

 <p><b>PRO CONSUMIDOR</b> INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO</b>
	<i>RECEPCIÓN, VALIDACIÓN Y TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</i>	<i>AI-PRO-01</i>
<b>Preparado por:</b> Cecilia Peralta	<b>Aprobado por:</b> Director(a) Ejecutivo(a) Pro Consumidor	<b>Fecha de Emisión:</b> Agosto, 2012
<b>1.0 Propósito o Misión:</b>	<p>Documentar los pasos a seguir y las políticas aplicables a la atención de las solicitudes de información pública realizadas por la ciudadanía, a los fines de garantizar una gestión eficiente de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), y el apego a lo estipulado en las legislaciones y reglamentos vigentes que regulan la labor de la OAI.</p>	
<b>2.0 Alcance:</b>	<p><b>Empieza:</b> Con la recepción de solicitudes de información pública procedentes de la ciudadanía.</p> <p><b>Incluye:</b> 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.</p> <p><b>Termina:</b> 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.</p>	
<b>3.0 Dueño o Responsable:</b>	<p>3.1 Oficina de Acceso a la Información de Pro Consumidor.</p>	
<b>4.0 Documentos de Referencia:</b>	<p>4.1 Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.</p> <p>4.2 Decreto Número 130-05 que aprueba el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información.</p>	
<b>5.0 Políticas del Procedimiento:</b>	<p><b>1.1.</b> La Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) de Pro Consumidor, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 200-04 y su reglamento de aplicación, será el organismo encargado de recibir, tramitar y realizar la entrega oportuna de la información pública solicitada por el/la ciudadano(a) que así lo requiera.</p>	

- 1.2. La OAI ofrecerá información sobre las actividades administrativas de Pro Consumidor, como establece en la Ley 200-04, por lo que toda información relativa a su misión institucional será ofrecida por las áreas competentes según norma legal que rige a la Institución.
- 1.3. Para la realización de solicitudes de acceso a la información, la OAI tendrá a disposición del público y sin costo alguno, el Formulario de Solicitud de Información Pública, el cual estará disponible para la ciudadanía de manera impresa, en las instalaciones físicas de Pro Consumidor, y en digital, en el portal Web de la Institución.
- 1.4. La presentación de solicitudes de acceso a la información mediante el formulario establecido por la Institución, no hace excluyente la realización de requerimientos mediante documento elaborado por el/la ciudadano(a) interesado(a), siempre y cuando dicho documento cumpla con los requisitos dispuestos en las legislaciones que regulan el libre acceso a la información pública.
- 1.5. El personal de la Oficina de Libre Acceso a la Información orientará a las personas que no tengan conocimiento de cómo pueden realizar sus solicitudes, y sobre las diferentes vías disponibles para ello; así como prestará ayuda a el/la ciudadano(a) que presente limitantes físicas o académicas para hacer efectiva su solicitud. En estos casos, el solicitante deberá suscribir el formulario con alguna señal que lo identifique.
- 1.6. Los representantes de personas físicas o jurídicas solicitantes de información pública, deberán estar acreditados legalmente con un poder notarial que certifique dicha representación.
- 1.7. Las solicitudes de acceso a la información pública deben realizarse por escrito y cumplir con los siguientes requisitos de fondo:
  - a. Nombre completo y datos generales de contacto y localización del solicitante.
  - b. Identificación clara y precisa de las informaciones requeridas.
  - c. Identificación de la autoridad pública que posee la información.
  - d. Motivación o razón por la cual ha efectuado la solicitud de los datos o informaciones de que se traten.
  - e. Especificación del lugar o medio por el cual desea recibir las notificaciones correspondientes a la solicitud realizada.

- 1.8.** Ante solicitudes que no contengan todos los datos, de manera clara y precisa, establecidos como requisitos esenciales para su tramitación efectiva, se orientará a la persona peticionaria para que éste resuelva las omisiones, ambigüedades o irregularidades de su solicitud. Dicha aclaración se realizará de forma inmediata, cuando la solicitud sea efectuada de forma presencial, y en un plazo de tres (3) días hábiles a partir de recibida la solicitud de manera no presencial.
- 1.9.** Para completar o corregir solicitudes, el/la ciudadano(a) solicitante de la información, contará con un plazo de diez (10) días hábiles a partir de habersele notificado la necesidad corrección de su solicitud. El personal de la OAI informará al/a la ciudadano(a) que en caso de no obtemperar al requerimiento en el plazo establecido, la solicitud podrá ser rechazada.
- 1.10.** Se entregará a los requirentes de información pública, posterior a la recepción de sus solicitudes, un Acuse de Recibo de Solicitud de Información Pública, certificando que la OAI, recibió y validó el requerimiento. Dicho acuse especificará la fecha de recepción de la solicitud y los plazos determinados por la Ley 200-04 para dar respuesta o para el rechazo de la misma.
- 1.11.** Cuando la Oficina de Acceso a la Información de Pro Consumidor reciba solicitudes de informaciones que, por la naturaleza de la Institución, no competen a la misma, dicha solicitud se remitirá al organismo competente en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles a partir de la fecha en que fue recibida la solicitud; comunicándose al respecto al/ a la ciudadano(a) requirente.
- 1.12.** No constituirá objeto de rechazo o archivo las solicitudes de información remitidas por los solicitantes a un organismo no competente.
- 1.13.** Las solicitudes de acceso a la información serán analizadas por el/la Representante de Acceso a la Información, a los fines de validar que el cumplimiento con las mismas no se vea limitado por restricciones establecidas tácitamente en la Ley 200-04 y su Reglamento de aplicación.
- 1.14.** El acceso a la información estará limitado cuando el requirente haya solicitado datos, que la entrega o publicación de los mismos pudieran afectar la seguridad nacional, el orden público, la salud o la moral, el derecho a la privacidad e intimidad de un tercero, o el derecho a la reputación de los demás; observándose para tales fines las limitaciones y excepciones a la obligación de informar, establecidas por la ley y su reglamento de aplicación, con especial atención a la prevención de afectar los interés públicos y privados preponderantes.

- 1.15.** Constituyen información confidencial los datos personales, por lo que los mismos sólo podrán ser divulgados con previo consentimiento del afectado.
- 1.16.** Las informaciones solicitadas que por sus características sean consideradas como parcialmente reservadas, podrán proveerse al solicitante, siempre y cuando se le realicen las tachas requeridas para salvaguardar los datos que no pueden ser revelados. Dichas tachas se harán bajo la responsabilidad del/de la Director(a) Ejecutivo(a) de Pro Consumidor.
- 1.17.** El/la Director(a) Ejecutivo(a), es el/la único(a) que, mediante acto administrativo, puede clasificar la información que elabore, posea, guarde o administre Pro Consumidor, así como denegar el acceso a la misma; siendo ésta también la facultada para hacer cesar la clasificación como reservada de alguna información, por modificación de las condiciones existentes al momento de la clasificación de la misma, o por tratarse de una clasificación improcedente.
- 1.18.** La Oficina de Acceso a la Información, podrá recomendar al/a la Director(a) Ejecutivo(a), aquella información que deba ser clasificada como reservada, en apego a las disposiciones legales vigentes, para que éste(a) la clasifique bajo previo análisis y opinión favorable de la Consultoría Jurídica de la Institución, y mediante acto administrativo exigido por la norma regulatoria correspondiente.
- 1.19.** El/la (la) Responsable de Acceso a la Información (RAI), tramitará las informaciones solicitadas con el departamento que genera, resguarda y administra dicha información. La tramitación se realizará mediante el Formulario de Solicitud de Información Departamental, carta dirigida al departamento correspondiente solicitando la información requerida y el Formulario de Solicitud de Información Pública debidamente completado por el/la ciudadano(a).
- 1.20.** La solicitud de información departamental deberá efectuarse en un período máximo de veinticuatro (24) horas luego de haberse recibido la solicitud de acceso a información en la OAI.
- 1.21.** Los departamentos con los cuales la OAI tramite las solicitudes de acceso a la información, contarán con un plazo veinticuatro (24) horas para informar sobre la disponibilidad de proveer la información solicitada, y de diez (10) días para entregar dicha información a la OAI; estos plazos serán efectivos a partir de la fecha en que se remiten las solicitudes al departamento de que se trate.

- 1.22.** Cuando el departamento con el que se esté tramitando la información solicitada presente indecisión sobre la factibilidad del ofrecimiento de la misma, tramitará con el/la Director(a) Ejecutivo(a), mediante el/la Responsable de Acceso a la Información (RAI), una autorización de entrega de dicha información.
- 1.23.** La solicitud de autorización de entrega de información se realizará mediante carta oficio dirigida a el/la Director(a) Ejecutivo(a), elaborada por el/la RAI, con copia de la Solicitud de Información Pública anexa.
- 1.24.** El rechazo de las solicitudes de acceso a la información por las causales dispuestas en la Ley 200-04, se comunicará al solicitante en un plazo no mayor de cinco (5) días laborables, a partir de la fecha en que se recibió la solicitud. Los rechazos se realizarán mediante acto administrativo de la Dirección Ejecutiva.
- 1.25.** El plazo general para dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información será de quince (15) días hábiles, a partir de recibidas las mismas en la Oficina de Acceso a la Información (OAI). En los casos en que para reunir la información solicitada se requiera de un período mayor, se hará uso de la prórroga excepcional de diez (10) días dispuesta por la ley.
- 1.26.** Toda prórroga excepcional y la motivación al uso de la misma se notificará al/ a la ciudadano(a) que realizó la solicitud de acceso a la información de que se trate, mediante comunicación formal, antes del cumplimiento del plazo ordinario establecido por la ley.
- 1.27.** El/la Responsable de Acceso a la Información (RAI), tendrá la responsabilidad de validar la información recibida desde el departamento con el cual se tramitó la misma, y hacer entrega de ésta al peticionario por cualquiera de los medios descritos en el Artículo 11 de la Ley 200-04, previamente acordado con el solicitante.
- 1.28.** La entrega de la información solicitada se dejará evidenciada mediante el Formulario de Acuse de Recibo de Remisión de Información Pública Solicitada, el cual deberá indicar la fecha en que se generó la solicitud, la fecha en que está siendo entregada la información y la fuente y detalles de la información suministrada. Dicho formulario deberá estar suscrito con alguna señal del/de la ciudadano(a) avalando la recepción oportuna de la información solicitada.

- 1.29.** 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 al/a la ciudadano(a).
- 1.30.** La Oficina de Acceso a la Información de Pro Consumidor mantendrá un archivo actualizado, con la documentación resultante de las solicitudes recibidas, los trámites y costos implícitos en la recolección y entrega de la misma, así como también todo lo relativo a las solicitudes rechazadas.
- 1.31.** El incumplimiento con los plazos establecidos por la ley para dar respuesta a los solicitantes, constituirá una falta grave para el funcionario en el ejercicio de sus funciones, como lo establece el Artículo 9 de la Ley 200-04.

#### **6.0 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES:**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Responsable de Acceso a la Información (RAI)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe, de forma digital o física, la solicitud de acceso a la información realizada por el/la ciudadano (a), mediante Formulario de Solicitud de Información Pública (AI-FO-01) o Carta debidamente elaborada.</li> <li>2. Verifica que la solicitud cumpla con los requisitos de contenido requeridos para hacer efectivo el trámite de la misma.               <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 Si la solicitud está incompleta, presenta errores o irregularidades, informa al peticionario, mediante el Formulario de Requerimiento para Completar Solicitud (AI-FO-03) para que corrija la misma; notificándole a la vez el plazo que le atribuye la Ley para tales fines.</li> <li>2.2 Si la solicitud está correcta, entrega o remite al ciudadano(a) solicitante el Acuse de Recibo de Solicitud Información Pública (AI-FO-02), como señal de que su solicitud fue recibida por la OAI, a la vez que le informa que en un plazo no mayor a quince (15) días se le estará dando respuesta.</li> </ol> </li> </ol>

Responsable de Acceso a la Información

3. Evalúa la naturaleza de la solicitud, para proceder a gestionar la información solicitada.
  - 3.1 Si la información solicitada no compete a Pro Consumidor, remite la solicitud a la entidad competente en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, informando a la vez al/a la ciudadano(a) sobre el estatus de su solicitud.
  - 3.2 Si la información solicitada compete a Pro Consumidor, inicia los trámites correspondientes para la obtención de la misma.
4. Analiza la información solicitada, para identificar si ésta se encuentra disponible en medios digitales o si se requiere tramitar la misma con aéreas o departamentos de la institución.
  - 4.1. Si la información está disponible en medios digitales, indica al/a la ciudadano(a), en qué medio se encuentra disponible, mediante remisión del Formulario de Acuse de Recibo de Información Pública Solicitada (AI-FO-06).
  - 4.2. Si la información solicitada fue provista recientemente a raíz de una solicitud atendida, la adecúa para hacer entrega de la misma al nuevo requirente, en observancia de los lineamientos de entrega establecidos.
  - 4.3. Si la información no se encuentra disponible en medios digitales ni tampoco fue recientemente suministrada, prepara la documentación necesaria para gestionar la misma con el departamento pertinente, según la naturaleza de la información.
5. Completa Formulario de Solicitud de Información Departamental, elabora carta, en dos ejemplares, dirigida al departamento requiriendo la información solicitada y anexa a dicha documentación, copia del documento que sustenta la solicitud de acceso a la información realizada por el/la ciudadano(a).

<p>Responsable de Acceso a la Información</p>	<p>6. Entrega la documentación correspondiente a la solicitud de información pública al departamento que genera, administra o resguarda la información solicitada, requiriéndole firma y sello en la carta oficio entregada, como constancia de recepción de la misma, a la vez que le especifica el plazo de veinticuatro (24) horas para informar sobre la disponibilidad de proveer la información solicitada.</p> <p>7. Espera la notificación oportuna del departamento al que fue remitida la solicitud, sobre la disponibilidad de entrega de la información requerida.</p>
<p>Departamento Competente</p>	<p>8. Recibe Formulario de Solicitud de Información Departamental, y verifica la información que le está siendo solicitada y la disponibilidad de entrega de la misma.</p> <p>8.1. Si la información solicitada es inexistente o se requiere de la autorización del/de la Director(a) Ejecutivo(a) para hacer entrega de la misma, notifica, dentro del plazo establecido, al/a la Responsable de Acceso a la Información (RAI) para que se lleven a cabo las gestiones de lugar.</p> <p>8.2. Si la información puede ser suministrada, notifica al/a la Responsable de Acceso a la Información al respecto e inicia con la recolección y preparación de la misma.</p>
<p>Responsable de Acceso a la Información</p>	<p>9. Recibe, dentro del plazo establecido, del departamento al cual se le hizo la solicitud de información, respuesta sobre la factibilidad de proveer la información requerida por el/la ciudadano(a).</p> <p>9.1. Si la información solicitada no existe en la Institución, informa al/a la ciudadano(a) petionario(a) al respecto.</p> <p>9.2. Si el departamento requiere de la autorización del/de la Director(a) Ejecutivo(a), para la entrega de la información solicitada, remite carta oficio al/a la Director(a) Ejecutivo(a) para tales fines.</p>



<p>Responsable de Acceso a la Información</p>	<p>9.2.1 Si la Dirección Ejecutiva desaprueba la entrega de la información, recibe Acto Administrativo con firma del/de la Director(a) Ejecutivo(a) y lo entrega al/a la ciudadano(a) como medio de notificación de que su solicitud ha sido rechazada, por las razones detalladas en el mismo.</p> <p>9.2.2 Si el/la Director(a) Ejecutivo(a) aprueba la entrega de la información, notifica al departamento competente para que dentro del plazo establecido provea la información solicitada por el ciudadano.</p> <p>9.3. Si recibe del departamento competente la confirmación de que la información va a poder ser provista, da seguimiento continuo a la entrega oportuna de la misma.</p>
<p>Departamento Competente</p>	<p>10. Luego de confirmar a la Oficina de Acceso a la Información (OAI) la disponibilidad de la información, o de recibir la autorización de entrega por el/la Director(a) Ejecutivo(a), procede a la recolección y preparación de la documentación con la información solicitada.</p> <p>10.1 Si determina que por las gestiones que deben hacerse 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 al/a la RAI, para que éste(a) informe a al/a la ciudadano(a), mediante Formulario de Prórroga Excepcional (AI-FO-05) el nuevo plazo en el que se le estará proveyendo la información.</p> <p>10.2 Si la información puede ser suministrada, le remite al/ a la RAI dentro del período ordinario, la información solicitada.</p>

<p>Responsable de Acceso a la Información</p>	<p>11. Recibe documentación del departamento competente con las informaciones solicitadas por el/la ciudadano(a), y verifica que la misma esté completa, en base a la solicitud, y sea precisa y entendible.</p> <p>12. Completa el Formulario de Acuse de Recibo de Remisión de Información Pública Solicitada, ya sea físico o digital.</p> <p>13. Entrega información al/a la ciudadano(a) requirente de la misma, por el medio previamente acordado, anexando a éste el Formulario de Acuse de Recibo de Remisión de Información Pública Solicitada (AI-FO-06) para firma del ciudadano como medio probatorio de la recepción conforme y oportuna de la información solicitada.</p> <p>14. Recibe el acuse de recibo del/ de la ciudadano(a) y archiva en el cronológico de solicitudes la documentación resultante de la recepción y atención de la solicitud de acceso a la información.</p>
---	--

**7.0 ANEXOS:**

- 7.1 Formulario AI-FO-O1 “Formulario de Solicitud de Información Pública”.
- 7.2 Formulario AI-FO-02 “Formulario de Acuse de Recibo de Solicitud de Información Pública”.
- 7.3 Formulario AI-FO-03 “Formulario de Requerimiento para Completar Solicitud”.
- 7.4 Formulario AI-FO-04 “Formulario de Solicitud de Información Departamental”.
- 7.5 Formulario AI-FO-05 “Formulario de Prórroga Excepcional”.
- 7.6 Formulario AI-FO-06 “Formulario de Acuse de Recibo de Remisión de Información Pública Solicitada”.

**8.0 REGISTROS:**

Código	Nombre	Almacenado	Archivado	Tiempo	Disposición
AI-PRO-01	Recepción, Validación y Tramitación de Solicitudes de Información Pública.				

**9.0 HISTORIAL DE CAMBIOS E INSPECCIONES**

Revisiones	Fecha	Sección	Descripción	Revisado por	Refrendado por
			Documento Nuevo	Responsable de Acceso a la Información	Director(a) Ejecutivo(a) Pro Consumidor