



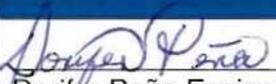
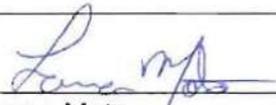
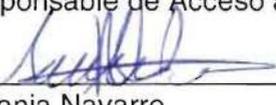
CNSS

CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS
OFICINA DE ACCESO A LA
INFORMACIÓN**

**OFICINA DE ACCESO A LA
INFORMACIÓN**

Sección de firmas

Gestión	Responsable	Fecha
Elaborado	 Dorifer Peña Espinal Técnico de Calidad	08/07/2024
Revisado	 Laura Mota Responsable de Acceso a la Información  Escania Navarro Coordinador Comité Institucional de Calidad Directora de Planificación y Desarrollo	11/10/2024
Autorizado	 Edward Guzmán Gerente General del CNSS	18/10/2024

Control de cambios

Versión	Descripción	Responsable	Resolución	Fecha
V0	Versión Inicial	OAI	N/A	Mayo 2013
V1.0	Actualización	OAI	Res. Adm No. 009-2014.	Oct 2014
V1.1	Actualización	OAI	Res. Adm No. 011-2019	06 de Septiembre 2019
V1.2	Actualización	OAI	N/A	Enero, 2020
V2.0	Versión revisada y actualización a nueva portada institucional	OAI	Res. Adm No. 008-2022	28 de Febrero, 2022
V3.0	Actualizar para reemplazar al Oficial por Responsable de Acceso a la Información (RAI).	OAI	Res. Adm No. 037-2022.	02 de Octubre, 2022
01	Actualización al nuevo formato y Actualización del manual según los requerimientos incluidos en las NOBACI.	OAI-DPD	No. 030-2024	17/10/2024

Dirección /Departamento	Rol	Revisión /Comentario
Gerencia General	Aprobación	
Oficina de Acceso a la Información	Supervisor/Responsable	
Directores del CNSS	Aportación / Conocimiento	
Personal del CNSS	Conocimiento	

Índice

1. Objetivo	5
2. Alcance	5
3. Definiciones y Siglas	5
4. Normativas	6
5. Referencias	7
6. Políticas Generales	7
7. Responsabilidades	12
8. Procedimientos.....	14
9. Actividades de control	31
10. Documentos de evidencia de la supervisión de las actividades.....	31
11. Documentos relacionados	31
12. Anexos	31

1. Objetivo

Establecer la guía de orientación para la organización y cumplimiento de los procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información del Consejo Nacional de Seguridad Social, así como de la institución para el cumplimiento de la ley 200-04 ley general de libre acceso a la información y los lineamientos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)

2. Alcance

Este procedimiento es de aplicación para todas las áreas, tanto las involucradas en la prestación de servicios internos y externos, hasta el cierre de la misma, recibidas a través de las diferentes vías de atención.

3. Definiciones y Siglas

Áreas Operativas:	Son las áreas que suministran los servicios que ofrece la institución.
CNSS:	Consejo Nacional de la Seguridad Social
Consulta Pública:	Una consulta pública es un proceso regulatorio mediante el cual se busca la opinión de un grupo de personas sobre asuntos que les afectan.
Denuncias:	Notificación que se hace a la autoridad correspondiente de que se ha cometido un delito o infracción. Es dar a conocer el manejo corrupto, delictivo o inapropiado de una institución del Estado o funcionario público.
DIGEIG:	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental
Encuesta de satisfacción:	Es una herramienta de recogida de datos que nos ayuda a conocer la opinión e impresiones, cualitativas y cuantitativas, de nuestros usuarios y usuarias, es una técnica que puede ser muy útil siempre que se aplique con una determinada periodicidad y se evalúen los resultados completamente.
LGLAIP:	Ley General de Libre Acceso a la Información Pública
Medios de Retroalimentación:	Son los canales dispuestos por el CNSS para que los colaboradores den a conocer su percepción del

funcionamiento del sistema de cumplimiento y antisoborno y que esto constituya una fuente mejora continua para el mismo.

QRSD:	Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias.
Queja:	Es la expresión de insatisfacción de los usuarios o usuarias relacionada con los servicios recibidos.
RAI:	Responsable de Acceso a la Información.
Reclamaciones:	Es el resultado de un proceso, al momento de la entrega de un producto o servicio que no cumple con los requisitos y especificaciones definido en el trámite.
Satisfacción del usuario(a):	Es la percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas.
SGI:	Sistema de Gestión Integrado
SISTEMA 311:	Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.
SISTEMA SAIP:	Portal Único de Solicitud de acceso a la información pública
Sugerencia:	Es una propuesta, aportación de idea o iniciativa cuya finalidad sea promover la mejora de la calidad y/o el grado de satisfacción de los usuarios y/o usuarias.
Usuario Externo:	Es la persona física que recibe un servicio por parte de la organización.
Usuario Interno:	Colaborador o colaboradora que requiere un servicio de otra área para la continuidad de su proceso.

4. Normativas

- 4.1 Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04.
- 4.2 Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social y sus Modificaciones.
- 4.3 Decreto 130-05 que aprueba el Reglamento de la Ley de Libre Acceso a la Información Pública.
- 4.4 Decreto 486-12 que crea al Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- 4.5 Reglamento Interno del Consejo Nacional de Seguridad Social.
- 4.6 Manual de Organización y Procedimientos de la Oficina de libre Acceso a la Información del CNSS.

- 4.7 Resolución No.002-2021 que crea el portal único de transparencia y establece las políticas de estandarización de las divisiones de transparencias.
- 4.8 Normativa que establece las normas y procedimientos para apelaciones ante el CNSS resolución 578-02.
- 4.9 Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República y su reglamento de aplicación No. 491-07 Normas Básica de Control Interno (NOBACI) / Información y Comunicación
- 4.10 Decreto No. 694-09 de fecha 17 de septiembre de 2009 que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía a la Administración Pública y crea la Línea Telefónica 311 y el Portal web www.311.gob.do.
- 4.11 Ley No. 167-21, d/f 9/8/2021 sobre Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites y su Reglamento de Aplicación promulgado a través del Decreto No. 486-22, d/f 24/08/2022, tomando en cuenta que modifica algunos aspectos de la Ley 200-04.

5. Referencias

- 5.1 Resolución No.002-2021 que crea el portal único de transparencia y establece las políticas de estandarización de las divisiones de transparencias.
- 5.2 Guía de Operaciones Sistema 3-1-1, Versión 0.1.0, aprobada en fecha 25 de febrero de 2019.
- 5.3 Reglamento Interno del Consejo Nacional de Seguridad Social.

6. Políticas Generales

- 6.1 El usuario puede realizar solicitudes de información a través de las diferentes vías disponibles, tales como: plataforma SAIP, Sistema 3-1-1, página web del CNSS a través del correo electrónico info@cnss.gob.do y/o oai@cnss.gob.do y encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios Institucionales
- 6.2 El CNSS cuenta con diferentes canales, para que la ciudadanía, usuarios(as) y colaboradores puedan disponer de medios para retroalimentar a la institución con relación a los servicios recibidos.
- 6.3 Las solicitudes que se reciban en la OAI del CNSS se registrarán en una matriz enumerado de registro, a fin de llevar un control ordenado de las mismas.
- 6.4 El Responsable de Acceso a la Información verificará diariamente las solicitudes recibidas y tramitadas a fin de comprobar el estricto cumplimiento de la Ley y sus normas vinculantes.

6.5 TRAMITACIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN

- 6.5.1 Establecer el proceso a seguir para tramitación de las solicitudes de información que se reciben en el Consejo Nacional de Seguridad Social a través de la página web del CNSS, del SAIP, el Sistema 311 o vía correo electrónico info@cnss.gob.do.
- 6.5.2 El web master será el responsable de recibir y dar entrada a las solicitudes, posteriormente el técnico OAI debe canalizar la información con el área correspondiente.

6.6 MONITOREO MENSUAL ESTANDARES DIGEIG

- 6.6.1 Cada supervisor de área, debe cumplir con el envío de la información y documentos establecidos en la Matriz de Responsabilidad y notificar al Responsable de Acceso a la Información y al responsable del web master en el tiempo establecido.
- 6.6.2 El Responsable de Acceso a la Información debe recibir el informe enviado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) sobre la calidad de la información publicada por los diversos medios del CNSS.
- 6.6.3 El Responsable de Acceso a la Información debe de remitir dicho informe al Gerente General y a los Directores, y realizar el monitoreo mensual, a fin de determinar los aspectos a mejorar para cumplir con las normas de transparencias establecidas
- 6.6.4 En caso de detectarse cualquier inconsistencia en las informaciones publicadas, se reportará al área responsable de dicha información, especificando las observaciones a la misma y otorgando un plazo de 1 día laborable para la carga actualizada de la información.
- 6.6.5 Una vez corregida la información esta se carga al portal de transparencia, cuando la DIGEIG verifique y confirme que todo está correcto, le envían la notificación al responsable de Acceso a la Información procede a enviar informe final al Gerente General y a los Directores.

6.7 EVALUACIÓN CALIDAD DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

- 6.7.1 El Responsable de Acceso a la Información debe verificar la calidad de la información generada en la institución. Esta información debe ser apropiada, oportuna, actualizada, exacta y significativa, objetiva y verificable, accesible, consistente y uniforme. Este seguimiento se realizará mensualmente del monitoreo estándar de calidad a través del FORM-OAIV01 (como lo establece la ley 200-04).
- 6.7.2 En caso de detectarse cualquier inconsistencia en las informaciones, se reportará al área responsable de la información, especificando las observaciones a la misma, según los requerimientos y normas establecidas.

- 6.7.3 El Formulario de Calidad de la Información será guardado mensualmente en formato digital debidamente identificado con el nombre del mes correspondiente. De igual forma cualquier reporte a las diferentes áreas serán debidamente guardadas.
- 6.7.4 El Responsable de Acceso a la Información deberá realizar un Informe “Trimestral y anual” sobre las gestiones de OAI el cual será remitido al Gerente General para su conocimiento.

6.8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DE LOS SERVICIOS DEL CNSS

- 6.8.1 Para los servicios de entrega de información, se utilizará la Encuesta de Satisfacción de la Oficina de Acceso a la Información, para medir la percepción de la Ciudadanía; él o la RAI debe remitir posterior a la entrega de la información a la ciudadanía, según los lineamientos establecidos; esto bajo un esquema de preguntas estandarizadas; esto con la finalidad de llevar un registro de las opiniones emitidas y poder aplicar mejoras a los servicios.
- 6.8.2 Él o la RAI, debe mensualmente, consolidar la matriz de solicitud de acceso a la información para reportar las novedades en el Informe de Gestión de la OAI; además, de notificar al Dpto. de Desarrollo y Calidad en la Gestión, en los casos que sean necesarios.
- 6.8.3 Esta encuesta podrá ser aplicada de manera física (presencial), virtual o vía telefónica, utilizando el cuestionario estandarizado con preguntas diseñada; la encuesta en formato digital, tendrá como medio la herramienta tecnológica definida por la organización.
- 6.8.4 Los resultados de esta encuesta deberán ser plasmados en un informe, si como resultado de este proceso se identifican hallazgos, se debe elaborar un plan de mejora, que dé respuesta a las oportunidades detectadas.

6.9 EVALUACIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL SISTEMA **311**

- 6.9.1 Las denuncias recibidas por el Sistema 3-1-1, son atendidas de manera exclusiva por el Ministerio de la Presidencia (MINPRE), quienes tienen la autoridad para ver todos los casos registrados en el sistema, independientemente del tipo de caso, la institución o funcionario relacionado, supervisando que los organismos y entidades del poder ejecutivo cumplan sus funciones. En estos casos los datos de la o del ciudadano(a) son manejados con total confidencialidad. La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) interviene, si es una denuncia.

- 6.9.2 Las informaciones que se reciban del Sistema 3-1-1 estarán relacionadas a los datos generales de la o del Ciudadano(a) que solicitó el servicio, serán asignadas a la institución correspondiente, y llevará un registro de las opiniones emitidas, además, de dar seguimiento hasta el cierre y retroalimentación de manera oportuna.
- 6.9.3 El RAI del CNSS es el responsable de la gestión del mismo y de dar respuesta a las quejas, reclamaciones, sugerencias y/o denuncias, El estatus del caso deberá cambiar de “Abierto” a “En Proceso” dentro de las 48 horas de su creación. Esto sucederá en el momento en que el RAI toma conocimiento del caso (Abrir), no obstante, el tiempo que tarde la solución depende de la magnitud de esta. Por tanto, la solución de esta(s) puede(n) ser una simple corrección y se cierre la misma o un proceso más complejo, y permanecerá abierta hasta que estén totalmente solucionadas.
- 6.9.4 Se considera información clasificada como “reservada”:
- 6.9.4.1 Las denuncias, quejas y reclamaciones elevadas por los ciudadanos a través de la línea telefónica “311” o del portal web www.311.gob.do.
 - 6.9.4.2 Los nombres y documentos de identificación de los denunciantes, denunciados y testigos involucrados, hasta tanto sea formalizada una denuncia ante los organismos competentes.
 - 6.9.4.3 Los nombres y documentos de identificación del personal del Programa de la “Línea 311”.
 - 6.9.4.4 Los nombres de las personas involucradas en la captura de datos, investigación de denuncias y establecimiento de sanciones. Los datos del ciudadano son manejados con total confidencialidad.
- 6.9.5 El Responsable de Acceso a la Información deberá realizar un Informe “Trimestral”, remitido al Gerente General, sobre las quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias recibidas en el período incluyendo el estatus de las mismas.
- 6.9.6 Estas informaciones deberán ser presentadas y discutidas en el Comité de Calidad Institucional y posteriormente remitidas a la Dirección de Planificación y Desarrollo para que sirvan como una fuente de información para el Análisis de Riesgo y sus matrices de levantamiento.
- 6.9.7 El caso es asignado al departamento competente de la institución, el RAI deberá insertar en el área de “Notas” la información referente al Departamento al que fue asignado el caso e indicar si la solución es mediata o inmediata.
- 6.9.8 El proceso de atención a las QRSD podrá ser de solución mediata o inmediata. La solución inmediata será en un máximo de 5 días calendarios, prorrogables por igual número de días si lo amerita. La solución mediata será de un máximo de 30 días, prorrogables por 15 días más si lo amerita.
- 6.9.9 El tiempo máximo de solución de un caso no deberá exceder los 45 días calendario. El Ministerio de la Presidencia velará por el cumplimiento de este plazo.

6.10 SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES

- 6.10.1 El CNSS se compromete al proceso de certificación de aquellas resoluciones que emite el Consejo Nacional de Seguridad Social, a solicitud de parte interesada.

6.11 CONSULTA PÚBLICA

- 6.11.1 En el Proceso de Consulta Pública es obligatoria la difusión del aviso en un medio escrito de comunicación de amplia difusión pública, al menos en una (1) ocasión, en un plazo no mayor a una semana, luego del inicio formal del procedimiento consultivo.
- 6.11.2 El plazo para la presentación de opiniones y propuestas no puede ser inferior a veinticinco (25) días calendario desde el inicio del procedimiento consultivo.
- 6.11.3 Los avisos que se publiquen en el/los medio/s de difusión deberán contener, como mínimo, la siguiente información:
- 6.11.3.1 El nombre y datos de la Autoridad Convocante;
 - 6.11.3.2 Un resumen del texto de la norma propuesta y de las razones que justifican el dictado de la norma;
 - 6.11.3.3 El plazo durante el cual se recibirán comentarios y observaciones al proyecto;
 - 6.11.3.4 Las vías a través de las que los interesados pueden acceder al proyecto y a la información relacionada con el mismo;
 - 6.11.3.5 Los canales habilitados para que los interesados puedan hacer llegar sus comentarios;
 - 6.11.3.6 La Comisión designada decidirá sobre la pertinencia de incorporar modificaciones al Proyecto sometido a Consulta.
- 6.11.4 En los avisos de Internet, deberá constar, además de toda la información mencionada en el artículo precedente, el texto completo de la decisión que se impulsa.
- 6.11.5 A efectos de recibir los comentarios y observaciones de los interesados, la Autoridad Convocante habilitará una casilla de correo electrónico y una dirección postal, así como también un sector en su página de Internet, en la que se irán publicando las opiniones que se reciban.
- 6.11.6 Concluido el proceso de Consulta Pública, el CNSS conocerá el Proyecto de norma general para su aprobación o rechazo y estudiará las observaciones realizadas, las cuales no serán vinculantes para el CNSS.
- 6.11.7 Del documento definitivo deberá dejarse constancia de que se realizó un procedimiento consultivo, así como de las modificaciones incorporadas al texto como consecuencia de dicho procedimiento, se publicará por el plazo de un (1) día en un

medio impreso. También se publicará el documento definitivo en el sitio de Internet de la Autoridad Convocante.

7. Responsabilidades

7.1 Gerencia General

- 7.1.1 Aprobar y validar este documento.
- 7.1.2 En el proceso de certificación de resoluciones tiene la responsabilidad de revisión inicial y firma de certificaciones.

7.2 Responsable de Acceso a la Información (RAI)

- 7.2.1 Realizar todas las tareas encomendadas en el presente, bajo la dirección de la autoridad máxima del organismo, institución o entidad, actuando de modo coordinado con dicha autoridad.
- 7.2.2 Comunicarse periódicamente y coordinar su trabajo con los RAI de los demás organismos, instituciones y entidades descriptos en el Artículo 1 y en el Artículo 4, párrafo único, de la LGLAIP, a los fines de ampliar y mejorar las fuentes y bases de las informaciones, y de canalizar prontamente sus respectivas tramitaciones.
- 7.2.3 Realizar las gestiones necesarias para localizar los documentos en los que conste la información solicitada.
- 7.2.4 Enviar a la oficina pertinente aquellas solicitudes que fueran presentadas en una oficina no competente - en los términos del Artículo 7, párrafo II de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública (LGLAIP) - bajo su dependencia, para que la solicitud de información sea respondida adecuadamente.
- 7.2.5 Instituir los criterios, reglamentos y procedimientos para asegurar eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información, elaborando un programa para facilitar la obtención de información del organismo, institución o entidad, que deberá ser actualizado periódicamente y que incluya las medidas necesarias para la organización de los archivos;
- 7.2.6 Supervisar la aplicación de los criterios, reglamentos y procedimientos para su organismo, institución o entidad, en materia de clasificación y conservación de la documentación, así como la organización de archivos;
- 7.2.7 Impulsar la actualización permanente de la información descripta en el Capítulo IV del presente reglamento en su organismo, institución o entidad.
- 7.2.8 Compilar las estadísticas y balances de gestión de su área en materia de acceso a la información, elaborados por las respectivas OAI, y confeccionar un informe anual respecto de su organismo, institución o entidad, que será publicado en las páginas de Internet oficiales y difundido por todos los medios posibles.

- 7.2.9 Revisar periódicamente las solicitudes de la ciudadanía para gestionar, clasificar, registrar y canalizar las novedades.
- 7.2.10 Tramitar cualquier queja, reclamación, sugerencia y/o denuncia que reciba de la ciudadanía con el área responsable de dar respuesta.
- 7.2.11 Remitir base de datos al Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad para fines de seguimiento y registro en la Matriz. Debe incluir el estatus de cada una.
- 7.2.12 Dar seguimiento hasta el cierre de las mismas.
- 7.2.13 Aplicar encuesta de satisfacción al ciudadano o a la ciudadana que soliciten información a la OAI, sea de manera física o digital coordinado con el Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.
 - Registrar los resultados de la medición.
 - Realizar Informe.
 - Aplicar las mejoras detectadas.
- 7.2.14 En el proceso de certificación de resoluciones tiene la responsabilidad de la Recepción de solicitudes, notificación y entrega de certificaciones.

7.3 Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

- 7.3.1 Definir la estrategia que permitan recolectar y analizar la información referente a la percepción del usuario interno y externo del CNSS. Para estos fines, se elaborará un Plan de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Institucionales.
- 7.3.2 Aplicar Encuesta de Satisfacción a los Usuarios Institucionales (digital, presencial y/o telefónica).
 - Analizar base de datos
 - Emitir informe final, y plan de mejora, si aplica.
 - Emitir informe de avance del plan de acción
- 7.3.3 Sistema SAIP, Sistema 311, Correos Electrónicos y teléfonos
 - Solicitar los resultados a la OAI (base de datos).

7.4 Dirección Jurídica

- 7.4.1 En el proceso de certificación de resoluciones tiene la responsabilidad Elaboración, registro, control y archivo de certificaciones.

7.5 Direcciones y Departamentos que ofrecen servicios internos

- 7.5.1 Dar respuesta a la queja, reclamación, sugerencia y/o denuncia que reciba con relación a su área, a través de los demás canales definidos, y aplicar las posibles soluciones.
- 7.5.2 Dar seguimiento hasta el cierre de la misma.

7.6 Supervisores de área

- 7.6.1 Es responsabilidad de cada supervisor de área, cumplir con el envío de la información y documentos establecidos en la Matriz de Responsabilidad Informacional y notificar al responsable de Acceso a la Información y al responsable web máster en el tiempo establecido.

8. Procedimientos

8.1 Tramitación de Solicitud de Información

Establecer el proceso a seguir para tramitación de las solicitudes de información que se reciben en el Consejo Nacional de Seguridad Social a través de la página web del CNSS, del SAIP, el Sistema 311 o vía correo electrónico info@cnss.gob.do y/o oai@cnss.gob.do.

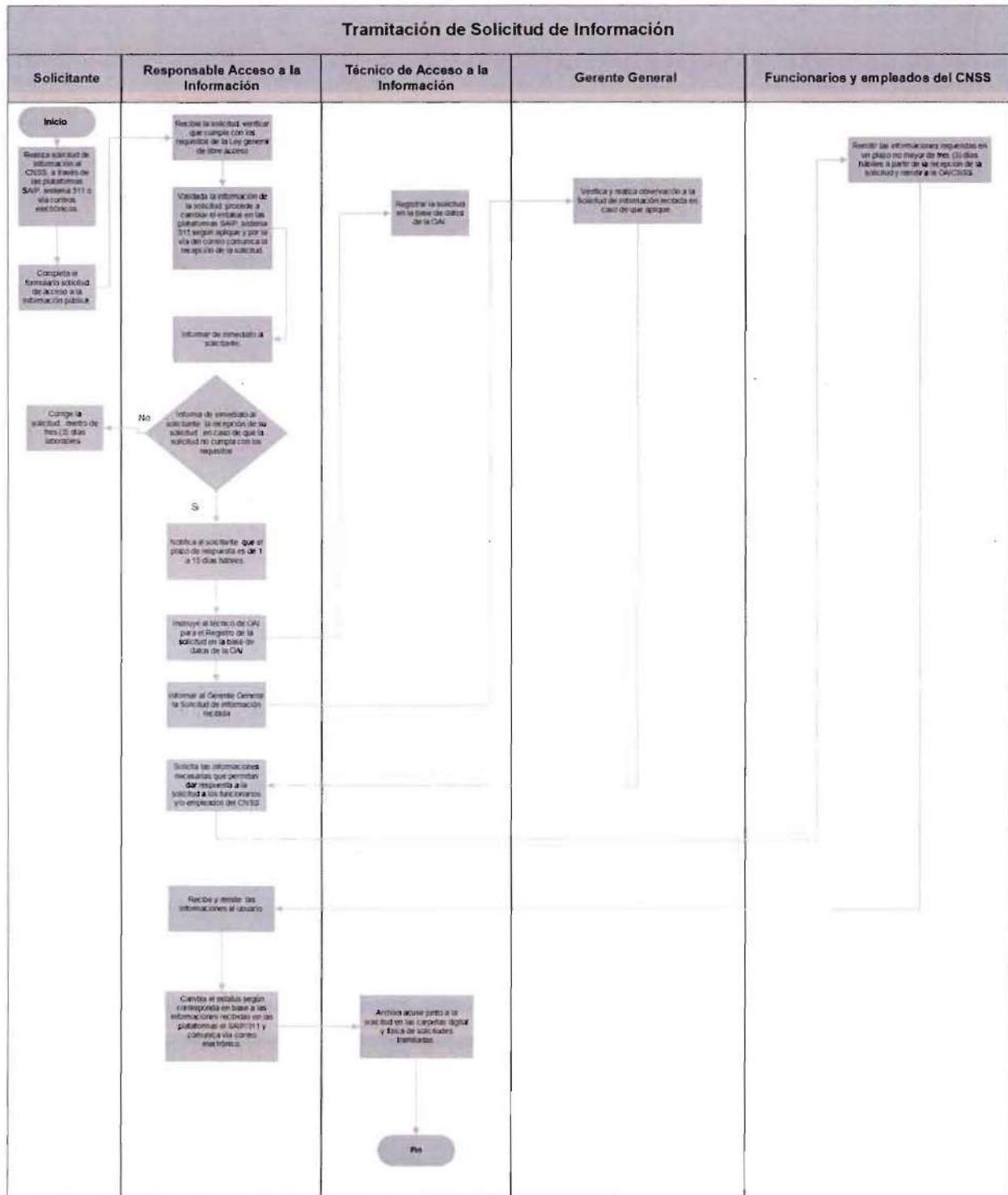
Responsable	Acción Y/O Actividades	Registros
Recepción de Solicitudes		
Solicitante	8.1.1 Realiza solicitud de información al CNSS, a través de las plataformas SAIP, sistema 311 o vía correos electrónicos. 8.1.2 Completa el formulario solicitud de acceso a la información pública.	Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública
Responsable Acceso a la Información	8.1.3 Recibir la solicitud, verificar que cumple con los requisitos de la Ley general de libre acceso a la información pública No.200-04 Art 7. 8.1.4 Validada la información de la solicitud, procede a cambiar el estatus en las plataformas SAIP, sistema 311 según aplique y por la vía del correo comunica la recepción de la solicitud. 8.1.5 Informar de inmediato al solicitante, en caso de que la solicitud no cumpla con los requisitos, a fin de que la corrija dentro de los siguientes tres (3) días laborables.	Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública/ Sistemas SAIP/311

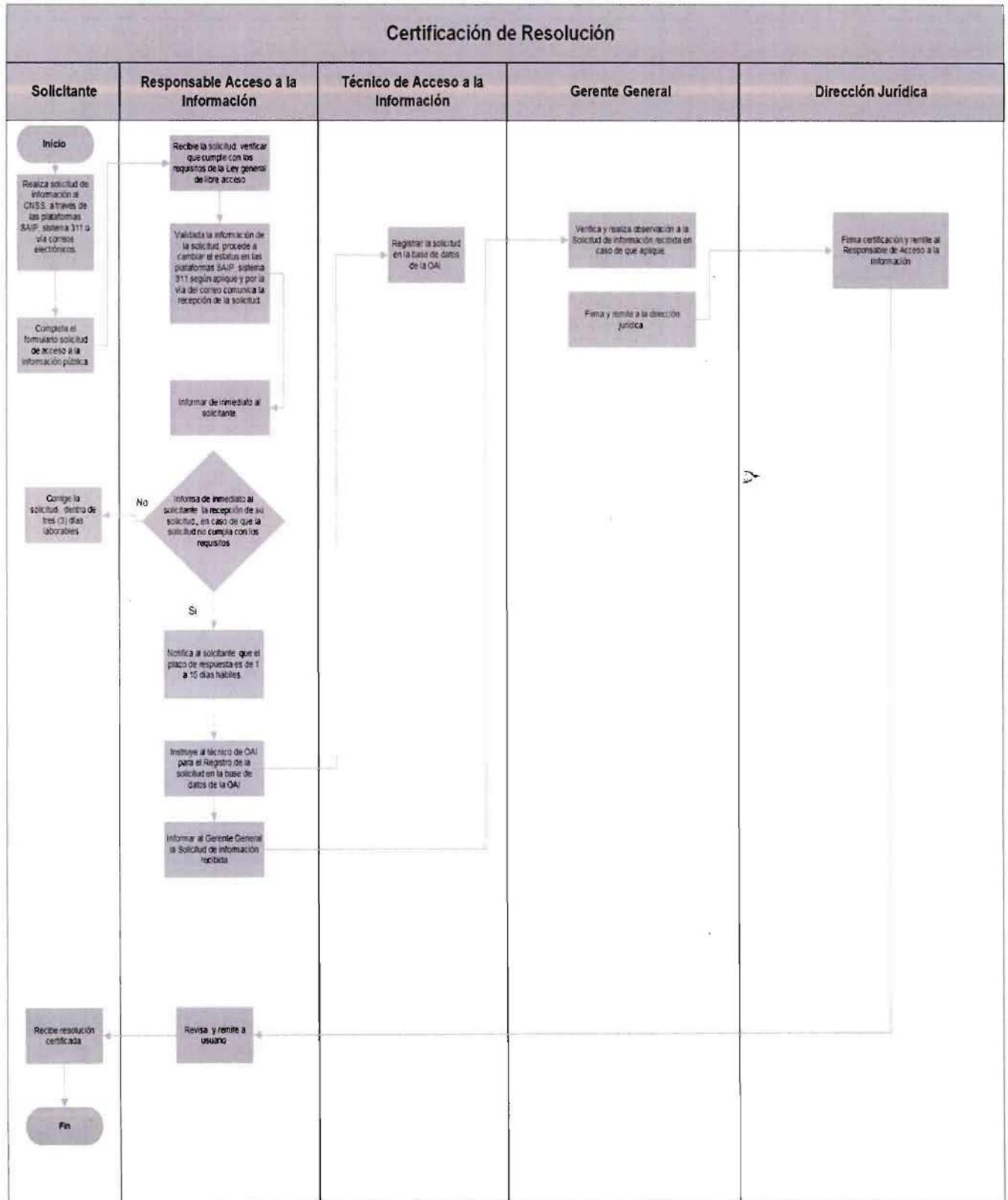
	8.1.6 Comunicar que el plazo de respuesta es de 1 a 15 días hábiles. 8.1.7 Instruye al técnico de OAI para el Registro de la solicitud en la base de datos de la OAI	
Técnico de Acceso a la Información	8.1.8 Registrar la solicitud en la base de datos de la OAI.	Matriz de registro de Solicitud de Informaciones de Accesos a la Información pública
Tramitación		
Responsable de Acceso a la Información	8.1.9 Informar al Gerente General la Solicitud de información recibida	
Gerente General	8.1.10 Verificar y realiza observación a la Solicitud de información recibida en caso de que aplique. 8.1.11 Para solicitud de certificaciones firma y remite a la dirección jurídica.	Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública/ Certificaciones
Dirección Jurídica	8.1.12 Firma certificación y remite al Responsable de Acceso a la Información	Certificación
Responsable de Acceso a la Información	8.1.13 Recolectar la información, solicitando a los funcionarios y empleados del CNSS las informaciones necesarias que permitan dar respuesta a la solicitud.	
Funcionarios y empleados del CNSS	8.1.14 Remitir las informaciones requeridas en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud y remitir a la OAICNSS.	Correo electrónico y/o comunicación física

Responsable de Acceso a la Información	<p>8.1.15 Recibir las informaciones.</p> <p>8.1.16 Procede a cambiar el estatus según corresponda en base a las informaciones recibidas en las plataformas el SAIP/311 y comunica vía correo electrónico.</p> <p>8.1.17 Se asegura de recibir confirmación de correo a las informaciones comunicada por esta vía.</p> <p>8.1.18 Para el caso de entrega de información física el solicitante deberá firmar una copia de la solicitud en calidad de acuse de recibo.</p>	Acuses de Recibo
Oficial de Acceso a la Información	8.1.19 Archivar acuse junto a la solicitud en las carpetas digital y física de solicitudes tramitadas.	Acuses de Recibo
Responsable de Acceso a la Información	8.1.20 Elaborar carta a la firma de la Máxima Autoridad solicitando prórroga, en caso de ser necesario para ser remitido al usuario.	Carta de Solicitud de Prorroga
Gerente General	<p>8.1.21 Firma y aprueba carta de solicitud de prórroga</p> <p>8.1.22 Remite a la oficina de acceso a la información</p>	Carta de Solicitud de Prorroga
Responsable de Acceso a la Información	8.1.23 Envía al solicitante comunicación	Correo electrónico y/o Comunicación física
Solicitud de información que compete a otra institución		
Responsable de Acceso a la Información	8.1.24 Remitar la solicitud a la institución competente, en un plazo que no exceda tres (3) días hábiles.	Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública
Oficial Acceso a la Información	8.1.25 Registrar la solicitud en el sistema de registro la matriz de registro digital.	Matriz de Registro Digital.

FIN DE PROCEDIMIENTO

8.2 Diagrama de Flujo de Tramitación de Solicitud de Información



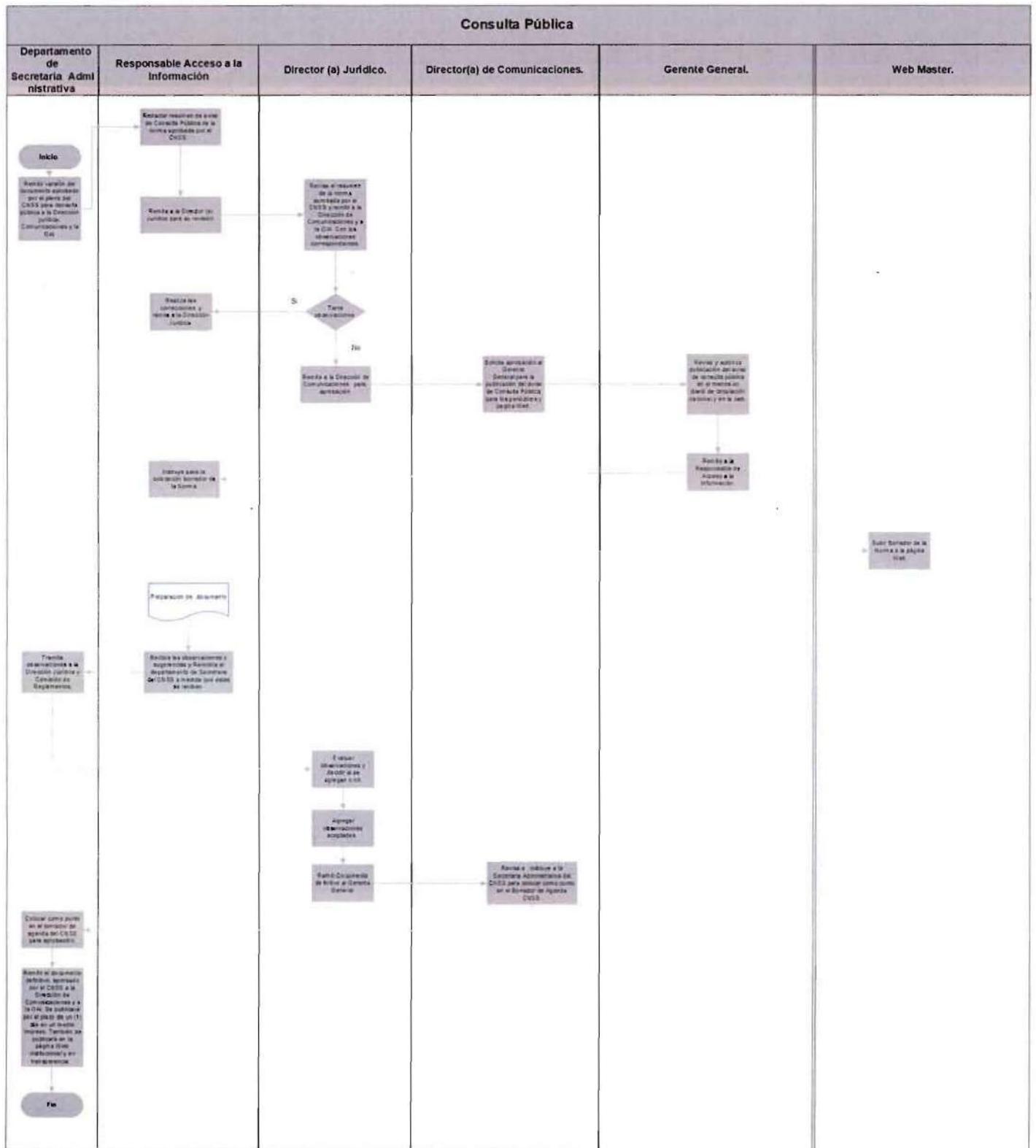


8.3 Consulta Pública

Responsable	Acción y/o Actividades	Registros
Preparación Publicación		
Departamento de Secretaria Administrativa del CNSS.	8.3.1 Remitir versión del documento aprobado por el pleno del CNSS para consulta pública a la Dirección jurídica, Comunicaciones y la OAI.	Correo electrónico
Responsable de Acceso a la Información.	8.3.2 Redactar resumen de aviso de Consulta Pública de la norma aprobada por el CNSS.	Borrador resumen de aviso de Consulta
	8.3.3 Remite a la Director (a) Jurídico para su revisión	
Director (a) Jurídico.	8.3.4 Revisar el resumen de la norma aprobada por el CNSS Si: tiene observaciones se remite a la responsable de acceso a la información para No: Se remite a la Dirección de Comunicaciones y a la OAI. Con las observaciones correspondientes.	Resumen de aviso de Consulta Correo electrónico
Director(a) de Comunicaciones.	8.3.5 Solicitar aprobación al Gerente General para la publicación del aviso de Consulta Pública para los periódicos y pagina Web.	
Gerente General.	8.3.6 Revisar y autorizar publicación del aviso de consulta pública en al menos un diario de circulación nacional y en la web.	Publicación del aviso de consulta pública autorizado
	8.3.7 Remite a la Responsable de Acceso a la Información.	
Responsable de Acceso a la Información.	8.3.8 Instruye para la colocación borrador de la Norma	Correo electrónico
Web Master.	8.3.9 Subir Borrador de la Norma a la página Web.	
Preparar documento		
Responsable de Acceso a la Información.	8.3.10 Recibir las observaciones o sugerencias y Remitirla al departamento de Secretaria del CNSS a medida que estas se reciben.	Correo electrónico con Observaciones o sugerencias

Encargada del departamento de Secretaria Administrativa del CNSS.	8.3.11 Tramitar observaciones a la Dirección Jurídica y Comisión de Reglamentos.	Correo electrónico con Observaciones o sugerencias
Comisión Permanente de Reglamentos	8.3.12 Evaluar observaciones y decidir si se agregan o no.	
Director (a) Jurídico.	8.3.13 Agregar observaciones aceptadas.	
Director (a) Jurídico.	8.3.14 Remitir Documento definitivo al Gerente General.	
Gerente General.	8.3.15 Revisar y dar instrucciones a la Secretaria Administrativa del CNSS para colocar como punto en el Borrador de Agenda CNSS.	
Encargada del departamento de Secretaria Administrativa del CNSS.	8.3.16 Colocar como punto en el borrador de agenda del CNSS para aprobación.	
Encargada del departamento de Secretaria Administrativa del CNSS.	8.3.17 Remitir el documento definitivo, aprobado por el CNSS a la Dirección de Comunicaciones y a la OAI. Se publicará por el plazo de un (1) día en un medio impreso. También se publicará en la página Web institucional y en transparencia.	
FIN DE PROCEDIMIENTO		

8.4 Diagrama de Flujo Consulta Pública

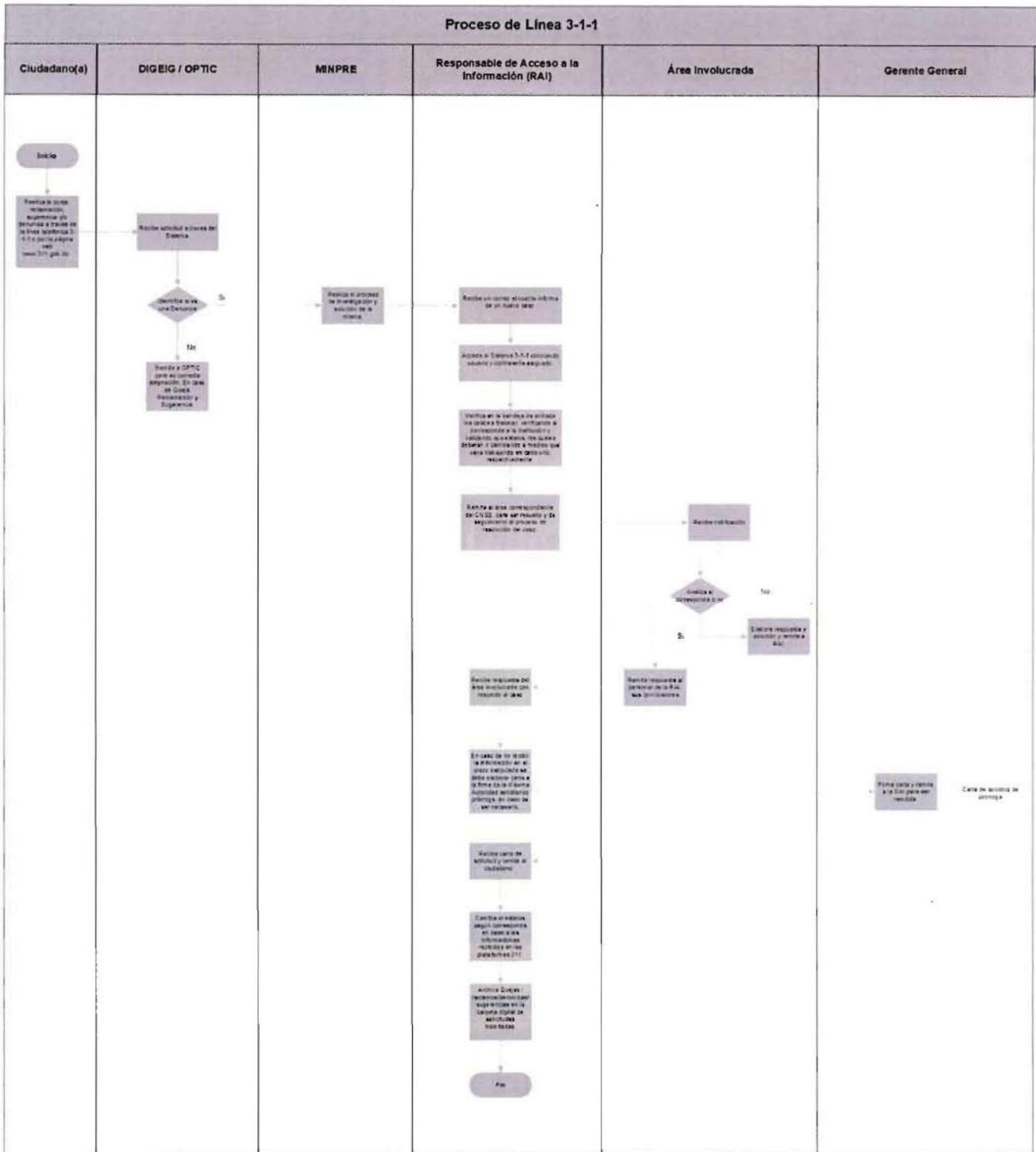


8.5 Procedimiento de Gestión de QRSD a través del Sistema 3-1-1.

Responsable	Acción y/o Actividades	Registros
Emisión de QRSD por parte de la Ciudadanía		
Ciudadano(a)	8.5.1 Realiza la queja, reclamación, sugerencia y/o denuncia a través de la línea telefónica 3-1-1 o por la página web www.311.gob.do .	Registro de la QRSD
	8.5.2 Sistema remite caso a la DIGEIG.	
DIGEIG / OPTIC	8.5.3 Identifica si es una Denuncia. 8.5.3.1 Sí, realiza el proceso de investigación y solución de la misma. 8.5.3.2 No, remite a OPTIC para su correcta asignación. En caso de Queja, Reclamación y Sugerencia.	-
	8.5.4 Asigna el caso a la institución correspondiente, a través de la RAI.	
MINPRE		
Revisión del Sistema 3-1-1		
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	8.5.5 Recibe un correo el cual le informa de un nuevo caso.	Relación de QRSD del Sistema Correo Electrónico al área correspondiente
	8.5.6 Accede al Sistema 3-1-1 colocando usuario y contraseña asignado.	
	8.5.7 Verifica en la bandeja de entrada los casos a trabajar, verificando si corresponde a la institución y validando sus estatus, los cuales deberán ir cambiando a medida que vaya trabajando en cada uno, respectivamente.	
	8.5.8 El estatus del caso deberá cambiar de "Abierto" a "En Proceso" dentro de las 48 horas de su creación.	
	8.5.9 Remite al área correspondiente del CNSS, para ser resuelto y da seguimiento al proceso de resolución del caso.	
8.5.10 A lo largo del proceso, y una vez finalizado, el/la RAI procede a documentar el caso a través del Sistema, en la sección de notas.		
Resolución del Caso		
Área involucrada	8.5.11 Recibe notificación, analiza si corresponde o no. Sí corresponde, elabora respuesta y solución y remite a RAI. No corresponde, remite respuesta al personal de la RAI, sus conclusiones. Nota: Se debe remitir las informaciones requeridas en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles a partir	Correo Electrónico del área correspondiente

	de la recepción de la solicitud y remitir a la OAI CNSS	
Responsable de Acceso a la Información RAI	<p>8.5.12 Da seguimiento al área involucrada para obtener la respuesta y solución a la o al ciudadano(a).</p> <p>8.5.13 Recibe respuesta del área involucrada con respecto al caso.</p> <p>8.5.14 En caso de no recibir la información en el plazo estipulado se debe elaborar carta a la firma de la Máxima Autoridad solicitando prórroga, en caso de ser necesario.</p>	<p>Respuesta del área involucrad</p> <p>Carta de solicitud de prórroga</p>
Gerente General	8.5.15 Firma carta y remite a la OAI para ser remitida	Carta de solicitud de prórroga firmada
Responsable de Acceso a la Información RAI	<p>8.5.16 Informar al solicitante.</p> <p>8.5.17 Y volvemos al acápite 10.9.11</p>	Correo Electrónico del área correspondiente
Cierre del Caso		
Responsable de Acceso a la Información RAI	<p>8.5.18 Notifica vía telefónica o por la vía correspondiente los resultados de la investigación al ciudadano o al ciudadano solicitante, si dejó forma de contacto.</p> <p>8.5.19 Procede a cambiar el estatus según corresponda en base a las informaciones recibidas en las plataformas 311.</p> <p>8.5.20 Agrega notas o comentarios, y adjuntan evidencia en el Sistema 3-1-1 y presiona el botón agregar para guardar la misma.</p> <p>8.5.21 Archivar Quejas /reclamos/denuncias/ sugerencias en la carpeta digital de solicitudes tramitadas.</p> <p>8.5.22 Reporta trimestralmente al Departamento del Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión a los fines de registrar en su informe de QRSD</p>	Reporte trimestral de QRSD del 3-1-1
FIN DE PROCEDIMIENTO		

8.6 Diagrama de Flujo de Proceso de Línea 3-1-1 Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y/o Denuncias.

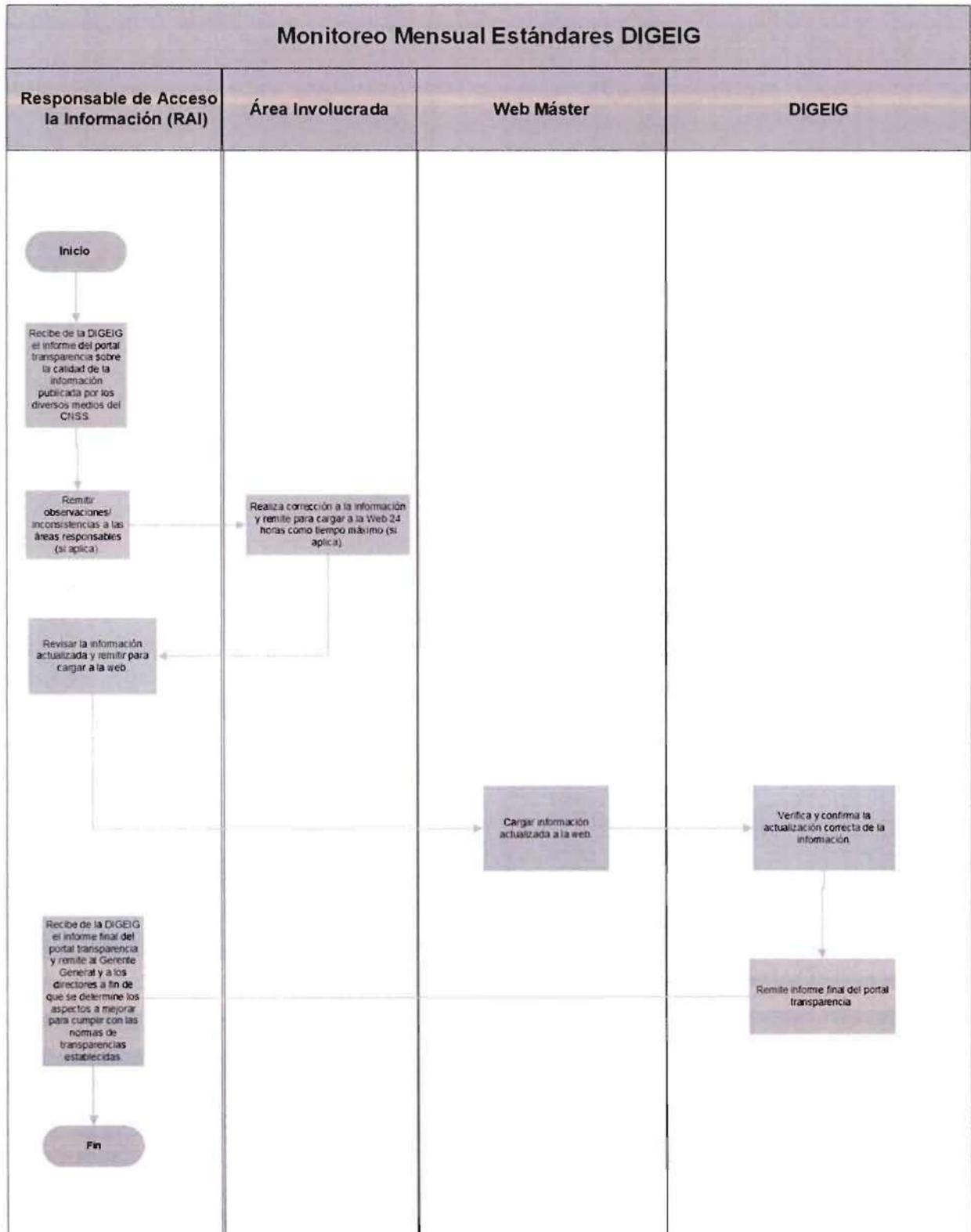


8.7 Monitoreo Mensual Estándares DIGEIG

Distribuir el informe enviado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental al Gerente General y a los directores y encargados y personal que forman parte de las publicaciones existentes en el portal, conforme a la matriz de responsabilidades de la OAI.

Responsable	Acción Y/O Actividades	Registros
Evaluación Portal		
Responsable de Acceso a la Información	8.7.1 Recibe de la DIGEIG el informe del portal transparencia sobre la calidad de la información publicada por los diversos medios del CNSS. 8.7.2 Remitir observaciones/inconsistencias a las áreas responsables (si aplica). 8.7.3 Comunica el plazo de 1 día laborable permitido para la carga corregida de la información.	Informe de calidad de la información publicada
Área Responsable	8.7.4 Realizar corrección a la información y remite para cargar a la Web 24 horas como tiempo máximo (si aplica).	
Responsable de Acceso a la Información	8.7.5 Revisar la información actualizada y remitir para cargar a la web.	Información actualizada
Web Máster	8.7.6 Cargar información actualizada a la web.	
DIGEIG	8.7.7 Verifica y confirma la actualización correcta de la información.	
Responsable de Acceso a la Información	8.7.8 Recibe de la DIGEIG el informe final del portal transparencia y remite al Gerente General y a los directores a fin de que se determine los aspectos a mejorar para cumplir con las normas de transparencias establecidas.	Evaluación Final de Portales de Transparencia
FIN DE PROCEDIMIENTO		

8.8 Diagrama de Flujo de Monitoreo Mensual Estándares DIGEIG

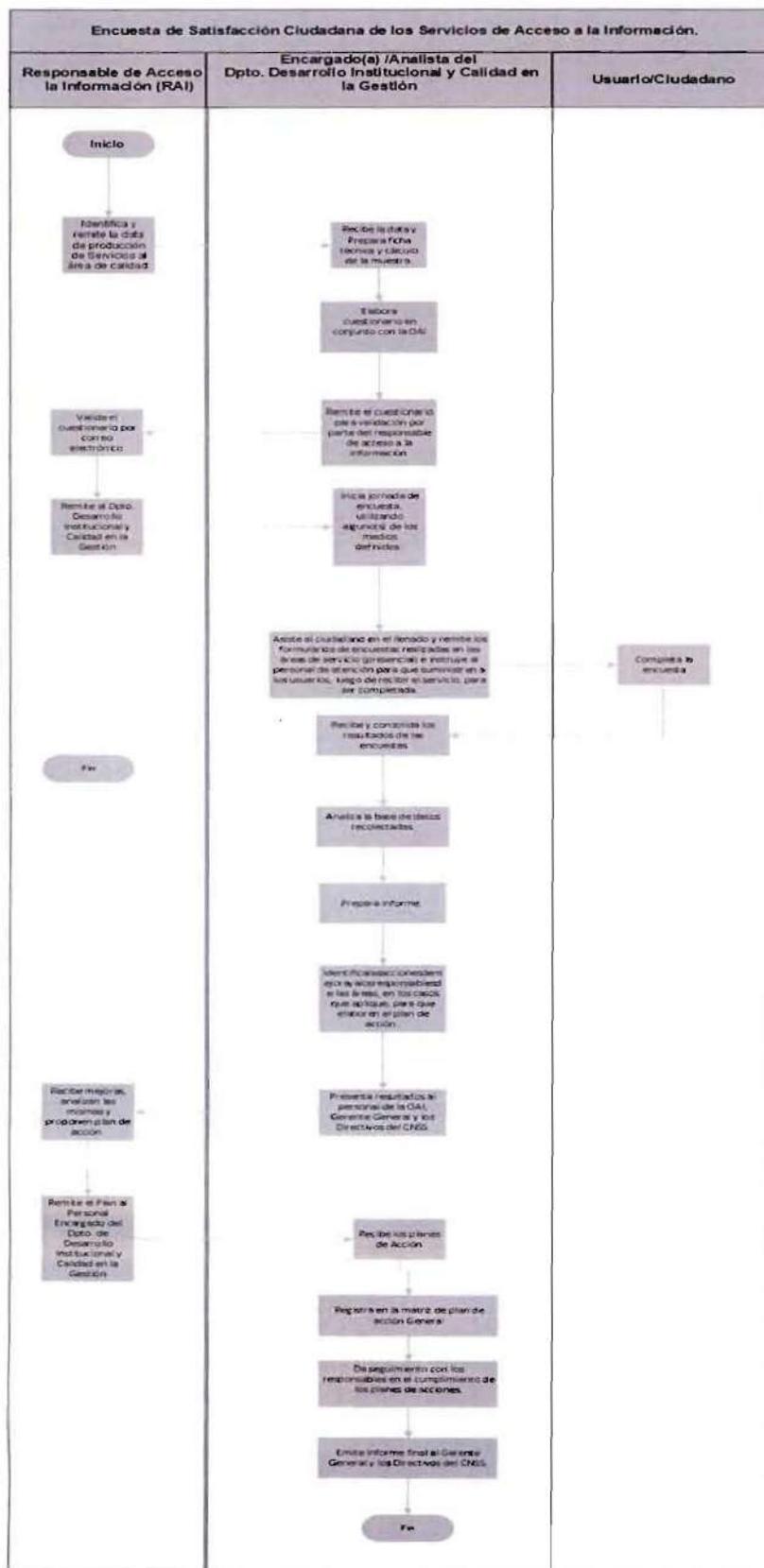


8.9 Descripción del Procedimiento Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios de Acceso a la Información.

Responsable	Acción y/o Actividades	Registros
Preparación del proceso de Encuesta		
Responsable de Acceso a la Información	8.9.1 Identifica y remite la data de producción de Servicios al área de calidad	Base de datos SAIP y 311.
Encargado(a) /Analista del Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	8.9.2 Recibe la data y Prepara ficha técnica y cálculo de la muestra.	Cálculo de la Muestra
	8.9.3 Elaborar el cuestionario en conjunto con la OAI	Cuestionario
	8.9.4 Remite el cuestionario para validación por parte del responsable de acceso a la información	
Responsable de Acceso a la Información	8.9.5 Valida el cuestionario por correo electrónico	
	8.9.6 Remite al Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
Encargado(a) /Analista del Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	8.9.7 Inicia jornada de encuesta, utilizando alguno(s) de los medios definidos: <ul style="list-style-type: none"> Coloca formulario de encuesta en las áreas de servicio (presencial) e instruye al personal de atención para que suministren a los usuarios, luego de recibir el servicio, para ser completada Pasar al punto 10.3.10 Envía correo electrónico a los usuarios o las usuarias institucionales, notificando la apertura del proceso de encuestas a través de la remisión del link para acceder a la encuesta. 	Correo de remisión de encuesta/ formularios completados
	8.9.8 Realiza llamada Telefónica.	
Encargado(a) /Analista del Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión y/o Recepcionista	8.9.9 Asiste al ciudadano en el llenado y remite los formularios de encuestas realizadas en las áreas de servicio (presencial) e instruye al personal de atención para que suministren a los usuarios, luego de recibir el servicio, para ser completada.	
Usuario/Ciudadano	8.9.10 Completa la encuesta.	Encuesta completada
Análisis Resultados la Encuesta		
Encargado(a) /Analista del Dpto. Desarrollo Institucional y	8.9.11 Recibe y consolida los resultados de las encuestas.	Base de datos final
	8.9.12 Analiza la base de datos recolectadas.	
	8.9.13 Prepara Informe.	

Calidad en la Gestión	<p>8.9.14 Presenta resultados al personal de la OAI, Gerente General y los Directivos del CNSS.</p> <p>8.9.15 Identifica las acciones de mejora y remite a los responsables de las áreas, en los casos que aplique, para que elaboren el plan de acción.</p> <p>Nota: Los planes deben incluir como mínimo: actividades a realizar, responsable, fecha, recursos, entre otras actividades.</p>	Informe y Plan de Mejora.
Elaboración de Plan de Acción		
Responsable de Acceso a la Información	<p>8.9.16 Recibe mejoras, analizan las mismas y proponen plan de acción.</p> <p>8.9.17 Remite el Plan al Personal Encargado del Dpto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión</p>	Plan de acción del área o de las áreas responsables
Seguimiento a los Planes de Acción		
Encargado(a) Desarrollo Institucional y Calidad en la gestión	<p>8.7.17 Recibe los planes de Acción</p> <p>8.7.18 Registra en la matriz de plan de acción General</p> <p>8.7.19 Da seguimiento con los responsables en el cumplimiento de los planes de acciones.</p> <p>8.7.20 Emite Informe final al Gerente General y los Directivos del CNSS.</p>	<p>Matriz de plan de Acción General</p> <p>Informe Final General</p>
FIN DE PROCEDIMIENTO		

8.10 Diagrama de Flujo de Proceso de la Encuesta de Satisfacción a los Usuarios Institucionales



9. Actividades de control

- 9.1 Aplicación de Encuesta de los servicios de la Oficina de Acceso a la Información.
- 9.2 Acciones establecidas en los planes de mejora referidos en este documento
- 9.3 Monitoreo de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias, a través del Comité Institucional de Calidad y Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo
- 9.4 Plan de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Institucionales.
- 9.5 Notificación en el Sistema 3.1.1 en la sección de "Notas" la información referente al Departamento al que fue asignado el caso e indicar si la solución es mediata o inmediata.
- 9.6 Cumplimiento los plazos por el Ministerio de la Presidencia, no excedan a los 45.

10. Documentos de evidencia de la supervisión de las actividades

- 10.1 Informe de Gestión de la OAI

11. Documentos relacionados

- 11.1 Encuesta de Satisfacción de la OAI

12. Anexos

- 12.1 Encuesta de satisfacción OAI
- 12.2 Matriz de Responsabilidades de la OAI
- 12.3 Matriz de registro de solicitudes de la OAI.
- 12.4 Matriz de estandarización de Transparencia.