



# OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACION (OAI)

---

## MANUAL DE ORGANIZACION

07 de Enero 2011.

*Dirección General de Pasaportes  
Oficina de Acceso a la Información Pública*

*Realizado por:  
Licda. Mónica Félix*

*Revisado  
Dra. Amarilys Monzón*

2da Revisión febrero 2017

.

# CONTENIDO

---

1. Misión de la OAI
2. Presentación
3. Propuesta de Organigrama
4. Cuadros de funciones
5. Descripciones de puestos de Recursos Humanos
6. Funciones de la Oficina de Acceso a la Información
7. Funciones del Responsable de Acceso a la Información

  
**Licda. Ingrid Cuevas**  
Directora de Recursos Humanos



## 1. MISION DE LA OAI

**Cumplimos** con el deber de garantizar el libre acceso a la información y publicidad de la institución. **Estimulamos** la transparencia de los actos de nuestros representantes, y **Ofrecemos** un servicio permanente y actualizado de facilitar la información de los expedientes y actos de carácter administrativo.

## 2. PRESENTACIÓN

La Dirección General de Pasaportes como entidad pública tiene la obligación de proveer la información de carácter público y cualquier tipo de información financiera y todas las que sirvan de base a decisiones de naturaleza administrativa, tal como lo establece la Ley General No.200-04 y su Reglamento para la administración pública, tanto centralizada como descentralizada.

Este documento presenta primero, la misión de ésta área para declarar la razón de su existencia. Segundo, enuncia las relaciones de la organización interna de la respectiva Oficina de Acceso a la Información de la DGP, y tercero, del Responsable de Acceso a la Información para brindar, de la manera más eficiente, el acceso a las personas interesadas de la información de interés público. Mediante las definiciones sobre sus aspectos organizativos se procura la operatividad para la divulgación y publicidad de la información, las excepciones y limitaciones establecidas.

La Dirección General de Pasaportes, una vez complete todos los elementos para el cumplimiento de las funciones de la OAI, garantizará el pleno ejercicio del derecho de acceso a la información.

### 3. ORGANIGRAMA

#### ORGANIGRAMA PROPUESTO

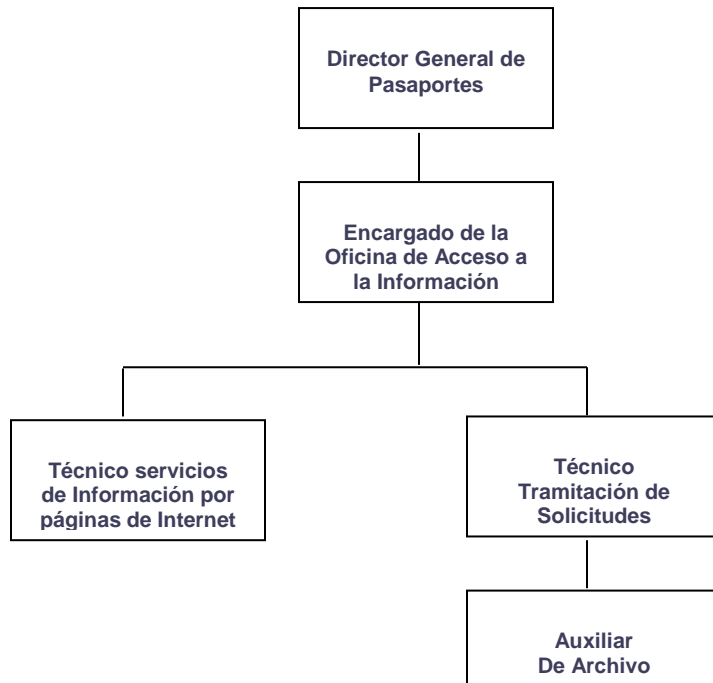


**Modelo. 1,  
0 a 1 año**

**OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACION OAI**

**ORGANIGRAMA PROPUESTO**

**Modelo. 2,  
1 a 3 años**



## 4. FUNCIONES

### FUNCIONES DE LA OAI

- Recolectar, sistematizar y difundir la información que se refiere a los Servicios de Información Pública.
- Recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información.
- Auxiliar en la elaboración de solicitudes de acceso a la información y, en su caso, orientar a los solicitantes respecto a otros organismos, instituciones o entidades que pudieran tener la información que solicitan.
- Realizar los trámites dentro de su organismo, institución o entidad, necesarios para entregar la información solicitada.
- Efectuar las notificaciones a los solicitantes.
- Proponer los procedimientos internos que pudieran asegurar una mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información.
- Llevar un archivo de las solicitudes de acceso a la información, sus antecedentes, tramitación, resultados y costos.
- Elaborar estadísticas y balances de gestión de su área en materia de acceso a la información.
- Poner a disposición de la ciudadanía un índice que contenga información parcialmente reservada. Las tachas se harán bajo la responsabilidad de la máxima autoridad del organismo, institución o entidad.
- Realizar las demás tareas necesarias que aseguren el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información, la mayor eficiencia en su misión y la mejor comunicación entre el organismo, institución o entidad y los particulares.

## **FUNCIONES DE LOS RESPONSABLES DE ACCESO A LA INFORMACION**

- Realizar todas las tareas encomendadas en el presente, bajo la dirección de la autoridad máxima del organismo, institución o entidad y los particulares.
- Comunicarse periódicamente y coordinar su trabajo con los RAI de los demás organismos, instituciones y entidades descritos en el Art. 1 y en Art. 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.
- Realizar las gestiones necesarias para localizar los documentos en los que conste la información solicitada.
- Enviar a la oficina pertinente aquellas solicitudes que fueran presentadas en una oficina no competente-en los términos del Art. 7, párrafo II de la LGLAIP- bajo su dependencia, para que la solicitud de información sea correspondida adecuadamente.
- 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 archivos.
- 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.
- Impulsar la actualización permanente de la información descrita en el Capítulo IV del presente reglamento en su organismo, institución o entidad.
- 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.

## **ORGANO/ENTIDAD/FUNCIONARIO**

- Satisfacer las solicitudes de información en el plazo fijado.
- Comunicar razones de prórroga para atender las solicitudes.
- Entregar información solicitada de forma personal, teléfono, facsímile, correo ordinario, correo electrónico o formato de Internet.
- Limitar y exceptuar la obligación de informar del estado, de acuerdo a lo establecido en la Ley.
- Permitir el acceso directo a las informaciones recibidas e informaciones reservadas, cuando no se trate de datos personales y cuando se respete el principio de adecuación al fin público.
- Publicar en medio de amplia difusión las normas que regulen la forma de prestación y acceso a los servicios públicos y el acceso de las personas de la mencionada entidad.
- Atender solicitudes inconformes por la denegación de la información solicitada.
- Fijar tarifas razonables para la búsqueda y reproducción de información tomando como base el costo del suministro de la información.
- Fijar tasas diferenciadas cuando la información sea solicitada para ser utilizada como parte de una actividad con fines de lucro o sin fines de lucro o actividades de interés público o interés social.
- Clasificar la información que elabore, posea, guarde o administre, así como denegar el acceso a la información.
- Divulgar y publicar aquella información relacionada con los fondos públicos que reciba.
- Divulgar y publicar información sobre los planes de trabajo, evaluaciones y resultados obtenidos y cualquier otra información completa rendición de cuenta respecto a fondos obtenidos.



## **SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LOS CIUDADANOS Y POR PAGINAS DE INTERNET**

- Sistematizar la información de la institución de Interés Público.
- Informatizar e incorporar al sistema de comunicación por Internet la información de la DGP.
- Funcionar como un centro de atención al cliente mediante consultas, quejas y sugerencias.
- Difundir informaciones sobre la estructura, integrantes, normativas de funcionamiento, proyectos, informes de gestión, base de datos.
- Atender la publicación de la página Web del libre acceso al público.
- Recibir las solicitudes escritas de acceso a la información.
- Atender al solicitante para que complete y corrija las solicitudes de información.
- Entregar información sencilla y accesible sobre los trámites y procedimientos para solicitar informaciones
- Orientar sobre la prestación de los servicios de libre acceso a la información.
- Hacer saber al ciudadano la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a información publicada.
- Hacer saber al solicitante si la información ha sido publicada y los medios en que pueda tener acceso.
- Enviar las solicitudes a la administración competente cuando no es de su oficina.

## **TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES RECHAZADAS**

- Proveer información contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soportes magnéticos, digitales u otro formato.
- Suministrar información que se encuentre en posición y control de la institución.
- Considerar información todo tipo de documentación financiera relativa al presupuesto.
- Considerar información en los documentos provenientes de instituciones financieras del ámbito privado utilizada como base de decisiones administradoras.
- Clasificar como información minutas de reuniones oficiales.
- Aplicar las reglas de demostración de entrega de la información al ciudadano.
- Notificar al solicitante de información el costo por la expedición de algún documento por mandato de alguna ley específica o pago de algún derecho establecido por la Ley Tributaria.
- Aplicar las tarifas vigentes en la institución relativas al costo del suministro de la información.
- Comunicar al solicitante en forma escrita las razones legales para rechazar una solicitud.
- Rechazar la solicitud de información cuando pueda afectar intereses y derechos privados preponderantes en los casos que establece la Ley.
- No permitir el acceso a informaciones y datos de reserva legal dentro de un período de 5 años.

## **5. DESCRIPCIONES DE PUESTOS DE LOS RECURSOS HUMANOS**

### **TITULO DEL PUESTO: ENCARGADO DE LA OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACION**

**REPORTAR A :** DIRECCION GENERAL DE PASAPORTES

**SUPERVISAR A :** TÈCNICO DE SERVICIOS A LOS CIUDADANOS Y POR PAGINAS DE INTERNET  
TECNICO DE TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES Y ATENCION DE LAS RECHAZADAS

**COORDINA CON :** SECRETARIA GENERAL

#### **PROPOSITO DEL PUESTO:**

Organizar las actividades que posibiliten hacer efectivo el derecho a la información de los ciudadanos y la divulgación de la información contenida en los archivos y registros de la Institución, relativa a presupuestos, cálculos de recursos y gastos aprobados, su ejecución, programas y proyectos, llamados a licitación, concursos, contratos, compras, beneficiarios de programas asistenciales, subsidios, becas, jubilaciones y pensiones, tal como lo establece la Ley y disposiciones vigentes.

#### **DEBERES Y RESPONSABILIDADES:**

1. Velar por la entrada permanente de la información a las páginas Web desde las diferentes áreas que se seleccionaron en el diseño para mantenerlas actualizadas y cumplan con la función del sistema de comunicación por Internet de libre acceso al público.
2. Supervisar que se entregue información a los ciudadanos de acuerdo a los trámites y procedimientos vigentes, por los medios adecuados.
3. Establecer relaciones con los funcionarios de la Institución para lograr que entreguen las informaciones a tiempo y se evite aplicación de las sanciones previstas en la Ley de Libre Acceso a la Información Pública.
4. Mantener actualizadas las tarifas fijas y tarifas diferenciadas cobradas por la Institución para la reproducción o costo del suministro de la información y hacer que se cumplan de manera efectiva.

5. Ordenar un sistema de archivo de solicitudes tramitadas y rechazadas a los ciudadanos, medios de comunicación, como parte de los procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información.

**REQUISITOS DE EDUCACION Y EXPERIENCIA:**

- Graduado universitario como Lic. en Administración
- Curso Adicional de Procesamiento Electrónico
- Curso Adicional de Diseño y Administración de Página WEB
- Curso adicional de Servicio al Cliente
- Curso Adicional de Calidad
- Curso de Reforma y Modernización de la Administración Pública
- Dos años de experiencia en puestos de supervisión

**TITULO DEL PUESTO: TECNICO DE SERVICIOS A LOS CIUDADANOS Y  
POR PÁGINAS DE INTERNET**

**REPORTAR A :** ENCARGADO DE LA OFICINA DE ACCESO A LA  
INFORMACION

**COORDINA CON:** TECNICO DE TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES Y  
ATENCIÓN DE LAS RECHAZADAS

**PROPÓSITO DEL PUESTO:**

Ofrecer una adecuada atención a los ciudadanos para que presenten sus solicitudes con las condiciones requeridas, darle la debida orientación y asegurar que obtenga el más amplio acceso a la información pública.

**DEBERES Y RESPONSABILIDADES:**

1. Mostrar a los ciudadanos informaciones sistematizadas relativas a la Institución que pueden ser consultadas para el acceso a la información.
2. Explicar los procedimientos operativos y los reglamentos de aplicación la Ley de Libre Acceso a la Información para permitir que se tramiten sin objeciones Innecesarias.
3. Organizar la divulgación de la información a través de las páginas de Internet de la Institución y del correo electrónico del responsable de la Oficina de acceso a la información para que cumplan las funciones delegadas.
4. Preparar las estadísticas y registros de la atención a los ciudadanos y tramitación de sus solicitudes para que se prepare el Informe Anual y se analicen los resultados mensuales de la gestión de la Oficina.
5. Mantener el lugar de atención a los ciudadanos con las adecuadas condiciones de organización y presentación para que responda a las necesidades que demanda la obtención de la información.

## **TECNICO DE SERVICIOS A LOS CIUDADANOS Y POR PÁGINAS DE INTERNET**

### **REQUISITOS DE EDUCACION Y EXPERIENCIA:**

- Estudiante Universitario de tercer año de Administración o contabilidad
- Curso adicional de servicio al cliente
- Curso de procesamiento electrónico de datos
- Curso de Diseño y Administración de página WEB
- Un año en trabajo de oficina

**TITULO DEL PUESTO: TECNICO DE TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES Y ATENCION DE LAS RECHAZADAS**

**REPORTAR A :** ENCARGADO DE LA OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACION

**COORDINA CON:** TECNICO DE SERVICIO A LOS CIUDADANOS Y POR PAGINAS WEB

**PROPOSITO DEL PUESTO:**

Proveer la información solicitada formalmente, no sujeta a excepciones y legalmente obligado a producirla, relacionada con los fondos públicos que recibe la Institución, de manera favorable al acceso a la información.

**DEBERES Y RESPONSABILIDADES:**

1. Recolectar y Sistematizar las informaciones disponibles tomando las medidas adecuadas para asegurar el pleno ejercicio del derecho de acceso a la información tal como establecen las leyes.
2. Informar a través de publicaciones oficiales, fuentes y bases de las informaciones para canalizar prontamente sus respectivas tramitaciones.
3. Realizar las labores que sean necesarias para localizar los documentos en los que conste la información solicitada para tramitar las solicitudes pendientes.
4. Organizar los archivos con documentos clasificados y conservados adecuadamente para responder a las solicitudes de información adecuadamente.
5. Tramitar internamente al funcionario que ejerce funciones públicas o ejecute presupuesto público las solicitudes de información recibidas para lograr que se atiendan y notificar a los interesados.
6. Poner en conocimiento de la persona interesada las formas en que puede aclarar, corregir o completar su solicitud de información para evitar el rechazo y notificarle las causas establecidas del rechazo cuando aplique.

## **TECNICO DE TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES Y ATENCION DE LAS RECHAZADAS**

### **REQUISITOS DE EDUCACION Y EXPERIENCIA:**

- Estudiante Universitario de tercer año Administración o Contabilidad
- Curso adicional de servicio al cliente
- Curso de procesamiento electrónico de datos
- Un año en trabajo de oficina



## **6. Funciones de la Oficina de Acceso a la Información**

Las OAI cumplirán con las siguientes funciones:

- a) Recolectar, sistematizar y difundir la información a que se refiere los Servicios de información pública.
- b) Recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información.
- c) Auxiliar en la elaboración de solicitudes de acceso a la información y, en su caso, orientar a los solicitantes respecto de otros organismos, instituciones o entidades que pudieran tener la información que solicitan
- d) Realizar los trámites dentro de su organismo, institución o entidad, necesarios para entregar la información solicitada.
- e) Efectuar las notificaciones a los solicitantes.
- f) Proponer los procedimientos internos que pudieran asegurar una mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información.
- g) Llevar un archivo de las solicitudes de acceso a la información, sus antecedentes, tramitación, resultados y costos.
- h) Elaborar estadísticas y balances de gestión de su área en materia de acceso a la información.
- i) Poner a disposición de la ciudadanía, tanto en Internet como en un lugar visible en sus instalaciones, un listado de los principales derechos que, en materia de acceso a la información, asisten al ciudadano.
- j) Elaborar, actualizar y poner a disposición de la ciudadanía un índice que contenga la información bajo su resguardo y administración.
- k) Realizar las correspondientes tachas en caso de solicitarse un documento que contenga información parcialmente reservada. Las tachas se harán bajo la responsabilidad de la máxima autoridad del organismo, institución o entidad.
- l) Realizar las demás tareas necesarias que aseguren el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información, la mayor eficiencia en su misión y la mejor comunicación entre el organismo, institución o entidad y los particulares.

## **7. Funciones de los responsables de acceso a la información**

- a) 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.
- b) Comunicarse periódicamente y coordinar su trabajo con los RAI de los demás organismos, instituciones y entidades descritos 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.
- c) Realizar las gestiones necesarias para localizar los documentos en los que conste la información solicitada.
- d) Enviar a la oficina pertinente aquellas solicitudes que fueran presentadas en una oficina no competente - en los términos de Artículo 7, párrafo II de la LGLAIP - bajo su dependencia, para que la solicitud de información sea respondida adecuadamente.
- e) 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.
- f) 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.
- g) Impulsar la actualización permanente de la información descrita en el Capítulo IV del presente reglamento en su organismo, institución o entidad.
- h) Compilar las estadísticas y balances de gestión de su área en materia de acceso a la información, elaborados por las respectivas OAI, y
- i) 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.