

 PRO CONSUMIDOR INSTITUTO VENEZOLANO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	Plataforma 311	OAI-INS-OI
		Versión: 00
		Fecha Emisión: 14/7/2026
		Fecha Actualización: N/A
	Oficina de Libre Acceso a la Información	Página 1 de 4

1. Introducción

Este instructivo establece los lineamientos para la recepción, clasificación, canalización, seguimiento, respuesta y cierre de las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias gestionadas a través del Sistema 311 en Pro Consumidor, a fin de garantizar una atención oportuna, trazable, transparente y conforme al marco legal aplicable.

2. Objetivo General

Establecer pautas claras para la gestión de los casos recibidos mediante la Línea 311 y asegurar que cada denuncia, queja, reclamación o sugerencia sea tramitada, investigada y respondida dentro de los plazos y controles establecidos.

2.1. Objetivo Específico

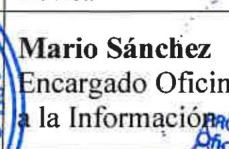
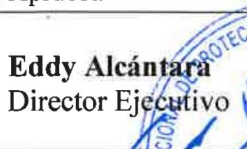
1. Orientar al personal de la OAI sobre el uso correcto del Sistema 311.
2. Estandarizar la recepción, clasificación, canalización, seguimiento y respuesta de los casos.
3. Garantizar la trazabilidad documental y el resguardo de los expedientes generados.
4. Asegurar el cumplimiento de los plazos, responsabilidades y controles aplicables.

3. Alcance

Aplica a la Oficina de Libre Acceso a la Información, a las direcciones y departamentos que deban investigar o responder casos, y al personal administrativo que registra, actualiza y archiva las actuaciones vinculadas al Sistema 311. Inicia con la recepción del caso en la plataforma y concluye con la emisión de la respuesta, el registro de cierre y el archivo del expediente correspondiente.

4. Términos y Definiciones

- 4.1. **Denuncia:** comunicación mediante la cual una persona pone en conocimiento hechos presuntamente irregulares, delictivos, corruptos o contrarios al interés público para su verificación por la autoridad competente.
- 4.2. **DIGEIG:** Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
Información pública: toda información contenida en actos, documentos, expedientes, estadísticas, registros, decisiones, comunicaciones y cualquier otro soporte bajo control de la institución, conforme al marco legal aplicable.
- 4.3. **Línea 311 / Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias:** plataforma oficial habilitada por el Estado

Elabora	Revisa	Aprueba
 Kelvin Rondón Depto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	 Mario Sánchez Encargado Oficina de Libre Acceso a la Información	 Eddy Alcántara Director Ejecutivo
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 14/7/2026	Fecha: 14/7/2026	Fecha: 15/7/2026

 PRO CONSUMIDOR I-ST TMD: NOLAS DE edTfoan SE ICE: anuclllo an 0 14501705	Plataforma 311	OAI-INS-01
		Versión: 00
		Fecha Emisión: 14/7/2026
		Fecha Actualización: N/A
	Oficina de Libre Acceso a la Información	Página 2 de 4

dominicano para que la ciudadanía registre denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias y estas sean canalizadas a la institución correspondiente.

- 4.4. **Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI):** unidad responsable de orientar, recibir, canalizar y dar seguimiento a las solicitudes y casos vinculados al acceso a la información y al Sistema 311 dentro de la institución.
- 4.5. **Portal de Transparencia:** sección del portal web institucional donde se publica información de oficio para consulta ciudadana.
- 4.6. **Portal Único de Transparencia:** espacio normalizado al que debe vincularse la sección Transparencia de los portales gubernamentales.
- 4.7. **Queja:** manifestación de inconformidad respecto de la conducta, trato, actuación o servicio recibido de una entidad o servidor público.
- 4.8. **Reclamación:** petición formal mediante la cual una persona exige corrección, reparación, compensación o solución frente a una actuación, omisión o incumplimiento.
- 4.9. **Responsable de Acceso a la Información (RAI):** servidor designado para administrar la OAI y coordinar la gestión de los casos y solicitudes que se tramitan por la institución.
- 4.10. **Sugerencia:** propuesta orientada a mejorar servicios, procesos, canales de atención o actuaciones institucionales.
- 4.11. **Denuncia:** narración o puesta en conocimiento de hechos que constituyen presuntas irregularidades, infracciones administrativas o actuaciones indebidas, presentada ante la autoridad competente para su conocimiento y tramitación.

kit

4/6

5. Responsables

- El/la Director(a) Ejecutivo(a) es responsable de aprobar este instructivo.
- El/la Director(a) del Área es responsable de revisar este instructivo.
- El/la Encargado(a) del Área es el/la responsable de definir, implementar, mantener y velar por el cumplimiento de este instructivo.
- Todo el personal, según su ámbito de acción, es responsable de cumplir e implementar este instructivo.

6. Base Legal / Referencias

- Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04.
- Decreto No. 130-05 y el Reglamento de aplicación de la Ley No. 200-04.
- Resolución No. 002-2021, emitida por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
- Decreto No. 694-09, que establece el Sistema 311.
- Guía de Operaciones del Sistema 311 de Atención Ciudadana para Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.



 PRO CONSUMIDOR I-811 TITULO: Normas de etiquetado de los productos de consumo	Plataforma 311	OAI-INS-01
		Versión: 00
		Fecha Emisión: 14/7/2026
		Fecha Actualización: N/A
	Oficina de Libre Acceso a la Información	Página 3 de 4

- Ley No. 358-05, General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario.
- ISO 37001:2025 Sistema de Gestión Antisoborno.
- ISO 37301:2021 Sistema de Gestión de Cumplimiento.
- Normas Básicas de Control Interno NOBACI.

7. Aplicaciones o Herramientas Informáticas

- Sistema 311 de Atención Ciudadana.
- Correo electrónico institucional.
- Portal de Transparencia y Portal Único de Transparencia, cuando aplique.

8. Desarrollo de Contenido

- 8.1. Recibir el caso remitido por el Sistema 311 y verificar la clasificación registrada como denuncia, queja, reclamación o sugerencia. El estatus del caso deberá cambiar de “Abierto” a “En Proceso” dentro de las 48 horas de su creación. Responsable directo: Encargado(a) de Acceso a la Información.
- 8.2. Analizar la naturaleza del caso y determinar el área responsable de investigar o emitir respuesta, dejando constancia de la asignación y de las notas de seguimiento en el sistema. Responsable directo: Encargado(a) de Acceso a la Información.
- 8.3. Canalizar el caso al director o encargado departamental competente para la investigación y respuesta, respetando los plazos internos y legales aplicables. Responsable directo: Encargado(a) de Acceso a la Información.
- 8.4. Investigar los hechos y remitir a la OAI una respuesta fehaciente, suficiente y documentada, indicando si la solución es inmediata o mediata y reportando avances cuando corresponda. Responsable directo: Director(a) y/o Encargado(a) Departamental.
- 8.5. Organizar y revisar la respuesta recibida para verificar su correspondencia con el caso planteado por el ciudadano y su coherencia con el marco legal y normativo aplicable. Responsable directo: Encargado(a) de Acceso a la Información.
- 8.6. Registrar en el área de notas del Sistema 311 el seguimiento, los avances, las aclaraciones requeridas y la respuesta final del caso. Responsable directo: Analista designado en la OAI.
- 8.7. El proceso de atención a las quejas y reclamaciones podrá ser de solución mediata o inmediata. La solución inmediata será en un máximo de 5 días calendario, prorrogables por igual número de días si lo amerita. La solución mediata, un máximo (30 días, prorrogables por 15 días más si lo amerita conforme a la guía de Guía de Operaciones del Sistema 311), y gestionar el cierre conformerá guía operativa vigente. Responsable directo: Encargado(a) de Acceso a la Información.



 PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	Plataforma 311	OAI-INS-01
		Versión: 00
		Fecha Emisión: 14/7/2026
		Fecha Actualización: N/A
	Oficina de Libre Acceso a la Información	Página 4 de 4

- 8.8. Cargar la respuesta final en el Sistema 311 dentro del plazo aplicable y comunicar el cierre del caso por los canales habilitados. Responsable directo: Auxiliar o Técnico Administrativo de la OAI.
- 8.9. Conformar el expediente físico o digital con los datos del caso, la investigación, las evidencias y la respuesta emitida, y archivarlo de forma organizada y trazable. Responsable directo: Encargado(a) de Acceso a la Información.
- 8.10. Dar seguimiento periódico a los casos abiertos para asegurar su cierre oportuno, la integridad del expediente y el cumplimiento de los tiempos máximos establecidos. Responsable directo: Encargado(a) de Acceso a la Información.
- 8.11. Registrar los detalles del caso, así como los datos del usuario dentro de la matriz de registro y control interno de las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas a través del 311.

9. Formularios

Código	Nombre	Almacenado	Tiempo Retención
OAI-FO-06	Matriz de Registro y Seguimiento a Quejas, Reclamaciones y Sugerencias	Digital	3 años

10. Documentos Relacionados

- Guía de Operaciones del Sistema 311.
- Código de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, cuando aplique.
- Ley 200-04
- Decreto 486-12

11. Control de Cambios

Versión	Fecha	Breve Descripción del Cambio
0	Julio 2026	Creación del Documento

12. Anexos

- N/A.

