




MANUAL		CÓDIGO:	OAI-MAN-001
Procedimiento de la OAI		VERSIÓN:	01
RESPONSABLE:	Encargada de la Oficina de Acceso a la Información	PÁGINA:	1 de 8

MANUAL PROCEDIMIENTOS DE LA OAI

EMISIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	Dorka Quezada	Juleidy Mazara	Annia Portela	Nelson Arroyo
CARGO:	Encargada de la Oficina de Acceso a la Información	Coordinador de Calidad	Gerente de Calidad	Presidente del Consejo Directivo

	MANUAL		CÓDIGO:	OAI-MAN-001
	Procedimiento de la OAI		VERSIÓN:	00
	RESPONSABLE:	Encargada de la Oficina de Acceso a la Información	PÁGINA:	2 de 8

1- INTRODUCCIÓN:

La debida diligencia o tramitación de las solicitudes de información realizadas a los diversos organismos de la administración pública, requiere de una Oficina de Acceso a la Información que se encargue de la orientación al interesado, recepción, canalización y control de las solicitudes dentro de los plazos estipulados en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública Núm. 200-04, a fin de velar por la transparencia gubernamental.

En este manual se describen las políticas y el procedimiento a realizar para cumplir con las funciones que recaen en el ámbito de responsabilidades de la OAI y asegurar que las solicitudes, gestión y entrega oportuna de las respuestas cumplan de manera eficiente con la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública Núm. 200-04 para garantizar el acceso de la ciudadanía a la información pública del INDOTEL.

El manual de procedimiento de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) representa la fuente oficial de consulta para las políticas y proceso de trabajo de dicha Oficina.

2- OBJETIVO:


Establecer los lineamientos para el correcto manejo de las solicitudes de acceso a la información pública, políticas y procedimientos internos que de ello se desprenden y la garantía de responder dentro de los plazos establecidos.

3- DEFINICIONES:

Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG): Órgano rector en materia de ética, transparencia, gobierno abierto, lucha contra la corrupción, conflicto de interés y libre acceso a la información, en el ámbito administrativo gubernamental. El cual fue creado mediante el Decreto Núm. 486-12.

Oficina de Acceso a la Información (OAI): Área institucional por ante la cual los ciudadanos y ciudadanas ejercen el derecho a acceder a las informaciones siempre y cuando estas no afecten la seguridad nacional y que están garantizadas en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública Núm. 200-04 y su Reglamento de aplicación Núm. 130-05, con el objetivo de lograr una buena gestión gubernamental. Esta oficina tiene su marco legal en el artículo 7 párrafo I y el artículo 6 del Reglamento de dicha Ley.

Responsable de Acceso a la Información (RAI): Colaborador con amplio y comprobable conocimiento sobre la estructura, organización, misión, funciones, actividades, procesos, documentación e información general de la institución, así como sobre la legislación relacionada con el derecho de acceso a la información, y tendrá dedicación exclusiva a las tareas encomendadas por esta norma. Es el canal de comunicación entre la institución y los ciudadanos y ciudadanas.


	MANUAL		CÓDIGO:	OAI-MAN-001
	Procedimiento de la OAI		VERSIÓN:	00
	RESPONSABLE:	Encargada de la Oficina de Acceso a la Información	PÁGINA:	3 de 8

Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP): Portal en línea a través del cual los ciudadanas y ciudadanos pueden realizar sus solicitudes de acceso a la información pública de forma fácil, ágil y desde cualquier punto de la geografía nacional o mundial, disminuyendo así los costos de traslado y, por ende, acercando el Estado a la sociedad, ya que el uso intensivo de esta tecnología de la información y comunicación facilita el control social, la transparencia, la participación y colaboración ciudadana.

Información Pública: Aquella serie de conocimientos, estructurados en un cuerpo organizado y claro, contenidos en un documento o archivo, cuyo fin es nutrir a la población sobre el tema que profundiza según la naturaleza de la institución.

4. POLÍTICAS:

- a) El INDOTEL deberá disponer de los recursos humanos, materiales y recursos económicos necesarios para el adecuado cumplimiento de las funciones de la Oficina de Acceso a la Información (OAI).
- b) El INDOTEL como organismo descentralizado, se encuentra obligado a tener toda la información que genera la institución disponible y actualizada de forma permanente con la periodicidad requerida y las máximas autoridades deberán establecer una organización interna y sistematizada de la información de interés público, tanto para brindar acceso a las personas interesadas, como para su publicación a través de los medios disponibles, esto así, para cumplir con sus objetivos y lo establecido en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública Núm. 200-04.
- c) El INDOTEL cuenta con una Matriz de Responsabilidades, sugerida y aprobada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), la cual crea una red de colaboradores a lo interno de la institución, donde se especifica el tipo de información, el área responsable, cómo y cuándo debe entregarla, para cumplir con los plazos establecidos por la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública Núm. 200-04.
- d) El INDOTEL deberá informar a través de diferentes medios de comunicación la designación del Responsable de Acceso a la Información (RAI) indicando su nombre, teléfono, ubicación física y correo electrónico.
- e) Para todos los casos de solicitud de Acceso a la Información Pública, serán establecidos los mecanismos que permitan reducir al máximo los costos, en beneficio de las personas peticionarias y en caso de que la expedición de algún documento informativo generara algún costo que no deba ser gratuito por mandato de alguna ley específica o el pago de algún derecho tributario, este deberá ser cubierto en su totalidad por el solicitante. En este supuesto, el plazo para la entrega de la información solicitada, comenzará a correr a partir de la fecha del pago correspondiente.

	MANUAL		CÓDIGO:	OAI-MAN-001
	Procedimiento de la OAI		VERSIÓN:	00
	RESPONSABLE:	Encargada de la Oficina de Acceso a la Información	PÁGINA:	4 de 8


- f) Toda solicitud de Acceso a la Información Pública, será respondida en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, pudiendo prorrogarse de forma excepcional por otros diez (10) días en los casos en que medien circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada. Para estos casos, el INDOTEL deberá, mediante comunicación firmada por la autoridad responsable, antes del vencimiento de los quince (15) días, comunicar las razones por las cuales hará uso de la prórroga excepcional.
- g) El incumplimiento de los plazos establecidos, asimismo, cualquier conducta que limite, impida, restrinja u obstaculice el derecho de acceso a la información pública, de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, Núm. 200-04, constituirá para el funcionario una falta grave en el ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de la aplicación del régimen sancionatorio que corresponda.
- h) Para aquellos casos en que sea solicitada una información pública al INDOTEL y se proceda a dejar vencer los plazos establecidos para entregar la información requerida u ofrecer las razones legales que le impidan cumplir entregar las mismas, esto se considerará como una denegación de la información y, por lo tanto, como una violación a lo establecido en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, Núm. 200-04 y su Reglamento de aplicación, en consecuencia, se sancionarán a los funcionarios responsables.
- i) El funcionario público que de manera arbitraria imposibilite la entrega, restrinja, obstaculice o impida el acceso a la información pública, será sancionado con pena privativa de libertad de seis meses a dos años de prisión, así como la inhabilitación para el ejercicio de cargos públicos por cinco años.
- j) Si la solicitud de Acceso a la Información Pública depende de una autorización o consentimiento de un tercero protegido por derechos de reservas o autodeterminación informativa establecidos en los artículos 2 y 16 de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, Núm. 200-04, podrá entregarse la información cuando se cuente con el consentimiento expreso por parte del afectado. Esta anuencia podrá solicitarla el INDOTEL cuando así lo requiera el peticionario. Para tales fines, si en el plazo de los quince (15) o veinticinco (25) días hábiles, si se opta por la prórroga excepcional, no hay demostración frente a la administración requerida, se considerará, para todo efecto legal, que el consentimiento ha sido denegado.

5. PROCEDIMIENTO:

RESPONSABLE	ACTIVIDADES Y DIRECTRICES	DOCUMENTOS APLICABLES
Ciudadano/ Ciudadana	5.1 Realiza una solicitud de acceso de información vía telefónica, correo electrónico presencial o vía la plataforma SAIP al Responsable de Acceso a la	

MANUAL		CÓDIGO:	OAI-MAN-001
Procedimiento de la OAI		VERSIÓN:	00
RESPONSABLE:	Encargada de la Oficina de Acceso a la Información	PÁGINA:	5 de 8


	Información (RAI).	
RAI/ Técnico de Atención Ciudadana	<p>5.2 Recibe y procede dependiendo si la solicitud se recibió vía el SAIP:</p> <p>5.2.1 Si no fue vía el SAIP, orienta al solicitante que puede hacerlo a través del SAIP y le informa los datos que requiere; ir al paso 5.1.</p> <p>5.2.2 Si fue vía el SAIP, verifica si la solicitud de información corresponde a la institución:</p> <p>5.2.2.1 Si no corresponde a la institución, remite a través del SAIP a la institución responsable y lo actualiza concluyendo la solicitud; termina el proceso.</p> <p>5.2.2.2 Si corresponde a la institución, verifica si la solicitud se encuentra disponible en el portal web institucional:</p> <p>5.2.2.2.1 Si se encuentra disponible, procede a informar al solicitante el lugar en que puede tener acceso a dicha información y actualiza el SAIP concluyendo la solicitud; termina el proceso.</p> <p>5.2.2.2.2 Si no se encuentra disponible, imprime la solicitud y remite al Auxiliar de Correspondencia.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El INDOTEL dispone de 15 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de información para responderla. Este plazo se podrá prorrogar 10 días hábiles adicionales en caso de que se necesite más tiempo para recopilar la información solicitada. • Toda solicitud que se encuentre incompleta en la cual el solicitante no complete los datos faltantes puede ser rechazada a partir del décimo día hábil, contado a partir de que se le informara, según lo establece el artículo núm. 17, del Reglamento de aplicación de la Ley Núm. 200-04. 	
Auxiliar de Correspondencia	5.3 Recibe la solicitud, numera, registra en el SGI, escanea y remite al Responsable de Acceso a la Información (RAI) o al Técnico de Atención Ciudadana.	
RAI/ Técnico de Atención Ciudadana	5.4 Recibe, remite de manera física y a través del Sistema de Gestión Interna (SGI) al Director Jurídico.	
Asistente de la Dirección Jurídica	5.5 Recibe la solicitud y remite al Coordinador de Casos.	
Coordinador de Casos	5.6 Recibe la solicitud, crea el caso en el Sistema de Gestión Interna (SGI) y remite la solicitud al Director Jurídico.	
Director	5.7 Recibe y analiza la solicitud:	

	MANUAL		CÓDIGO:	OAI-MAN-001
	Procedimiento de la OAI		VERSIÓN:	00
	RESPONSABLE:	Encargada de la Oficina de Acceso a la Información	PÁGINA:	6 de 8

Jurídico	<p>5.7.1 Si la solicitud no procede, elabora carta denegando la solicitud justificando en base a lo establecido en los artículos 17 y 18 de la Ley de Libre Acceso a la Información Pública y remite al Responsable de Acceso a la Información (RAI); ir al paso 5.8.</p> <p>5.7.2 Si la solicitud procede, gestiona la información solicitada, elabora carta de respuesta y remite al Responsable de Acceso de la Información (RAI).</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toda solicitud de información que será denegada dispone de un plazo de cinco (5) días laborables, contados a partir del día de la recepción de la solicitud. • Si se requiere de una prórroga de forma excepcional se debe elaborar una comunicación solicitando el plazo de diez (10) hábiles antes del vencimiento de los quince (15) días, exponiendo las razones por las que se hará uso de la prórroga. 	
RAI	<p>5.8 Recibe la carta de respuesta y revisa:</p> <p>5.8.1 Si realiza correcciones, devuelve con nota explicativa; ir al paso 5.7.</p> <p>5.8.2 Si no realiza correcciones, numera, firma, remite a través del SAIP y lo actualiza concluyendo la solicitud.</p> <p>5.9 Solicita al Técnico de Atención Ciudadana que remita la carta de respuesta a Mensajería.</p>	
Técnico de Atención Ciudadana	5.10 Remite la carta respuesta y el expediente del caso al Coordinador de Mensajería.	
Coordinador de Mensajería	5.11 Remite la carta de respuesta a través de la vía (correo electrónico o mensajería) que el solicitante requiera y el expediente al Coordinador de Casos.	
Coordinador de Casos	5.12 Recibe, concluye la solicitud en el Sistema de Gestión Interna (SGI) y remite el expediente al Coordinador del Centro de Documentación.	
Coordinador del Centro de Documentación	5.13 Recibe el expediente, registra en el cuadro control y archiva.	

6. PLAZOS

Actividad	Plazo	Legislación	Condiciones
Responder la solicitud	15 días hábiles	Artículo 8, de la	1. Plazo es contado a

	MANUAL		CÓDIGO:	OAI-MAN-001
	Procedimiento de la OAI		VERSIÓN:	00
	RESPONSABLE:	Encargada de la Oficina de Acceso a la Información	PÁGINA:	7 de 8

de información		LGLAIP	partir del día siguiente 2. El día del vencimiento se incluye
Prórroga para otorgar la información	10 días hábiles	Artículo 8, de la LGLAIP	Debe notificarse dentro del plazo para otorgar la información
Rechazar la solicitud	5 días hábiles	Artículo 16, del reglamento	1. Plazo es contado a partir del día siguiente. 2. El día del vencimiento se incluye
Informar que la solicitud está incompleta	3 días hábiles	Artículo 17, del reglamento	Plazo es contado a partir del día siguiente
Rechazar una solicitud por no haber sido completada o aclarada	10 días hábiles	Artículo 17, del reglamento	El día del vencimiento se incluye
Remitir solicitud al órgano competente para dar la información e informar al solicitante	3 días hábiles	Artículo 16, del reglamento	Plazo es contado a partir del día siguiente

HISTORIAL DE CAMBIOS

NO. DE VERSIÓN	FECHA DD/MM/AAAA	CAMBIOS REALIZADOS	RESPONSABLE
00	18/01/2022	1) Fue incorporado el literal "C" en la política, sobre la Matriz de Responsabilidad Informacional.	Encargado de la OAI

DISTRIBUCIÓN

CARGO	ÁREA
-------	------



MANUAL		CÓDIGO:	OAI-MAN-001
Procedimiento de la OAI		VERSIÓN:	00
RESPONSABLE:	Encargada de la Oficina de Acceso a la Información	PÁGINA:	8 de 8

Presidente	Presidencia
Directores	Todas las áreas de la Institución
Encargado	Oficina de Acceso a la Información
Técnico	Oficina de Acceso a la Información
Coordinador de Casos	Departamento de Tramitación de Documentos
Coordinador de Mensajería	Departamento de Tramitación de Documentos
Coordinador del Centro de Documentación	Departamento de Tramitación de Documentos
Auxiliar	Unidad de Correspondencia