



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y DE ORGANIZACIÓN DE LA  
DIRECCIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN, JUNTA  
CENTRAL ELECTORAL (JCE)**

**CONTENIDO:**

1. Estructura Organizacional de la Oficina de Acceso a la Información **(OAI)**.
2. Presentación
3. Términos usados
4. Métodos de procedimientos de operaciones
5. Formularios
6. Anexos.



**Junta Central Electoral**

Garantía de Identidad y Democracia

*Dirección de Acceso a la Información*

## **1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN:**

### **¿Quiénes somos?**

Somos la Dirección de Acceso a la Información de la Junta Central Electoral, creada mediante la Resolución **No.01-2006**, de la Cámara Administrativa, teniendo como finalidad canalizar las solicitudes de informaciones de todo ciudadano, representantes de medios de comunicación o de cualquier otra institución interesada; de conformidad con la Constitución de la República, la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública **No.200-04** y su Reglamento de Aplicación.

### **DECLARACIÓN:**

- A. **MISIÓN.** Ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía y a los distintos sectores interesados que requieran de informaciones propias de la institución, en el marco de lo establecido en la Ley de Libre Acceso a la Información Pública **No.200-04**; guiados por los conceptos éticos, de equidad y transparencia.
- B. **VISIÓN.** Convertir la Dirección de Acceso a la Información de la Junta Central Electoral, en la oficina modelo de República Dominicana, por el servicio eficiente brindado a estudiosos, investigadores, organizaciones y a cualquier ciudadano que lo requiera, así como por su calidad, equidad, excelencia, humanismo y oportuna entrega de las informaciones solicitadas.
- C. **METAS.** Entregar las informaciones requeridas por los ciudadanos antes los quince (15) días establecidos por la Ley **No.200-04**, así como dar respuesta, en un plazo máximo de cinco (5) días, a las preguntas formuladas a través del Programa **“JCE-Responde”**, en la Internet.



**D. OBJETIVOS GENERALES:**

- Garantizar el derecho del ciudadano al Libre Acceso a la Información Pública de la Junta Central Electoral, de forma completa, veraz y oportuna, a fin de satisfacer los requerimientos que le faculta la Ley **No.200-04**.
- Ofrecer un servicio de calidad al ciudadano (a) ó la institución que lo requiera, con la finalidad de facilitar de manera ágil y eficiente el Libre Acceso a las Informaciones administradas por la JCE.
- Promover la difusión de las Informaciones Públicas de la Junta Central Electoral, en la sociedad dominicana, a través de los recursos que puedan llegar a los ciudadanos de los distintos extractos sociales y aquellos establecidos por la Ley **No.200-04**.

**E. OBJETIVOS INMEDIATOS:**

- Reducir a una fecha mínima la entrega de las informaciones solicitadas por los ciudadanos y ciudadanas que las requieran.
- Concienciar en el menor tiempo a los distintos estamentos de la Junta Central Electoral, en torno a la Ley de Libre Acceso a la Información Pública, en base a talleres, cursos y conferencias.
- Formar parte de la Comisión de Licitación de la JCE, en nuestra calidad de Oficina de Transparencia y Acceso a la Información.
- Lograr la conformación de un Departamento de Acceso a la Información con una estructura que pueda llenar las expectativas de la institución y especialmente de la ciudadanía que acude solicitando informaciones.
- Sistematizar nuestros archivos mediante programas informáticos que nos posibiliten manejar con mayor rapidez las informaciones solicitadas por los ciudadanos.
- Habilitar un contacto ó enlace en las dependencias más importantes de la institución en cada una de las regiones del país.

**F. DECLARACIÓN DE VALORES:**

- 
- Transparencia
- Eficacia
- Calidad en el servicio
- Equidad
- Humanismo
- Integridad
- Verdad y Ética
- Responsabilidad.



## **2. PRESENTACIÓN:**

La Junta Central Electoral, mediante este documento da fiel cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, Decreto **No.130-05**, el cual señala que uno de los elementos básicos para estructurar la Oficina de Acceso a la Información es el **“Manual de Procedimientos”**.

De conformidad con el artículo No.2, de la Ley **No.200-04**, toda persona tiene derecho de acceder a las informaciones contenidas en actas y expedientes de la administración Pública, así como a estar informado periódicamente, cuando lo requiera, de las actividades que desarrollan entidades y personas que cumplen funciones públicas, siempre y cuando no afecte la salud ó la moral públicas, la privacidad e intimidad de un tercero ó el derecho a la reputación de los demás.

Por tanto, nos proponemos ofrecer un excelente servicio a los ciudadanos (a) y a los distintos sectores de la vida nacional, que requieran de informaciones propias de nuestra institución, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Libre Acceso a la Información Pública **No.200-04**, aprobada el **13 de julio del 2004**, por el honorable Congreso Nacional y promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 28 de julio de ese mismo año, constituyendo en un trascendental paso de avance en la adopción de mecanismos legales que materializan el derecho de los individuos a investigar y recibir informaciones, a fin de difundirlas como un instrumento de gran importancia para la prevención y combate a la corrupción, inspirados bajo el concepto de la ética, equidad y transparencia en el manejo de los fondos públicos.

A continuación presentamos los distintos procedimientos que seguiremos para cumplir con los preceptos jurídicos establecidos en la presente Ley General de Libre Acceso a la Información, para viabilizarle al ciudadano (a), así como cualquier entidad que requiera las distintas informaciones que ofrece esta institución de comicios:

- 1. Atención y recibimiento de solicitudes de Acceso a la Información**
- 2. Tramitación de Solicitud de Información**
- 3. Rechazo de la gestión de Acceso a la Información.**



Otra de nuestras metas fundamentales es cumplir cabalmente con lo dispuesto en la actual Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, **No. 200-04**, en su artículo No.7, párrafo IV, que establece la obligación de cada órgano y/o entidad gubernamental, está en el deber de facilitar de forma sencilla cualquier tipo de información que un ciudadano (a), institución tanto pública como privada, así como también estudiantes y comunicadores, entre otros, sobre los diferentes servicios, disposiciones y resoluciones que emanen del Pleno de esta Junta Central Electoral, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles. Dicho plazo se podrá prorrogar en forma excepcional por otros diez (10) días hábiles, en los casos que medien circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada. En este caso, el órgano requerido deberá mediante comunicación firmada por la autoridad responsable de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública, antes del vencimiento del plazo de los quince (15) días, comunicar las razones por las cuales hará uso de la prórroga excepcional.



**3. TÉRMINOS USADOS:**

**DAI:**

Dirección de Acceso a la Información.

**RAI:**

Responsable de Acceso a la Información.

**LGLAIP:**

Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.

**INAP:**

Instituto Nacional de Administración Pública.

**DIGEIG:**

Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.

**OPTIC:**

Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación.

**ONAP:**

Oficina Nacional de Administración Pública.



### **SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE ENTREGA INMEDIATA:**

Con este formulario se cumple el requisito de entrega de las informaciones que son requeridas por los ciudadanos (a), y que están en los archivos de la Oficina y en el portal de esta junta central electoral, que son buscados y entregados personalmente por uno de los representantes de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública de la JCE, donde se le solicita al visitante que clasifique el servicio que se le ha ofrecido que en un noventa y cinco (95) por ciento es calificado de excelente.

### **SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA TRÁMITE:**

Consiste en la tramitación a la instancia correspondiente de la información (es), solicitadas por los ciudadanos (a), donde el solicitante debe dejar su número telefónico y su correo electrónico para tan pronto se tenga la información solicitada llamarle ó enviarle la misma. Se contacta la persona y le indica que le será enviada la información requerida y en su efecto si no tiene correo electrónico puede pasar por nuestra Oficina ha llevarse su información.

### **DEMOSTRACIÓN DE ENTREGA:**

Los artículos 12 y 13 de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, **No.200-04**, establece que el formulario de este es el que los ciudadanos (a), deben llenar al momento de recibir la información requerida, como un instrumento que valida dicha entrega y el mismo es archivado como prueba de que dicha información fue entregada al ciudadano (a).

Todos estos formularios fueron creados como instrumentos importantes para seguir y dar seguimiento a las informaciones que son requeridas por los ciudadanos (a), instituciones y entidades de la sociedad civil, para cumplir con lo estipulado en la actual Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, **No.200-04**, que da un plazo de quince (15) días hábiles para la entrega de las mismas.



### **SOLICITUDES NO RESPONDIDAS:**

Son las solicitudes que son tramitadas por la Dirección de Acceso a la Información a los distintos departamentos y que no llegan a ser respondidas dentro del plazo que estipula la Ley.

### **SOLICITUDES RESPONDIDAS FUERA DEL PLAZO DE LA LEY:**

Son aquellos requerimientos que realizan los ciudadanos (a) que por razones ajenas los departamentos no las suministran antes del tiempo previsto por la referida Ley. Por lo que, se procede a remitir una **“notificación de vencimiento”**, a los fines de dejar constancia del seguimiento a las solicitudes e indicamos, además, que si es requerido un tiempo mayor para el procesamiento de esa información, se le permite un plazo de diez (10) días adicionales, con una notificación previa al ciudadano (a). Estas prórrogas deben realizarse antes del vencimiento.

### **SOLICITUDES EN TRÁNSITO:**

Son aquellas que se mantienen vigentes y en espera de respuesta de parte del Departamento correspondiente, por lo que si es vencido el plazo pasará al renglón de **“Solicitudes no Respondidas”**. En cambio, si excede el tiempo establecido y posteriormente es respondida, pasará a la categoría descrita anteriormente **“Respondida fuera del plazo de la Ley”**.

### **SOLICITUDES RECHAZADAS:**

Esta categoría pone de manifiesto el conocimiento de la población en cuanto al tipo de información de carácter restringido y limitado. Qué la información pueda afectar el éxito de alguna medida de carácter público. Cuando se trate de información que pudiera afectar el funcionamiento del sistema bancario ó financiero. Y cuando la entrega pueda comprometer la estrategia procesal preparada por la administración en el trámite de una causa judicial, entre otros aspectos.



**4. PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES:**

**a. DIRECTOR DE ACCESO A LA INFORMACION**

**TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO:**

Dirección de la Oficina de Acceso a la Información Pública.

**PROPOSITO:**

Los Responsables de Acceso a la Información (RAI) serán personas con amplios y comprobables conocimientos sobre la estructura, organización, misión, funciones, actividades, procesos, documentación e información general de su institución, así como sobre la legislación relacionada con el derecho de acceso a la información, y tendrán dedicación exclusiva a las tareas encomendadas por esta norma.

**OPERACIONES:**

**DIRECTOR DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Según el artículo 10 del decreto No.130-05, el DAI tendrá las siguientes funciones a su cargo:

- 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.



***Dirección de Acceso a la Información***

- Comunicarse periódicamente y coordinar su trabajo con los RAI de los demás organismos, instituciones y entidades descriptos en los Artículos 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.
  
- 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 Artículo 7, párrafo II de la LGLAIP, bajo su dependencia, para que la solicitud de información sea respondida 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 los 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.

**4.PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES:**

**c. SUB-DIRECTOR DE ACCESO A LA INFORMACION**



**TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO:**

Dirección de la Oficina de Acceso a la Información Pública.

**PROPOSITO:**

Los subdirectores de Acceso a la Información serán personas con amplios y comprobables conocimientos sobre la estructura, organización, misión, funciones, actividades, procesos, documentación e información general de su institución, así como sobre la legislación relacionada con el derecho de acceso a la información, y tendrán dedicación exclusiva a las tareas encomendadas por esta norma.

**OPERACIONES:**

**SUB-DIRECTOR DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Tendrá las siguientes funciones a su cargo:

- Realizar todas las tareas encomendadas en el presente, bajo la dirección del Director de Acceso a la Información, actuando de modo coordinado con dicha autoridad.
- **En ausencia o por delegación del Director de Acceso a la Información tendrá las siguientes funciones:**
  - a. Comunicarse periódicamente y coordinar su trabajo con los RAI de los demás organismos, instituciones y entidades descriptos en los Artículos 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.
  - b. Realizar las gestiones necesarias para localizar los documentos en los que conste la información solicitada.



- c. Enviar a la oficina pertinente aquellas solicitudes que fueran presentadas en una oficina no competente en los términos del Artículo 7, párrafo II de la LGLAIP, bajo su dependencia, para que la solicitud de información sea respondida adecuadamente.
  - d. 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;
  - e. 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;
  - f. Impulsar la actualización permanente de la información descrita en el Capítulo IV del presente reglamento en su organismo, institución o entidad.
  - g. 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 la página web de la institución.
- Coordinar los informes trimestrales de la Dirección de Acceso a la Información y sus dependencias.
  - Administración y supervisión de las distintas dependencias de la Dirección de Acceso a la Información (Información ciudadana, Sección de Buzones y Oficina de Acceso a la Información,



**d. ASISTENTE Y ENCARGADA DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE MANERA PRESENCIAL:**

**TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO:**

Atención de solicitud de Acceso a la Información Pública.

**PROPOSITO:**

Recibir, tramitar y gestionar las solicitudes expuestas por los ciudadanos (a) que asisten de forma directa a nuestra Oficina requiriendo informaciones de su interés, o de la organización que representan, en donde proceden a llenar un formulario con sus datos personales, la motivación de su solicitud y con una explicación clara y precisa de la información que desea obtener.

**ALCANCE:**

Comprende desde la recepción de solicitudes de información presentada por el ciudadano (a), en la Dirección de Acceso a la Información (DAI), hasta la entrega de la información y posteriormente su registro en nuestra base de datos estadísticos

**OPERACIONES:**

**ASISTENTE Y ENCARGADA DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE MANERA PRESENCIAL:**

- Atiende con cortesía al ciudadano (a), que procura ó solicita el formulario de **“Solicitud de Información”**, (de entrega inmediata y/o trámite). Le explica que debe completar todas las informaciones requeridas.



## Junta Central Electoral

Garantía de Identidad y Democracia

### *Dirección de Acceso a la Información*

- Verifica que el formulario fue llenado correctamente y luego asignarle el Código correspondiente a dicha solicitud. Finalmente, se le entrega un acuse de recibo de su solicitud.
- Ofrece ayuda al ciudadano (a), y le informa sobre los trámites y procedimientos, indicándole que la Ley establece hasta quince (15) días hábiles para satisfacer la solicitud de información requerida.
- Si las informaciones están disponibles en nuestra base de datos ó en la página Web, se le entrega de manera inmediata la información requerida. Luego registra la solicitud en el rango de **“Solicitud Entrega Inmediata”**.
- Explica que en caso de negarse la información se hará por escrito con las razones legales de la denegatoria, le solicita llenar el formulario de **“Solicitudes Rechazadas”**, con los datos requeridos y después se despide del ciudadano (a) con amabilidad y cortesía.
- Se encarga de darle el seguimiento correspondiente a las solicitudes tramitadas a los diferentes departamentos, a fin de gestionar la respuesta antes de los quince (15) días hábiles. En caso, de que dicha solicitud pasados los diez (10) días laborales, a partir de la fecha no se haya recibido la respuesta deberá enviarle una notificación de vencimiento por escrito informándole sobre el plazo que estipula la Ley.
- Asignarle el número correspondiente según nuestra cronología y registra en el sistema la solicitud de información en el rango correspondiente, siendo esto: **“Respondida Inmediatamente”**, **“Respondida dentro del plazo de la Ley”**, **“Respondida fuera del Plazo de la Ley”**, **“Solicitudes en tránsito”** y **“Solicitudes rechazadas”**.
- Dar seguimiento para asegurar que el funcionario cumpla con lo establecido en la entrega de la información requerida.
- Asistir en la elaboración de los Informes anuales que debe realizar la Dirección de Acceso a la Información.

### **e. SECRETARIA Y ENCARGADA DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR VÍA ELECTRÓNICA, PROGRAMA “JCE-RESPONDE” Y OUTLOOK.**



**TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO:**

Atención de solicitudes de Acceso a la información,  
de manera electrónica, programa **“JCE-Responde”**, Outlook y/o correos.

**PROPOSITO:**

Revisar, supervisar y gestionar todos los requerimientos recibidos a través del Programa **“JCE-Responde”**, Outlook y/o correos, teléfono. Además, de procurar que dichas solicitudes sean atendidas en un plazo no mayor de cinco días (5) laborables.

**ALCANCE:**

Abarca desde la revisión de las solicitudes de información expuestas por los ciudadanos (a), por vía electrónica hasta la recepción de las respuestas por parte de los interesados, así como la confirmación del mismo por este medio y sus debidos registros en nuestra base de datos estadística.

**OPERACIONES:**

**SECRETARIA Y ENCARGADA DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR VÍA ELECTRÓNICA, PROGRAMA “JCE-RESPONDE” Y OUTLOOK.**

- Revisa diariamente el funcionamiento y/o cuadro estadístico del programa **“JCE-Responde”**, procurando que los Departamentos mantengan a bajo nivel el porcentaje de **“Solicitudes no Respondidas”**.
- Se encarga de asistir a los responsables del programa **“JCE-Responde”**, de los distintos Departamentos de la JCE.



## **Junta Central Electoral**

*Garantía de Identidad y Democracia*

### ***Dirección de Acceso a la Información***

- Elabora los informes estadísticos adjunto a los análisis de los cuadros y gráficas de los resultados estadísticos en los diferentes periodos que requiera su superior inmediato.
- Supervisar y vigilar el seguimiento del protocolo de respuestas dado a los usuarios de esta importante herramienta de servicios.
- Procura que los requerimientos no sobrepasen los cinco (5) laborables para ser atendidos.
- Observa la actualización, instalación y buen funcionamiento del programa **“JCE-Responde”**, en los distintos Departamentos.
- Mantener el dinamismo entre los responsables del programa, coordinando reuniones con dicho personal cada vez que sea necesario.
- Canalizar las inquietudes y sugerencias de los encargados de dicho programa **“JCE-Responde”**, al encargado de la DAI.
- Compilar las estadísticas anuales reportadas por dicho programa ó sistema.
- Atiende con cortesía y amabilidad las inquietudes de los ciudadanos (a), por medio de las líneas telefónicas, y a su vez les orienta sobre el proceso para las solicitudes de información vía electrónica (Outlook).
- Debe tener amplios conocimientos de los diferentes procesos, servicios, disposiciones, reglamentaciones de nuestra institución, así como también el funcionamiento del portal Web, a fin de orientar y satisfacer los requerimientos de la colectividad nacional.
- Elabora, archiva y digitaliza todas las comunicaciones emitidas por esta Dirección a otros Departamentos.
- Escanea y archiva las comunicaciones recibidas por esta Dirección.
- Debe informar diariamente a su superior inmediato sobre el funcionamiento, directrices y operatividad de la Oficina.



## **Junta Central Electoral**

Garantía de Identidad y Democracia

### *Dirección de Acceso a la Información*

- Asiste a la Asistente y Encargada de las **“Solicitudes Presenciales”**, en todos los procesos administrativos de la Dirección y en caso de la ausencia de la Asistente, suple sus funciones.
- Mantiene el control y a la vez solicita los materiales gastables de la DAI.

### **TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO:**

**Auxiliar de la DAI, (Asiste al personal de esta Dirección de Acceso a la Información, en sus funciones).**

### **PROPOSITO:**

Dar soporte técnico al personal de la DAI, así como también, administrar el Sistema de Control de Documentos Interno de la Dirección, donde se registrarán todas las solicitudes de Información en sus diferentes rangos para fines de archivo. Además, de auxiliar al personal de esta Dirección de Acceso a la Información en sus respectivas funciones.

### **ALCANCE:**

Abarca desde el registro de las solicitudes de Información en el rango correspondiente y base estadística, hasta la digitalización de la misma. Así como, solucionar los inconvenientes técnicos menores y el auxilio en la recopilación de información, mensajería, recolección de datos estadísticos entre otros.

### **OPERACIONES:**

**AUXILIAR DE LA DAI (Asiste al personal de esta Dirección de Acceso a la Información, en las distintas funciones)**



**Junta Central Electoral**

Garantía de Identidad y Democracia

---

*Dirección de Acceso a la Información*

- Digitaliza las comunicaciones recibidas en la DAI.
- Archiva electrónicamente las informaciones que han sido entregadas a los ciudadanos (a), en la base de datos de la DAI.
- Da soporte técnico al personal de la DAI, en caso de inconvenientes menores.
- Contribuye con el mantenimiento del portal de Transparencia de la entidad (Escaneo de documentos y actualización de información).
- Asiste al personal de la DAI, en los distintos informes del proceso operativo de la Oficina, cuando son requeridos por ciudadanos, la gerencia, organizaciones y otros.
- Funge como auxiliar en la mensajería interna.

**TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO:**

**COORDINADOR/A DE BUZONES DE SUGERENCIAS.**

**PROPOSITO:**

**Recoger e inspecciona** los buzones de sugerencias instalados a nivel nacional, en las distintas instancias de la Junta Central Electoral.

**ALCANCE:**

Abarca desde la movilización a los distintos lugares donde se encuentran instalados los buzones de sugerencias de la Junta Central Electoral, hasta la recogida de los



*Dirección de Acceso a la Información*

volantes de sugerencias contenidos en los mismos, la clasificación, distribución entre los digitadores para su digitalización e indexación, así como la preparación de estadísticas y seguimiento de casos producto de esta actividad.

**OPERACIONES:**

- Trasladarse a las distintas instancias de la Junta Central Electoral para la supervisión y recogida de los buzones de sugerencias.
- Clasificación por zona y ubicación de los volantes de sugerencias para su posterior digitalización.
- Entregar de forma ordenada y clasificada, los volantes de sugerencias al digitador para su digitalización e indexación.
- Preparar los informes correspondientes a las rutas realizadas, plasmando sus observaciones y recomendaciones de las irregularidades encontradas en esta actividad.
- Preparar las estadísticas e informes de la ruta realizada, a los fines de ser remitidas a la honorable presidencia de la Junta Central Electoral y a las distintas Direcciones Generales de esta institución según corresponda (Registro Civil, Cedulación, Registro Electoral, Consultoría Jurídica, y demás instancias).
- Crear los tickets en el Sistema Jce-Responde, a los casos que necesiten de un seguimiento especial, y asignarlo a la instancia correspondiente.
- En coordinación con la secretaria de su área, deberá preparar las estadísticas trimestrales, anuales o las exigidas por esta Dirección de Acceso a la Información, a los fines de incorporarlas a los informes periódicos que se remiten a la Presidencia de la JCE.



**TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO:**

**MENSAJERO.**

**PROPOSITO:**

**Distribuir correspondencia y encomiendas, utilizando los medios adecuados, para cumplir con la entrega inmediata de las mismas.**

**ALCANCE:**

**OPERACIONES:**

**TAREAS:**

- Distribuye y entrega la correspondencia, oficios, memorándum, libros, periódicos, folletos, bultos, cheques y documentos varios entre las distintas dependencias a las cuales van dirigidas.
- Retira de las dependencias oficios, cheques, expedientes, memorándum y entrega a sus destinatarios.
- Fotocopia material académico y administrativo.
- Compagina y engrapa el material que le sea asignado.
- Embala material académico y administrativo.
- Lleva control de la correspondencia entregada en las diversas dependencias.
- Traslada artículos de oficina de una dependencia a otra, dentro de las instalaciones de la institución.
- Traslada material y equipo audiovisual a solicitud de sus superiores hacia el sitio indicado por éstos.
- Opera equipos de fax enviando correspondencia diversa a las diferentes dependencias de la institución.



*Dirección de Acceso a la Información*

- Colabora en cualquier eventualidad que se presente en su departamento, siguiendo instrucciones dadas por su superior inmediato.
- Mantiene limpio y en orden equipos y sitio de trabajo.
- Cumple con las normas y procedimientos de seguridad integral establecidos por la Organización.
- Realiza cualquier otra tarea a fin que le sea asignada.

**TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO:**

**DIGITADOR**

**PROPOSITO:**

Responsables del ingreso de información a la base de datos, y de la ejecución y control del proceso de consistencia; por lo que de su trabajo depende en muy buena medida el grado de calidad y oportunidad que se alcance.

**ALCANCE:**

**OPERACIONES:**

- Personalidad equilibrada y proactiva.
- Autoestima positiva.
- Capacidad de adaptación a los cambios.
- Habilidades comunicativas y escucha activa.
- Agilidad en la digitación
- Capacidad de observación
- Capacidad de análisis
- Disposición para trabajar en equipo.
- Tacto y prudencia para manejar situaciones diversas.
- Agudeza visual
- Ingreso de datos a la base de datos.



*Dirección de Acceso a la Información*

- Control de las inconsistencias encontradas en el grupo de formularios diligenciados.
- Previo al ingreso de los datos, se debe realizar una revisión general de los formularios, y solicitar al personal respectivo la asignación de los códigos a las variables que no lo tengan.
- La calidad de su trabajo es sumamente importante, de tal forma que se requiere de mucha precisión y rapidez, para que los resultados que se obtengan durante el procesamiento, sean de alta calidad y confiabilidad; razón por la cual se espera el mejor rendimiento y cumplimiento de sus actividades.
- Mantener al día los registros de control de digitación.
- Recibir los formularios de campo de manos del supervisor
- Velar por el adecuado funcionamiento del equipo de computación (microcomputadora, impresora, unidad de CD/DVD, papel, y cualquier otra herramienta a suministro necesario para realizar sus tareas) que se le asigne y notificar al responsable de procesamiento, técnicos o coordinadores de las situaciones que al respecto se le presenten.
- Entregar los equipos y la información que se obtuviere al finalizar el trabajo.
- Alterar la información de los formularios de campo o ingresar al sistema computarizado información diferente a la que se encuentra en el formulario.
- Divulgar, repetir o comentar la información de los formularios de campo, mostrar el formulario con datos, excepto a los supervisores y personal autorizado.

**TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO:**

**ENCARGADO DE INFORMACION CIUDADANA**

**PROPOSITO:**

Es el responsable de dirigir y supervisar el departamento de Información Ciudadana la cual se encarga de asistir a los ciudadanos y ciudadanas tanto por la vía telefónica como de forma presencial, en todas las inquietudes que los mismos expresen y en el seguimiento de los casos de servicios si lo hubiere.



**ALCANCE:**

Desde la supervisión y dirección del personal de Información Ciudadana, hasta la asistencia y satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas respecto a los servicios que ofrece la Junta Central Electoral, y procurar su entera satisfacción en la ayuda solicitada.

**OPERACIONES:**

- Asegurarse de que el personal bajo su dependencia asiste de manera efectiva y amable a los ciudadanos y ciudadanas.
- Mantener una comunicación abierta .
- Ser totalmente discretos con la información de los ciudadanos y ciudadanas que reciben sus servicios.
- Tener Amplio conocimiento de la estructura orgánica de la institución, sus funciones, servicios que ofrece a través de cada una de sus dependencias.
- Mantener constante comunicación con su superior inmediato.
- Rendir informes estadísticos cuando les sean requeridos por sus superiores.

**TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO:**

**OPERADOR INFORMACION CIUDADANA**

**PROPOSITO:**

Es el responsable de asistir a los ciudadanos y ciudadanas tanto por la vía telefónica como de forma presencial, en todas las inquietudes que los mismos expresen y en el seguimiento de los casos de servicios si lo hubiere.



**ALCANCE:**

Desde la recepción de llamadas o personalizada de los ciudadanos y ciudadanas que acceden al lugar de su competencia, en busca de orientación para la solución de casos particulares, respecto a los servicios que ofrece la Junta Central Electoral, hasta el seguimiento de casos de los mismos y procurar su entera satisfacción en la ayuda solicitada.

**OPERACIONES:**

- Atiende de forma, amable y efectivamente. Este operador no solo contesta las llamadas, toma nota y las deriva a las distintas instancias de la Junta Central Electoral en caso de ser necesario.
- Operar correctamente la central telefónica para que las transferencias sean rápidas y efectivas.
- Mantener un alto nivel de calidad en el servicio ofrecido.
- Ser totalmente discretos con la información de los ciudadanos y ciudadanas que reciben sus servicios.
- Tener Amplio conocimiento de la estructura orgánica de la institución, sus funciones, servicios que ofrece a través de cada una de sus dependencias.
- Asegurarse de que el encargado o jefe del departamento esté al tanto de los casos que necesiten alguna asistencia especial, por su complejidad o por que necesite algún procedimiento atípico.
- Lleva un registro de los casos atendidos para fines estadísticos o para futura referencia de los mismos.

**NORMAS VIGENTES:**

1.0 Las solicitudes de información pública se atenderán en la



*Dirección de Acceso a la Información*

Dirección de Acceso a la Información (DAI), de la Junta Central

Electoral (JCE).

- 2.0 El Director de la Dirección de Acceso a la Información (DAI), tendrá dedicación exclusiva a las tareas de la (DAI).
- 3.0 Cualquier conducta que violente, limite, impida, restrinja y obstaculice el derecho de acceso a la información constituirá para el funcionario una falta grave en el ejercicio de sus funciones.
- 4.0 Los funcionarios de la Junta Central Electoral tienen la obligación de proveer toda la información que se les requiera, en un plazo no mayor diez (10) laborales, a partir de la fecha de recibida la solicitud firmada por el Director de la Oficina.
- 5.0 No se podrá entregar respuestas a los ciudadanos (a), sin la previa autorización del superior inmediato, debiendo ser canalizadas a través de la DAI.
- 6.0 No podrá remitir al Encargado de alimentar el portal transparencia, ninguna declaración, ni nota informativa, sin la previa autorización del Director de Acceso a la Información (DAI).
- 7.0 No podrá entregar, ni publicar en el portal transparencia ninguna información sin la previa autorización del DAI.



## **Formularios de la Dirección de Acceso a la Información** **JCE**

- a. Formulario de Entrega Inmediata.
- b. Formulario de Solicitud de Información para Trámite.
- c. Formulario de Demostración de Entrega.
- e. Formulario Prórroga Excepcional para la Entrega de la Información.



**Junta Central Electoral**  
*Garantía de Identidad y Democracia*

---

*Dirección de Acceso a la Información*

# **ANEXOS**

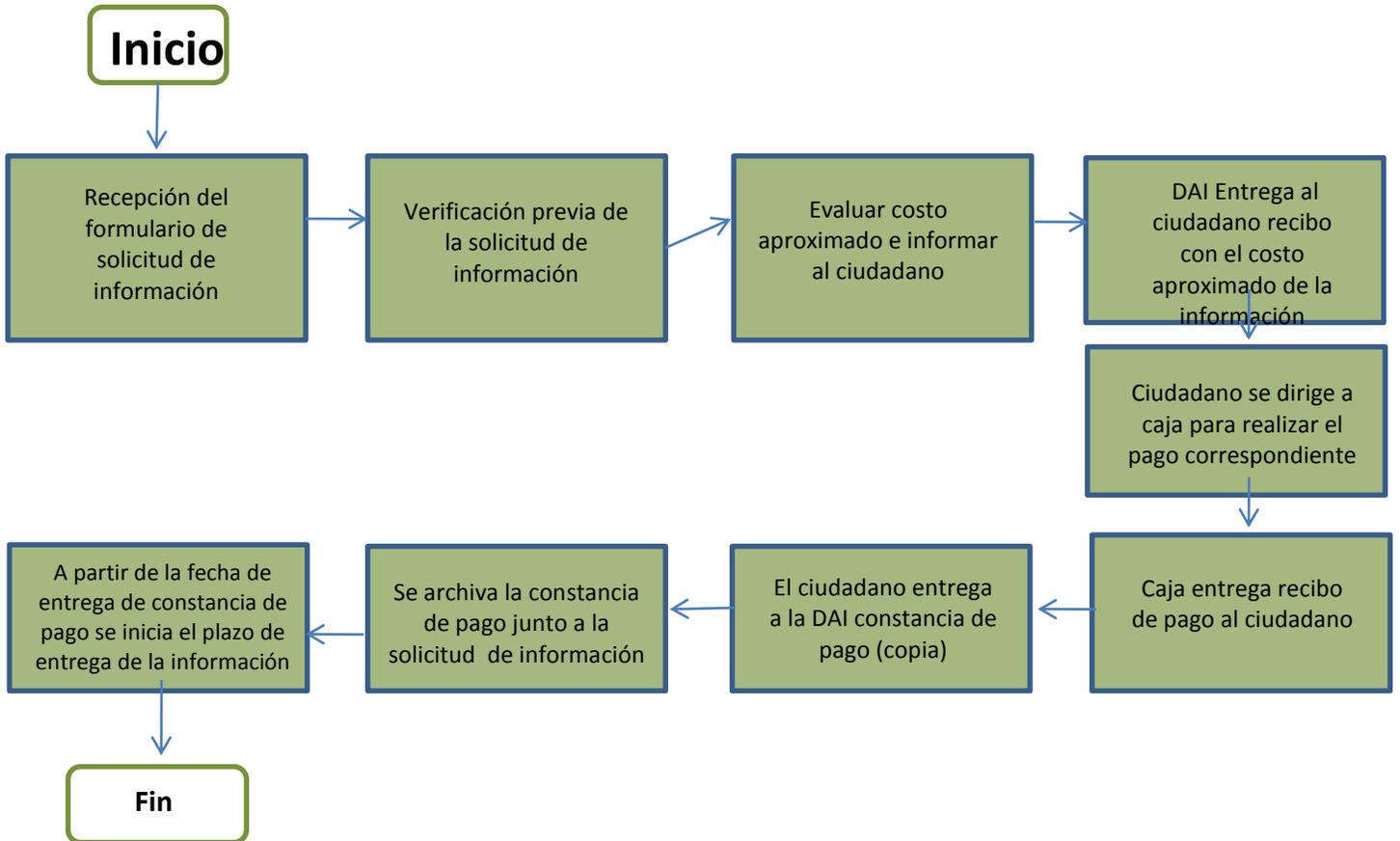


**PLAZOS ESTABLECIDOS POR LA LEY:**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PLAZO</b>	<b>CONDICIONES</b>
Satisfacer solicitud de Información	15 Días hábiles.  Prórroga de otros 10 días hábiles	<ol style="list-style-type: none"><li>1. A partir de la fecha del plazo correspondiente a la expedición de algún documento.</li><li>2. A partir del día hábil siguiente.</li><li>3. Se incluye el día del vencimiento.</li></ol>
Enviar solicitud de Información a la entidad competente	3 Días hábiles	<ol style="list-style-type: none"><li>1. A partir de la recepción de la solicitud.</li><li>2. Se incluye el día del vencimiento.</li></ol>
Comunicar al solicitante cuando la solicitud no tiene todos los datos	3 Días hábiles	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tres (3) días hábiles siguientes.</li><li>2. Se incluye el día del vencimiento.</li></ol>
Rechazo de la solicitud	5 Días hábiles	<ol style="list-style-type: none"><li>1. A partir de la recepción de la solicitud.</li><li>2. Se incluye el día del vencimiento.</li></ol>
Rechazo de la solicitud incompleta	10 Días hábiles	<ol style="list-style-type: none"><li>1. A partir de habersele comunicado acerca de su</li></ol>



		error. 2. Se 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 revolverá el recurso	15 Días hábiles	
Solicitante para completar recursos	5 Días hábiles después de notificado.	
Resolución por autoridad jerárquica superior	15 Días hábiles después de aclarar ó completar recursos.	
Recurso Tribunal Superior Administrativo	15 Días hábiles vencido el plazo correspondiente.	





## Junta Central Electoral

Garantía de Identidad y Democracia

*Dirección de Acceso a la Información*

Cuadro I: Costos de reproducción de la información solicitada según artículos 14 y 15 de la Ley No. 200-04, de Libre Acceso a la Información.

Descripción	Cantidad a pagar por el particular RD\$	Observación
Información en Disco Compacto CD	\$50.00 c/u	DAI
Información en Disco Compacto DVD	\$60.00 c/u	DAI
Primera fotostática Simple	\$10.00 c/u	DAI
Copia fotostática simple	\$2.00 c/u , más de 5 páginas	DAI
Impresión a Color	\$25.00 c/u	DAI
Impresión simple por página	\$10.00 c/u	DAI
Folders (más de 1)	\$10.00 c/u	DAI
Sobres manilas 8 ½ x 11(más de 1)	\$2.00 c/u	DAI
Sobres manilas 8 ½ x 14 (más de 1)	\$4.00 c/u	DAI