

	Departamento de Planificación y Desarrollo		
	Manual de Procedimientos Administrativos de la Dirección Ejecutiva	Versión:	00
		Fecha de Vigencia	Enero 2018
Preparado Por: Ramón Alexis Severino	Revisado Por: Secretaria de la Dirección Ejecutiva	Autorizado Por:	

PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA

Acceso a Información

DE-000-01-00-

01. Elaboración de estadísticas de gestión.
02. Manejo de quejas y sugerencias.
03. Recepción y procesamiento de solicitudes de información.

	Departamento de Planificación y Desarrollo		
	Manual de Procedimientos Administrativos de la Dirección Ejecutiva	Versión: 00 Fecha de Vigencia: Enero 2018	
Preparado Por: Ramón Alexis Severino	Revisado Por: Secretaria de la Dirección Ejecutiva	Autorizado Por:	

ELEMENTO		DESCRIPCIÓN		CODIGO	
Nombre del Procedimiento		Elaboración de estadísticas de gestión.		DE-000-01-00-01	
Objetivo		Proveer información con datos estadísticos de las informaciones ofrecidas por el área			
Producto o Servicio		Reporte estadístico			
Responsable del Procedimiento		Representante de acceso a la Información			
Unidad		Acceso a la información publica			
Base Legal-Normativa		Procesos administrativos			
Proceso Asociado					
No.	Empleado Responsable	Unidad/ Dependencia	Descripción	Documento	Tiempo-Mins.
1	Representante de Acceso a la Información	Dirección Ejecutiva	Hace un levantamiento de las solicitudes de informaciones generales físicas y electrónicas.	Correo y archivo físico.	1 hora
2	Representante de Acceso a la Información	Dirección Ejecutiva	Organiza en orden cronológico y determina cuales son físicas y electrónicas, para generar las tablas y gráficos de comparación.	Electrónico	3 horas.
3	Representante de Acceso a la Información	Dirección Ejecutiva	Carga las informaciones en PDF.	Sistema	5 minutos
4	Representante de Acceso a la Información	Dirección Ejecutiva	Envía al departamento de tecnología para que la suba página web de la Institución.	Correo	1 minuto
FIN DE PROCEDIMIENTO					

	Departamento de Planificación y Desarrollo			
	Manual de Procedimientos Administrativos de la Dirección Ejecutiva		Versión:	00
			Fecha de Vigencia	Enero 2018
Preparado Por: Ramón Alexis Severino	Revisado Por: Secretaria de la Dirección Ejecutiva	Autorizado Por:		

ELEMENTO		DESCRIPCIÓN			CODIGO
Nombre del Procedimiento		Manejo de quejas y sugerencias.			DE-000-01-00-02
Objetivo		Gestionar soluciones a las quejas y sugerencias hechas a la institución			
Producto o Servicio		Reporte de respuestas a quejas reportadas			
Responsable del Procedimiento		Representante de acceso a la información			
Unidad		Acceso a la información publica			
Base Legal-Normativa					
Proceso Asociado					
No .	Empleado Responsable	Unidad/ Dependencia	Descripción	Documento	Tiempo-Mins.
1	Representante de acceso a la información	Dirección Ejecutiva	Recibe las quejas a través de la página de atención ciudadana, línea 311.	Correo electrónico	1 minuto
2	Representante de acceso a la información	Dirección Ejecutiva	Solicita al departamento correspondiente información sobre el tema en cuestión.	Correo electrónico o vía telefónica	2 minutos
3	Representante de acceso a la información	Dirección Ejecutiva	Procede a darle seguimiento a cada uno de los casos.	Vía telefónica y del portal de la línea 311	1 a 5 días
4	Representante de acceso a la información	Dirección Ejecutiva	Luego de dar solución a la queja, procede a cerrar el caso.	Portal de la línea 311	1 a 5 días.
5	Representante de acceso a la información	Dirección Ejecutiva	Hace un detalle de los pasos que dio lugar, para solucionar el inconveniente denunciado.	Plantilla de la plata forma.	5 minutos
6	Representante de acceso a la información	Dirección Ejecutiva	Archiva el detalle a través de un registro automático.	Sistema	5 minutos
FIN DE PROCEDIMIENTO					

	Departamento de Planificación y Desarrollo		
	Manual de Procedimientos Administrativos de la Dirección Ejecutiva	Versión: 00 Fecha de Vigencia: Enero 2018	
Preparado Por: Ramón Alexis Severino	Revisado Por: Secretaria de la Dirección Ejecutiva	Autorizado Por:	

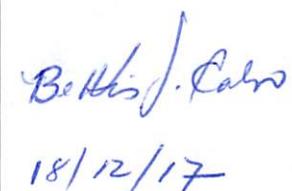
ELEMENTO		DESCRIPCIÓN		CODIGO	
Nombre del Procedimiento		Recepción y procesamiento de solicitudes de información.		DE-000-01-00-03	
Objetivo		Proveer a los solicitantes las informaciones requeridas			
Producto o Servicio		Reporte de información requerida			
Responsable del Procedimiento		Representante de acceso a la información			
Unidad		Acceso a la información publica			
Base Legal-Normativa		Proceso administrativo			
Proceso Asociado					
No .	Empleado Responsable	Unidad/ Dependencia	Descripción	Documento	Tiempo-Mins.
1	Representante de acceso a la información	Dirección Ejecutiva	Recibe la solicitud física o electrónica.	Carta o Correo Electrónico	2 minutos
2	Representante de acceso a la información	Dirección Ejecutiva	Completa el formulario.	Física y electrónica	10 minutos
3	Representante de acceso a la información	Dirección Ejecutiva	Verifica que estén completados todos los campos que requieren	Física y electrónica	5 minutos
4	Representante de acceso a la información	Dirección Ejecutiva	Si la solicitud se recibió físicamente, le saca copia a la cedula de la persona solicitante.	Física	5 minutos
5	Representante de acceso a la información	Dirección Ejecutiva	Si la solicitud se recibió físicamente, le entrega acuse de recibo a la persona solicitante.	Física	5 minutos
6	Representante de acceso a la información	Dirección Ejecutiva	Si la información está disponible en la página web, se gestiona el link donde está.	Web	10 minutos
7	Representante de acceso a la información	Dirección Ejecutiva	Envía el link a la persona solicitante a través del correo, solicitándole acuse del correo.	Correo.	1 minuto

	Departamento de Planificación y Desarrollo			
	Manual de Procedimientos Administrativos de la Dirección Ejecutiva		Versión:	00
			Fecha de Vigencia	Enero 2018
Preparado Por: Ramón Alexis Severino	Revisado Por: Secretaria de la Dirección Ejecutiva	Autorizado Por:		

6	Representante de acceso a la información	Dirección Ejecutiva	Si la información solicitada no está disponible en la página web, envía la solicitud a la Dirección Ejecutiva, para que se la asigne al departamento correspondiente, indicándole el tiempo disponible que tiene para suministrar la información requerida.	Registro de correspondencia	5 minutos
7	Representante de acceso a la información	Dirección Ejecutiva	Le da seguimiento vía telefónica.	Vía telefónica	2 a 5 días
8	Representante de acceso a la información	Dirección Ejecutiva	Una vez recibida la información, estructura los datos que van hacer suministrados.	Sistema	2 horas.
9	Representante de acceso a la información	Dirección Ejecutiva	Completa el formulario de acuse.	Física	5 minutos
10	Representante de acceso a la información	Dirección Ejecutiva	Le anexa a la información	Física	5 minutos
11	Representante de acceso a la información	Dirección Ejecutiva	Llama a la persona solicitante.	Vía telefónica.	5 minutos
12	Representante de acceso a la información	Dirección Ejecutiva	Si la persona que recibirá la información no es la solicitante, Le solita un poder de autorización.	Vía telefónica	5 minutos
13	Representante de acceso a la información	Dirección Ejecutiva	Pone a la persona que va a recibir a firmar.	Física	5 minutos
14	Representante de acceso a la información	Dirección Ejecutiva	Le saca copia a la cedula de la persona que recibe.	Física	5 minutos
15	Representante de acceso a la información	Dirección Ejecutiva	Hace entrega del documento con las informaciones solicitadas, con acuse de recibo.	Físico	5 minutos
16	Representante de acceso a la información	Dirección Ejecutiva	Archiva el acuse de recibo.	Físico	5 minutos

	Departamento de Planificación y Desarrollo			
	Manual de Procedimientos Administrativos de la Dirección Ejecutiva		Versión: 00 Fecha de Vigencia: Enero 2018	
Preparado Por: Ramón Alexis Severino	Revisado Por: Secretaria de la Dirección Ejecutiva		Autorizado Por:	

6. Control de revisiones, cambios y firmas

Revisión	Fecha	Capitulo		Descripción de la Revisión	
		No.	Pág.		
00	23/08/2017			Elaboración del Manual	
ELABORADO POR:		FIRMA Y FECHA		REVISADO POR:	FIRMA Y FECHA
<i>Ramón Alexis Severino</i> Planificación y Desarrollo		 07/12/2017		<i>Belkis Calvo</i> Secretaria Ejecutiva de la Dirección Ejecutiva	 18/12/17
APROBADO POR:		FIRMA Y FECHA			
 Licda. Nathalie María Directora Ejecutiva					