

 PRO CONSUMIDOR INSTITUCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	Manual de Validación y Tramitación de Solicitudes de Información Pública	OAI-MAN-01
		Versión: 00
		Fecha Emisión: 14/7/2026
		Fecha Actualización: N/A
	Oficina de Libre Acceso a la Información	Página 1 de 6

1. Introducción

La Constitución de la República Dominicana, en su artículo 49, numeral 1, reconoce el derecho fundamental de toda persona al libre acceso a la información pública. En consonancia con ese mandato, la Ley No. 200-04, su Reglamento de Aplicación aprobado mediante el Decreto No. 130-05, la Ley No. 247-12, la Ley No. 107-13 y la Resolución DIGEIG No. 002-2021 establecen el marco que rige la recepción, validación, tramitación y entrega de información pública por parte de las instituciones del Estado.

En cumplimiento de ese marco, Pro Consumidor mantiene este manual como guía para la gestión de las solicitudes de información pública a través de la Oficina de Acceso a la Información. El documento describe los lineamientos, roles, controles, registros y mecanismos de seguimiento requeridos para asegurar respuestas completas, veraces, oportunas y trazables, así como la actualización de los archivos y del Subportal de Transparencia conforme a la normativa vigente.

2. Objetivo General

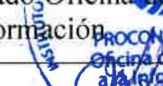
Establecer los lineamientos para la validación y tramitación de solicitudes de información pública en Pro Consumidor, garantizando una gestión oportuna, transparente, verificable y alineada con la normativa aplicable.

2.1 Objetivo Específico

- Precisar los roles y responsabilidades de las personas que intervienen en la recepción, validación, gestión, respuesta y archivo de las solicitudes de información pública.
- Estandarizar las actividades de la OAI para fortalecer la trazabilidad documental, el control de plazos y la calidad de las respuestas suministradas a la ciudadanía.
- Integrar los controles necesarios para asegurar el cumplimiento de la Ley No. 200-04, su Reglamento de Aplicación, la normativa de transparencia vigente y los criterios de control interno y cumplimientos aplicables a Pro Consumidor.

3. Alcance

Este manual aplica desde la recepción de solicitudes de información pública procedentes de la ciudadanía, pasando por la verificación del cumplimiento de los requisitos de la solicitud, la gestión de la información con el área generadora o administradora, la validación de la respuesta, la preparación del acuse de recibo y el seguimiento del trámite, hasta concluir con el envío de la información solicitada, el cierre del caso en el SAIP y la actualización de los archivos de la OAI.

Elabora	Revisa	Aprueba
Kelwin 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 INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	Manual de Validación y Tramitación de Solicitudes de Información Pública	OAI-MAN-OI
		Versión: 00
		Fecha Emisión: 14/7/2026
		Fecha Actualización: N/A
	Oficina de Libre Acceso a la Información	Página 2 de 6

4. Términos y Definiciones

- **DIGEIG:** Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- **Información pública:** cualquier tipo de documento, dato o contenido, de cualquier fuente o fecha, que no sea confidencial o reservado y que se encuentre en poder de una institución pública.
- **Mapa del sitio:** orden en que se dispone la información dentro del Subportal de Transparencia, conforme a la resolución aplicable.
- **Oficina de Acceso a la Información (OAI):** dependencia responsable de recibir, tramitar y canalizar las solicitudes de acceso a la información pública, así como de orientar a la ciudadanía sobre el ejercicio de este derecho.
- **Oficio:** comunicación escrita expedida por una oficina pública para tratar asuntos relacionados con el servicio o con las dependencias del Estado.
- **Órgano rector:** Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), responsable de establecer criterios de estandarización y supervisión en materia de transparencia.
- **SAIP:** Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública.
- **Solicitante:** persona física o jurídica que requiere información pública relativa a la institución.
- **Subportal de Transparencia:** espacio dentro del portal web institucional destinado a la publicación permanente de información pública conforme a la normativa vigente.
- **Transparencia:** principio de gestión pública que exige que la información sea completa, veraz, adecuada y oportuna.
- **Usuario:** persona que consulta, consume o utiliza un recurso o servicio de información.
- **Webmáster:** persona responsable del mantenimiento y administración del portal web institucional.

5. Responsables

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

6. Base Legal / Referencias

- Ley No. 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública.
- Decreto No. 130-05, que aprueba el Reglamento de Aplicación de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.
- Ley No. 247-12, Orgánica de la Administración Pública.
- Ley No. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.

 PRO CONSUMIDOR L'ATTITO MICON41 C1 P40T(7)CISN CC ni HJFC2MCS D<1 mVIMIBH	Manual de Validación y Tramitación de Solicitudes de Información Pública	OAI-MAN-OI
		Versión: 00
		Fecha Emisión: 14/7/2026
		Fecha Actualización: N/A
	Oficina de Libre Acceso a la Información	Página 3 de 6

- Resolución DIGEIG No. 002-2021, que crea el Portal Único de Transparencia y establece las políticas de estandarización de las divisiones de transparencia.
- Lincamientos y formularios vigentes del SAIP.
- ISO 37001:2025, Sistemas de gestión antisoborno.
- ISO 37301:2021, Sistemas de gestión de compliance.
- NOBACI, en lo relativo a control interno, documentación, trazabilidad, supervisión y archivo.

7. Aplicaciones o Herramientas Informáticas

- Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).
- Subportal de Transparencia de Pro Consumidor.
- Correo electrónico institucional.
- Portal web institucional.

8. Desarrollo de Contenido

8.1 Lincamientos generales

8.1.1 La Oficina de Libre Acceso a la Información de Pro Consumidor, en cumplimiento de la Ley No. 200-04 y su Reglamento de Aplicación, es la unidad responsable de recibir, tramitar y entregar oportunamente la información pública solicitada por la ciudadanía.

8.1.2 La solicitud de información debe realizarse mediante el formulario de solicitud de información pública o por cualquier otro documento elaborado por la persona interesada, siempre que contenga, al menos, el nombre completo y calidad del solicitante, la descripción clara y precisa de la información requerida, la identificación de la autoridad pública que la posee, la motivación de la solicitud y el lugar o medio para recibir la respuesta.

8.1.3 La OAI debe orientar a la ciudadanía sobre las diferentes vías disponibles para requerir información pública y asistir a quienes presenten limitaciones para formalizar la solicitud.

8.1.4 Todas las solicitudes recibidas por vía presencial, escrita, electrónica, por el correo: transparencia@proconsumidor.gob.do o por cualquier otro medio habilitado deberán ser registradas y gestionadas por la OAI. La respuesta deberá ser suministrada por el medio indicado por la persona solicitante o por el medio institucional disponible que garantice constancia, trazabilidad y acceso efectivo a la información, conforme a la Ley No. 200-04 y su Reglamento de Aplicación.

8.1.5 La OAI dispone de un plazo de quince (15) días hábiles para ofrecer respuesta[^], sin perjuicio de las prórrogas excepcionales (hasta 10 días hábiles) contempladas en la N D[?] normativa vigente.

8.1.6 El derecho de acceso a la información es gratuito, salvo cuando se J^quiera reproducción de documentos o soportes, en cuyo caso Pro Consumidor pQI®/apycar tasas administrativas razonables, sin afectar el ejercicio del derecho de ac^psq.



 PRO CONSUMIDOR INSTITUTO VENEZOLANO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR INSTITUTO VENEZOLANO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	Manual de Validación y Tramitación de Solicitudes de Información Pública	OAI-MAN-OI
		Versión: 00
		Fecha Emisión: 14/7/2026
		Fecha Actual ización: N/A
	Oficina de Libre Acceso a la Información	Página 4 de 6

8.2 Recepción y validación de la solicitud

8.2.1 Recibir la solicitud de requerimiento de información y verificar que los datos estén completos y legibles. Esta actividad puede ser ejecutada por la persona encargada del Departamento de Acceso a la Información Pública, el técnico de acceso a la información o el personal de apoyo autorizado.

8.2.2 Registrar la solicitud en el Portal Único de Acceso a la Información Pública (SAIP) u otros medios habilitados, cuando la solicitud haya sido recibida por vía física, correo electrónico, teléfono u otro canal autorizado.

8.2.3 Enviar el acuse de recibo al solicitante por el SAIP o por la vía correspondiente, informando que la solicitud será atendida dentro de los plazos establecidos por la ley, salvo que la información pueda remitirse de forma inmediata.

8.2.4 Orientar al solicitante sobre la fuente, el lugar y la forma de acceso cuando la información ya se encuentre disponible al público en la web o en otro medio oficial, dejando constancia de la respuesta suministrada y archivando el soporte correspondiente.

8.2.5 Notificar por escrito, mediante acto administrativo o formulario aplicable, cuando la solicitud deba ser rechazada, explicando de forma motivada las razones legales que sustentan la decisión.

KR

8.3 Gestión de la solicitud con la unidad departamental competente

8.3.1 Remitir la solicitud al departamento generador o administrador de la información para que verifique su disponibilidad, determine la factibilidad de entrega y gestione la preparación de la respuesta en plazo de ley.

8.3.2 Notificar a la OAI cuando la información solicitada sea inexistente, cuando se requiera autorización de la Dirección Ejecutiva o cuando resulte necesario aplicar una prórroga excepcional para su entrega.

8.3.3 Informar formalmente a la OAI, dentro del plazo aplicable, si la información puede ser suministrada, si debe ser completada, si debe ser remitida a otro organismo competente o si se configura alguna causal de reserva o rechazo prevista en la normativa.

8.3.4 Remitir la información preparada con firma y sello del responsable de la información, de la Máxima Autoridad Ejecutiva o de la persona autorizada, cuando corresponda.

SK

8.4 Seguimiento, validación y entrega de la respuesta

8.4.1 Dar seguimiento al departamento correspondiente para asegurar que la respuesta se prepare dentro del plazo legal y que la documentación remitida esté completa, clara y coherente con la solicitud original.

8.4.2 Validar la información recibida del área competente antes de su entrega al solicitante, verificando integridad, pertinencia, legibilidad, consistencia y cumplimiento de las disposiciones legales aplicables.



 PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	Manual de Validación y Tramitación de Solicitudes de Información Pública	OAI-MAN-OI
		Versión: 00
		Fecha Emisión: 14/7/2026
		Fecha Actualización: N/A
	Oficina de Libre Acceso a la Información	Página 5 de 6

- 8.4.3 Entregar la respuesta al ciudadano por la vía disponible o solicitada, cargar el cierre o avance correspondiente en el SAIP y generar la constancia de respuesta o manejo aplicable.
- 8.4.4 Registrar en la matriz de seguimiento los datos detallados de la solicitud de información recibida y tramitada, así como del solicitante.
- 8.4.5 Archivar el expediente de la solicitud con todos los soportes generados durante el trámite, incluyendo solicitud, acuses, remisiones, prórrogas, rechazos, respuestas y constancias de entrega.
- 8.4.6 Mantener el archivo físico o digital de las solicitudes recibidas, los trámites realizados y los costos asociados a la búsqueda y reproducción de la información, con criterios de orden, trazabilidad y conservación documental.

8.5 Casos especiales y controles de cumplimiento

- 8.5.1 Requerir al solicitante que complete o corrija la solicitud cuando los datos estén incompletos o insuficientes. Si la persona no obtempera al requerimiento dentro del plazo legal, la solicitud podrá cerrarse conforme a la normativa.
- 8.5.2 Remitir la solicitud al organismo competente cuando la información requerida no sea competencia de Pro Consumidor, dejando constancia de la remisión realizada. KR
- 8.5.3 Gestionar la prórroga excepcional cuando circunstancias justificadas (como el volumen, complejidad, localización, validación o consolidación de la información solicitada, no sea posible responder dentro del plazo ordinario) dificulten la entrega de la información dentro del plazo ordinario, notificando al solicitante antes del vencimiento del término legal. SE
- 8.5.4 Someter a la Dirección Ejecutiva, los casos en que exista duda sobre la clasificación, reserva o denegación de la información solicitada.
- 8.5.5 Publicar y mantener actualizadas en el Subportal de Transparencia las informaciones de publicación obligatoria, conforme a la normativa vigente y a los lineamientos del órgano rector.
- 8.5.6 Aplicar controles de integridad, confidencialidad, trazabilidad y archivo sobre la documentación generada en el proceso, a fin de mitigar riesgos de pérdida, alteración, ocultamiento indebido o entrega improcedente de información.

9. Formularios

Código	Nombre	Almacenado	Tiempo Retención
OAI-FO-03	Solicitud De Prórroga Excepcional	Físico/Digital	2 años
OAI-FO-04	Rechazo de solicitud de acceso a la información	Físico/Digital	2 años
OAI-FO-05	Matriz de Registro y Seguimiento a Solicitudes de Información	Digital	2 años
OAI-FO-07	Solicitud de Información Pública	Físico/Digital	2 años



 PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	Manual de Validación y Tramitación de Solicitudes de Información Pública	OAI-MAN-OI
		Versión: 00
		Fecha Emisión: 14/7/2026
		Fecha Actualización: N/A
	Oficina de Libre Acceso a la Información	Página 6 de 6

10. Documentos Relacionados

- N/A

11. Control de Cambios

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

12. Anexos

- N/A

