

CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE MOCA

CORAAMOCA



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA
INFORMACION (OAI)**

MARZO DEL 2018

ÍNDICE

I. Introducción.....	3
1. Competencias de la OAI.....	5
2. Objeto y contenido del Manual.....	5
3. Estructura organizativa.....	6
II. Objeto y alcance del trabajo.....	9
1. Objetos.....	9
2. Alcance de los trabajos.....	10
III. Organización y ejecución del trabajo de OAI.....	13
1. Procedimientos Operacionales.....	14
2. Formularios.....	22
IV. Informes de la OAI.....	29
1. Elaboración.....	29
2. Características.....	30
3. Estructura.....	31

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION (OAI)

I. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Acceso a la Información (OAI), es un mandato de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública Ley 200-04 y el Decreto No. 130-05 que crea el reglamento de dicha ley, con el objetivo de apoyar a entidades y personas tanto públicas como privadas mediante las informaciones solicitadas.

El Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información de CORAAMOCA, constituye un mecanismo de gestión indispensable para cumplir con la Ley No. 200-04, donde se recalca el derecho de acceso a la información gubernamental, lo cual constituye una de las fuentes de desarrollo y fortalecimiento de la democracia representativa, en tanto permite a los ciudadanos analizar, juzgar y evaluar los actos de sus representantes, y estimula la transparencia en los actos del Gobierno y de la Administración Pública.

Este documento representa la fuente oficial de consulta sobre la estructura, las funciones y los procesos de trabajo de la OAI.

El Manual de la OAI se traduce en una guía de orientación descriptiva de todas las actividades que recaen directamente en las responsabilidades de dicha Oficina, por lo que facilitará a todos los involucrados en el proceso de ofrecer acceso a la información pública, a dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la ley.

El derecho a recibir información es un derecho de todo ciudadano, de estar informado de lo que sucede en un país, en cualquier ámbito en que se desarrolle, está consagrado como un principio universal en varias convenciones internacionales, ratificadas por la República

Dominicana, razón por la cual el Estado y CORAAMOCA están en el deber de garantizar el libre acceso a la información contribuyendo en gran medida a la mejora de la transparencia y la eficiencia en la gestión de nuestra institución, siendo esencial para la apertura, la rendición de cuentas y la buena gobernanza.

1. Competencia de la OAI.

A la Unidad de Libre Acceso a la Información le corresponde la responsabilidad de tramitar y facilitar las informaciones requeridas y de ser el canal de comunicación entre la institución y los ciudadanos.

Su ámbito de actuación va dirigido a todas las unidades, divisiones, departamentos y áreas de CORAAMOCA.

2. Objeto y contenido del presente Manual

Este Manual está dirigido a orientar las actividades de la Oficina de Libre Acceso a la Información a efectos de que se ajusten a métodos objetivos y organizados que ayuden a la expedición de la información, mejorando las prácticas y procedimientos dentro de la oficina y en consecuencia facilitar las tareas. Tiene como propósito:

- Establecer el modelo de gestión para la tramitación de la información pública de CORAAMOCA, tomando en cuenta la normativa emanada de la Ley 200-04 General de Libre Acceso a la Información Pública y el Decreto 130-05 que la reglamenta.
- Proveer una guía de orientación descriptiva para que las informaciones se tramiten, con la calidad adecuada y en el momento oportuno.
- Establecer los procedimientos para la Oficina de Acceso a la Información (OAI) con el propósito de estandarizar y hacer más eficientes las operaciones de la misma.

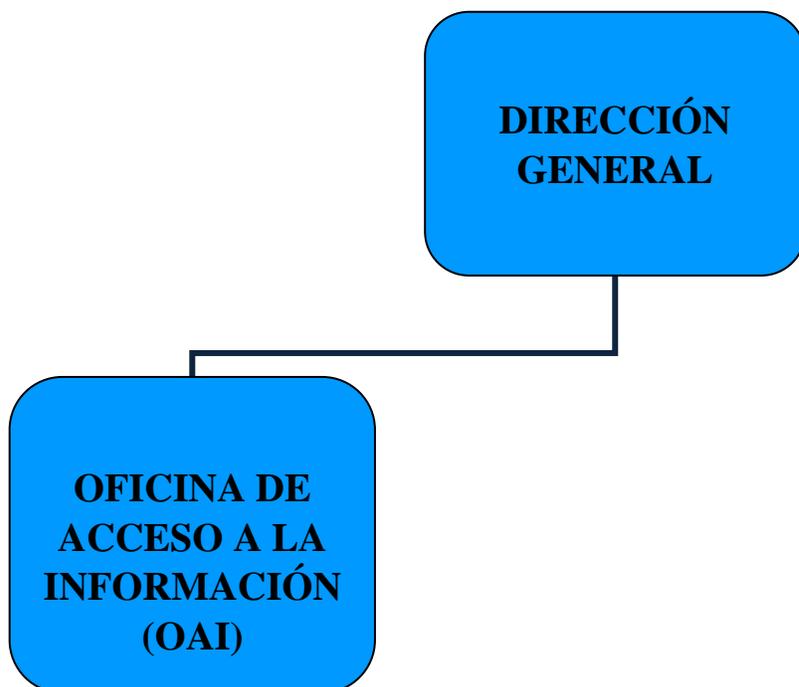
- Presentar de manera oficial la estructura organizativa de la Oficina de Acceso a la Información, mostrando sus principales funciones, para facilitar la delimitación de las responsabilidades.
- Facilitar las actividades de reclutamiento, selección y entrenamiento del nuevo personal de la Oficina de Acceso a la Información de la CORAAMOCA.

3. Estructura organizativa.

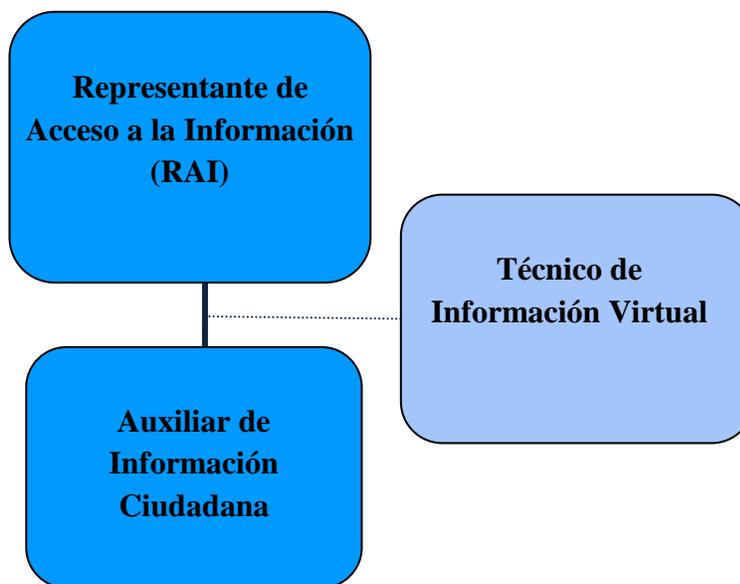
La Oficina de Acceso a la Información depende jerárquicamente de la Dirección General.

Los aspectos de la capacitación de los distintos miembros de la OAI son fundamentales para su adecuado funcionamiento, por lo que se entiende necesario un desarrollo profesional ajustado a las necesidades, con el que se garantice los objetivos de sus funciones.

Organigrama Estructural de la Oficina de Acceso a la Información (OAI)



Organigrama de Integración de Cargos de la Oficina de Acceso a la Información (OAI)



TOTAL DE EMPLEADOS: 2

Personal Fijo:

Un (1) Representante de Acceso a la Información (RAI).

Un (1) Auxiliar de Información Ciudadana.

Personal de Apoyo:

Un (1) Técnico de Información Virtual.

II. OBJETO Y ALCANCE DEL TRABAJO.

El Responsable de Acceso a la Información (RAI) bajo la supervisión de la Dirección General, dirige, coordina y organiza todas las actividades que posibiliten hacer efectivo el derecho de los ciudadanos de acceder a la información pública de CORAAMOCA, tal y como lo establece la Ley General No. 200-04 y su Reglamento.

En tal sentido, se propicia la utilización de mecanismos, tales como la publicidad, promoción, sistematización y organización de los diferentes formularios.

1. Objeto.-

El objeto de la OAI consiste en procurar:

- a. La eficiencia y eficacia en los procedimientos;
- b. La salvaguarda de la Información de carácter público;
- c. La confiabilidad de la información, y

d. El cumplimiento de la Ley General de Libre Acceso a la Información No. 200-04 y el decreto No. 130-05 que aprueba su reglamento.

2. Alcance de los trabajos

Es el campo de recepción, tramitación y filtración de la información. El mismo alcanza y se extiende a la institución por completo, sin obviar la consideración de su funcionamiento coordinado en el conjunto de leyes, resoluciones y formularios.

El alcance de la OAI es integral y por lo tanto comprende:

- Garantizar el derecho del ciudadano al libre acceso de la información pública de CORAAMOCCA de forma completa, veraz y oportuna mediante el mejoramiento continuo e intercambio constante de los repositorios de información de las diversas Departamentos, divisiones y secciones, gestionados a través del personal correspondiente, para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley y su Reglamento.
- Diseñar y ejecutar un Plan de Acción bajo las funciones propias de la OAI CORAAMOCCA, en coordinación con la Dirección General, para garantizar la disponibilidad de información pública y una gestión efectiva de la Oficina.
- Supervisar el correcto mantenimiento del archivo de solicitudes de acceso a la información, incluyendo sus antecedentes, tramitación, resultados y costos.
- Coordinar la gestión de la información con los Enlaces de CORAAMOCCA, a los fines de ampliar y mejorar las fuentes y bases de las informaciones; de garantizar el cumplimiento de los plazos internos establecidos y los indicados por la Ley General No. 200-04; y de mantener actualizadas las informaciones disponibles al ciudadano.
- Supervisar al personal que labora en la Oficina de Acceso a la Información (OAI), así velar por la cooperación con el equipo de apoyo de la Oficina.

- Promover con los encargados de departamentos, divisiones y secciones de CORAAMOCA, la actualización permanente de las informaciones publicadas en el sub-portal de Transparencia de la página web de CORAAMOCA.
- Garantizar la eficiencia del Sistema de Gestión Automatizada de la Información, a través del Departamento de Tecnología de la Información (TIC).
- Establecer buenas relaciones con el personal de apoyo y los encargados de CORAAMOCA, para proponer mejoras al modelo de gestión de la información de la OAI.
- Notificar al ciudadano en los casos de información reservada, no disponible o que requiera de prórroga para su tramitación, para garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos por Ley.
- Realizar las correspondientes tachas, en coordinación con la Dirección General de CORAAMOCA, en los casos de solicitudes de documentos que contengan información parcialmente reservada.
- Compilar estadísticas y balances de gestión de la OAI CORAAMOCA y confeccionar un informe mensual a la Dirección General, para monitorear la eficacia y eficiencia de la misma.
- Garantizar el cumplimiento de las políticas y los procedimientos, establecidos para la OAI, para hacer efectivo el ejercicio del derecho del ciudadano al acceso a la información pública de CORAAMOCA.
- Cumplir a cabalidad, con los principios jurídicos y sociales, sobre el libre acceso a la información pública en la República Dominicana, así como también, con lo dispuesto al respecto por la Constitución y las Convenciones Internacionales que versan sobre Derechos Humanos, y están ratificadas por el Congreso Nacional.

- Monitorear la entrega de las informaciones a los ciudadanos de acuerdo a los medios solicitados, para cumplir con las especificaciones realizadas en las solicitudes.
- Revisar periódicamente las políticas y los procedimientos de la OAI CORAAMOCA basados en las necesidades institucionales y a las mejoras prácticas de oficinas de acceso a la información pública.
- Gestionar con la Dirección General la emisión de actos administrativos, relacionados con informaciones reservadas, que no sean suministradas al ciudadano, según lo establecido por la Ley.
- Garantizar una adecuada gestión de localización de los ciudadanos, para tramitar las solicitudes pendientes realizadas a través de la página web de CORAAMOCA y cumplir con el plazo establecido por la Ley.
- Cumplir las metas individuales que le sean asignadas y los compromisos que ellas conlleven, conforme a la naturaleza del cargo.
- Cumplir con cualquier otra función que le fuera delegada por su superior inmediato, para asegurar la mayor eficiencia de la Oficina, la promoción de la transparencia institucional y el acceso a la información pública de CORAAMOCA.

II. ORGANIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL TRABAJO DE LA OAI

Los procedimientos que presentamos en este manual son los siguientes:

- **FORM-AOI-01** Atención de Solicitud de Acceso a la Información Pública.
- **FORM-AOI-02** Tramitación de Solicitud de Información Pública.

- **FORM-AOI-03** Prórroga Excepcional para Entregar de Información.
- **FORM-AOI-04** Demostración de Entrega de la Información Solicitada.
- **FORM-AOI-05** Rechazo de Solicitud de Acceso a la Información Pública.
- **FORM-AOI-06** Volante con Dirección de Internet.

La descripción de cada procedimiento comprende el propósito, alcance, operaciones y referencias. Además detallamos los requisitos de cada uno de estos procedimientos.

El uso del presente manual, facilita dar cumplimiento, de manera muy específica, a lo establecido en el artículo 7, párrafo IV que establece la obligación de cada órgano o entidad de entregar información sencilla y accesible a los ciudadanos sobre los trámites y procedimientos que éstos deben agotar para solicitar las informaciones que requieren.

Los responsables de aplicar la Ley General de libre Acceso a la Información No. 200-04 y su Reglamento, deben conocer el contenido de la misma para que cuenten con la capacidad competente para ejecutarla y hacerla cumplir.

1. Procedimientos Operacionales.

FORM-AOI-01 Atención de Solicitud de Acceso a la Información Pública.

Propósito: Organizar la manera de atender la solicitudes de información que formule cualquier ciudadano en la Oficina, y la manera de tramitar el formulario correspondiente.

Alcance: Comprende desde el recibo de la solicitud de información presentada por un ciudadano o institución en la OAI hasta el registro en el sistema para su tramitación. Las

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

Descripción:

1. El Auxiliar Acceso a la Información atiende con cortesía al ciudadano que consulta o solicita el formulario de Acceso a la Información, FORM-AOI-01 y le explica que debe completar todas las informaciones requeridas.

1.1 Si recibe la solicitud por Internet y no ha completado el formulario correspondiente, le envía de inmediato el formato disponible a la dirección indicada en dicha solicitud y requiere una confirmación por Internet de la recepción del mismo, por parte del interesado.

2. El Auxiliar Acceso a la Información recibe la solicitud de información, revisa que tenga los datos completados correctamente y le entrega acuse de recibo.

2.1 Si recibe la solicitud por Internet sigue los pasos de este procedimiento, mediante el medio informático disponible.

3. El Auxiliar Acceso a la Información ofrece ayuda al ciudadano y le informa sobre los trámites y procedimientos, indicándole que la ley establece hasta 15 días hábiles para satisfacer la solicitud de información.

3.1 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.

3.2 Si la información está en una página del portal de Internet, le entrega volante, **FORM-AOI-06**, con la dirección en que puede acceder a ese medio para obtener la información solicitada, anota estos datos en la solicitud y la archiva en la carpeta de Solicitudes Atendidas.

Si se trata de una queja o reclamo sobre la prestación del servicio, procede a registrar en la matriz de quejas, y se procede a realizar el seguimiento necesario para la mejora y solución del problema.

4. El Auxiliar Acceso a la Información explica que, en caso de denegarse la información, se hará por escrito con las razones legales de la denegatoria y se despide del ciudadano con amabilidad.

5. El Auxiliar Acceso a la Información registra en el sistema la solicitud de la información y anota en el formulario el número asignado en secuencia, por el sistema.

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

Documentos:

- **FORM-OAI-01** Solicitud de Información Pública.
- **FORM-OAI-06** Volante con Dirección de Internet.

FORM-OAI-02 Tramitación De Solicitud De Información Pública (solicitudes recibidas).

Propósito: Sistematizar el más amplio acceso de la solicitud de información del requirente al funcionario o entidad responsable de la información.

Alcance: desde la realización de las gestiones necesarias para localizar los documentos en los que conste la información solicitada hasta la producción y entrega de la información por el funcionario responsable de la información.

Responsable: RAI

Descripción:

1. Recibe las solicitudes registradas en el sistema, revisa los resúmenes de las solicitudes, determina si las informaciones que requieren están disponibles en el archivo de la OAI, en los archivos de la institución o en publicaciones y hace las anotaciones debidas en el sistema.
 - 1.1 Si las informaciones están disponibles en las páginas de internet atiende de inmediato la solicitud.
 - 1.2 Si las informaciones están disponibles en el archivo de la OAI y no fue entregada de inmediato al interesado, las compila para remitírselas, emite documento de entrega y requiere firma de superior autorizado para ello.
2. Si la información corresponde a otra dependencia, remite la solicitud de información al órgano, entidad o funcionario responsable de la información, indicándole la fecha límite de entrega de la misma.
 - 2.1 Si el funcionario requiere más tiempo para reunir la información solicitada, lo comunica por escrito antes del vencimiento del plazo de 15 días, en el formulario de prórroga excepcional para entrega de la información solicitada. **FORM-AOI-03.**

Compilación de la Información los Departamentos Involucrados en la Solicitud de Información.

Responsable: Funcionario, empleado o colaborador de CORAAMOCA

1. Recibe la solicitud de información y acusa recibo en el formulario [FORM-OAI-01](#).
2. Analiza la solicitud de información y procede conforme lo siguiente:
 - a) Si hay limitación o excepción a la obligación de informar del Estado aplica la Ley 200-04 (Artículos 7, 3, 17, 18, 19, 20 y 21). Sigue la aplicación del procedimiento de denegación de información.
 - b) Si requiere un plazo mayor de tiempo para contestar, por la característica de la solicitud, se le debe informar al RAI, para que éste notifique por escrito antes del vencimiento del plazo de 15 días, en el formulario de prórroga excepcional para entrega de información solicitada [FORM-OAI-03](#).
 - c) Si la información está disponible dentro del plazo requerido, continúa con el paso 3.
3. Completa la respuesta a la solicitud de información y remítirla a través de una comunicación, memorando u oficio a la Oficina de Acceso a la Información Pública.

Documentos:

- Formulario [FORM-OAI-01](#) Solicitud de Información Pública.
- Formulario [FORM-OAI-06](#) volante con Dirección de Internet.
- Formulario Prórroga Excepcional para entrega de Información Pública [FORM-OAI-03](#).
- Demostración de entrega de la información solicitada.

FORM-OAI-04 Entrega de la Información Pública Solicitada.

Propósito: Estandarizar la modalidad de entrega de la información solicitada, de manera presencial.

Alcance: comprende la realización de las labores relativas a la gestión para entregar y documentación de la respuesta a la solicitud de información, por parte de la Oficina de Acceso a la Información Pública.

Descripción:

1. El RAI deberá notificar dentro del plazo hábil y oportunamente al interesado que la respuesta a su solicitud reposa en la Oficina de Acceso a la Información Pública y que la misma puede ser retirada.
2. La entrega de la información la hará el Responsable de Acceso a la Información Pública a través de una carta dirigida al solicitante, con copia a la Dirección General de CORAAMOCA. Dicha comunicación debe estar firmada y sellada por el RAI. Completa el formulario [FORM-OAI-04](#) de constancia de entrega de la solicitud.
3. Se solicita al interesado al momento de entregar la respuesta de la solicitud de información, firmar copia de la carta de respuesta como constancia de acuse de recibo de la información.
4. El RAI debe notificar a todos los interesados, adicionalmente, en los casos que aplique, que su solicitud de información ha sido satisfecha por CORAAMOCA.

5. El RAI remitirá por los medios electrónicos, en los casos que aplique, la respuesta de la solicitud de información del interesado.
6. Todas las respuestas a las solicitudes de información deberán estar debidamente archivadas en la OAI, junto con toda la información pertinente a dicha solicitud.
7. Las respuestas serán publicadas en el portal de CORAAMOCA, en la sección de transparencia.

FORM-OAI-05 Rechazo de la Gestión de Acceso a la Información Pública.

Propósito: Ordenar las denegaciones de informaciones clasificadas como reservadas, inexistentes o cuando estén incluidas dentro de las excepciones previstas en la Ley.

Alcance: Comprende desde la revisión de la solicitud de información hasta la comunicación del rechazo con las causales establecidas en la Ley.

Descripción:

1. Revisa las solicitudes presentadas ante la OAI que están en tramitación.
 - 1.1. Si determina que la oficina no es competente para entregar la información o no es de su competencia, envía la solicitud dentro de los tres días hábiles de recibida al organismo o entidad competente.
 - 1.2. Si es una solicitud cese de reserva legal de información o datos, envía a las autoridades responsables para el estudio de la clasificación.

Procedimiento:

1. Si el solicitante no corrige un error en su solicitud, después de habersele orientado y comunicado se rechaza al décimo día hábil.

2. El funcionario responsable elabora la comunicación de rechazo mediante el formulario **FORM-OAI-05** explicando al solicitante, las razones previstas en la Ley que apliquen como excepciones al libre acceso de la información, en el plazo de cinco días hábiles, con la copia de la cédula firmada como demostración de entrega de la información.

3. Registra en el sistema el fin del trámite de la solicitud.

Documentos:

- Formulario **FORM-OAI-01** Solicitud de Información Pública.
- Formulario **FORM-OAI-04** Demostración de entrega de la Información. Solicitada.
- Formulario **FORM-OAI-05** Rechazo de Solicitud de Acceso a la Información.

PLAZOS ESTABLECIDOS POR LA LEY

ACTIVIDAD	PLAZO	CONDICIONES
<p>Satisfacer solicitud de información.</p>	<p>15 días hábiles. Prórroga: 10 días hábiles adicionales</p>	<p>1. A partir del día hábil siguiente a la solicitud. 2. Se incluye el día del vencimiento.</p>

Enviar solicitud de Información a la Entidad Competente.	3 días hábiles.	<ol style="list-style-type: none"> 1. A partir de la recepción de la solicitud. 2. Incluye el día del vencimiento.
Comunicar al solicitante cuando la solicitud de información está incompleta o no cumple los requisitos.	3 días hábiles.	<ol style="list-style-type: none"> 1. días hábiles siguientes. 2. Se incluye el día del vencimiento.
Rechazo de la solicitud.	5 días hábiles.	<ol style="list-style-type: none"> 1. A partir de la recepción de la

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA FORM-OAI-01

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 recibo de su solicitud de información.
4. El acceso público a la información es gratuito, en tanto no se requiere la reproducción de la información.

Fecha _____

Ref.: No. de solicitud _____

incompleta.	10 días hábiles a partir de la notificación al solicitante.	notificado acerca de su error. 2. Incluye el día del vencimiento.
Recurso del solicitante cuando no esté conforme ante la autoridad jerárquica superior.	10 días hábiles a partir de la notificación.	1. Se incluye el día del vencimiento.
Autoridad jerárquica superior resolverá el recurso.	15 días hábiles.	

2. Formularios

PRÓRROGA EXCEPCIONAL PARA ENTREGAR DE INFORMACIÓN **FORM-OAI-03**

Fecha _____

Ref.: No. de Solicitud _____

Nombre del Solicitante _____

Cedula o Pasaporte No. _____

Dirección _____ Teléfono: _____

Correo Electrónico _____

Informaciones o Datos Requeridos (especifique si son fotografías, grabaciones, soportes magnéticos o digitales) _____

DEMOSTRACIÓN DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA FORM-OAI-04

Ref.: No. de Solicitud _____

Fecha _____

Nombre Del Solicitante _____

Cedula o Pasaporte No. _____

Dirección _____ **Teléfono:** _____

Correo Electrónico _____

Informaciones o Datos Requeridos (especifique si son fotografías, grabaciones, soportes magnéticos o digitales) _____

De acuerdo a la Ley General no. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, artículo 12 y 13, hacemos constar lo siguiente: _____

LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN SERÁ EN LA SIGUIENTE FECHA

_____ Le ha sido entregada la información solicitada por medio de _____ La fuente de la Información está contenida en _____

**FIRMA DEL DEMANDANTE
COMO ACUSE DE RECIBO**

FIRMA DEL FUNCIONARIO

RECHAZO DE SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA FORM-OAI-05

Ref.: No. de Solicitud _____

Fecha _____

Nombre del Solicitante _____

Cedula o Pasaporte No. _____

Dirección _____ **Teléfono:** _____

Correo Electrónico _____ **Informaciones O**

Datos Requeridos (especifique si son fotografías, grabaciones, soportes magnéticos o digitales) _____

_____ De acuerdo a la Ley General no. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, Artículos 7, iii, 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 General de Libre Acceso a la Información Pública:

FIRMA DE LA MÁXIMA AUTORIDAD EJECUTORA

VOLANTE CON DIRECCIÓN DE INTERNET FORM-OAI-06

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

INSTITUCIÓN: _____

DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

NOMBRE DEL ENCARGADO: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

HTTPS: _____

ACLARACIONES: _____

IV. INFORMES DE LA OAI.

1. Elaboración.

Si bien en el transcurso de la gestión de la Oficina de Libre Acceso a la Información, los empleados de la misma, deben compartir con la Dirección General sobre el manejo y tramitación de la información pública de la institución, así como las conclusiones del trabajo realizado, en los informes de la OAI se materializan el producto del trabajo de la RAI, por medio del cual se exponen de manera formal el cumplimiento los procedimientos, procesos y protocolo. El informe definitivo incluirá los formularios realizados para los diferentes procesos que establece la LGLAI para el funcionamiento de la oficina, así como también el Plan de acción propuesto por la RAI para la realización de las tareas. Teniendo en consideración que:

- a) Debe contener las evidencias del trabajo realizado durante un periodo establecido, así como proyecciones de mejora.
- b) Los objetivos del trabajo, que deben estar identificados en el plan individual de la OAI.
- c) El informe de la OAI es la herramienta de comunicación a la Dirección General, para fomentar la transparencia institucional, que ayudara a alcanzar los objetivos y metas en el tema de Ética Gubernamental y Anticorrupción en la Administración Pública.

2. Características.-

- a) Importancia del contenido: los asuntos que se incluyan en el informe deben ser lo suficientemente relevantes para recabar la atención de los ejecutivos y partes interesadas a los que va dirigido.

- b) **Completo y suficiente:** se debe brindar la información necesaria para la adecuada interpretación de los temas tratados.
- c) **Utilidad:** el propósito del informe es agregar valor a la OAI, generar una acción constructiva, ayudar al mejoramiento de la Institución el ámbito de transparencia y a la organización y conducir a la obtención de excelentes resultados a futuro.
- d) **Oportunidad:** debe emitirse sin retraso, a fin de permitir una rápida acción correctiva.
- e) **Objetividad:** la información debe ser real y libre de distorsiones.
- f) **Calidad:** las observaciones y recomendaciones realizadas en el informe, deben ser de manera convincente, así como el reporte de metas cumplidas debe cumplir con su objetivo antes establecido en el plan de acción de la OAI. El RAI debe estar preparado para dar pruebas concretas de todas y cada una de los tópicos contenido en su informe.
- g) **Precisión, claridad y simplicidad:** los informes deben ser concretos utilizando un estilo de redacción claro, preciso, simple y con un ordenamiento lógico. Debe evitarse el lenguaje excesivamente técnico y brindar información de apoyo para la comprensión de los temas complejos. Un informe conciso es aquel que emplea solo las palabras justas.
- h) **Tono constructivo:** el estilo de redacción del informe debe buscar una reacción de aceptación a las recomendaciones y conclusiones. Las observaciones se presentarán con un lenguaje que no genere una posición defensiva u oposición.

3. Estructura.

El informe deberá contener como mínimo la siguiente estructura:

a) Encabezado:

Tipo de documento

- Fecha de la que trata (del 28 de al 30 de marzo del 2018)
- Departamento que lo elabora
- Nombre de la institución
- A quiénes va dirigido (para quien se hace el informe)

b) **Introducción:**

Se debe realizar una breve exposición de los motivos por los cuales se realiza este informe, de tal manera que quien lo lea tenga la información básica para entender todo el documento.

- **¿Por qué se ha realizado el informe?**
- **¿Cuál es su objeto central?**
- **¿Qué se tuvo en cuenta para elaborarlo?**

c) **Desarrollo del informe (Cuerpo)**

Colocar todas las ejecutorias del departamento hasta la fecha del informe.

Los Resultados Plan Anual de la Institución (hasta la fecha)

- Resultados acorde con el Plan Plurianual del Sector Público (PNPSP).
- Resultados de Programas y/o Proyectos que responden al Programa de Gobierno.
- Resultados de Programas y Proyectos que responden a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Las Ejecuciones no Contempladas Previamente en Plan Operativo

- Realizaciones con Impacto en la Ciudadanía.
- Realizaciones con Impacto en el Sector Empresarial.
- Realizaciones con Impacto en el Sector Gobierno.

Indicadores de Gestión

Perspectiva Estratégica

- Metas Presidenciales
- Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge)
- Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)

Perspectiva Operativa

Perspectiva Usuarios

Formato del informe

Formato del texto	Word 1997-2003 (.doc)/ Open Document
Formato de cuadros	Excel 1997-2003 (.xls)
Tipo de letra (Fuente, Font)	Times New Roman
Tamaño de los Títulos	16 puntos, negrita , alineado a la izquierda
Tamaño de los Subtítulos	14 puntos, negrita , alineado a la izquierda
Tamaño del texto en Párrafos	12 puntos, justificado (a ambos extremos)
Tamaño del texto en notas a pie	10 puntos
Interlineado	Doble espaciado

Sangría	½ Pulgada
Posición de Número de página	Margen inferior derecho
Tamaño del papel	8 ½ x 11 Pulgadas (tamaño carta)
Márgenes superior e inferior	2.54 cm (equivalente a 1 pulgada)
Márgenes (*) izquierdo y derecho	3.81 cm (equivalente a 1.5 pulgadas)


Licda. Yocelin A. Garcia Grullón

RAI

Visto Bueno




Ing. Rafael E. Martínez Hernández

Director General

Autorizado

