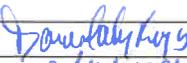
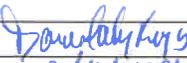


 <b>PRO CONSUMIDOR</b> <small>INSTITUCIÓN NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR</small>	Manual de Procedimientos de la OAI	OAI-MAN-01
	<i>Manual de la OAI</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 1 de 17

## *Manual de Procedimientos de la OAI*

### *Oficina de Acceso a la Libre Información Pública (OAI)*

Elabora:	Revisa	Aprueba
<b>Ing. Erick Sánchez</b> Analista de Calidad	<b>Lic. Darislady Reyes</b> Enc. Planificación y Desarrollo	<b>Dr. Eddy Alcántara</b> Director Ejecutivo
Firma: 	Firma: 	Firma: 
<b>Lic. Lucía Céspedes</b> Enc. OAI		
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 30/08/2021	Fecha: 30/08/2021	Fecha: 30/08/2021

 <b>PRO CONSUMIDOR</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR</small>	Manual de Procedimientos de la OAI	OAI-MAN-01
	<i>Manual de la OAI</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 2 de 17

## Contenido

<b>I. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>A. Objetivo del Manual: .....</b>	<b>3</b>
<b>II. Procedimiento .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Propósito .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Alcance: .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Términos y Definiciones: .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Documentos de referencia: .....</b>	<b>5</b>
<b>5. Responsabilidades: .....</b>	<b>5</b>
<b>6. Medidas de seguridad .....</b>	<b>6</b>
<b>7. Consideraciones Generales: .....</b>	<b>6</b>
<b>7.1 Descripción de Actividades .....</b>	<b>8</b>
<b>8. Formulario .....</b>	<b>10</b>
<b>9. Control del Cambios .....</b>	<b>11</b>
<b>10. Anexos .....</b>	<b>11</b>
<b>III. Fichas de Procesos .....</b>	<b>16</b>
<b>FICHA DE PROCESOS .....</b>	<b>16</b>

 <b>PRO CONSUMIDOR</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</small>	Manual de Procedimientos de la OAI	OAI-MAN-01
	<i>Manual de la OAI</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 3 de 17

## I. Introducción

La Constitución Dominicana en su artículo 49, numeral 1, concibe los asientos para el ejercicio del derecho básico al libre acceso a la información, Cuando instaura que “este derecho comprende buscar, investigar, recibir y difundir información de todo tipo, de carácter público, por cualquier medio, (...)”.

El derecho de la ciudadanía a requerir y recibir información completa, veraz, apropiada y pertinente de cualquier órgano del Estado Dominicano se encuentra regularizado por la Ley General de libre Acceso a la Información Pública, núm. 200-04, su reglamento de aplicación contenido en el decreto Núm. 130-05, la Ley Orgánica de la administración pública, núm. 247-12 y la Ley de Derechos de las personas en sus relaciones con la Administración y de procedimientos Administrativos, núm. 107-13.

Es por esto que, el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), mediante este documento da cumplimiento a lo establecido en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y su Reglamento.

Este Manual describe el objetivo, alcance, definiciones, políticas de los procedimientos, documentos de referencia y definiciones. Este documento se ha adecuado y ajustado estrictamente a las disposiciones de la citada Ley, su Reglamento y Resolución DIGEIG No. 002-2021 que crea el Portal Único de Transparencia y establece las nuevas políticas de estandarización de las divisiones de transparencia, la cual deroga la anterior No.1-2018.

A continuación, los procedimientos de:

Atención presencial a las solicitudes de acceso a la información  
 Atención a las solicitudes recibidas a través del SAIP  
 Atención a las solicitudes recibidas vía telefónica  
 Rechazo de la gestión de acceso a la información pública  
 Actualización del Sub-Portal de Transparencia

### A. Objetivo del Manual:

- Detallar los procedimientos que se llevan a cabo en la OAI, describiendo el rol que desempeñan cada uno de los colaboradores que intervienen en los procesos. Así como los documentos necesarios para el correcto desempeño de cada una de las actividades.
- Establecer los lineamientos que deberán observarse en la OAI.
- Precisar los procedimientos de la OAI para establecer responsabilidades.
- Ayudar a institucionalizar y hacer efectivos los procedimientos.

 <b>PRO CONSUMIDOR</b> <small>LEY GENERAL DE PROTECCIÓN  DE LOS INTERESSES DEL CONSUMIDOR</small>	Manual de Procedimientos de la OAI	OAI-MAN-01
	<i>Manual de la OAI</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 4 de 17

## II. Procedimiento

### 1. Propósito

Impulsar y mantener una cultura de transparencia que contribuya a fortalecer la relación de los clientes ciudadanos con la institución, ofreciendo informaciones completas, veraces y oportunas relativas al quehacer institucional; tal como lo especifica el art. 7, párrafo IV de la citada Ley que obliga a cada órgano o entidad de garantizar una gestión eficiente a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI).

### 2. Alcance:

Este manual aplica desde la recepción de solicitudes de información pública procedentes de la ciudadanía. Hace seguimiento de verificación de cumplimiento de los requisitos generales de las solicitudes recibidas, gestión de la información solicitada con el departamento generador o administrador de la misma, validación de la información a enviar al ciudadano solicitante y preparación de acuse de recibo. Concluye con el envío de la información pública solicitada y la actualización de los archivos de la OAI, con la documentación resultante de las solicitudes atendidas.

### 3. Términos y Definiciones:

**DIGEIG:** Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.

**Información Pública:** Es cualquier tipo de documento de cualquier fuente o fecha, que no sea confidencial o reservada en poder de una institución pública.

**Mapa del Sitio:** Es el orden en que se dispone la información en el Sub-Portal de Transparencia establecida en la Resolución para tales fines.

**Oficina de Acceso a la Información (OAI):** Es un mandato de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-01 y el Decreto No. 130-05 que crea el Reglamento de aplicación de dicha ley, con el objetivo de apoyar a entidades y personas tanto públicas como privadas en cuanto a las informaciones solicitadas.

**Oficio:** Comunicación escrita expedida por una oficina pública que trata de asuntos relacionados con el servicio público en las dependencias del Estado.

**Órgano Rector:** Refiérase a la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), que es la dependencia del estado dominicano responsable de asegurar la estandarización de las informaciones en los Portales Web de las instituciones gubernamentales, entre otras atribuciones.

 <b>PRO CONSUMIDOR</b> <small>INSTITUTO VENEZOLANO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR</small>	Manual de Procedimientos de la OAI	OAI-MAN-01
	<i>Manual de la OAI</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 5 de 17

**Pro Consumidor:** Entidad que promueve una cultura de respeto de los derechos de los consumidores y usuarios, desarrollando estrategias que favorezcan la adquisición de competencias y conductas que permitan la toma de decisiones responsables en materia de consumo.

**Responsable de Acceso a la Información (RAI):** Es el encargado de tramitar las informaciones requeridas y de ser el canal de comunicación entre la Institución, ciudadanos y ciudadanas.

**SAIP:** Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública.

**Solicitante:** Refiérase a cualquier individuo que requiera o solicite información relativa a la institución.

**Sub-Portal:** Es un portal web que depende de otro portal, es básicamente una extensión del portal madre, específicamente para presentar una información de carácter público.

**Transparencia:** Refiérase a información pública que debe ser completa, veraz, adecuada y oportuna de las actuaciones de la administración pública.

**Usuario:** Es una persona que consume o consulta un recurso.

**Webmáster:** Es la persona responsable del mantenimiento y administración de un portal web.

#### 4. Documentos de referencia:

Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.

Decreto No. 130-05 que aprueba el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información.

Resolución No. DIGEIG No. 002-2021 que crea el Portal Único de Transparencia y establece las nuevas políticas de estandarización de las divisiones de transparencia, la cual deroga la anterior 1-2018.

#### 5. Responsabilidades:

- Director Ejecutivo
- Encargado (a) departamento de Libre Acceso a la Información Pública.
- Técnico de Acceso a la Información.
- Todos los directores y encargados de áreas de Pro Consumidor.

 <b>PRO CONSUMIDOR</b> <small>UNIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO  DE LOS SERVICIOS DEL GOBIERNO DE BOGOTÁ</small>	Manual de Procedimientos de la OAI	OAI-MAN-01
	<i>Manual de la OAI</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 6 de 17

## 6. Medidas de seguridad

No Aplica.

## 7. Consideraciones Generales:

La Oficina de Libre Acceso a la Información de Pro Consumidor, en cumplimiento a lo establecido en la Ley No.200-04 y su Reglamento de aplicación, es el organismo encargado de recibir, tramitar y realizar la entrega oportuna de la información pública solicitada por el ciudadano que así lo requiera.

La solicitud de información debe ser realizada mediante el formulario de solicitud de información pública, de forma escrita. No hace excluyente la realización de requerimientos mediante documento elaborado por el ciudadano interesado y deberá contener por lo menos los requisitos indispensables siguientes:

- a) Nombre completo y calidad de la persona que realiza la gestión.
- b) Identificar clara y precisa la información que requiere.
- c) Identificación de la autoridad pública que posee la información
- d) Motivar la razón por las cuales requieren los datos e informaciones solicitadas.
- e) Lugar o medio para recibir la información.

La OAI orientará a los ciudadanos sobre las diferentes vías que pueden ser utilizadas para la requerir información y está en la obligación de dar asistencia a aquellos ciudadanos que carezcan de del conocimiento educativo para interponer la solicitud.

Las solicitudes requeridas por el ciudadano, sin importar el mecanismo utilizado, deberá ser cargada en el Portal Único de Solicitud de Acceso a la información pública (SAIP) y las informaciones deberán ser entregadas por la misma vía solicitada, ya sea personal, electrónica o por cualquiera otra vía. La OAI cuenta con un plazo de quince (15) días laborales para dar respuesta.

Las informaciones requeridas a la OAI en los términos de la ley. Dichas informaciones son requeridas a otras unidades departamentales, deben ser remitidas por escrito en un plazo de veinticuatro horas (24) horas después de recibida la solicitud. A partir, tienen in plazo de veinticuatro (24) horas para informar sobre la disponibilidad de proveer la información solicitada, y diez (10) días para entregar dicha información a la OAI, esta respuesta debe contener la firma y sello del responsable de la información, la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Institución o en su defecto, a quien ella autorice.

En casos que departamento con el que se esté tramitando la información solicitada presente indecisión sobre la factibilidad de brindar dicha información remitirá al director Ejecutivo,

 <b>PRO CONSUMIDOR</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</small>	Manual de Procedimientos de la OAI	OAI-MAN-01
	<i>Manual de la OAI</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 7 de 17

la autorización de entrega de dicha información con copia de la solicitud de información anexa para posterior entrega a la OAI.

En aquellos casos excepcionales, que se requiera una prórroga para dar la respuesta de diez (10) días hábiles, por circunstancias que hagan difícil la entrega de la información, se solicita la prórroga de cinco (05) días antes del vencimiento de la solicitud, de manera formal justificada y firmada por la autoridad responsable.

Cuando el departamento haga entrega de la información solicitada, el RAI validará la información recibida del departamento con el cual se tramitó la misma, y hacer entrega de ésta al petitionario por cualquiera de los medios descritos en el art.11 de la Ley 200-04.

Las solicitudes que no dispongan de los datos requeridos o incompletos, la OAI de deberá hacerle saber al solicitante, a los fines de que complete la información. Si transcurridos el plazo de tres (3) días hábiles el ciudadano no completa la solicitud, la misma se cerrará. De igual forma pasará con las solicitudes que no sea competencia de la Institución, la OAI deberá remitir la solicitud al organismo competente.

Las solicitudes de información que deban ser rechazadas por las razones previstas en la ley, por motivo a que pueda afectar los intereses o los derechos privados preponderantes, serán comunicadas al ciudadano de forma escrita en un plazo no mayor a cinco (5) días laborables, contados a partir de la fecha en que se recibió la solicitud del día de la recepción de la solicitud, mediante Acto Administrativo de la Dirección Ejecutiva.

Las informaciones solicitadas por los ciudadanos que estén disponibles al público en medio electrónico o cualquier otro medio, se les hará saber el lugar y la forma (enlace) que pueda acceder a dicha información. Refiérase a las informaciones previamente disponibles en la web.

La Máxima Autoridad Ejecutiva será la responsable de clasificar la información que se elabore, posea, guarde o administre, así como denegar el acceso a la información. La OAI podrá recomendar al director ejecutivo, aquella información que deba ser clasificada como reservada, en apego a las disposiciones legales vigente bajo Consultoría Jurídica de la Institución. En caso de que el solicitante no esté conforme con la respuesta otorgada por el organismo requerido, tiene el derecho de recurrir ante la autoridad jerárquica superior de la entidad de acuerdo a los requisitos que establece la Ley, así como ante el Tribunal Superior Administrativo en el plazo de quince (15) días hábiles.

Los representantes de personas físicas o jurídicas solicitantes de información pública, deberán estar acreditados legalmente con un poder notarial o carta que certifique dicha representación según mandato de la Ley.

 <b>PRO CONSUMIDOR</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR</small>	Manual de Procedimientos de la OAI	OAI-MAN-01
	<i>Manual de la OAI</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 8 de 17

Para completar o corregir solicitudes, el solicitante de la información, contará con un plazo de diez (10) días hábiles a partir de habersele notificado la necesidad de corrección de su solicitud. Al efecto, la OAI le informará que, en caso de no obtemperar al requerimiento en el plazo establecido, la solicitud podrá quedar sin efecto.

El derecho de acceso a la información ha de ser gratuito, siempre y cuando no se requiera la reproducción de la información solicitada. Para tales fines, Pro Consumidor asignará tasas administrativas razonables, para solventar los costos relativos a la búsqueda y reproducción de la información, sin que esto perjudique el ejercicio del derecho al libre acceso a la información que confiere la Ley 200-04 a las personas.

La OAI mantendrá un archivo resultante de las solicitudes recibidas, los trámites y costos implícitos en la recolección y entrega de la misma.

Se publicarán las informaciones según corresponda en el Sub-portal de Transparencia de la página web institucional <https://proconsumidor.gob.do/transparencia/> de acuerdo a la normativa vigente y evaluada por el órgano rector DIGEIG.

La carga de informaciones estará a cargo del Web máster de la Institución previa remisión de la OAI, y a falta de éste, quien asigne el encargado de Tecnología.

### 7.1 Descripción de Actividades

No.	Actividades	Responsables
<b>1. Recepción de solicitud de requerimiento de información.</b>		
1.1	Recibe la solicitud de requerimiento de información y revisa que la solicitud tenga los datos completados correctamente.	Enc. (a) departamento de Acceso a la Información Pública/Técnico de Acceso a la Información/y secretaria/o
1.2	Si los datos están completos, registra la solicitud en el sistema Portal Único de Acceso a la Información Pública (SAIP) u otros medios físicos, correo electrónico, teléfono, etc.	
1.3	Envía un acuse al solicitante por SAIP o cualquier otra vía, en señal de que ésta la estará trabajando dentro de los plazos establecidos por la Ley (15 días), a menos que la información vaya a ser remitida de forma inmediata o que la solicitud haya sido recibida de manera personal y/o vía telefónica.	

 <b>PRO CONSUMIDOR</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</small>	Manual de Procedimientos de la OAI	OAI-MAN-01
	<i>Manual de la OAI</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 9 de 17

1.4	Si se trata de información disponible al público en la web, explica la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a ella, se registran la respuesta correspondiente, genera la “Demostración de Entrega” o el “Manejo de Respuesta” de SAIP y archiva.	
1.5	Le explica al solicitante por escrito en caso de ser denegada la información dentro del plazo de Ley (ver formulario OAI -FO-MAN -01 7 Rechazo de solicitud de acceso a la información o Acto Administrativo con la firma y sello de la máxima autoridad (director ejecutivo) o quien este designe para tales fines.	
<b>2. Solicitud de información a unidad departamental.</b>		
2.1	Recibe solicitud de información remitido por la OAI, verifica la información que le está siendo solicitada y la disponibilidad de entrega de la misma en plazo de Ley.	Departamento proveedor de la información
2.2	Si la información solicitada es inexistente, notifica dentro del plazo de Ley al Enc. de la OAI.	
2.3	Si el departamento requiere de la autorización del director ejecutivo, este remite al director ejecutivo para tales fines.	
2.4	Si la información puede ser suministrada, notifica al/o la encargada/o de la OAI indicando que procederá con la recolección y preparación de la información en plazo de Ley.	
2.5	Si para cumplir con la entrega de la información solicitada, se requiere hacer uso de la prórroga de diez (10) días que otorga la Ley, lo comunica a él encargada de la OAI, para que este informe al ciudadano, mediante formulario de prórroga excepcional (AI-FO-05) el nuevo plazo en el que se le estará proveyendo la información.	
<b>3. Seguimiento de información a unidad departamental</b>		
3.1	Da seguimiento al departamento correspondiente para que este provea la respuesta de la solicitud en plazo de Ley.	Enc. Oficina de Acceso a la Información Pública

	Manual de Procedimientos de la OAI	OAI-MAN-01
	<i>Manual de la OAI</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 10 de 17

3.2	Recibe documentación de respuesta del departamento con las informaciones solicitadas, y verifica que la misma esté completa y entendible en base a la solicitud.	(OAI)/técnico/ y/o secretaria
3.3	Entrega de respuesta al ciudadano por la vía disponible, carga en SAIP y realiza el cambio en manejo y constancia de respuesta, mismo sistema.	
3.4	Técnico de tramitación archiva expediente del solicitante en señal de finalización.	
<b>4. Aprobación Dirección Ejecutiva.</b>		
4.1	Si el director ejecutivo aprueba la entrega de la información, notifica al departamento competente para que dentro del plazo establecido provea la información que será entregada por la OAI al ciudadano por la vía solicitada.	Director ejecutivo/o designado sustituto.
4.2	Si rechaza la solicitud, Se determina que la oficina no es competente para entregar la información solicitada, envía la solicitud dentro de los tres días hábiles de recibida al organismo competente.	
4.3	Si es una solicitud de cese de reserva legal de información, envía a las autoridades responsables para el estudio de la clasificación.	Encargada Jurídica
4.4	El funcionario autorizado emite declaratorio de rechazo mediante Acto Administrativo, explicando al solicitante las razones previstas en la Ley que apliquen como excepciones al libre acceso de la información, en el plazo no menor de cinco (5) días hábiles.	
4.5	En caso de ser personal, valdrá como acuse de recibo la copia recibida del acto de rechazo, confirmación de entrega de correo del servidor o respuesta de recepción para los que se envíen por correo electrónico.	
<b>5. Cierre del requerimiento de información.</b>		
5.1	Técnico registra finalización del trámite en el Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información (SAIP), y archiva expediente.	Departamento OAI/Técnico/ secretario de Acceso a la Información

## 8. Formulario

 <b>PRO CONSUMIDOR</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</small>	Manual de Procedimientos de la OAI	OAI-MAN-01
	<i>Manual de la OAI</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 11 de 17

- OAI -FO-MAN -01 1 Solicitud de Información Pública FO-SAIP
- OAI -FO-MAN -01 2 Acuse de recibido vía SAIP
- OAI -FO-MAN -01 3 Requerimiento para completar solicitud vía SAIP
- OAI -FO-MAN -01 4 Solicitud departamental FO-SAIP
- OAI -FO-MAN -01 5 Prórroga Excepcional para Entrega de Información Pública vía SAIP.
- OAI -FO-MAN -01 6 Remisión Información Pública vía SAIP
- OAI -FO-MAN -01 7 Rechazo de solicitud de acceso a la información.

### 9. Control del Cambios

No.	Cambio	Fecha	Nombre y Firma

### 10. Anexos

#### OAI -FO-MAN -01 1 Solicitud de Información Pública FO-SAIP

 <b>PRO CONSUMIDOR</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</small>	Solicitud De Información Pública	OAI -FO-MAN -01 1
	<i>Formulario de Manual de Procedimiento OAI</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 1 de 1
<b>Base Legal Art. 7 Ley No. 200-04</b>		
<b>Fecha de Solicitud:</b> _____		<b>Numero de Solicitud Presencial:</b> _____
<b>Datos personales</b>		
<b>Razón social:</b> _____		<b>RNC:</b> _____
<b>Nombre:</b> _____		<b>Apellido:</b> _____
<b>Cedula:</b> _____		<b>Correo electrónico:</b> _____
<b>Teléfono:</b> _____	<b>Celular:</b> _____	<b>Fax:</b> _____
<b>Domicilio:</b> _____	<b>Sector:</b> _____	<b>Ciudad:</b> _____
<b>Información solicitada</b>		
<b>Uso y Motivo de la Solicitud</b>		
<b>Formas y Medios de Entrega de Solicitud</b>		
<input type="checkbox"/> Doc. Impreso		<input type="checkbox"/> Teléfono
<input type="checkbox"/> CD		<input type="checkbox"/> Correo Electrónico
<input type="checkbox"/> Fax		Especificar correo: _____
El solicitante podrá hacer uso de la plataforma virtual del Portal Único de Libre Acceso a la Información Pública (SAIP), o llenar el presente formulario y depositar en la OAI. Cuando el solicitante represente una razón social o a otra persona deberá anexar a la solicitud un poder notarial que lo acredite		
Firma del funcionario: _____		Fecha: _____

 <b>PRO CONSUMIDOR</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</small>	Manual de Procedimientos de la OAI	OAI-MAN-01
	<i>Manual de la OAI</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 12 de 17

### OAI -FO-MAN -01 2

### Acuse de recibido vía SAIP

 <b>PRO CONSUMIDOR</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</small>	Acuse De Recibo De Solicitud De Información Pública	OAI -FO-MAN -01 2
	<i>Formulario de Manual de Procedimiento OAI</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 1 de 1
<b>Base Legal Art. 13 Decreto No. 130-2005</b>		
Fecha de Solicitud: _____		No. de Solicitud: _____
<b>Contenido de la Solicitud</b>		
<input type="checkbox"/> Nombre, calidades y documento de identificación del solicitante. <input type="checkbox"/> Identificación clara y precisa de la información requerida. <input type="checkbox"/> Identificación de la autoridad pública que posee la información. <input type="checkbox"/> Motivación de la solicitud. <input type="checkbox"/> Lugar o medio para recibir notificaciones. <input type="checkbox"/> Poder notarial (en caso de actuar en representación de persona física o jurídica).		
<b>Nota:</b> El plazo para responder esta solicitud es de 15 días laborables, pudiendo prorrogarse en razón de la dificultad para recopilar la información. No obstante, en caso de que la solicitud sea rechazada, el plazo para informarlo al solicitante será de 5 días laborables.		
Firma del funcionario: _____		Fecha: _____

### OAI -FO-MAN -01 3 Requerimiento para completar solicitud vía SAIP

 <b>PRO CONSUMIDOR</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</small>	Requerimiento Para Completar Solicitud De Información Pública	OAI -FO-MAN -01 3
	<i>Formulario de Manual de Procedimiento OAI</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 1 de 1
<b>Base Legal Art. 17 Decreto No. 130-2005</b>		
Fecha de Solicitud: _____		No. de Solicitud: _____
Nombres: _____		Apellidos _____
<b>Datos a Completar, Corregir y/o Aclarar</b>		
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		
<b>Nota:</b> El plazo para aclarar, corregir o completar la solicitud será de 10 días laborables. En caso de no subsanarse la solicitud será desestimada.		
Firma del funcionario: _____		Fecha: _____

### OAI -FO-MAN -01 4

### Solicitud departamental FO-SAIP

 <b>PRO CONSUMIDOR</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE CONSUMIDOR</small>	Manual de Procedimientos de la OAI	OAI-MAN-01
	<i>Manual de la OAI</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 13 de 17

 <b>PRO CONSUMIDOR</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE CONSUMIDOR</small>	Solicitud de información al departamento correspondiente	OAI -FO-MAN -01 4
	<i>Formulario de Manual de Procedimiento OAI</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 1 de 1
<b>Base Legal Art. 17 Decreto No. 130-2005</b>		
<b>Fecha de Solicitud:</b>		<b>No. de Solicitud:</b>
<b>Nombres:</b>		<b>Apellidos</b>
<b>Información Solicitada</b>		
<p><b>Nota:</b> El plazo para responder ante informaciones solicitadas que no puedan ser suministradas es de 1 día laborable. El plazo para suministrar informaciones solicitadas es de 10 días laborables. Rechazo de la solicitud 5 días hábiles.</p>		
Firma del funcionario: _____		Fecha: _____

**OAI -FO-MAN -01 5 Prórroga Excepcional para Entrega de Información Pública vía SAIP.**

 <b>PRO CONSUMIDOR</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</small>	Manual de Procedimientos de la OAI	OAI-MAN-01
	<i>Manual de la OAI</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 14 de 17

 <b>PRO CONSUMIDOR</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</small>	Solicitud De Prórroga Excepcional	OAI -FO-MAN -01 5
	<i>Formulario de Manual de Procedimiento OAI</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 1 de 1
<b>Base Legal: Art. 8 Ley No. 200-04</b>		
<b>No. Solicitud:</b> _____		<b>Fecha de Solicitud:</b> _____
<b>Nombre:</b> _____		<b>Cédula de Identidad:</b> _____
<b>MOTIVACIÓN Y PLAZOS DE PRORROGA EXCEPCIONAL</b>		
<p>Con apego a lo dispuesto por la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04, cumplimos con el deber de informarle sobre la dificultad de recopilar la información solicitada en el plazo previsto inicialmente, en tal virtud hacemos de su conocimiento que el plazo de entrega ha sido prorrogado por el termino de ____ días adicionales.</p> <p>En ese sentido, la información estará disponible a más tardar en fecha _____</p>		
Firma del funcionario: _____		Fecha: _____

**OAI -FO-MAN -01 6**

**Remisión Información Pública vía SAIP**

 <b>PRO CONSUMIDOR</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</small>	Acuse De Recibo De Información Pública Solicitada	OAI -FO-MAN -01 6
	<i>Formulario de Manual de Procedimiento OAI</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 1 de 1
<b>Base Legal: Art. 11 y 12 Ley No. 200-04</b>		
<b>No. Solicitud:</b> _____		<b>Fecha de Solicitud:</b> _____
<b>Nombres:</b> _____		<b>Apellidos:</b> _____
<b>DETALLES Y FUENTE SOBRE LA INFORMACIÓN PÚBLICA SUMINISTRADA</b>		
<p>El presente formulario de acuse de recibido es válido para la entrega de las informaciones de manera presencial.</p> <p>La entrega y acuse de recibo procesado de manera virtual se basta por sí con acuse predeterminado y automatizado del "Sistema Único de Libre Acceso a la Información Pública (SAIP).</p>		
Firma del funcionario: _____		Fecha: _____

**OAI -FO-MAN -01 7**

**Rechazo de solicitud de acceso a la información.**



 <b>PRO CONSUMIDOR</b> <small>OFICINA NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR</small>	Manual de Procedimientos de la OAI	OAI-MAN-01
	<i>Manual de la OAI</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 16 de 17

### III. Fichas de Procesos

#### FICHA DE PROCESOS

<b>Título</b>	<b>Responsable</b>
<b>Manual de Procedimientos de la OAI</b>	<b>Oficina de Acceso a la Información (OAI)</b>

<b>Objetivo</b>
Velar proceso concerniente a la recolección, revisión y difusión de la información de publicación permanente sobre el ejercicio institucional de Pro Consumidor, a los fines de garantizar la actualización continua y oportuna del portal Transparencia, en apego a lo estipulado en la Ley General de Libre Acceso a la Información y su Reglamento de aplicación.

<b>Alcance</b>
Este manual aplica desde la recepción de solicitudes de información pública procedentes de la ciudadanía. Hace seguimiento de verificación de cumplimiento de los requisitos generales de las solicitudes recibidas, gestión de la información solicitada con el departamento generador o administrador de la misma, validación de la información a enviar al ciudadano solicitante y preparación de acuse de recibo. Concluye con el envío de la información pública solicitada y la actualización de los archivos de la OAI, con la documentación resultante de las solicitudes atendidas.

<b>Documentación que lo sustenta (procedimientos, instructivos, registros)</b>	
<b>Código</b>	<b>Título del documento</b>
OAI-MAN-01	Manual Del Sistema De Validación Y Tramitación De Solicitudes De Información Pública.
OAI -FO-MAN -01 1	Solicitud de Información Pública FO-SAIP
OAI -FO-MAN -01 2	Acuse de recibido vía SAIP
OAI -FO-MAN -01 3	Requerimiento para completar solicitud vía SAIP
OAI -FO-MAN -01 4	Solicitud departamental FO-SAIP
OAI -FO-MAN -01 5	Prórroga Excepcional para Entrega de Información Pública vía SAIP.
OAI -FO-MAN -01 6	Remisión Información Pública vía SAIP
OAI -FO-MAN -01 7	Rechazo de solicitud de acceso a la información.

 <b>PRO CONSUMIDOR</b> <small>Defensoría del Consumidor de la Provincia de Buenos Aires</small>	Manual de Procedimientos de la OAI	OAI-MAN-01
	<i>Manual de la OAI</i>	Versión: 01 Copia: ____ Página 17 de 17

<b>Indicadores de la eficiencia</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Fuente</b>	<b>Medio de verificación</b>	<b>Frecuencia</b>
<b>Cumplimiento en un 90% de respuestas efectivas a los ciudadanos.</b>	Portal único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP)/ Portal de Transparencia	$\frac{\text{Solicitudes completadas a tiempo}}{\text{Solicitudes recibidas}} \times 100$	<b>Mensual</b>
<b>Porcentaje de cumplimiento de los departamentos de remisión de información</b>	Portal único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP)/ Portal de Transparencia	$\frac{\text{Cantidad de respuestas de informaciones recibidas}}{\text{Cantidad de informaciones solicitadas}} \times 100$	<b>Mensual</b>
<b>90% de los expedientes evaluados cargados</b>	Portal único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP)/ Portal de Transparencia	$\frac{\text{Expedientes cargados en plazo al Subportal}}{\text{Cantidad de Expedientes Completados}} \times 100$	<b>Mensual</b>