



Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor
PRO CONSUMIDOR

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN
PÚBLICA (OAI)**

Santo Domingo, D.N.
Febrero, 2010

CONTENIDO

1. Presentación	1
2. Datos Generales de la OAI	3
2.1 Base Legal	
2.2 Misión	
2.3 Valores	
2.4 Naturaleza	
2.5 Estructura de Cargos	
2.6 Relaciones	
3. Estructura Organizativa	3
4. Objetivos Generales	4
5. Objetivos específicos	4
6. Funciones principales de la OAI	04
7. Comité Institucional de Actualización	06
8. Descripciones de Puestos	08
8.1 Responsable Acceso a la Información	
8.2 Auxiliar	
9. Procedimientos	13

1. PRESENTACIÓN

Con la promulgación de la Ley de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04 el Estado dominicano fomenta los principios de ética y transparencia en el servicio público, por el hecho de establecer como una obligación de las instituciones expresamente señaladas el suministro de informaciones específicas a la ciudadanía, relativas a la actividad que ejerce toda entidad estatal.

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR), es la entidad descentralizada, creada mediante la Ley No. 358-05, que tiene como misión “la Protección de los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, mediante el establecimiento de un régimen que garantice la equidad y seguridad jurídica, entre proveedores y consumidores, a través de la educación y orientación consciente en el ejercicio de sus deberes”. PRO CONSUMIDOR por su calidad de institución le corresponde y asume el compromiso de garantizar el pleno ejercicio del derecho de acceso a la información que le asiste a todo ciudadano, poniendo a su disposición la información que a tal efecto señala la Ley No. 200-04, su reglamento de aplicación.

PRO CONSUMIDOR, al igual que todas las instituciones públicas son organizaciones de servicio, que justifican su razón de ser, en la medida en que las mismas están en la disposición de garantizar el disfrute de los derechos de los ciudadanos, consignados tanto en la Constitución de la República como en leyes especiales. Por tal motivo, el Responsable de la Oficina de Acceso a la Información (RAI) cumpliendo las funciones propias del cargo y garantizando el pleno ejercicio del derecho de

acceso a la información; brindará de la manera más eficiente, el acceso a las personas interesadas de la información de interés público; mediante la definición de su organización, la divulgación y publicidad de la información, tomando en cuenta las excepciones y las limitaciones establecidas por la norma legal.

En el presente documento quedará plasmada, la estructura organizacional y funcional de la OAI de PRO CONSUMIDOR, incluyendo objetivos, descripción de funciones, procedimientos y perfiles de los puestos que la componen.

2. DATOS GENERALES DE LA OAI

2.1 BASE LEGAL

La Oficina de Libre Acceso a la Información del Instituto Nacional de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor) creada mediante designación de la Responsable de Acceso a la Información (RAI), emitida en fecha 02 de Octubre del 2009, y en cumplimiento con lo establecido en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04, de fecha 28 de Julio del 2004 y su Reglamento de Aplicación, aprobado mediante el Decreto 130-05 dictado en fecha 25 de febrero del 2005. Y el artículo 49 de la Constitución de la República Dominicana.

2.2 MISIÓN

“Garantizar el derecho de acceso a la información pública, promoviendo los principios de ética y transparencia en la administración estatal, mediante la entrega de información actualizada, de oficio o a solicitud de parte interesada”.

2.3 VALORES

▣ Transparencia

▣ Honestidad

▣ Disposición de servir

2.4 NATURALEZA

- ✚ Asesora

2.5 ESTRUCTURA DE CARGOS

- ✚ Responsable de Acceso a la Información (RAI)

- ✚ Auxiliar de Información Ciudadana.

2.6 RELACIONES

- ✚ De dependencia: Dirección Ejecutiva

- ✚ De coordinación: Todas las Áreas

3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO



4. OBJETIVOS GENERALES

Cumplir con lo establecido por la Ley de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y su respectivo reglamento de aplicación.

Garantizar el derecho del ciudadano al libre acceso a la información pública que produce PRO CONSUMIDOR de forma oportuna.

5. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Ofrecer un servicio permanente y actualizado para facilitar a los ciudadanos la información pública de su interés generada por Pro Consumidor.

Garantizar transparencia en la difusión de la información pública a través de los medios dispuestos para tales fines, mediante el establecimiento de políticas, procedimientos y normas internas que involucren a toda la entidad.

6. FUNCIONES PRINCIPALES DE LA OAI

Por expreso mandato de la Ley, la OAI deberá cumplir con las siguientes funciones:

- a. Recolectar, sistematizar y difundir la información a que se refiere el Capítulo IV del Reglamento de Aplicación de la Ley No. 200-04
- b. Recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información.
- c. Auxiliar en la elaboración de solicitudes de acceso a la información y, en su caso, orientar a los solicitantes respecto de otros organismos, instituciones o entidades que pudieran tener la información que solicitan.
- d. Realizar los trámites dentro de su organismo, institución o entidad, necesarios para entregar la información solicitada.

- e. Efectuar las notificaciones a los solicitantes.
- f. Proponer los procedimientos internos que pudieran asegurar una mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información.
- g. Llevar un archivo de las solicitudes de acceso a la información, sus antecedentes, tramitación, resultados y costos.
- h. Elaborar estadísticas y balances de gestión de su área en materia de acceso a la información.
- i. Poner a disposición de la ciudadanía, tanto en Internet como en un lugar visible en sus instalaciones, un listado de los principales derechos que, en materia de acceso a la información, asisten al ciudadano.
- j. Elaborar, actualizar y poner a disposición de la ciudadanía un índice que contenga la información bajo su resguardo y administración.
- k. Realizar las correspondientes tachas en caso de solicitarse un documento que contenga información parcialmente reservada. Las tachas se harán bajo la responsabilidad de la máxima autoridad del organismo, institución o entidad.
- l. Realizar las demás tareas necesarias que aseguren el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información, la mayor eficiencia en su misión y la mejor comunicación entre el organismo, institución o entidad y los particulares.

7. COMITÉ INSTITUCIONAL DE ACTUALIZACIÓN (CIA)

La OAI realizará las labores correspondientes para actualización de la sección Transparencia del portal Web de PRO CONSUMIDOR, acorde con lo que dispone la Ley No. 200-04 sobre el servicio de información pública de oficio, para lo cual coordinará su accionar con la comisión institucional que tendrá a su cargo la dirección del citado portal, por lo que mientras este se crea la OAI será supervisada directamente por la Dirección Ejecutiva.

El Comité Institucional de Actualización (CIA) deberá:

- a) Requerir de los departamentos de Pro Consumidor las informaciones clasificadas que hayan definido para incluir en el Portal Web.
- b) Sistematizar y actualizar la información clasificada de interés público, para facilitar el acceso de las personas interesadas, a través del Portal Web u otro medio que se disponga.

El CIA se reunirá de manera ordinaria el último viernes de cada mes y de manera extraordinaria cuando sea necesario y lo requieran las circunstancias por convocatoria que pueden hacer de emergencia el/la Director(a) Ejecutivo(a) y/o el RAI, bien sea por la vía electrónica, telefónica o circular.

Observación: En la semana anterior a su reunión ordinaria, el RAI evaluará la fecha de actualización de cada una de las informaciones contenidas en el Portal Web e informará al CIA de las informaciones que deban ser actualizadas.

Las decisiones del Comité serán tomadas por mayoría simple de votos, en los casos en que el CIA no pudiere ponerse de acuerdo para la actualización de una información solicitada o que exista alguna duda, se someterá a la decisión de la Máxima Autoridad.

TITULO DEL PUESTO	: Responsable de Acceso a la Información
REPOTA A	: Dirección Ejecutiva
PUESTO A SU CARGO	: Auxiliar de Acceso a la Información

1. OBJETIVO DEL PUESTO:

Dar cumplimiento a la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, ofreciendo un servicio eficiente, que garantice la transparencia en las informaciones producidas por Pro Consumidor.

2. FUNCIONES:

- a. Realizar todas las tareas encomendadas por la Ley No 200-04 y su reglamento de aplicación, bajo la dirección de la autoridad máxima del organismo, institución o entidad, actuando de modo coordinado con dicha autoridad.
- b. Comunicarse periódicamente y coordinar su trabajo con los RAI de los demás organismos, instituciones y entidades descriptos en el Artículo 1 y en el Artículo 4, párrafo único, de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública LGLAIP, a los fines de ampliar y mejorar las fuentes y bases de las informaciones, y de canalizar prontamente sus respectivas tramitaciones.
- c. Ofrecer orientación a los ciudadanos sobre el procedimiento para solicitar información pública.
- d. Realizar las gestiones necesarias para localizar los documentos en los que conste la información solicitada. Para cumplir tal objetivo deberá tramitar de forma expedita las solicitudes a los diferentes departamentos de PRO CONSUMIDOR, dando seguimiento a las respuestas, con la finalidad de que los ciudadanos reciban respuesta dentro de los plazos establecidos por la ley.

- e. 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.
- f. 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;
- g. 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.
- h. Impulsar la actualización permanente de la información descrita en el Capítulo IV del Reglamento de aplicación de la Ley No. 200-04 en PRO CONSUMIDOR, relativa a la difusión de información obligatoria, con especial atención la que se emite vía portal Web.
- i. 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.
- j. Realizar las tareas que aseguren el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información.

3. REQUISITOS MINIMOS EXIGIDOS

3.1 PREPARACION ACADEMICA

- ✚ Profesional de las carreras Administración de Empresas, Derecho o Mercadeo.

3.2 OTROS REQUISITOS

- ✚ Estar en pleno ejercicio de los derechos civiles y ciudadanos.
- ✚ Excelentes relaciones humanas.
- ✚ Capacidad de comunicación.
- ✚ Manejo de Microsoft Office, Excell, Access, Power Point, Internet.

3.3 EXPERIENCIA

- ✚ 1 año o más.

4. RELACIONES INTERNAS

Con el Departamento de Planificación y Desarrollo, Subdirección Administrativa, Departamento de Tecnología de la Información y Departamento Jurídico.

5. RELACIONES EXTERNAS

Con los RAI de otros organismos, instituciones o entidades, con las organizaciones de la sociedad civil establecida, la sociedad dominicana, así como cualquier ciudadano en particular que requiera información.

TITULO DEL PUESTO	: Auxiliar de Servicios al Ciudadano
REPORTA A	: Responsable de Acceso a la Información
PUESTO A SU CARGO	: Auxiliar de Acceso a la Información

1. OBJETIVO DEL PUESTO:

Dar cumplimiento a la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, ofreciendo un servicio eficiente, que garantice la transparencia en las informaciones producidas por Pro Consumidor.

2. FUNCIONES:

1. Realizar funciones de asistencia al responsable de Acceso a la Información.
2. Recibir a los ciudadanos de manera amable y cortés; y orientarles adecuadamente respecto al proceso de solicitud de información.
3. Orientar adecuadamente a los ciudadanos respecto a la información que corresponde a otros organismos, instituciones o entidades.
4. Auxiliar a los ciudadanos en el proceso de llenar el formulario de solicitud de Información.
5. Mantener actualizado el cronológico de correspondencias y solicitudes.
6. Recibir la solicitud del ciudadano debidamente llenada, validada y firmada en la fecha y hora de recepción.
7. Tramitar a su superior inmediato (RAI) la solicitud del ciudadano recibida, debidamente firmada y sellada.
8. Llamar a los ciudadanos para que pasen a recoger el resultado de su solicitud.
9. Entregar a los ciudadanos el resultado de su solicitud y requerir la constancia de su recepción.

3. REQUISITOS MINIMOS EXIGIDOS

3.1 PREPARACION ACADEMICA

- Estudiante universitario de Administración, Mercadeo, Derecho.

3.2 OTROS REQUISITOS

- Estar en pleno ejercicio de derechos civiles y ciudadanos.
- Excelentes relaciones humanas y de servicio al cliente.
- Capacidad de comunicación.
- Perfecto manejo de programas Microsoft Office Word, Excel, Access, Power Point, Internet.

3.3 EXPERIENCIA

- 1 año o más.

4. RELACIONES INTERNAS

Con el RAI y por instrucciones del mismo con las demás áreas.

5. RELACIONES EXTERNAS

N/A

 PRO CONSUMIDOR	PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION (OAI)	Código: PR-OAI-01 Rev.: <u>00</u>
	Recepción y Respuesta de las Solicitudes	Día: <u>01</u> Mes Marzo Año: 2010

Revisado por:	Firma	Día	Mes	Año
Aprobado por:	Firma	Día	Mes	Año

1. OBJETIVO:

Garantizar el cumplimiento de la Ley No. 200-04, mediante un eficiente funcionamiento de la Oficina de Acceso a la Información que provea a la ciudadanía información pública sobre PRO CONSUMIDOR.

2. ALCANCE:

Inicio: Recepción de las solicitudes.

Final: solicitud respondida.

3. REFERENCIA:

- Constitución de la República Dominicana Art. 49.
- Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04 y Decreto No. 130-05, que aprueba su Reglamento de Aplicación.

4. POLITICAS:

Solicitudes de Atención al Consumidor o Usuario

- Las solicitudes de atención al consumidor o usuario (reclamaciones, denuncias y orientaciones), serán competencia exclusiva de las áreas Servicio al Usuario, Call Center y Orientación al Consumidor.

Solicitudes de Información Pública.

A los fines de la Ley No. 200-04, se entiende como 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, incluyendo las minutas de reuniones oficiales, esto sin importar la forma en que se presente la información, es decir documentos, fotografías, soportes magnéticos o digitales.

- La OAI se encargará de ofrecer información sobre las actividades administrativas de Pro Consumidor, y que son tácitamente detalladas en la Ley No. 200-04, por lo cual toda aquella información relativa a Su misión institucional será ofrecida por las áreas competentes con apego a la norma legal que rige nuestra institución.

 PRO CONSUMIDOR	PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION (OAI)	Código: PR-OAI-01 Rev.: <u>00</u>
	Recepción y Respuesta de las Solicitudes	Día: <u>01</u> Mes Marzo Año: <u>2010</u>

- Toda solicitud de información pública deberá ser presentada ante la OAI de PRO CONSUMIDOR, cumpliendo los siguientes requisitos.
 - ✓ Nombre completo y calidades de la persona que realiza la gestión.
 - ✓ Identificación clara y precisa de los datos e informaciones que requiere.
 - ✓ Identificación clara de la autoridad pública que posee la información.
 - ✓ Motivación de las razones por las cuales se requieren los datos e informaciones solicitadas.
- La OAI pondrá a disposición del público y libre de costo el Formulario de Solicitud de Información Pública (FORM. OAI 01-2010) impreso y virtual a través del portal Web de PRO CONSUMIDOR. Este formulario deberá ser completado por los solicitantes de información pública, para lo cual podrán auxiliarse del RAI o de la persona designada para tales funciones.
- En caso de que el solicitante no sepa escribir, la OAI o el personal designado para su recepción deberá llenar por él, el formulario de solicitud, debiendo el solicitante suscribirlo con alguna señal que lo identifique.
- La presentación de la solicitud mediante el Formulario de Solicitud de Información Pública no es obligatoria, por lo que el solicitante podrá realizar su requerimiento mediante un documento elaborado por él mismo, cumpliendo con los requisitos de contenido previamente establecidos.
- La OAI deberá entregar a todo solicitante un acuse de recibo de su solicitud, que indique la fecha de recibo de la misma, el plazo para su respuesta y el plazo para su rechazo.
- Cuando el solicitante actúe en nombre de otra persona física o jurídica, deberá acreditar legalmente dicha representación, mediante la presentación de un poder notarial.
- Si la solicitud no contiene todos los datos requeridos, o fuese confusa, la OAI o el personal designado para su recepción deberá hacérselo saber al solicitante a fin de que corrija y/o complete los datos.
- Cuando se trate de solicitudes realizadas de manera presencial, el requerimiento de aclaración o corrección por parte de la OAI de PRO CONSUMIDOR debe ser hecho al solicitante en ese mismo momento si la irregularidad fuese manifiesta o, en su defecto la OAI tendrá tres días hábiles de plazo para requerir la corrección por parte del solicitante, previniéndolo de no obtemperar al requerimiento de corrección, en un plazo de 10 días, su solicitud podrá ser rechazada. Este plazo se contará a partir del día en que fue notificado el solicitante, ya sea en forma verbal o por escrito.

 PRO CONSUMIDOR	PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION (OAI)	Código: PR-OAI-01 Rev.: <u>00</u>
	Recepción y Respuesta de las Solicitudes	Día: <u>01</u> Mes Marzo Año: <u>2010</u>

- Si la solicitud es presentada en una oficina que no es la competente para entregar la información o que no la tiene, el RAI de PRO CONSUMIDOR deberá remitirla, en un plazo de tres días laborables al organismo competente, por lo que le corresponde informar el hecho al solicitante. En ningún caso la presentación de una solicitud en el organismo incorrecto no será causa de rechazo o archivo de una gestión de acceso a la información.
- El acceso a la información está limitado cuando se trate de datos que afecten: la seguridad nacional, el orden público, la salud, o moral pública, el derecho a la privacidad e intimidad de un tercero o el derecho a la reputación de los demás. Toda solicitud deberá ser individualmente analizada interpretando estos conceptos de manera restrictiva y del modo más favorable al principio de la publicidad y al pleno ejercicio del derecho de acceso a la información. Al respecto, tanto la Ley No. 200-04 como su reglamento de aplicación, establecen con carácter taxativo las limitaciones y excepciones a la obligación de informar que tienen el Estado y las Instituciones que abarca la citada Ley, distinguiendo entre estas razones de interés público preponderante y razones de interés privado preponderante.
- Es responsabilidad de la Dirección Ejecutiva de PRO CONSUMIDOR la labor de clasificación de información así como denegación de la misma, esto mediante acto administrativo debidamente fundado en los límites y excepciones que expresamente señala la Ley marco y su respectivo reglamento de aplicación.
- El solicitante deberá seleccionar la vía por la cual desea recibir la respuesta a su solicitud, pudiendo ser: personal, por teléfono, facsímile, correo ordinario, certificado o correo electrónico.
- El acceso a la información pública es gratuito, salvo que la información deba ser reproducida. En todo caso, las tarifas cobradas deberán ser razonables y calculadas, tomando como base el costo del suministro de la información. A tales fines PRO CONSUMIDOR podrá fijar tasas administrativas destinadas a solventar los costos que demande la búsqueda y la reproducción de la información.
- La OAI podrá recomendar a la Dirección Ejecutiva aquella información que deba ser clasificada como reservada, para que ésta la clasifique previo estudio y opinión favorable de la Consultoría Jurídica de la institución, por lo cual el acto administrativo que clasifique como reservada la información deberá contener los requisitos que al efecto señala la norma.
- Los datos personales constituyen información confidencial, por lo que no podrán ser divulgados excepto cuando el propietario del dato lo consintiere previamente.

 PRO CONSUMIDOR	PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION (OAI)	Código: PR-OAI-01 Rev.: <u>00</u>
	Recepción y Respuesta de las Solicitudes	Día: <u>01</u> Mes Marzo Año: <u>2010</u>

RAI	<p>5.1.5 Evalúa la competencia de Pro Consumidor para ofrecer tal información y si esta no se corresponde con las limitaciones y excepciones que indica la Ley No. 200-04.</p> <p>Si la información solicitada no es competencia de Pro Consumidor:</p> <p>5.1.6. Remite la solicitud a la entidad correspondiente, vía la OAI, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del documento, a partir de lo cual, informará de la eventualidad al solicitante.</p> <p>Si la solicitud cumple los requisitos y es competencia de Pro Consumidor:</p> <p>5.1.6 Verifica si la información solicitada está disponible al público en medios impresos o digitales, y en caso de que así sea, le hace saber al solicitante la fuente, lugar y forma en que puede tener acceso a la información previamente publicada.</p> <p>Si no está disponible en medios impresos o digitales:</p> <p>5.1.7 Envía la solicitud al departamento responsable de dar la información, indicando plazo para recibir respuesta.</p>
Departamento Responsable	<p>5.1.8 Recibe solicitud, en caso de imposibilidad de recopilar la información dentro del plazo de los 15 días hábiles, informa la RAI (pasar al 5.1.9). De lo contrario elabora la información solicitada y remite al responsable de Acceso a la Información (RAI). (pasar al 5.1.10)</p>
RAI	<p>Si la RAI es informada de la necesidad de una prórroga excepcional:</p> <p>5.1.9 Informa al solicitante, mediante formulario de prórroga excepcional para entrega de información (FO-OAI-04), las razones por las cuales se hará uso de la prórroga excepcional por diez (10) días adicionales, para lo cual utilizará el medio seleccionado por el solicitante para recibir información.</p>
RAI	<p>5.1.10 Recibe la información revisa que todo este correcto, firma el formulario de constancia de entrega (FO- OAI-05); y solicita a la auxiliar de información ciudadana preparar la información para la entrega.</p>
Auxiliar de Información	

 PRO CONSUMIDOR	PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION (OAI)	Código: PR-OAI-01 Rev.: <u>00</u>
	Recepción y Respuesta de las Solicitudes	Día: <u>01</u> Mes Marzo Año: 2010

Ciudadana	5.1.11 Registra en el cronológico, prepara y remite la información al requirente por la vía seleccionada por el mismo, al momento de realizar la solicitud.
RAI	5.1.12 Deja en el expediente evidencia de la entrega de la información, tal y como lo establece el Art. 12 de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04. Si se determina que la solicitud debe ser rechazada por una de las causales que consigna la Ley:
Consultoría Jurídica	Si el rechazo es confirmado 5.1.13 Justifica el rechazo y somete la solicitud a la Dirección Ejecutiva vía la Consultoría Jurídica para fines de opinión sobre denegación de la misma.
Dirección Ejecutiva	5.1.14 Elabora un proyecto de Acto Administrativo y conjunto con su opinión presenta a la Dirección Ejecutiva para su conocimiento y firma. 5.1.15 Firma Acto Administrativo y remite a la RAI para fines de comunicación al solicitante. (Pasar al 5.1.10)

 PRO CONSUMIDOR	PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION (OAI)	Código: PR-OAI-01 Rev.: <u>00</u>
	Recepción y Respuesta de las Solicitudes	Día: <u>01</u> Mes Marzo Año: <u>2010</u>

6. DISTRIBUCION:

DEPARTAMENTO	COPIA No.
Dirección Ejecutiva	1
Acceso a la Información	1
Todos los Departamentos	1
Planificación y Desarrollo	Original

7. DOCUMENTOS / INSTRUMENTOS:

- **FO-OAI-01** – Solicitud de Información
- **FO-OAI-02** – Acuse de Recibo
- **FO-OAI-03** – Requerimiento para completar solicitud
- **FO-OAI-04** – Prorroga excepcional para entrega de información
- **FO-OAI-05** – Constancia entrega de información solicitada

8. DEFINICIONES:

OAI: Oficina de Acceso a la Información.

RAI: Responsable de Acceso a la Información.

Cronológico: se refiere a archivo cronológico, organización de una serie de documentos según su fecha.

Competencia: Es la atribución otorgada a ciertos órganos o departamentos para conocer de determinados asuntos.

Prorroga Excepcional: Ampliación o extensión de un plazo o termino establecido para el cumplimiento de una obligación.

 PRO CONSUMIDOR	PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION (OAI)	Código: PR-OAI-01 Rev.: <u> 00 </u>
	Recepción y Respuesta de las Solicitudes	Día: <u> 01 </u> Mes Marzo Año: 2010

ELABORADO Y REVISADO POR:

Departamento de Planificación y Desarrollo

**Responsable de la Oficina de Acceso a la Información
(RAI)**

APROBADO POR:

Dirección Ejecutiva