

**Procedimiento:** Atención al Ciudadano y Transparencia de Información Pública.

<b>Objetivo/Propósito:</b>	Dar respuesta oportuna a los usuarios que solicitan información de la DGDF, garantizando la fiabilidad de la misma.
<b>Alcance:</b>	Este procedimiento aplica para toda la información de acceso PÚBLICO de la DGDF. Desde la Solicitud de información, publicaciones en la plataforma de Transparencia, hasta el seguimiento a requerimientos y medición de indicadores de Transparencia.
<b>Responsable:</b>	Oficial de Acceso a la Información.
<b>Términos y Definiciones:</b>	<p><b>OAI:</b> Oficina de Acceso a la Información</p> <p><b>DGDF:</b> Dirección General de Desarrollo Fronterizo</p> <p><b>DIGEIG:</b> Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental</p> <p><b>POA:</b> Planificación Operativa Anual</p> <p><b>SAIP:</b> Solicitud de Acceso a la Información Pública</p> <p><b>NA:</b> No aplica</p>
<b>Base Legal/ Referencias:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04.</li> <li>• Resolución 002-2021 de la DIGEIG</li> </ul>
<b>Políticas de Operación:</b>	
<b><u>Atención a solicitudes de acceso a la información:</u></b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los canales o vías por los cuales se deben recibir las diferentes solicitudes de información son: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SAIP</li> <li>▪ Correo electrónico</li> <li>▪ Teléfono</li> <li>▪ Presencial</li> </ul> </li> <li>2. Para la recepción del requerimiento de información el solicitante debe realizarlo por las vías correspondiente y especificar: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre completo del solicitante o persona jurídica</li> <li>▪ Teléfono</li> <li>▪ Correo electrónico</li> </ul> </li> </ol>	

- Datos precisos de la información solicitada
  - Vía para recibir la información
3. Una vez recibida la solicitud es responsabilidad del Oficial de Acceso de la Información entregar la información en un plazo de quince (15) días laborales. Para los casos que no se pueda entregar dentro del plazo, se le informa a el/la Ciudadano(a) con antelación.
  4. Cuando la información solicitada no sea de acceso público, se le debe comunicar a el/la Ciudadano(a) las razones por la cuales su solicitud no procede.
  5. La información que será entregada a los Ciudadanos debe ser gestionada con el Departamento correspondiente y se acuerda el tiempo de entrega.
  6. Todas las solicitudes de acceso a información realizadas a la DGDF son registrada en la plantilla de estadísticas recibidas.
  7. Cuando la información solicitada corresponda a otra entidad, se notifica al ciudadano y/o usuario donde deber solicitarla o se le redirige a la entidad correspondiente.
  8. El Oficial de Acceso de la Información realizará una encuesta o cualquier tipo de medición para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos vía correo electrónico brindando por el solicitante, que han recibido o han acudido a la OAI a solicitar algún tipo de información de la institución.

### **Recepción y publicación de Información para el Portal de Transparencia de la DGDF:**

1. El Oficial de Acceso de la Información es la responsable de la actualización continua del Portal de Transparencia de la Institución acorde con las directrices de establecidas por la Ley 200-04 y el reglamento 130-05.
2. Cada Director(a) o Encargado(a) de los Departamentos de la DGDF es responsable de suministrar la información y/o la documentación digital e impresa al Oficial de Acceso de la Información para ser publicada en el portal de transparencia.
  - Departamento Jurídico: Base legal, leyes o decretos vigentes, declaraciones juradas.
  - Departamento de Recursos Humanos: Puestos vacantes y nómina del personal, organigrama aprobado de la Institución, manual de cargos y funciones.
  - Dirección de Planificación y Desarrollo: Manual de Políticas y Procedimientos, Plan Estratégico, servicios misionales ofrecidos por la DGDF, informes de ejecución del POA de cada área, estadísticas institucionales proyectos y programas.
  - Dirección Administrativa y Financiera: Presupuesto, ejecución presupuestaria balance general, relación de ingresos y egresos, informes de auditorías, relación de activos fijos, inventario de almacén.

- División de Compras y Contrataciones: Listas de compras y contrataciones realizadas y aprobadas, información para registro de proveedores, plan anual de compras, licitaciones PÚBLICAS, licitaciones restringidas, compras menores, sorteo de obras, comparaciones de precios, subastas inversas, compras por debajo del umbral, micro pequeñas y medias empresas, casos de emergencias y urgencias y estado de cuenta de proveedores.
- Oficina de Acceso a la Información: Índice de información, estadísticas y balances de gestión e información clasificada, información del Oficial de Acceso de la Información.
- Departamento de Comunicaciones: Revista, boletines o cualquier tipo de publicación sobre la Institución.

3. Antes de ser publicada en el portal de transparencia institucional, la información requerida a las áreas, el Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión debe realiza una revisión del contenido para detectar errores e incongruencias ya sea de ortografía o formato tratado de garantizar la calidad de la información conjuntamente con el/la Oficial de Acceso de la Información, si se detecta alguna inconformidad, las mismas serán devueltas a los responsables para que procedan a corregir la información suministrada.

4. Mensualmente el/la Oficial de Acceso a la Información envía un informe de las evaluaciones realizadas por la DIGEIG a el/la Director(a) General de la DGDF.

#### **Documentos de Referencia:**

- Reglamento de aplicación de la Ley 200-04
- Resolución 002-2021 de la DIGEIG

#### **Aplicaciones y/o Herramientas Informáticas:**

- Portal web DGDF
- Portal único de Solicitud de Acceso a la Información Pública
- Línea telefónica 311

#### **Descripción del Procedimiento: Atención a solicitudes de acceso a la información**

<b>Involucrados/Responsables</b>	<b>Descripción de las Actividades</b>
Solicitante	1. Completa el formulario de solicitud de información o accede a la web del SAIP.
Oficial de Acceso de la Información	2. Procede a la revisión de dicho documento o aplicación con la finalidad de verificar que esté debidamente completada. 3. Hace entrega de acuse de recibo a la persona solicitante. 4. Solicita la información a entregar con el Departamento o área correspondiente en un plazo no mayor a 5 días laborales.

Departamento o área que debe entregar la información	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Recibe la solicitud de información de parte de la OAI.</li> <li>6. Entrega la información solicitada</li> </ol>
Oficial de Acceso de la Información	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Recibir la información del Departamento o área correspondiente</li> <li>8. Verificar la información recibida</li> <li>9. Preparar formato de entrega de la información</li> <li>10. Enviar la información al solicitante</li> </ol>
Solicitante	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Recibe información y firma acuse de recibo.</li> </ol>
Oficial de Acceso de la Información	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Envía encuesta al solicitante vía correo electrónico para medir la satisfacción del servicio y la información brindada.</li> <li>8. Archiva expediente.</li> <li>9. Remite mensualmente indicadores a Planificación para fines de monitoreo de los indicadores institucionales.</li> </ol>

**Descripción del Procedimiento: Publicación y actualización del portal de Transparencia Institucional.**

<b>Involucrados/Responsables</b>	<b>Descripción de las Actividades</b>
Oficial de Acceso de la Información	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifica las directrices de la Dirección General de Ética.</li> <li>2. Solicita las informaciones a las áreas correspondientes.</li> </ol>
Encargados(as) de las áreas	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Envía la información requerida para ser cargadas al Portal.</li> </ol>
Oficial de Acceso de la Información	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Recibe la información y procede a subirla al portal de transparencia institucional.</li> <li>5. Verifica las observaciones realizadas por la Dirección General de Ética.</li> <li>6. Notifica a las áreas que no han cumplido con enviar las informaciones requeridas.</li> <li>7. Realiza las correcciones de lugar.</li> <li>8. Envía el informe de evaluación del portal a la Dirección General y la Dirección de Planificación y Desarrollo.</li> </ol>

**Producto/Salida:**

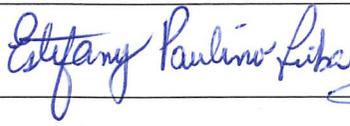
- Portal de Transparencia Institucional actualizado
- Solicitudes de los ciudadanos atendida

**Formularios:**

- Solicitud de Información

**Cambios a esta versión**

NÚMERO de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
01	20/04/2017	Creación del Procedimiento
02	21/11/2022	Actualización del Procedimiento
03	13/09/2023	Modificación en base a los requerimientos de NOBACI

ELABORADO POR:	Revisado por:	Aprobado por:
Marisol Valdez Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Estefany Paulino Oficial de Acceso de la Información	Ramón Pérez Tejada Director(a) General
Firma: 	Firma: 	Firma: 