de información o datos, envía a las autoridades responsables para el estudio de la clasificación.
 - Si el solicitante no corrige un error en su solicitud, después de habersele orientado y comunicado se rechaza al décimo día hábil.
- c. Elabora la comunicación de rechazo, explicando al solicitante, las razones previstas en la Ley que apliquen como excepciones al libre acceso de la información, en el plazo de cinco (5) días hábiles.
- d. Localiza al requirente y le entrega el formulario llenado con la información, a la vez, le pide una copia de la Cédula de Identidad firmada o cualquiera otra previsión técnica, al solicitante o su representante.
- e. Registra en el Sistema el fin del trámite de la solicitud.
- f. Archiva expediente de solicitud rechazada en la carpeta correspondiente.



ANEXOS:

FORMULARIOS

- FO-OAIP-87 FORMULARIO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
- FO-OAIP-88 FORMULARIO PRÓRROGA EXCEPCIONAL PARA ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA
- FO-OAIP-89 FORMULARIO DEMOSTRACIÓN DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA
- FO-OAIP-90 FORMULARIO RECHAZO DE SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
- FO-OAIP-91 FORMULARIO DE DIRECCIONES ELECTRÓNICAS RELACIONADAS CON LA OAI





OPERADORA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

OPERADORA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES
OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
FORMULARIO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Instrucciones:

1. Entregue personalmente la solicitud de información.
2. Presente un Poder Legal cuando actúe en nombre y representación de otra persona física o jurídica.
3. Pida el acuse de recibo de su solicitud de información.
4. El acceso público a la información es gratuito en tanto no se requiera la reproducción de la información.

Fecha _____ No. de solicitud _____

Nombre del solicitante _____

Cédula o pasaporte _____

Nombre de la persona física o jurídica (Anexar poder otorgado para hacer solicitud de información)

Dirección _____

Teléfono(s) _____ Correo electrónico _____

Informaciones o datos requeridos (anexar poder otorgado para hacer la solicitud de información)

Motivación de la solicitud _____

Autoridad que posee la información _____

Lugar y medio para recibir la información _____

Personal ☐ Correo electrónico ☐ Página Internet ☐ Teléfono ☐

Firma del Solicitante _____

Observaciones _____

Espacio reservado a la OAI

Fecha _____

Solicitud remitida a la siguiente institución _____





OPERADORA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

OPERADORA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

FORMULARIO PRÓRROGA EXCEPCIONAL PARA ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Fecha _____ No. de solicitud _____

Nombre del solicitante _____

Cédula o pasaporte _____

Dirección _____

Teléfono(s) _____ Correo electrónico _____

Informaciones o datos requeridos (especifique si son fotografías, grabaciones u otros)

De acuerdo a la Ley 200-04 de libre acceso a la información pública, art. 8 y 9, cumplimos con
informarles que requerimos días adicionales para reunir la información por las siguientes razones:

La entrega de la información será en la siguiente fecha: _____



FIRMA DEL FUNCIONARIO

CARGO



OPERADORA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

OPERADORA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES
OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
FORMULARIO DEMOSTRACIÓN DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Instrucciones:

1. Agregar copia de la cédula firmada de quien recibe la información en las entregas personales.

Fecha _____

No. de solicitud _____

Nombre del solicitante _____

Cédula o pasaporte _____

Dirección _____

Teléfonos _____

Correo electrónico _____

Informaciones o datos requeridos (especifique si son fotografías, grabaciones u otros)

De acuerdo con la Ley 200-04 de libre acceso a la información pública, art. 12 y 13, hacemos constar lo siguiente:

Le ha sido entregada la información solicitada por medio de:

La fuente de la información está contenida en:

Firma solicitante como acuse de recibo

Firma del Funcionario/Cargo





OPERADORA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES, S.A.



OPERADORA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

OPERADORA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

FORMULARIO RECHAZO DE SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Fecha _____ No. de solicitud _____

Nombre del solicitante _____

Cédula o pasaporte _____

Dirección _____

Teléfono(s) _____

Correo electrónico _____

Informaciones o datos requeridos (especifique si son fotografías, grabaciones u otros)

De acuerdo con la Ley 200-04 de libre acceso a la información pública, art. 7, ni, 17, 18, 19, 20 y 21, cumplimos con informarle que la solicitud marcada en la referencia ha sido rechazada por las siguientes razones, previstas en la Ley:



Firma de la Máxima Autoridad Ejecutora

FO-OAIP-90
REVISIÓN: N/A



OPERADORA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

OPERADORA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES
OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
FORMULARIO DE DIRECCIONES ELECTRÓNICAS RELACIONADAS CON LA OAI

Este formulario se completa con informaciones sobre las direcciones electrónicas relacionadas con la Oficina de Acceso a la Información Pública para informarles las consultas a los solicitantes.

Empresa _____

Dirección _____

Teléfono(s) _____

Correo Electrónico _____

Nombre del Director(a)/Gerente/Encargado(a) _____

Correo Electrónico _____

Aclaraciones:



Firma del Funcionario/Cargo