SIMV

Superintendencia del Mercado de Valores
de la República Dominicana

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (OAI)

Santo Domingo, D. N.

Mayo 2023

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 3

1.1 OBJETIVO: 4

1.2 ALCANCE: 4

1.3 , PUBLICACION Y ACTUALIZACION 4

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS: 4

NORMATIVAS APLICABLES: 5

POLÍTICAS OPERACIONALES: 7

PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA 10

5.1 SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA 10

5.2 TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: 11

5.3. APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: 13

5.4 PROCEDIMIENTO: SI LA SOLICITUD NO CORRESPONDE A LA SIMV: 14

PLAZOS DE EJECUCIÓN: 16

PORTAL DE TRANSPARENCIA: 18

DE LAS QUEJAS, DENUNCIAS O RECLAMACIONES A TRAVÉS DEL SISTEMA 311 DE ATENCIÓN CIUDADANA: 19

8.1 LAS QUEJAS, DENUNCIAS O RECLAMACIONES A TRAVÉS EL SISTEMA 311 DE ATENCIÓN CIUDADANA. 21

8.2 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA PARA EL SISTEMA 311 DE ATENCIÓN CIUDADANA. 22

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) es un área de apoyo a las entidades públicas y privadas en los servicios de información, instituidos por la Ley núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y su reglamento de aplicación.

El presente documento constituye una herramienta de gestión, donde se reitera el derecho que tiene la ciudadanía al acceso de la información gubernamental, lo cual les permite obtener, evaluar, analizar y juzgar de forma completa los actos.

En adición, se presenta el proceso de actualización del portal de transparencia de la Superintendencia del Mercado de Valores conforme a lo establecido en la Resolución DIGEIG núm. 002-2021 que crea el portal único de transparencia y establece las políticas de estandarización de las divisiones de transparencia.

Asimismo, podrán visualizar toda la información oportuna de cómo desde la OAI, se tramitan las quejas, denuncias o reclamaciones recibidas a través del Sistema 311 de Atención Ciudadana, por parte de los ciudadanos.

1.1 OBJETIVO:

Definir los lineamientos y directrices que permitan asegurar el cumplimiento del suministro de información pública relacionada a las actividades de la Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV), a los fines de que se realice de manera eficiente y con apego a las normativas vigentes de la Ley núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y disposiciones complementarias.

1.2 ALCANCE:

Aplica para todas las solicitudes de información presentadas ante esta Superintendencia por el ciudadano; desde su recepción y tramitación, hasta la entrega final de dicha información al solicitante.

1.3 EDICIÓN, PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN:

- El Manual de Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información debe ser revisado cada vez que ocurran cambios, para que se refleje la realidad existente.
- El superintendente del Mercado de Valores asigna a la Dirección de Planificación y Desarrollo la actualización, edición y publicación del manual.

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS:

DIGEIG: Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.

OAI: Oficina de Acceso a la Información Pública.

PORTAL DE DATOS ABIERTOS: portal oficial de datos abiertos del gobierno de la República Dominicana, donde las organizaciones públicas pueden gestionar y publicar sus conjuntos de datos en formatos abiertos.

PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA SIMV: portal donde de manera proactiva la institución se encarga de colocar información de interés para el ciudadano y la misma es actualizada de forma periódica.

SIMV: Superintendencia del Mercado de Valores.

SAIP: Portal único de solicitud de acceso a la información pública.

NORMATIVAS APLICABLES:

- La Constitución de la República Dominicana, proclamada en fecha trece (13) de junio del dos mil quince (2015).

- La Ley núm. 200-04 del Libre Acceso a la Información Pública, de fecha veintiocho (28) de julio del dos mil cuatro (2004).

- La Ley núm. 249-17 del Mercado de Valores de la República Dominicana, de fecha diecinueve (19) de diciembre del dos mil diecisiete (2017), que deroga y sustituye la Ley núm. 19-00 del ocho (8) de mayo del dos mil (2000).

- Decreto núm. 130-05, que aprueba el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha veinticinco (25) de febrero del dos mil cinco (2005).

- Decreto núm. 694-09 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, de fecha diecisiete (17) de septiembre de dos mil nueve (2009).
  Resolución DIGEIG núm. 002-2021, que crea el portal único de transparencia y establece las políticas de estandarización de las divisiones de transparencia, de fecha diez (10) de febrero del dos mil veintiuno (2021).

POLÍTICAS OPERACIONALES

POLÍTICAS OPERACIONALES:

4.1. CONSIDERACIONES GENERALES

a) Las solicitudes de información pública deben ser realizadas a la Oficina de Acceso a la Información Pública de la SIMV, a través de las siguientes vías:
   - Comunicación escrita.
   - Presencial: completando el formulario de solicitud de acceso a la información pública disponible en el SAIP.
   - Correo electrónico: oai@simv.gob.do
   - Portal único de acceso a la información pública (SAIP).

b) Las informaciones solicitadas por el ciudadano podrán ser suministradas tanto en formato digital como en formato impreso (si aplica).

c) Las solicitudes de acceso a la información pública de la SIMV deben cumplir los requisitos mínimos siguientes:

   - Fecha de la solicitud (obligatorio).
   - Nombre del solicitante (obligatorio).
   - Cédula de identidad y electoral del solicitante; y en el caso de ser extranjero su pasaporte.
   - Nombre de la persona jurídica (si aplica, obligatorio).
   - RNC de la persona jurídica (si aplica, obligatorio).
   - Dirección.
   - Teléfono.
   - Correo electrónico (opcional), salvo que el solicitante pida que la información sea entregada por esa vía.
   - Informaciones o datos requeridos (obligatorio).
   - Motivación de la solicitud (obligatorio).
   - Lugar o medio para recibir las informaciones.

d) Toda solicitud de información debe ser registrada en el SAIP y contendrá un número de caso único asignado, el cual debe ser informado al ciudadano.
   - En caso de que el solicitante sea una persona jurídica o actúe en representación de otra persona física, quien solicita debe anexar el documento que justifica su calidad para actuar en nombre de esa persona física o jurídica (poder otorgado por acto auténtico, o por acto bajo firma privada, legalizado por notario público, acta de consejo u organismo competente, legalizada, según corresponda).

e) La Oficina de Acceso a la Información debe llevar un archivo de las solicitudes de acceso a la información, incluyendo todos los documentos generados.

f) La Oficina de Acceso a la Información debe elaborar estadísticas y balances de gestión de su área en materia de acceso a la información de manera trimestral.

4.2. Sobre los Plazos de las Solicitudes

a) La Oficina de Acceso a la Información tendrá un plazo no mayor a quince (15) días laborales para proporcionar la información requerida por el ciudadano.

b) En caso de que las solicitudes de información que por su naturaleza no puedan ser respondidas dentro del plazo legal establecido, el área encargada del suministro de la información y respuesta debe prorrogar de forma excepcional por un plazo no mayor de diez (10) días laborables, la cual debe ser notificada por la Oficina de Acceso a la Información al ciudadano, mediante comunicación, explicando las razones que justifican la extensión del plazo. Esta solicitud de prórroga excepcional debe ser gestionada por el área encargada del suministro de la información en un plazo no mayor a los doce (12) días laborables de iniciado el proceso.

c) Toda área responsable de suministrar información a la Oficina de Acceso a la Información que gestione prórrogas excepcionales, dentro del plazo de entrega de respuesta, debe emitir la explicación de las razones que sustentan el uso de dicha prórroga.

d) Para toda información solicitada por parte del ciudadano que no sea de competencia de la SIMV, la Oficina de Acceso a la Información tendrá un plazo no mayor a tres (3) días laborales para ser transferida a la institución competente.

e) En caso de que el ciudadano haya realizado una solicitud de información incompleta, es decir, faltante a los requisitos mencionados anteriormente, se les otorgará un plazo no mayor a tres (3) días laborables para completar la misma.

f) Las áreas de la SIMV tendrán un plazo no mayor a doce (12) días laborables para el suministro de información, desde el momento en que se les ha realizado la solicitud, por parte de la Oficina de Acceso a la Información.

g) En caso de que la solicitud deba ser rechazada por alguna de las razones, este rechazo debe ser comunicado al solicitante en forma escrita en un plazo de cinco (5) días laborables, contados a partir del día de la recepción de la solicitud.

PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

5.1 SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/SOPORTES
1. Si la solicitud se presenta vía telefónica: a) Recibe la llamada del ciudadano solicitante. Informa al ciudadano las diferentes alternativas disponibles para realizar la solicitud de información: • A través de la plataforma virtual: www.saip.gob.do en la cual debe llenar el formulario y éste se remite automáticamente al correo de la OAI. • De manera presencial, visitando las instalaciones de la SIMV. **2. Si la solicitud se presenta vía portal único SAIP:** a) Recibe la solicitud del ciudadano solicitante. b) Registra cambio de estado de la solicitud en el SAIP y el sistema notifica automáticamente al ciudadano. **3. Si la solicitud se presenta vía presencial:** a) Recibe al ciudadano solicitante. b) Le informa al ciudadano que debe realizar la solicitud en la plataforma virtual: www.saip.gob.do en la cual debe llenar el formulario y este se remite automáticamente al correo de la OAI. c) Orienta y acompaña al ciudadano solicitante para completar la solicitud de manera virtual. d) Imprime la solicitud completada por el ciudadano y se le entrega.	Encargado (a) /Oficial de Acceso a la Información Pública	Formulario solicitud de acceso a la información pública Documentos o evidencias resultado de las acciones o actividades ejecutadas

5.2 Tramitación De Solicitudes De Acceso A La Información Pública:

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/ SOPORTES
1. Recibe solicitud de acceso a la información realizada por el ciudadano solicitante. 2. Verifica que la solicitud cumpla con los requisitos establecidos: ✓ Si la solicitud está correcta y fue tramitada de forma física, entrega acuse de recibo de solicitud de información pública al ciudadano solicitante. ✓ En caso de que la solicitud se haya realizado a través del SAIP, el sistema le remite un correo de confirmación de recepción de la solicitud creada. ✓ Si la solicitud está incompleta, informa al ciudadano solicitante. 3. En caso de que la información solicitada esté disponible en medios digitales, informa al ciudadano, fuente, lugar y forma en que puede tener acceso a la información. 4. Si cumple todos los requisitos y no se encuentra en medios digitales, envía al área responsable del suministro de la información, indicando tiempo para entregar respuesta. 5. En caso determinar que la solicitud debe de ser denegada por alguna de las razones indicadas en los artículos 17 y 18 de la Ley núm. 200-04, someter el borrador de respuesta a la Dirección Jurídica para fines de validación y posterior firma del Superintendente por parte de la OAI. 6. Si las informaciones solicitadas no son de la competencia de la SIMV, transfiere a la institución competente, y notifica al ciudadano solicitante.	Encargado (a)/Oficial Acceso a la Información Pública Encargado (a)/Oficial de Acceso a la Información Pública Áreas técnicas Encargado (a)/Oficial de Acceso a la Información Pública/ Director/a Jurídico/a Encargado (a)/Oficial de Acceso a la Información Pública	Formulario solicitud de acceso a la información pública Comunicación escrita Acuse de recibo de solicitud de información pública Correo electrónico Sistema SAIP

En caso de que las informaciones solicitadas hayan sido trabajadas por otra unidad de la Superintendencia: 1. Recibe la información que da respuesta a lo requerido por el ciudadano solicitante. 2. Revisa, prepara comunicación escrita a la firma del Sr. Superintendente. 3. Verifica el medio indicado por el ciudadano solicitante para recibir la información. • Si es correo electrónico u otro medio, envía la información, dejando en el expediente los medios probatorios que hace referencia el artículo núm. 12 de la Ley Núm. 200-04. Redacta respuesta y carga documentación anexa en el SAIP, cambiando estado de solicitud a completada. • Si el medio es físico, el ciudadano firma demostración de entrega emitida por el SAIP y recibe acuse de recibo.	Encargada (o)/Oficial Oficina de Acceso a la Información Pública	Comunicación de respuesta Comunicación Correo electrónico Acuse de recibo / correo electrónico
4. Archiva el expediente en carpeta digital y física cronológicamente.	Oficial Acceso a la Información	Expediente de solicitud
5. Envía encuesta de satisfacción al ciudadano vía correo electrónico.	Oficial Acceso a la Información	Correos electrónicos

5.3. Aplicación de Encuesta De Satisfacción:

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/SOPORTES
Una vez haya sido respondida la solicitud de información pública: 1. Envía un link con la encuesta de satisfacción al correo electrónico del ciudadano solicitante.	Oficial Acceso a la Información Pública	Correo electrónico de encuesta remitida
2. Responde la encuesta enviada.	Ciudadano solicitante	Correo electrónico
3. Recibe los resultados de la encuesta de satisfacción. y los remite a la Oficina de Acceso a la Información	Web Master	Resultados encuesta
4. Remite a la División de Calidad en la Gestión	Oficial Acceso a la Información Pública	Correo electrónico
5. Evalúa las calificaciones de dichas encuestas. 6. Semestralmente, realiza un informe de encuesta de satisfacción al cliente con los datos recolectados de las encuestas.	Encargado/a Analista División de Calidad	SC-08-06-11 Informes de encuesta de satisfacción al cliente
7. Recibe informe de encuesta de satisfacción al cliente. 8. Evalúa las calificaciones de dichas encuestas y si alguna resulta ser negativa, define un plan de acción para mejorar las funciones.	Encargado (a)/Oficial Acceso a la Información Pública	Plan de acción

5.4 PROCEDIMIENTO: SI LA SOLICITUD NO CORRESPONDE A LA SIMV:

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/SOPORTES
1. Informa al ciudadano que dicha solicitud no es competencia de la SIMV y contacta con el responsable de Acceso a la Información de la entidad a quien le corresponde la información. 2. Remite la solicitud de información al responsable de Acceso a la Información de la entidad competente que posee la información solicitada, en un plazo no mayor de 3 días hábiles. 3. Se transfiere la solicitud a la entidad correspondiente, a través del SAIP.	Encargado (a)/Oficial Acceso a la Información Pública	Sistema SAIP

PLAZOS PARA LA EJECUCIÓN PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

PLAZOS DE EJECUCIÓN:

Los plazos establecidos por ley para atender las solicitudes de información son los siguientes:

ACTIVIDADES	ÁREA RESPONSABLE	DURACIÓN
Tiempo de respuesta a una solicitud	Encargado (a) de Acceso a la Información	Quince (15) días hábiles
Aclaración de solicitud	Encargado (a) de Acceso a la Información	Tres (3) días hábiles
Transferencia de solicitud a otra institución	Encargado (a) de Acceso a la Información	Tres (3) días hábiles
Proporcionar información solicitada	Áreas de la SIMV	Doce (12) días hábiles
Duración de prórroga	Áreas de la SIMV	Diez (10) días hábiles
Revisión de información para ser denegada	Dirección Jurídica	Dos (2) días hábiles

PORTAL DE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

PORTAL DE TRANSPARENCIA:

1. El oficial de acceso a la información debe verificar de manera mensual el portal de transparencia durante los primeros veinte (20) días de cada mes y solicitar a las áreas las informaciones o evidencias que sean requeridas para actualizar el portal.

2. Los responsables de las diferentes áreas de la SIMV tienen hasta los días veinte (20) de cada mes para entregar las evidencias que dan respuesta a la actualización del portal de transparencia requeridas por la OAI.

3. A través del portal de transparencia de la SIMV garantiza el libre acceso a la información pública de forma completa, veraz y oportuna, a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

4. Mensualmente el portal de transparencia será actualizado por los integrantes del subcomité de cumplimiento Ley núm. 200-04, asegurándose de cargar las informaciones asignadas al área a la cual pertenece.

5. Las informaciones cargadas al portal de transparencia deberán estar en formato abierto y contener una descripción como mínimo de: fecha y hora de creación, fecha y hora de carga, formato, tamaño del archivo y cualquier otra característica o detalles establecidos por la DIGEIG.

6. Los documentos como: presupuesto, nóminas, estadísticas institucionales, estadísticas y balances de la gestión de la OAI, plan anual de compras, compras debajo del umbral, estados de cuentas de suplidores, estados financieros, ingresos y egresos, reportes de activos fijos, inventarios de almacén, balance general mensual, informes de ingresos y egresos mensual, relación de activo fijo deben cargarse en el portal de transparencia mínimo en los siguientes formatos:
    - Formato de documentos portátil (PDF), debidamente firmado digitalmente o forma ológrafa por las autoridades competentes (no imagen).
    - En formato Excel.

7. Con el objetivo de crear un histórico para los usuarios que deseen consultar las informaciones, todos los documentos que se contemplan en la Resolución DIGEIG núm. 002-2021 de la DIGEIG, una vez cargados en el portal de transparencia no pueden ser eliminados.

8. La DIGEIG evalúa todos los meses nuestro portal de transparencia y nos remitirá la calificación obtenida de cada mes. Las calificaciones de manera mensual se socializaban con los integrantes del sub-comité de cumplimiento Ley núm. 200-04.

7.1 Proceso Actualización del Portal de Transparencia:

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/SOPORTES
1. Solicita los días primero (1^{ro}) de cada mes las informaciones requeridas por las diferentes áreas con los requerimientos correspondientes.	Encargado (a)/Oficial Acceso a la Información Pública	Correos electrónicos
2. Carga en sub-portal de transparencia según requerimiento de la Ley núm. 200-04 y su Resolución DIGEIG núm. 02-2021 a más tardar el día 20 de cada mes.	Áreas responsables	Portal de transparencia

De las Quejas, Denuncias o Reclamaciones a Través del Sistema 311 de Atención Ciudadana

El sistema 311 de atención ciudadana, es el servicio del Gobierno de la República Dominicana cuyo propósito es la canalización de las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos hacia las instituciones u organismos públicos a los que les corresponde dar respuesta a las mismas. Este Sistema 311, cuenta con una plataforma tecnológica que facilita el acceso, registro y seguimiento de los casos de manera segura y confiable.

1. Las quejas, reclamos y/o sugerencias realizadas por los ciudadanos mediante el Sistema 311, serán tramitados por la Oficina de Acceso a la Información (OAI), quien dará respuesta en un periodo no mayor de 15 días laborables, de acuerdo con lo estipulado en la *Guía de operaciones Sistema 311.*

2. Si se produjera alguna queja por los clientes externos, en relación con el servicio, debe ser tramitada de conformidad con el formulario "manejo de quejas".

3. Si el caso excede de los 30 días, sin obtener una respuesta satisfactoria a la solución de este, o en todo caso 45 días si se ha registrado en el sistema la prórroga antes del vencimiento de los 30 días, el Ministerio de la Presidencia procede a comunicarse con el Encargado de la institución para definir una respuesta al caso en cuestión. Dicha solución o respuesta no deberá exceder de 72 horas.

4. Un plazo mayor debe ser justificado por escrito por la institución y ser aprobado por el Ministerio de la Presidencia.

5. Si el ciudadano no está de acuerdo con todo o en parte con la solución dada por la institución a su queja o reclamo, puede recurrir ante el Ministerio de la Presidencia, a través del Sistema 311, a fin de resolver definitivamente su caso. En todo caso el Ministerio de la Presidencia podrá de oficio procurar la solución del caso ante la institución correspondiente.

6. Para que el caso se considere cerrado, el/la RAI correspondiente, debe acreditar los siguientes datos: fecha de remisión a la autoridad competente, fecha de respuesta o solución, autoridad competente que proporcionó la respuesta o solución, detalles de la respuesta o solución. El Ministerio de la Presidencia debe velar porque cada RAI aporte estos datos antes de considerar el caso como cerrado.

8.1 Las Quejas, Denuncias o Reclamaciones a Través el Sistema 311 de Atención Ciudadana

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/SOPORTES
1. Registra queja, sugerencia, denuncia y/o reclamación a través de la línea 311.	El ciudadano	Correos electrónicos
2. Revisa diariamente el Sistema 311 y canaliza los casos registrados. 3. Remite el caso, vía correo electrónico, al área correspondiente para su revisión, solución y respuesta.	Encargado (a)/Oficial Acceso a la Información Pública	Correos electrónicos
4. Recibe caso. 5. Asigna responsable para solución y respuesta. 6. Envía respuesta a la OAI en el plazo asignado.	Área Involucrada	Correos electrónicos
7. Carga respuesta del caso. 8. Registra el cierre de caso.	Encargado (a)/Oficial Acceso a la Información Pública	Correos electrónicos

8.2 Aplicación de la Encuesta para el Sistema 311 de Atención Ciudadana

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/SOPORTES
1. Una vez los requerimientos del usuario sean respondidos, debe enviar un link con formulario de encuesta al correo del ciudadano solicitante.	Encargado (a)/Oficial Acceso a la Información Pública	Informe resultado encuestas
2. Responde la encuesta enviada con el fin de identificar los puntos de mejora dentro del servicio brindado.	Ciudadano solicitante	Correos electrónicos
3. Recibe los resultados de la encuesta. 4. Evalúa las calificaciones de dichas encuestas. 5. Semestralmente, realiza un informe con los datos recolectados de las encuestas, si aplica.	Encargado (a)/ Oficial Acceso a la Información Pública	Resultados encuestas informes de resultados
6. Recibe informe. 7. Evalúa las calificaciones de dichas encuestas y si alguna resulta ser negativa, se definirá un plan de acción para mejorar las funciones.	Encargado (a)/Oficial Acceso a la Información Pública	Plan de acción

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Encargada Oficina Acceso a la Información Pública	**Directora de Planificación y Desarrollo**	**Superintendente**