



CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Marzo 2011



Índice

1. Presentación.....	2
2. Misión, Visión, Valores y Objetivos estratégicos.....	3
3. Proveedores y clientes del proceso.....	4
4. Glosario general.....	4
5. Políticas, Procedimiento y Flujograma.....	6
Políticas.....	7
Procedimiento.....	11
Flujograma.....	14
6. Anexos.....	17
• Formulario de Solicitud de Información OAI-01.....	18
• Formulario de Entrega de Información OAI-02.....	19
• Formulario de Rechazo de Solicitud de Información OAI-03.....	20
• Formulario Prórroga Excepcional OAI-04.....	21
• Volante con Dirección de página web	22
• Plazos para la entrega de información.....	23



1. Presentación del manual

La Cámara de Cuentas de la República, como órgano de control externo, ha habilitado la Oficina de Acceso a la Información (OAI), en cumplimiento a lo que establece la Ley General 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.

El presente manual tiene como objetivo la definición y documentación de los procedimientos que sustentan las actividades de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), como herramienta administrativa y de control, que permita garantizar la eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión.

La descripción de cada procedimiento comprende el propósito, alcance, descripciones de la secuencia, de las diferentes actividades que componen los procedimientos propios de la Oficina de Acceso a la Información y referencias. Además se detallan las normas, políticas, documentos relativos a cada uno de los procedimientos y diagrama de flujo.

El manual queda sujeto a revisión periódica, a fin de incorporar modificaciones y novedades que se deriven de la propia operación, basados en las disposiciones contenidas en la Ley General de Libre Acceso a la Información y en las políticas internas de la institución.



2. Misión, Visión, Valores y Objetivos estratégicos

Misión

Garantizar a los usuarios el suministro de la información generada por los servidores públicos, asegurando que la misma sea proporcionada de manera eficiente y oportuna, a fin de elevar los niveles de transparencia de la gestión pública.

Visión

Ser una oficina modelo en la aplicación de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, implementando políticas internas que apoyen la eficiencia y oportunidad en la entrega de información requerida por los ciudadanos.

Valores

- Transparencia
- Responsabilidad
- Servicio
- Compromiso
- Ética profesional
- Calidad en el trabajo

Objetivos estratégicos

1. Capacitar y desarrollar al personal para que desarrollen competencias que garanticen la calidad del servicio brindado.
2. Formular planes y políticas que garanticen la orientación proactiva de la institución frente a los requerimientos de la ciudadanía.
3. Administrar de modo eficiente los recursos disponibles para contribuir al logro de los objetivos institucionales.



3. Proveedores y clientes del proceso

PROVEEDORES	CLIENTES	
Internos: Despacho de Presidencia Direcciones Departamentos Divisiones y Secciones	Internos: Funcionarios Empleados	Externos: Ciudadanos Ministerios y Direcciones Sociedad civil

4. Glosario general

- **Funcionario público**

Persona que ejerce un cargo permanente en la Administración Pública, designado por una autoridad competente.

- **Guía con la información producida**

Documento contentivo de todas las informaciones que produce la institución de carácter público y la clasificación de las mismas.

- **Información pública**

Es todo dato, documento, o acto relativo a la administración de fondos públicos que se encuentren en poder del Estado o de las entidades obligadas, en cualquier formato, entre las que podemos encontrar: información Financiera relativa al presupuesto público.

- **Ley General de Libre Acceso a la Información Pública**

La Ley N.º 200-04 del 28 de julio del 2004, es la representación más clara del fortalecimiento democrático en la República Dominicana, siendo su mayor valor la protección del derecho de acceso a la información, el cual es una de las fuentes de desarrollo y fortalecimiento de la democracia representativa, ya que permite a los ciudadanos analizar, juzgar, evaluar y estimular la transparencia en los actos del Gobierno y la Administración Pública.



- **Decreto N.º 130-05**

Es el que aprueba el reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, dado el carácter general de la ley y la necesidad de organizar su operatividad, teniendo en cuenta la estructura y diversidad de la Administración Pública.

- **Portal de Internet**

Es un sitio web cuya característica fundamental es la de servir de puerta de entrada para ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y servicios relacionados con un mismo tema. Incluye: enlaces, buscadores, foros, documentos y aplicaciones; principalmente un portal en Internet está dirigido a resolver necesidades de información específica de un tema en particular.

- **OAI**

Es la Oficina de Acceso a la Información, donde se hará efectivo el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

- **RAI**

Es el Responsable de Acceso a la Información, persona con amplio y comprobables conocimientos sobre la estructura, organización, misión, funciones, actividades y procesos, documentación e información general de su institución, así como sobre la legislación relacionada con el derecho de acceso a la información, y tendrá dedicación exclusiva a las tareas encomendadas por esta norma.

- **Política**

Se refiere al establecimiento de reglas o leyes dentro de cualquier organización.

- **Manual de Procedimientos**

Documento que contiene la descripción de actividades que deben ejecutarse en la realización de las funciones de una unidad administrativa.

- **Diagrama de flujo**

Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Son dibujos que muestran paso a paso lo que sucede con la operatoria de papeles, formularios y requisiciones de una institución, desde su inicio hasta su tramitación final. Es un excelente método para analizar los sistemas y procedimientos con fines de simplificación.



5. Políticas, Procedimiento y Flujograma

N.° CC-OAI-01	Procedimiento operativo		
 Cámara de Cuentas	RECEPCIÓN, TRAMITACIÓN Y ENTREGA DE INFORMACIÓN SOLICITADA		
Fecha emisión	Revisión	Fecha de revisión	Página
Marzo 2011			1 de 9

Objetivo

Organizar y sistematizar la forma de atender, tramitar y entregar la información cuya solicitud haya formulado cualquier ciudadano en la Cámara de Cuentas de la República.

Alcance

Comprende desde el recibo de la solicitud de información presentada por un ciudadano en la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), hasta la respuesta al solicitante y archivo del expediente.

Referencias

- Formulario OAI-01 Solicitud de Información Pública
- Volante con dirección de la página web
- Formulario OAI-04 Prorroga Excepcional para Entrega de Información Pública
- Formulario OAI-03 Rechazo de Solicitud de Acceso a la Información Pública
- Formulario OAI-02 Entrega de la Información Solicitada
- Ley General N.° 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública
- Reglamento de Aplicación Decreto N.° 130-05



N.º CC-OAI-01	Procedimiento operativo		
 Cámara de Cuentas	RECEPCIÓN, TRAMITACIÓN Y ENTREGA DE INFORMACIÓN SOLICITADA		
Fecha emisión	Revisión	Fecha de revisión	Página
Marzo 2011			2 de 9

Políticas

1. Todas las solicitudes de información pública se atenderán en la Oficina de Acceso a la Información (OAI), de la Cámara de Cuentas de la República.
2. La Oficina de Acceso a la Información (OAI) debe estar estructurada, como mínimo, con los siguientes elementos:
 - Adecuados recursos humanos, materiales y económicos, ajustados a los presupuestos y programas aprobados;
 - Un lugar accesible donde toda persona pueda obtener la información y, si fuese el caso, realizar la reproducción o solicitarla cuando sea necesario realizarla fuera de la institución;
 - Registro, enumeración y descripción detallada de los archivos, libros y bases de datos existentes en el mismo.
3. Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna, de cualquier órgano del Estado y de todas las sociedades anónimas, compañías anónimas o compañías por acciones con participación estatal, de acuerdo con lo que establece el artículo 1, de la Ley General 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.
4. La solicitud de acceso a la información debe ser planteada en forma escrita y deberá contener por lo menos los siguientes requisitos para su tramitación:
 - Nombre completo y calidades de la persona que realiza la gestión.
 - Identificación clara y precisa de los datos e informaciones que requiere.
 - Identificación de la autoridad pública que posee la información.
 - Motivación de las razones por las cuales se requieren los datos e informaciones solicitadas.
 - Lugar o medio para recibir notificaciones.



N.º CC-OAI-01	Procedimiento operativo		
 Cámara de Cuentas	RECEPCIÓN, TRAMITACIÓN Y ENTREGA DE INFORMACIÓN SOLICITADA		
Fecha Emisión	Revisión	Fecha de revisión	Página
Marzo 2011			3 de 9

5. Si la solicitud no contiene todos los datos requeridos, la Administración deberá hacérselo saber al solicitante a fin de que corrija y complete los datos, para ello contará el ciudadano con el apoyo de la oficina correspondiente designada por el órgano de la Administración para recibir las solicitudes.
6. Toda solicitud de información requerida en los términos de la Ley General 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, debe ser satisfecha en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles.
7. En los casos en que la institución requiera de más tiempo para reunir la información solicitada, lo comunica al requirente por escrito antes del vencimiento del plazo de 15 días hábiles para la entrega de información. Esta comunicación se realizará completando el **formulario de Prórroga Excepcional para Entrega de Información Solicitada (FORM-OAI-04)**.
8. La información solicitada podrá ser entregada en forma personal, por medio de teléfono, facsímil, correo ordinario, certificado o también correo electrónico, o por medio de formatos disponibles en la página de Internet que al efecto haya preparado la administración a la que hace referencia el artículo 1 de la Ley 200-04.
9. Las solicitudes de información recibidas por Internet que no estén debidamente completadas se devolverán de inmediato a la dirección indicada en dicha solicitud, junto al formato correcto para formular la solicitud de información. Se requiere una confirmación por Internet de la recepción del mismo, por parte del interesado.
10. Las solicitudes recibidas por Internet serán tratadas siguiendo este procedimiento, a través del medio informático disponible.
11. Si el solicitante no corrige un error en su solicitud, después de habersele orientado y comunicado, se rechaza al décimo día hábil de la recepción de la misma
12. La solicitud de información formulada por cualquier ciudadano podrá ser rechazada cuando pueda afectar intereses y derechos privados preponderantes se entenderá que concurre esta circunstancia en los siguientes casos:



N.º CC-OAI-01		Procedimiento operativo	
 Cámara de Cuentas		RECEPCIÓN, TRAMITACIÓN Y ENTREGA DE INFORMACIÓN SOLICITADA	
Fecha emisión	Revisión	Fecha de revisión	Página
Marzo 2011			4 de 9

- Cuando se trate de datos personales cuya publicidad pudiera significar una invasión de la privacidad personal. No obstante, la Administración podría entregar estos datos e informaciones si en la petitoria el solicitante logra demostrar que esta información es de interés público y que coadyuvará a la dilucidación de una investigación en curso en manos de algún otro órgano de la Administración Pública.
 - Cuando el acceso a la información solicitada pueda afectar el derecho a la propiedad intelectual, en especial derechos de autor de un ciudadano.
 - Cuando se trate de datos personales, los mismos deben entregarse solo cuando haya constancia expresa, inequívoca, de que el afectado consiente en la entrega de dichos datos o cuando una ley obliga a su publicación.
13. La solicitud de información realizada ante una institución no competente, será remitida a la institución responsable para la tramitación, conforme a los términos de la Ley N.º 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. En ningún caso la presentación de una solicitud a una oficina no competente dará lugar al rechazo o archivo de una gestión de acceso hecha por una persona interesada.
14. El acceso público a la información es gratuito en tanto no se requiera la reproducción de la misma. En todo caso las tarifas cobradas por las instituciones deberán ser razonables y calculadas, tomando como base el costo del suministro de la información.
15. El Responsable de Acceso a la Información (RAI) tendrá dedicación exclusiva a las tareas de la OAI.
16. El Responsable de Acceso a la Información (RAI) podrá firmar y entregar el formulario de rechazo de solicitud, de acuerdo con las respuestas internas recibidas y basadas en disposiciones legales.



No.CC-OAI-01	Procedimiento Operativo		
 Cámara de Cuentas	RECEPCIÓN, TRAMITACIÓN Y ENTREGA DE INFORMACIÓN SOLICITADA		
Fecha Emisión	Revisión	Fecha de Revisión	Página
Marzo 2011			5 de 9

17. Cualquier conducta que violente, limite, impida, restrinja u obstaculice el derecho de acceso a la información constituirá para el funcionario una falta grave en el ejercicio de sus funciones.
18. Es responsabilidad de los funcionarios de la Cámara de Cuentas de la República proveer toda la información que le requiera la Oficina de Acceso a la Información, en un plazo no mayor de 72 horas laborables, a partir de la recepción de la solicitud.
19. Las máximas autoridades en cada institución serán las responsables de clasificar la información que se elabore, posea, guarde o administre.
20. Los manuales de procedimientos deberán adecuarse y ajustarse estrictamente a lo dispuesto por la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública N.º 200-04 y por su Reglamento de Aplicación, aprobado mediante Decreto N.º 130-05.



AI-01		RECEPCIÓN, TRAMITACIÓN Y ENTREGA DE Procedimiento Operativo	
Fecha Emisión	Revisión	Fecha de Revisión	Página
Marzo 2011			6 de 9

Procedimiento

- 1. El RAI o el Auxiliar**, recibe la solicitud de información.
 - Si la solicitud es realizada por vía electrónica, fax, correo electrónico, teléfono, se acusa recibo por la misma vía.
- 2. El RAI o el Auxiliar**, entrega formulario o formato para realizar la solicitud de información OAI-01.
- 3. El RAI o el Auxiliar**, recibe formulario o comunicación de Solicitud de Información, por las vías que establece la Ley General 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.
 - Si la información está contenida en la página web, el RAI o el Auxiliar le entrega al ciudadano un Volante con la dirección de la página web que contiene la información y archiva expediente en la carpeta correspondiente.
- 4. El RAI o el Auxiliar**, verifica que la solicitud contenga los requisitos requeridos.
 - Si la solicitud no está llenada correctamente, el RAI o el Auxiliar le instruye por la misma vía al ciudadano cómo completar la solicitud.
- 5. El RAI o el Auxiliar** ofrece ayuda al ciudadano y le informa sobre los trámites, los plazos de entrega de información y la posibilidad de negación de información, si aplicara en su caso.
- 6. El RAI o el Auxiliar**, envía la solicitud de información al área de Archivo y Correspondencia para digitalizar y dar entrada al Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB).
- 7. Archivo y Correspondencia**, digitaliza y da entrada de solicitud al Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB).



 Cámara de Cuentas	RECEPCIÓN, TRAMITACIÓN Y ENTREGA DE INFORMACIÓN SOLICITADA		
Fecha Emisión	Revisión	Fecha de Revisión	Página
Marzo 2011			7 de 9

8. **Archivo y Correspondencia**, remite la solicitud de información, por Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB), a la Oficina de Acceso a la Información.
9. **El RAI o el Auxiliar**, recibe la solicitud de información registrada en el Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB).
10. **El RAI o el Auxiliar**, revisa el Índice de Documentos de la institución.
 - Si la información solicitada está clasificada según resolución N.º ADM-2011-001, el RAI rechaza la solicitud de información a través del Formulario de Rechazo de Solicitud de Acceso a la Información OAI-03 o la remite a la entidad competente, finaliza gestión en el Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB) y archiva en la carpeta correspondiente.
11. **El RAI o el Auxiliar**, revisa si la información solicitada está disponible en el archivo provisional de la Oficina de Acceso a la Información.
 - Si la información está disponible en el archivo provisional de la Oficina de Acceso a la Información, el RAI o el Auxiliar prepara la información para la entrega y requiere firma de la Presidencia en el Formulario de Entrega de Información OAI-02.
12. **El RAI o el Auxiliar** tramita la solicitud de información al área responsable de la misma, a través del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB).
13. **El área responsable** recibe solicitud por el Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB).
14. **El área responsable** realiza las gestiones para reunir la información.
 - Si el área responsable requiere prórroga para reunir la información, remite por el Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB) a la Oficina de Acceso a la Información las causales de la prórroga.



15.El área responsable remite la información reunida a la Oficina de

N.° CC-OAI-01	Procedimiento operativo		
 Cámara de Cuentas	RECEPCIÓN, TRAMITACIÓN Y ENTREGA DE INFORMACIÓN SOLICITADA		
Fecha Emisión	Revisión	Fecha de revisión	Página
Marzo 2011			8 de 9

Acceso a la Información, por el Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB).

16. El RAI o el Auxiliar, recibe respuesta del área responsable de la información.

- Si la respuesta es una petición de prórroga, el RAI o el Auxiliar redacta Formulario de Prórroga Excepcional para Entrega de Información OAI-04.

17. El RAI o el Auxiliar, redacta Formulario de Entrega de Información OAI-02.

18.El RAI o el Auxiliar, remite expediente a Presidencia por el Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB) y formulario para la firma.

19.Presidencia, recibe expediente por el Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB) y formulario para la firma.

20.Presidencia, remite formulario firmado a la Oficina de Acceso a la Información.

21.El RAI o el Auxiliar, recibe formulario firmado por la presidenta.

- Si el RAI o el Auxiliar reciben firmado el Formulario de Prórroga Excepcional para Entrega de Información OAI-04, le comunican al ciudadano la petición de prórroga y le entregan formulario por la misma vía que solicitó la información.

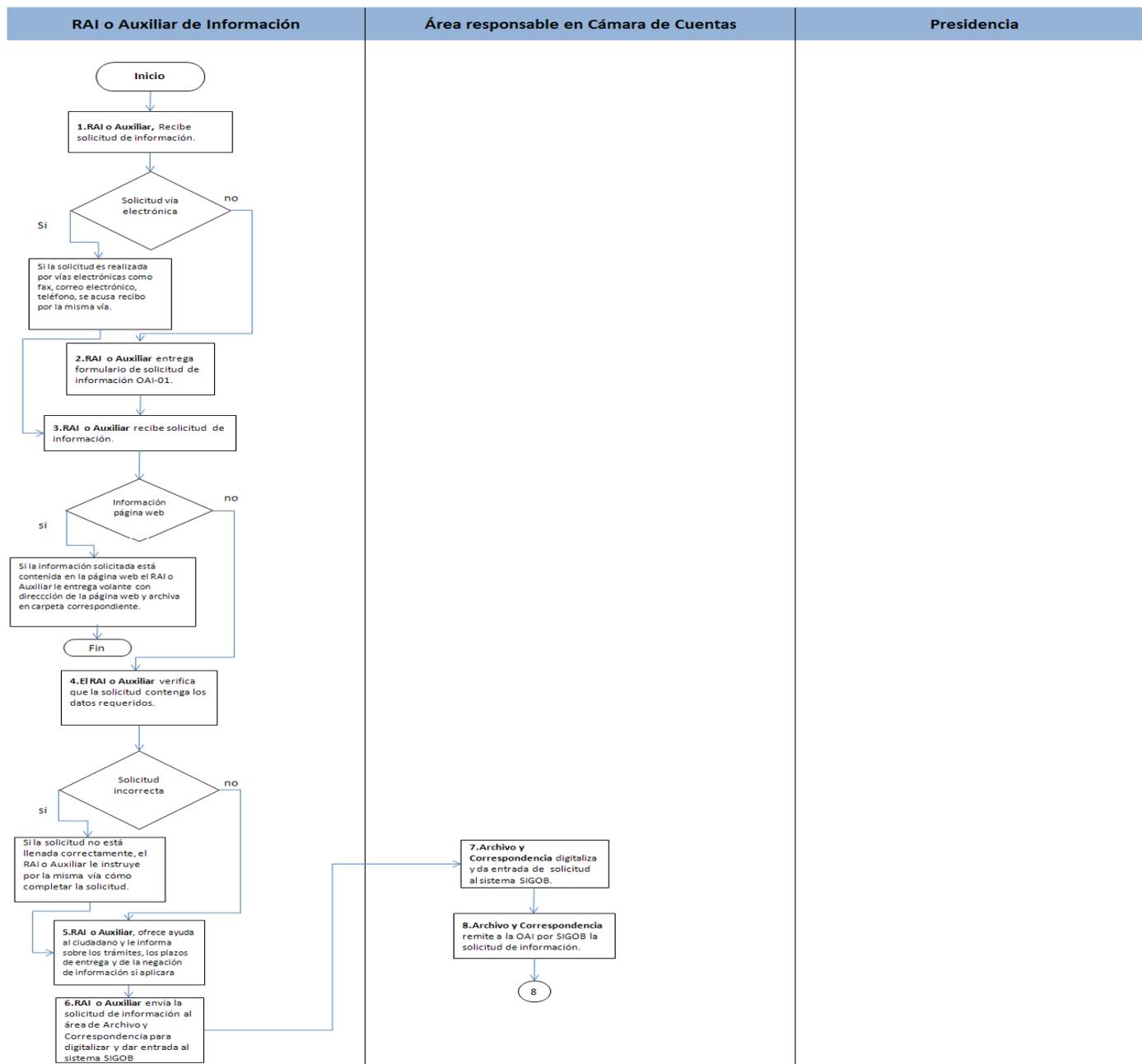
22.El RAI o el Auxiliar, se comunica con el ciudadano y le entrega la información a través del Formulario de Entrega de Información OAI-02.

23.El RAI o el Auxiliar, finaliza gestión en el Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB) y archiva en carpeta correspondiente.



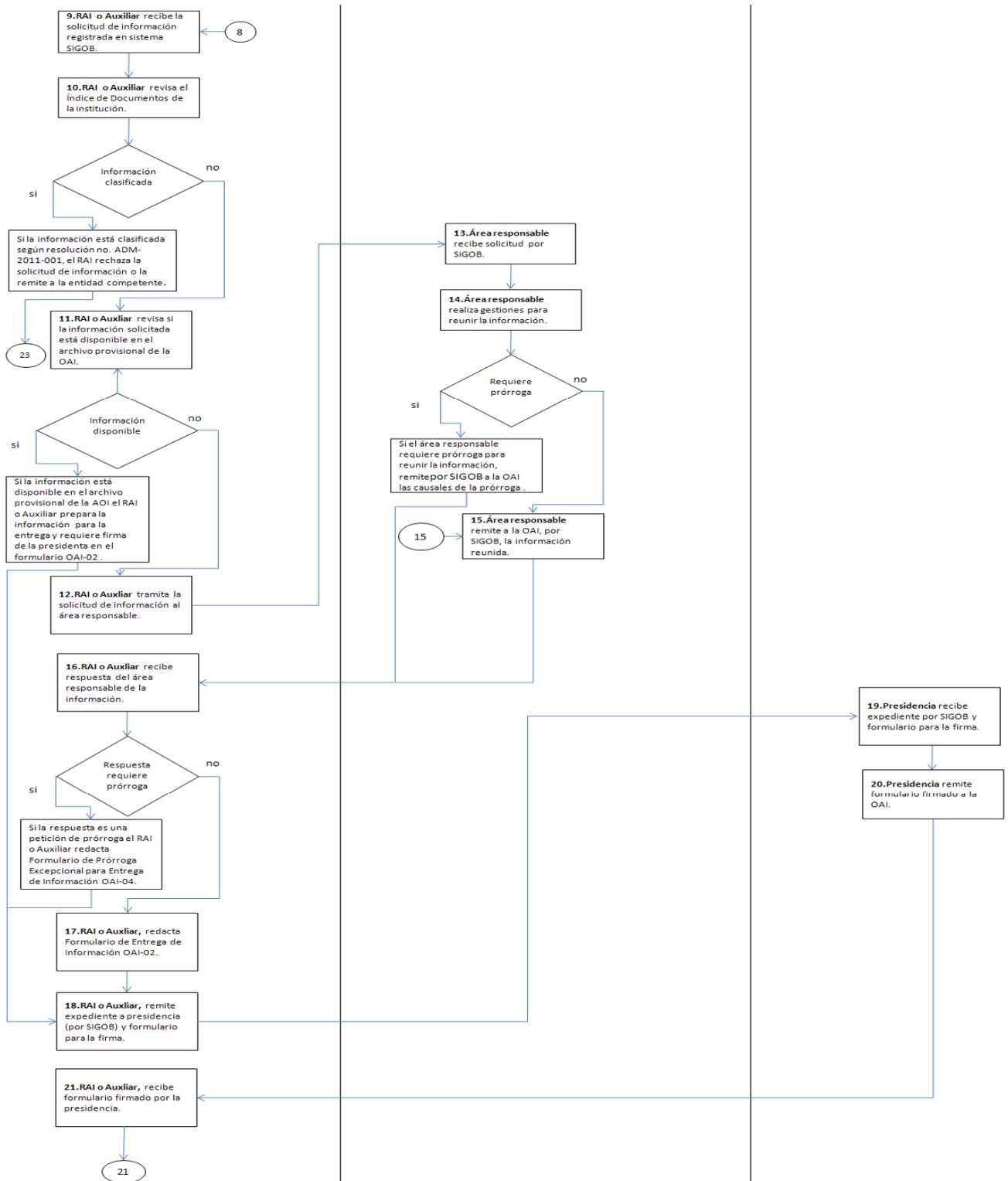
 Cámara de Cuentas	RECEPCIÓN, TRAMITACIÓN Y ENTREGA DE INFORMACIÓN SOLICITADA		
Fecha Emisión	Revisión	Fecha de revisión	Página
Marzo 2011			9 de 9

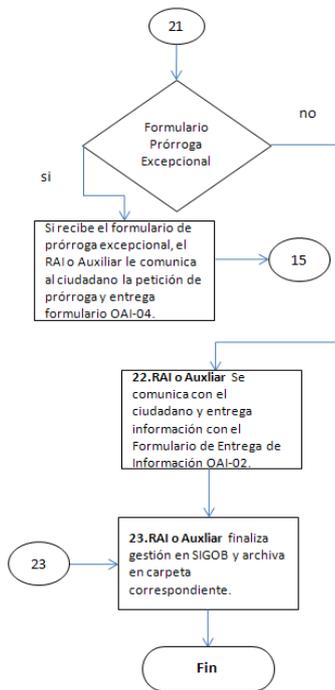
Flujograma





Manual de Políticas y Procedimientos Oficina de Libre Acceso a la Información







6. Anexos



SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

1. Entregue personalmente la solicitud de información.
2. Presente un poder legal cuando actúe en nombre y representación de otra persona física o jurídica.
3. Pida el acuse recibo de su solicitud de Información.
4. El acceso público a la información es gratuito en tanto no se requiera la reproducción de la Información.

FECHA _____

REF.: N.º DE SOLICITUD _____

NOMBRE DEL SOLICITANTE _____

CÉDULA O PASAPORTE No. _____

NOMBRE DE LA PERSONA FÍSICA O JURÍDICA (anexar poder otorgado para hacer la solicitud de información) _____

DIRECCIÓN _____

TELÉFONO _____ FAX _____

CORREO ELECTRÓNICO _____

INFORMACIONES O DATOS REQUERIDOS: (Especifique si son fotografías, grabaciones, soportes magnéticos o digitales)

MOTIVACIÓN DE LA SOLICITUD:

AUTORIDAD PÚBLICA QUE POSEE LA INFORMACIÓN:

LUGAR PARA RECIBIR LA INFORMACIÓN:

MEDIO PARA RECIBIR LA INFORMACIÓN: (Seleccione un medio)

PERSONAL _____ CORREO CERTIFICADO _____ CORREO ELECTRONICO _____
CORREO ORDINARIO _____ TELEFONO _____ FACSIMIL _____ PAGINAS INTERNET _____

FIRMA DEL SOLICITANTE

ESPACIO RESERVADO A LA OAI

FECHA _____

SOLICITUD REMITIDA A LA SIGUIENTE INSTITUCIÓN COMPETENTE:

COSTO POR LA EXPEDICIÓN DE DOCUMENTOS RDS _____

COSTO POR LEY TRIBUTARIA RDS _____

FORM-OAI-01



**Manual de Políticas y Procedimientos
Oficina de Libre Acceso a la Información**



ENTREGA DE INFORMACIÓN SOLICITADA

INSTRUCCIONES:

Agregar copia de la cedula firmada del que recibe la información en las entregas personales.

REF.: N.º DE SOLICITUD _____ FECHA _____

NOMBRE DEL SOLICITANTE _____

CEDULA O PASAPORTE N.º _____

DIRECCIÓN _____

TELÉFONO _____ FAX _____

CORREO ELECTRÓNICO _____

INFORMACIONES O DATOS REQUERIDOS: (Especifique si son fotografías, grabaciones, soportes magnéticos o digitales) _____

DE ACUERDO CON LA LEY GENERAL N.º 200-04 DE LIBRE ACCESO LA INFORMACIÓN PÚBLICA, ARTÍCULO 12 y13, HACEMOS CONSTAR LO SIGUIENTE:

LE HA SIDO ENTREGADA LA INFORMACIÓN SOLICITADA POR MEDIO DE _____

LA FUENTE DE LA INFORMACIÓN ESTA CONTENIDA EN _____

FIRMA DEL SOLICITANTE COMO ACUSE DE RECIBO

FIRMA DEL FUNCIONARIO



RECHAZO DE SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

FECHA _____

REF.: N.º DE SOLICITUD _____

NOMBRE DEL SOLICITANTE

CEDULA O PASAPORTE N.º _____

DIRECCIÓN:

TELÉFONO _____ FAX _____

CORREO ELECTRÓNICO _____

INFORMACIONES O DATOS REQUERIDOS: (Especifique si son fotografías, grabaciones, soportes magnéticos o digitales)

De acuerdo a la Ley General N.º 200-04 de Libre Acceso a la Información pública, artículo 7, iii, 17, 18, 19, 20, 21 cumplimos con informarle que la solicitud marcada en la referencia ha sido rechazada por las siguientes razones, previstas en la Ley citada anteriormente:

RESPONSABLE DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



PRORROGA EXCEPCIONAL PARA ENTREGA DE INFORMACIÓN

FECHA _____

REF. : N.º DE SOLICITUD _____

NOMBRE DEL SOLICITANTE

CEDULA O PASAPORTE N.º

DIRECCIÓN _____

TELÉFONO _____ FAX _____

CORREO ELECTRÓNICO _____

INFORMACIONES O DATOS REQUERIDOS: (Especifique si son fotografías, grabaciones, soportes magnéticos, o digitales)

De acuerdo con la Ley General N.º 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, artículo 8, y 9, cumplimos con informarle que requerimos de días adicionales para reunir la información solicitada por las siguientes razones:

LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN SERÁ EN LA SIGUIENTE FECHA

FIRMA DEL FUNCIONARIO

CARGO



VOLANTE CON LA DIRECCIÓN DE LA PÁGINA WEB

Este formulario se completa con informaciones sobre las direcciones electrónicas relacionadas con la Oficina de Acceso a la Información Pública, para facilitarles las consultas a los solicitantes.

INSTITUCIÓN

DIRECCIÓN

TELÉFONO _____ **FAX** _____

CORREO ELECTRÓNICO

NOMBRE DEL ENCARGADO

CORREO ELECTRÓNICO _____

ACLARACIONES _____



PLAZOS ESTABLECIDOS POR LA LEY

ACTIVIDAD	PLAZO	CONDICIONES
SATISFACER SOLICITUD DE INFORMACIÓN	15 DÍAS HÁBILES PRÓRROGA DE OTROS 10 HÁBILES	1. A PARTIR DE LA FECHA DEL PAGO CORRESPONDIENTE A LA EXPEDICIÓN DE ALGÚN DOCUMENTO. 2. A PARTIR DEL DÍA HÁBIL SIGUIENTE. 3. SE INCLUYE EL DÍA DEL VENCIMIENTO.
ENVIAR SOLICITUD DE INFORMACIÓN A LA ENTIDAD COMPETENTE	3 DÍAS HÁBILES	1. A PARTIR DE LA RECEPCION DE LA SOLICITUD 2. SE INCLUYE EL DÍA DEL VENCIMIENTO.
COMUNICAR AL SOLICITANTE CUANDO LA SOLICITUD NO TIENE TODOS LOS DATOS	3 DÍAS HÁBILES	1. 3 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES 2. SE INCLUYE EL DÍA DEL VENCIMIENTO.
RECHAZO DE LA SOLICITUD	5 DÍAS HÁBILES	1. A PARTIR DE LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD 2. SE INCLUYE EL DÍA DEL VENCIMIENTO.
RECHAZO DE LA SOLICITUD POR ESTAR INCOMPLETA	10 DÍAS HÁBILES	1. A PARTIR DE HABÉRSELE COMUNICADO ACERCA DE SU ERROR 2. SE INCLUYE EL DÍA DEL VENCIMIENTO.
RECURSO DEL SOLICITANTE CUANDO NO ESTÉ CONFORME ANTE LA AUTORIDAD JERARQUICA SUPERIOR	10 DÍAS HÁBILES A PARTIR DE LA NOTIFICACIÓN	1. SE INCLUYE EL DÍA DEL VENCIMIENTO
AUTORIDAD JERÁRQUICA SUPERIOR QUE RESOLVERÁ EL RECURSO	15 DÍAS HÁBILES	
SOLICITANTE PARA COMPLETAR RECURSOS	5 DÍAS HÁBILES DESPÚES DE NOTIFICADO	
RESOLUCIÓN POR AUTORIDAD JERÁRQUICA SUPERIOR	15 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE ACLARAR O COMPLETAR RECURSOS	
RECURSO TRIBUNAL SUPERIOR ADMINISTRATIVO	15 DÍAS HÁBILES VENCIDO EL PLAZO CORRESPONDIENTE	