 PRO CONSUMIDOR <small>INSTITUTO DOMINICANO DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</small>	Utilización de plataforma 311	OAI-INS-01
	<i>Instructivo de Oficina de Libre Acceso a la Información</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 1 de 7

1. Propósito.

Establecer las pautas y lineamientos para garantizar el derecho de los ciudadanos a realizar Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias para que las mismas puedan ser canalizadas e investigadas a través de las direcciones y/o departamentos correspondientes, promoviendo la transparencia institucional ofreciendo un servicio permanente utilizando la línea 311, detallar los procedimientos que se llevan a cabo en la OAI,

2. Alcance.

Inicia con la recepción de la Denuncias, Quejas, Reclamaciones o Sugerencias pasando por la investigación, hasta dar respuesta de acuerdo a la reglamentación vigente y las políticas institucionales establecidas por la dirección ejecutiva de garantizar el uso eficiente de los plazos.

3. Términos y Definiciones.


Denuncia: En derecho procesal y administrativo, es la puesta en conocimiento de una noticia, aviso por escrito o de palabra, de la perpetración de un hecho constitutivo de delito o infracción administrativa ante la autoridad competente, ya sea esta el juez, el funcionario del ministerio público, policía u otro funcionario público. Dar a conocer el manejo corrupto, delictivo o inapropiado de una institución del Estado o funcionario público.

DIGEIG: Corresponde al acrónimo de Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.

Información Pública: Cualquier tipo de documentación financiera relativa al presupuesto público o proveniente de instituciones financieras del ámbito privado que sirva de base a una decisión de naturaleza administrativa, así como las minutas de reuniones oficiales. Art.6 LGLAJP.

LINEA 311, Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias: El Sistema 311 tiene por finalidad permitirle al Ciudadano registrar Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias a cualquier entidad o servidor del Gobierno de la República Dominicana, para que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes.

Elabora:	Revisa	Aprueba
Fanny Javier Analista de OAI	Anthony Chávez Enc. Desarrollo Institucional y Calidad en la gestión	Dr. Eddy Alcántara Director Ejecutivo
Firma:	Firma:	Firma:
Lic. Lucia Céspedes Enc. OAI	Firma:	Firma:
Fecha: 27/06/23	Fecha: 27/06/2023	Fecha: 23/06/2023

	Utilización de plataforma 311	OAI-INS-01
	<i>Instructivo de Oficina de Libre Acceso a la Información</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 2 de 7

Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI): Es un área física que se encuentra estructurada en las instituciones estatales, en donde el ciudadano puede ir a ejercer su derecho a saber; es una oficina de recepción, tramitación y entrega de las informaciones requeridas por cualquier persona o entidad que desee. Se implementa en cada institución del estado mediante el Decreto No. 130-05 con el objetivo de velar por el cumplimiento de la Ley General sobre Libre Acceso a la información Pública No. 200-04.

Portal de Transparencia: Apartado o sección de las páginas web gubernamentales es donde deben estar las informaciones disponibles al público.

Portal Único de Transparencia: A los fines de facilitar el más amplio acceso a la información pública, toda página web gubernamental deberá contar en el menú principal de la página de inicio con una división claramente visible identificada bajo el título de "Transparencia", el cual vinculará al Portal Único de Transparencia. transparencia.gob.do.

Queja: Expresión de disgusto, enfado o insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de particulares que llevan a cabo una función estatal. Presentar un desacuerdo o inconformidad con algún servicio prestado por parte del Estado.

Reclamación: Exigencia, petición o demanda de una compensación económica o resarcimiento de cualquier índole, por parte de un cliente o ciudadano, motivada a su juicio por incumplimientos derivados de un contrato previamente establecido, injusticias o incumplimientos de la ley o derechos.


Responsable de Acceso a la Información (RAI): Es la persona encargada de las operaciones de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública, con la finalidad de canalizar, gestionar y dar seguimiento a las informaciones públicas de la institución. También debe instruir, orientar y facilitar al ciudadano el acceso a la información pública. Es la conexión entre el ciudadano que solicita la información y la institución.

Sugerencia: Propuesta de una idea para que se tenga en consideración a la hora de hacer algo o cualquier propuesta para mejorar los servicios que presta el gobierno a la ciudadanía, a través de las Instituciones y sus servidores públicos.

4. Responsabilidades.

Dirección Ejecutiva, aprueba los recursos necesarios para el cumplimiento de este procedimiento y exige por su observancia. Autoriza la entrega de las copias no controladas.

Planificación y Desarrollo, vela por el cumplimiento de este procedimiento garantizando las capacitaciones necesarias para su comprensión. Aprueba el plan anual de documentación de Pro Consumidor, controla que el responsable de Calidad cumpla con sus tareas. Aprueba los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad o algunos generales de acuerdo al alcance que se establezca.

 <p>PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</p>	Utilización de plataforma 311	OAI-INS-01
	<i>Instructivo de Oficina de Libre Acceso a la Información</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 3 de 7

Gestión de la calidad, controla la documentación y su distribución, asigna los códigos, hace cumplir el ciclo de cada documento. Archiva, vela por las revisiones y aprobaciones, distribuye y recoge copias, destruye los documentos obsoletos, actualiza la base de datos, actualiza el Listado Maestro de Documentos. Asegura que los documentos controlados cumplan con los formatos establecidos en este procedimiento. Asegura que los documentos vigentes estén disponibles en los puestos de uso a través de la distribución adecuada. Vela por tener copia de los documentos externos que forman parte del sistema. Recomienda el nivel de aprobación que debe tener cada documento. Custodia el archivo de los documentos originales. Asegura que toda la documentación elaborada sea manejada según lo establecido en este procedimiento.

Direcciones y departamentos, cumplen con el suministro de información para repuesta al usuario según la necesidad en cada caso, cumpliendo el plazo establecido de ley (15 días), remitiendo la OAI.

Encargado (a) de Acceso a la información, asegurar el fiel cumplimiento de este procedimiento y las reglamentaciones pertinentes; así como las disposiciones emitidas por otros órganos rectores, gestionar y dar seguimiento al proceso de gestión de casos hasta concluir con el mismo.


Analista designado en la OAI, recibir, analizar y canalizar las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias, y su correcta gestión, garantizar que el ciudadano obtenga la respuesta en el tiempo oportuno.

Auxiliar/técnico administrativo, cargar en el sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias (Línea 311) las investigaciones realizadas que den respuesta a los casos recibidos, mantener los expedientes y plantillas de registros correctamente organizados y archivados.

Directores y/o Encargados Departamentales, dar respuestas fehacientes que satisfagan las denuncias, quejas, reclamaciones o sugerencias de los ciudadanos dentro del marco aplicable, según las normativas vigentes, remitiendo la OAI, cumpliendo el plazo establecido de ley (15 días).

5. Documentos de referencias.

- Ley General de Libre acceso a la información Pública número 200-04 LGLAIP
- Decreto 130-05: que aprueba el reglamento de aplicación de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No.200-04.
- Resolución 002-2021: Emitida por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)
- Decreto No. 694-09, que establece el sistema 311, Emitido por la presidencia de la República Dominicana

 PRO CONSUMIDOR <small>INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR</small>	Utilización de plataforma 311	OAI-INS-01
	<i>Instructivo de Oficina de Libre Acceso a la Información</i>	Versión: 01 Copia: ___ Página 4 de 7

- Guía de operaciones del sistema 311 de Atención Ciudadana para Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.

6. Medidas de seguridad

No aplica

7. Consideraciones Generales

Todo ciudadano tiene derecho a tener acceso a la Línea 311, la cual tiene como objetivo principal facilitar que el ciudadano pueda realizar una denuncia, queja, reclamación o sugerencia con solo marcar los dígitos 311 o accediendo a la dirección www.311.gob.do.


La Oficina de Libre Acceso a la Información del Instituto Nacional de Protección del Consumidor o Usuario Pro Consumidor, tiene el deber garantizarle al ciudadano que el proceso de recepción, canalización, seguimiento y resolución de los casos reportados o enviados a través del Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias, cumpla con los preceptos y políticas vigentes; así como fomentar la transparencia de los actos de los representantes de Pro Consumidor.

Todas las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias realizadas por un ciudadano son recibidas por el Sistema de Atención Ciudadana para Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, marcando línea 311 de Atención Ciudadana, también accediendo a la siguiente dirección: www.311.gob.do.

La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública es la unidad responsable de orientar al ciudadano sobre las vías y pasos correctos para hacer valer sus derechos y vías de acceso en el Sistema 311 de Atención Ciudadana para Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.

Toda persona tiene derecho a recibir las orientaciones correspondientes, por parte de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública sobre las características con las que cuenta el Sistema 311 de Atención Ciudadana para Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, las cuales se describen a continuación; así como cualquier otra información que requiera:

- **Vía telefónica:** Marcando 311 a través de una línea fija o móvil, de manera gratuita, desde cualquier parte del país, el ciudadano se pondrá en contacto con un representante de servicio especialmente entrenado para capturar la denuncia, queja, reclamación o sugerencia, en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes.
- **A través del portal de internet:** Accediendo a la dirección de Internet www.311.gob.do, el ciudadano puede registrar personalmente su denuncia, queja, reclamación y sugerencia de manera fácil y rápida con solo llenar los formularios correspondientes, las 24 hora del día, los 7 días de la semana.

	Utilización de plataforma 311	OAI-INS-01
	<i>Instructivo de Oficina de Libre Acceso a la Información</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 5 de 7


El Responsable de Acceso a la Información debe seguir el proceso de gestión de casos para los Representantes de Acceso a la Información (RAI) en cuanto a la apropiación de caso, según lo establecido en la Guía de Operaciones del Sistema 311 de Atención Ciudadana para Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, el cual se describe a continuación:

El tiempo máximo de solución de un caso no deberá exceder los 45 días calendario. El Ministerio de la Presidencia velará por el cumplimiento de este plazo.


Si el RAI necesita retroalimentación por parte del ciudadano para la solución o tramitación del mismo, pero los teléfonos suministrados son erróneos o inexistentes, se documentará este hecho en el apartado de notas del Sistema 311, indicándose un plazo de 10 días calendario para que el ciudadano suministre un número de contacto, pasado este plazo se procederá a cerrar el mismo, siempre que no exista otra vía de comunicación, como el email, esto se documentará en el área de notas. El ciudadano siempre podrá abrir un nuevo caso.

7.1 Descripción de las Actividades

No.	Actividades	Responsables
Trámite Investigación de Quejas, Reclamaciones o Sugerencias		
1	Recibe el caso enviado por el ciudadano y procede a verificar la clasificación, si es denuncia, queja, reclamación y sugerencia, según sea, remite al área correspondiente para fines de investigación. Dentro de 48 horas debe redactar una respuesta o cambiar el estado del mismo. Si es necesario tramitar el caso a un departamento en específico, colocar en el área de "notas" la información referente al Departamento al que fue asignado el caso e indicar si la solución es mediata o inmediata.	Responsable de la Oficina de Libre Acceso a la Información

	Utilización de plataforma 311	OAI-INS-01
	<i>Instructivo de Oficina de Libre Acceso a la Información</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 6 de 7

2	<p>Recibe la denuncia, queja, reclamación o sugerencia por parte la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública y procede a coordinar una investigación sobre los hechos establecidos por el ciudadano; según la complejidad del caso, de acuerdo a las indagaciones realizadas, el resultado puede ser remitido a la OAI de manera mediata o inmediata, tomando en consideración los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La solución inmediata será en un máximo de 5 días calendarios, prorrogables por igual número de días, si lo amerita. • La solución mediata será de un máximo de 30 días, prorrogables por 15 días más, si lo amerita. • Notifica por escrito a la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública, respecto de los avances de la investigación realizada sobre el caso. 	<p>Director y/o Encargado Departamental</p>
3	<p>En coordinación con el o /la encargada de la Oficina de Libre Acceso a la Información, recibe y organiza la investigación realizada, verifica que éstas correspondan a la denuncia, queja, reclamación o sugerencia realizada por el ciudadano.</p> <p>Remite las informaciones con los detalles de la investigación al Auxiliar para a dar respuesta al ciudadano, vía los canales previamente establecidos. De igual forma debe insertar en el área de “Notas” la información de seguimiento, respuesta o solución al caso según corresponda</p>	<p>Analista designado OAI</p>
4	<p>Recibe las informaciones generadas de la investigación llevada a cabo referente al caso enviado por el ciudadano y procede a dar respuesta a través del Sistema de Atención al Ciudadana para Auxiliar Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (Línea 311).</p> <p>Elabora un expediente con los datos generados y archiva en el lugar correspondiente, especificando que ésta es una solicitud que fue respondida, por lo que coloca estatus cerrado en menos de 45 días.</p>	<p>Técnico/auxiliar de la OAI</p>

 <p>PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR</p>	Utilización de plataforma 311	OAI-INS-01
	<i>Instructivo de Oficina de Libre Acceso a la Información</i>	Versión: 01 Copia: _____ Página 7 de 7

8. Formularios

Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones



QUEJAS & RECLAMACIONES

Nombre: _____ Apellido: _____

Calle: _____ Ciudad: _____ País: _____

Teléfono: _____ Correo: _____ Código Postal: _____

Fecha de nacimiento: _____ Sexo: _____ Profesión: _____ Ocupación: _____

Detalle de la Queja o Reclamación

Descripción: _____

Referencia de la Queja o Reclamación: _____

Nota

Fecha de creación: _____ Fecha de actualización: _____

9. Control de cambios

No.	Cambio	Fecha	Nombre y Firma