



## INSTRUCTIVO PARA CLASIFICAR INFORMACION

Atendiendo a las estipulaciones contenidas en el Art. 3 de la Ley General No.200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, que establece que todos los actos y actividades de la Administración Pública, así como, la información referida a su funcionamiento, estarán sometidas a publicidad, por este medio les instruimos a los fines de suplir a la Comisión Intra-institucional de Clasificación de la información que se produce en el HMJIM, de un listado de todos los documentos que repose en su dependencia, entendiéndose como tales los siguientes tipos:

1. Propuestas
2. Planes
3. Programas
4. Manuales
5. Contratos
6. Reportes
7. Disposiciones
8. Normativas
9. Estadísticas
10. Evaluaciones
11. Instrumentos para recolección de datos
12. Expedientes
13. Informes
14. Instructivos
15. Bases de Datos

Por otra parte, el art. 17 de dicha Ley establece que determinadas informaciones están reservadas como clasificadas. Se deberá justificar la razón por la cual cada información es reservada y por cuanto tiempo, con base en este artículo.



## FORMATO ESTABLECIDO PARA LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Comunicación Solicitudes de Acceso a la Información

Santo Domingo, D. N. Fecha

A: Encargado de la OAI  
Su Despacho. -

Asunto

Ciudadano demanda la siguiente información: Ver Anexo.-

Me es grato dirigirme a usted, en ocasión de solicitarle lo referido en el asunto, a los fines de cumplir con lo establecido en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública [No. 200-04], en cuyo Artículo 1 establece: "Toda persona tiene derecho a solicitar y a recibir información completa, veraz, adecuada, de cualquier órgano del Estado Dominicano, y de todas las sociedades anónimas, compañías anónimas, o compañías por acciones con participación estatal". En caso de que no exista registro sobre esta información el plazo para la remisión de esta respuesta es de 72 horas a partir de la recepción de esta comunicación.

Esperamos contar con su acostumbrada cooperación. Sin otro particular, le saluda,

Atentamente,

XXXXXXXXXXXX  
Cédula



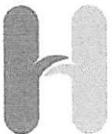
## PLAZOS ESTABLECIDOS POR LA LEY GENERAL DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Actividad	Plazos	Condiciones
Satisfacer solicitud de información	15 días hábiles Prorroga de otros 10 días hábiles	<ol style="list-style-type: none"><li>1. A partir de la fecha del pago correspondiente a la expedición de algún documento.</li><li>2. A partir del día hábil siguiente</li><li>3. Se incluye el día del vencimiento.</li></ol>
Enviar solicitud de información a la entidad competente		A partir de la recepción de la solicitud y se incluye el día del vencimiento.
Comunicar al solicitante cuando la solicitud no tiene todos los datos	3 días hábiles	3 días hábiles siguientes y se incluye el día del vencimiento.
Comunicar al ciudadano sobre la "Solicitud de Prórroga"	La solicitud de prórroga deberá ser solicitada antes del vencimiento del plazo de los 15 días hábiles.	La solicitud de prórroga podrá ser solicitada durante los 15 días hábiles.
Rechazo de la solicitud	5 días hábiles	A partir de la recepción de la solicitud y se incluye el día del vencimiento.
Rechazo de la solicitud incompleta	10 días hábiles	A partir de habersele comunicado acerca de su error y se incluye el día del vencimiento.
Recurso de amparo	A partir de que no obtuviera respuesta en el plazo establecido por la ley	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Instancia que especifique las gestiones realizadas y el perjuicio que pudiere ocasionar la demora.</li><li>2. Copias del documento escrito mediante el cual ha solicitado la información o ha interpuesto el recurso jerárquico</li></ol>
Recurso del solicitante e cuando no este conforme ante la autoridad jerárquica superior	10 días hábiles a partir de la notificación	Se incluye el día del vencimiento
Autoridad jerárquica superior resolverá el recurso	15 días hábiles	N/A

# ANEXOS

DR. JACINTO IGNACIO MAÑÓN

HOSPITAL



SERVICIO REGIONAL DE SALUD  
METROPOLITANO





Hoja de Firma

Aprobado por

Dr. Cristóbal Encarnación Almonte  
Director General



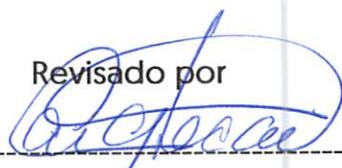
Elaborado por

Lic. Carlos Miguel Jiménez  
Sub-Director Planificación y Desarrollo



Revisado por

Lic. Carmen Terrero  
Abogada





#### 4. Descripción de las actividades

No	Responsable	Actividad
1	Oficial de Acceso a la Información Encargado(a) de Clasificación	El oficial de Acceso a la Información Encargado de Clasificación convoca a reunión al Comité Intra-institucional de Clasificación del hospital en fechas sujetas a disponibilidad de los miembros del comité. Programar este procedimiento según la matriz de Tiempos del proceso de Clasificación de la Información. La convocatoria a reunión se tramita a través de una comunicación escrita, de la cual, se debe retener una copia como acuse de recibo de cada uno de los participantes.
2	Responsable OAI	Cuando el Oficial considere puede hacer uso del Instructivo para clasificar. En la reunión se realizan acuerdos y sugerencias relativas a las informaciones que se van a clasificar. El oficial de Acceso a la Información Encargado (a) de Clasificación, al final de la reunión documenta minutas en el formulario y la envía vía correo electrónico o físicamente a los integrantes del Comité Intra-institucional. Se registra la realización de la reunión en el listado de asistencia.
3	Oficial de Acceso a la Información	Las instancias involucradas elaboran y tramitan propuestas definitivas de clasificación, documentadas en una <b>Matriz para Levantamiento del índice de Documentos</b> . La matriz es enviada luego al Oficial de Acceso a la Información Encargado(a) de Clasificación vía correo electrónico o personal.
4	Oficial de Acceso a la Información Encargado(a) de Clasificación	Realiza la verificación de la matriz, Se verifica que: Todos los campos de la matriz estén completos. <ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre del médico involucrado todos los campos de la matriz se encuentren completados correctamente.</li><li>• Ortografía del documento.</li><li>• Si alguna información se clasifico como "Reservada", se verifica que existan referencias comprobables de la razón de la clasificación</li></ul>
5	Oficial de Acceso a la Información Encargado(a) de Clasificación	Si se detectan errores de algún tipo en la matriz, el Oficial realiza las correcciones ya descritas a las diferentes Dependencias que apliquen en cinco días hábiles o menos. Si todo está correcto, el oficial procede a crear una Comunicación adjuntando matriz con las informaciones enviadas por los departamentos correspondientes. Una vez completada la comunicación se le remite para la firma de la máxima autoridad Ejecutiva del hospital para luego ser publicada en el portal web.



## Procedimiento de Clasificación de la Información

### 1. OBJETIVO

Describe las actividades para llevar a cabo el proceso de gestión interna de actualización de información pública de oficio y el índice de expedientes clasificados como reservados para la organización de los archivos del hospital.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento comprende desde la convocatoria a reunión de inicio de proceso a clasificación, revisión de la información existente hasta la creación del registro detallado de las informaciones emanadas en cada una de las dependencias del H M JIM , ya sea en expedientes, libros o bases de datos, en los archivos hasta hacer entrega de dichos registros para la publicación en el portal del hospital.

### 3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Oficial de Acceso a la Información Encargado De Clasificación de Información



5. Descripción de las actividades		
No	Responsable	Actividad
2	Oficial de Acceso a la Información de QDRS	<p>4to seguimiento 20 días siguientes</p> <p>5to seguimiento Todos los días hasta recibir respuesta</p> <p>Los casos sobre mala práctica médica enviados a la Dirección de Monitoreo y Evaluación de la Calidad son considerados como complejos y no les aplican estos plazos.</p> <p>En caso de recibir respuesta del Departamento(s) a los cuales fueron remitidas las QORS, se contactara al usuario para informarle sobre las medidas tomadas sobre la situación expuesta. Si el usuario no se siente satisfecho con la respuesta se le provee la opción de abrir nueva QDRS.</p>



### 5. Descripción de las actividades

No	Responsable	Actividad
1	Oficial de Acceso a la Información de QDRS	<p>Para procesar las QDRS vía personal, telefónica y por correo electrónico se accederá al Portal del Sistema de administración de quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias 311.optic.gob.do. [Ver manual]</p> <p>Se recibe la QDRS por medio de la Línea 311 y se verifican las informaciones mínimas tal como: nombre y teléfono del usuario.</p> <p>Para poder tramitar una QDRS se requiere de mínima dos datos personales:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre del usuario</li><li>• Número telefónico o correo electrónico.</li></ul> <p>En caso de que la QDRS pertenezca a casos de negligencia médica o mala práctica médica se requieren además las siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre y ubicación del centro de salud involucrado</li><li>• Fecha específica del hecho</li><li>• Nombre del médico involucrado.</li></ul> <p>Programar este procedimiento según la <b>Matriz de tiempos de proceso de QDRS</b></p> <p>En caso de que los datos mínimos no se encuentren completos o si la QDRS no corresponde al MSP se declina y se le informa al usuario vía telefónica o correo la desestimación de la QDRS automáticamente. Si el formulario está completo, se realiza la comunicación para ser remitida a la entidad competente.</p> <p>Si el usuario se dirige personalmente a la OAI, el oficial de QDRS le entregará el formulario impreso de la QDRS completada y el acuse de recibo de QDRS firmada y sellada.</p> <p><b>Seguimiento</b></p> <p>El oficial deberá utilizar el formulario de seguimiento según la matriz a continuación:</p> <p>1er seguimiento 5 días después de entregada en departamento 2do seguimiento 10 días siguientes 3er seguimiento 15 días siguientes</p>



No. 200-04"

## Procedimiento de Recepción y Remisión de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y/o Sugerencias [QDRS]

### OBJETIVO

Describe las actividades para llevar cabo el proceso de recepción, y remisión de las Quejas, Denuncias, Reclamaciones y/o Sugerencias [QDRS] recibidas a través de la oficina de Acceso a la Información [OAI].

### 1. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las Quejas, Denuncias, Reclamaciones y/o Sugerencias, [QDRS] recibidas y remitidas a través de la Oficina de Acceso a la Información [OAI] del H M JIM ; recibidas por el Sistema de administración de quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias línea 311.

### 2. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Oficial de Acceso a la Información Encargado De Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias.

### 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y/O BASE LEGAL

- Decreto 694-09 Establece Sistema 311 de Atención Ciudadana.
- Ley No. 200-04 Ley General Sobre Libre Acceso a la Información Pública.
- Ley No. 481-08 Ley General de Archivos de la Republica Dominicana

### 4. Producto

- Recepción y remisión de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias.



Procedimiento: Rechazo de solicitud de información		
N o	Responsable	A ct iv id a d
2	Oficial de Acceso a la Información	<p>En el caso de la existencia de alguna limitación o excepción, la dependencia responsable debe proveer la información, y debe enviar comunicación a la Oficina de Acceso a la Información (OAI), explicando al solicitante las razones previstas en la ley, que apliquen como excepciones al libre acceso a la información. Esta comunicación debe ser enviada dentro de los 5 días hábiles después de la recepción de la solicitud.</p> <p>El oficial envía la comunicación al usuario por la vía seleccionada por este, y documenta en la opción de comentarios la razón de rechazo de la solicitud de información de acuerdo a lo especificado por la ley y lo imprime.</p> <p>Si el usuario recibe la comunicación personalmente, firma el formulario y luego el oficial le entrega copia del formulario al usuario como acuse de recibo adjunto a la comunicación enviada por la dependencia como respuesta del rechazo de solicitud de información.</p>
3	Oficial de Acceso a la Información	<p>El oficial archiva el formulario, la(s) comunicación (es), listado de observaciones, si aplica, y copia del acuse de recibo entregado al usuario al inicio del proceso, en la carpeta de Solicitudes Atendidas del mes que corresponda.</p> <p>En el caso de haberse recibido una solicitud de información en la cual los datos mínimos requeridos no se encuentren completos y el usuario no clarifique, corrija o complete, las informaciones faltantes dentro de los 1 a 3 días hábiles siguientes de haberse hecho manifiesta la irregularidad al usuario verbalmente o por escrito, la solicitud será rechazada.</p> <p>Se documenta la información, en la parte de "comentarios", se imprime, el oficial lo firma, y se archiva en la carpeta de Solicitudes Atendidas" del mes que corresponda.</p>

## 7. PRODUCTO

Información Pública

## 8. TIEMPO DE RESPUESTA

La Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 establece 15 días hábiles.<sup>3</sup>

## 9. ANEXOS

"Plazos Establecidos Por La Ley General De Libre Acceso A La Información Publica



No	Responsable	Actividad
4	Oficial de Acceso a la Información	<p>Si la información se encuentra disponible en el Portal Web o en la base de datos se le explica al usuario la fuente, el lugar y la forma en la que puede tener acceso a la información y/o se provee la información por la vía deseada para el usuario: correo electrónico o Comunicación física, Programar este procedimiento, según la matriz de tiempos de proceso de Acceso a la Información.</p> <p>El oficial provee la información, imprime el formulario para su firma y la del usuario.</p> <p>El oficial archiva el formulario impreso en la carpeta de "Solicitudes de Información Atendidas" del mes correspondiente.</p> <p>Si la información no se encuentra disponible, se genera e imprime el formulario de Acuse de Recibo, evidencia de la recepción de la solicitud, que le indica al usuario el número de seguimiento de su solicitud, fecha y hora de creación de solicitud, nombre del oficial y los días hábiles, según la ley 200-04, en los que debe recibir respuesta de la información solicitada.</p>

**Procedimiento: Tramite de solicitudes de Información**

Nº	Responsable	Actividad
1	Oficial de Acceso a la Información	<p>El oficial archiva una copia del formulario de Acuse de Recibo en la bandeja de "Solicitudes Pendientes de Respuesta", para su tramitación. [Ver sección 5. de Tramitación de Solicitud para ejecución de los siguientes pasos].</p> <p>Para tramitar las solicitudes de información a las dependencias que apliquen, el oficial procede a crear la Comunicación de solicitudes de Información correspondiente en la carpeta de "Comunicación Solicitudes".</p> <p>El oficial imprime dos copias de la comunicación, una se entrega a la dependencia que se le solicita la información y la otra se utiliza como acuse de recibo. Se archiva la comunicación en la bandeja de "Solicitudes Pendientes por Respuesta" y se adjunta al expediente, para su seguimiento.</p>



No	Responsable	Actividad
2	Oficial de Acceso a la información	<p><b>Actividad: Recepción de solicitudes vía correo electrónico, telefónica, solicitud física, portal único de solicitud de acceso a la información y Pagina Web del Hospital.</b></p> <p>El oficial recibe las solicitudes y verifica las informaciones mínimas requeridas, tales como: nombre del solicitante, número de teléfono y detalle de la información que desea acceder. Si las informaciones remitidas no son precisas y claras el oficial se debe comunicar con el usuario por correo electrónico o vía telefónica. (En caso de no ser clarificadas ver sección de Rechazo de Solicitud).</p> <p>Clarificada la información, el oficial precede a registrar la solicitud en la opción "Registrar solicitud".</p> <p>Si la información solicitada se encuentra ya disponible al público, se le explica al usuario la fuente, el lugar y la forma en la que puede tener acceso a la información, vía correo electrónico o vía telefónica, si se tiene en la oficina, se le envía por la vía seleccionada por el usuario.</p>
	Oficial de Acceso a la Información	<p>Debido a que el usuario no recibirá físicamente la información, se imprime y firma el formulario y se guarda en la carpeta del mes correspondiente.</p> <p>El formulario de acuse de recibo no se imprime. Si se remite la información vía correo electrónico, se guarda el correo como evidencia del envío de la información, y se cierra la solicitud en el sistema en el formulario, donde se detalla cómo se realizó el envío de la información.</p> <p>Si la información solicitada no se tiene disponible se registra en la opción de "Registrar solicitud", se le entrega al usuario el formulario de Acuse de Recibo y se le explican los plazos de la Ley.</p> <p>Se imprime documento recibido por correo electrónico y se procede a la tramitación de dicha información.</p> <p>Si se recibe la información vía la página Web del hospital, el oficial procederá a guardar las solicitudes recibidas.</p>



## V I. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: Recepción de solicitudes vía correo electrónico, telefónica, solicitud física, portal único de solicitud de acceso a la información y Pagina Web del Hospital.

No	Responsable	Actividad
1	Oficial de Acceso a la información	<p>Si la información se encuentra disponible en el Portal Web o en la base de datos se le explica al usuario la fuente, el lugar y la forma en la que puede tener acceso a la información y/o se provee la información por la vía deseada por el usuario, memoria USB, correo electrónico o CD.</p> <p>Programar este procedimiento según la matriz de tiempos de proceso de acceso a la información [Anexo 1].</p> <p>El oficial provee la información, imprime el formulario para la firma del oficial y del usuario.</p> <p>El oficial archiva el formulario impreso en la carpeta de " Solicitudes de informaciones Atendidas" del mes correspondiente.</p> <p>Si la información no se encuentra disponible, se genera e imprime un formulario de Acuse de Recibo, evidencia de la recepción de la solicitud, que le indica al usuario el número de seguimiento de su solicitud, fecha y hora de creación de solicitud, nombre del oficial y los días hábiles, según la ley 200-04, en los que debe recibir respuesta de la información solicitada.</p> <p>El oficial archiva una copia del formulario de Acuse de Recibo en la bandeja de "Solicitudes Pendientes de Respuesta", para su tramitación.</p>



## I. OBJETIVO

Describe las actividades para llevar a cabo los procedimientos de recepción, trámite y rechazo de solicitud de acceso a la información pública.

## II. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las Solicitudes de informaciones recibidas y tramitadas a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) del Hospital Dr. Jacinto Ignacio Mañón (HMJIM) hasta el rechazo o entrega de la información solicitada; recibida por las distintas vías, tales como: la página web del HMJIM, correo electrónico, teléfono y personales.

## III. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Oficial de acceso a la información, encargada de solicitudes de acceso a la información

## IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y/O BASE LEGAL

- Ley No. 200 -04, Ley General Sobre Libre Acceso a la Información Pública y su Reglamento No 130-05.
- Formulario de solicitud, trámite y rechazo de información.
- Formulario de seguimiento a las solicitudes de acceso a la información.

## V. POLITICA DE OPERACION

Las solicitudes de información pública se atenderán en la Oficina de Acceso a la Información.



## INTRODUCCIÓN

Con la creación de la Oficina de Acceso a la Información Pública, el Hospital Dr. Jacinto Ignacio Mañón permite a la ciudadanía el ejercicio de su derecho de acceso a la información, manteniendo los valores de honestidad, integridad, probidad y eficacia.

El usuario del hospital a través de esta oficina puede acceder a las informaciones que necesite para tomar decisiones en lo referente a su salud y también para obtener informes sobre la gestión que las autoridades y servidores del hospital realizan.

La Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, establece como un deber del Estado “brindar la información con carácter obligatorio y de disponibilidad y actualización permanente y las informaciones que fueran requeridas en forma especial por los interesados”.

El Reglamento de dicha Ley, marcado con el Número I30-05, establece que “deberá asignarse un Responsable de Acceso a la Información [RAI] y organizarse las Oficinas de Acceso a la Información [OAI], ante la cual se hará efectivo el ejercicio del derecho de acceso a la información.

En este sentido, esta Oficina debe servir de apoyo al ejercicio de una administración pública más eficiente y plausible, de manera que el ciudadano pueda conocer y evaluar las actividades realizadas por la institución, por lo que las autoridades, empeñadas en que la institución sirva a los fines de esta ley y en cumplimiento de la misma, establece la creación de la OAI y la puesta en marcha de este “Manual de Procedimientos”, para que de manera explícita y organizada se provea ese servicio a la ciudadanía.



## INDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
I. OBJETIVO.....	4
II. ALCANCE.....	4
III. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	4
IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y/O BASE LEGAL.....	4
V. POLITICA DE OPERACION.....	4
VI. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	5
Procedimiento: Recepción de solicitudes vía correo electrónico, telefónica, solicitud física, portal único de solicitud de acceso a la información y Pagina Web del Hospital. .....	5
Procedimiento: Tramite de solicitudes de Información.....	7
Procedimiento: Rechazo de solicitud de información.....	8
Procedimiento de Recepción y Remisión de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y/o Sugerencias [QDRS].....	9
Procedimiento de Clasificación de la Información.....	12
Hoja de Firma.....	14
ANEXOS.....	15
INSTRUCTIVO PARA CLASIFICAR INFORMACION.....	18



SERVICIO REGIONAL DE SALUD  
**METROPOLITANO**



**HOSPITAL MUNICIPAL  
DR. JACINTO IGNACIO MAÑÓN**

**Manual de Procedimientos de la Oficina de  
Acceso a la Información (OAI)**

**ELABORADO POR:  
Sub-Dirección de Planificación y Desarrollo  
Marzo 2021**

**[Primera Versión]**