



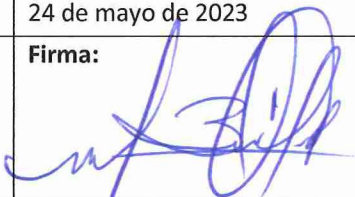
TRIBUNAL DE ÉTICA
GUBERNAMENTAL

E L S A L V A D O R, C. A.

**CARTA DE SERVICIOS
DE LA UAIP**



ELABORACIÓN DE DOCUMENTO

Fecha de elaboración:	24 de mayo de 2023
Elaborado por: Marcela Beatriz Barahona Rubio Oficial de Información	Firma: 

EDICIONES Y/O REVISIONES

Versión	Fecha de aprobación	Fecha de actualización o modificación	Acuerdo de Pleno No.	Cambios realizados
1	29/05/2023		233-TEG-2023	Aprobación de la Carta de Servicios de la UAIP



Contenido

	Página
Siglas	3
I. Antecedentes	4
II. Objetivo	4
III. Unidad responsable	5
IV. Marco legal.....	5
V. Identificación de servicios	5
VI. Derechos y deberes de las personas solicitantes	6
VII. Deberes de la UAIP.....	7
VIII. Canales de quejas y sugerencias	8
IX. Información relevante	8
a. Formularios disponibles	8
b. Costos de reproducción	8
c. Portal de transparencia del TEG	9
d. Datos de contacto de la UAIP	9
e. Ubicación de las instalaciones	9
X. Autorización y vigencia	9



Siglas

IAIP	Instituto de Acceso a la Información Pública
LAIP	Ley de Acceso a la Información Pública
LEG	Ley de Ética Gubernamental
LPA	Ley de Procedimientos Administrativos
MII	Modelo de Integridad Institucional
TEG	Tribunal de Ética Gubernamental
UAIP	Unidad de Acceso a la Información

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

I. Antecedentes

Desde 2017, en el Tribunal de Ética Gubernamental (TEG) se implementa un Modelo de Integridad Institucional (MII) que brinda estándares e indicadores de integridad, como una herramienta técnica, para fortalecer la gestión institucional, de cara a mejorar los servicios que se prestan a la población, identificando prácticas que generen mayor apertura y propicien la participación ciudadana.

El MII pretende fortalecer la cultura organizacional y el desempeño ético de las personas servidoras públicas del TEG, para hacer más eficientes los servicios brindados a la población y reducir los riesgos de la corrupción al interior del TEG; está compuesto por seis dimensiones: i) Transparencia, ii) Prevención y Lucha contra la Corrupción, iii) Ética Pública, iv) Rendición de Cuentas, v) Participación Ciudadana, y vi) Eficiencia Pública.

La dimensión de eficiencia pública enmarca el concepto integral de productividad que incluye complementariamente aspectos como: uso de recursos, tiempo invertido en su gestión, requerimientos de calidad cumplidos en la entrega de los productos o servicios brindados a la ciudadanía.

Por lo anterior, en las acciones para fortalecer esta dimensión se encuentra la elaboración de cartas de servicios, que buscan informar a la población sobre sus derechos respecto a los servicios que presta la institución, utilizando formatos y plataformas comprensibles para todas las personas, de manera inclusiva.

II. Objetivo

Asegurar la calidad y la eficiencia en los principales servicios ofrecidos al público por la UAIP, en correspondencia a la obligación establecida en el art. 13 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA):

Los órganos administrativos informarán a la población sobre sus derechos, “sobre la prestación del servicio o sobre el ejercicio de las funciones o competencias a cargo de la institución o servidor(a) público(a) de que se trate. Asimismo, se informará sobre los procedimientos, costo y el tiempo aproximado que dura cada trámite o servicio. (...) La información se publicará en oficinas de atención a la población, internet y otros medios.



III. Unidad responsable

La Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP) es creada, según el art. 48 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), para gestionar las solicitudes de información. Sus principales funciones son: Recibir y dar trámite a solicitudes de datos personales por requerimiento de la persona titular, y a solicitudes de acceso a la información pública; además, recaba y difunde la información oficiosa y propicia que el TEG la actualice periódicamente.

IV. Marco legal

Normativa general. Para el desempeño de sus funciones, la UAIP tiene en consideración lo normado en la Constitución de la República y la LPA; además de lo establecido en la Ley de Ética Gubernamental (LEG), su Reglamento, las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del TEG, la Política de Integridad y Gobierno Abierto del TEG, Política Institucional de Igualdad y No Discriminación, y el Código de Ética Gubernamental del TEG.

Normativa específica. La principal normativa aplicable deriva de la LAIP y su reglamento; y de los lineamientos emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP) en áreas específicas como publicación de información oficiosa, gestión de solicitudes, y gestión documental y de archivos; así como el Manual de Políticas y Procedimientos de la UAIP del TEG.

V. Identificación de servicios

- **Recibir y dar trámite a solicitudes de datos personales.** Es el trámite que realiza la persona solicitante para obtener copias de sus datos, conocer la finalidad de su tratamiento o solicitar la rectificación, cancelación y oposición a los mismos.
- **Recibir y dar trámite a solicitudes de acceso a la información pública.** Es el trámite que realiza la persona solicitante para obtener información pública en poder del TEG, sin necesidad de sustentar el interés o la finalidad para la que la requiere.
- **Consulta de información institucional.** Es el trámite que sigue toda persona para consultar física o virtualmente información oficiosa que está disponible para consulta inmediata.
- **Orientación ciudadana.** Auxiliar a las personas solicitantes en la elaboración de sus solicitudes u orientarles sobre dónde podrían obtener la información que solicitan.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



VI. Derechos y deberes de las personas solicitantes

Derechos

1. A recibir un trato igualitario, respetuoso, digno y cordial, sin ningún tipo de discriminación, por parte del personal de la UAIP.
2. Tendrá derecho a recibir un trato especial toda persona que se encuentre en situación de indefensión, debilidad manifiesta, discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.
3. A recibir toda la ayuda necesaria para el llenado de los distintos formularios utilizados en los trámites respectivos.
4. A que su identidad no sea revelada frente a terceros en ninguna de las fases del trámite de acceso a la información pública.; excepto en lo relativo al trámite de datos personales.
5. A recibir constancia de recepción de las solicitudes hechas. Cuando se presente por medio físico, se emitirá inmediatamente; cuando sea por medios electrónicos, será el mismo día o el primer día hábil siguiente posterior a la solicitud.
6. A que su solicitud sea prevenida solo una vez, considerando todos los elementos de forma o fondo que sean necesarios para complementar, corregir o ampliar.
7. En caso de que la persona no subsane la prevención realizada y la solicitud sea declarada inadmisibile, la persona interesada podrá iniciar un nuevo trámite.
8. A que se le resuelva justificadamente y por escrito, de acuerdo a los plazos establecidos por la LAIP y la LPA.
9. A interponer los recursos contra actos o resoluciones de la UAIP, de acuerdo con el ordenamiento jurídico.
10. A presentar quejas y sugerencias por inconformidad en la calidad de los servicios brindados la UAIP.

Deberes

1. Informarse de los horarios de atención de la UAIP.
2. Dirigirse de forma respetuosa y decorosa al personal que les atiende; sin hacer uso del lenguaje sexista y expresiones discriminatorias o estigmatizantes.



3. No ofrecer dádivas o regalías al personal de la UAIP.
4. Respetar los bienes de la institución y abstenerse de su apropiación o deterioro.
5. Actuar de acuerdo con el principio de buena fe, es decir, de forma honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una persona correcta.
6. Prestar la colaboración que le sea requerida para el buen desarrollo del trámite de su respectiva solicitud.
7. Comprender la información contenida en los documentos emitidos por la UAIP y relacionados con el trámite.
8. Cumplir los requisitos legales para la interposición de la solicitud de acceso a la información o de datos personales, según sea el caso.
9. Acreditar debidamente a quienes los representan, cuando los trámites se realicen a través de este.

VII. Deberes de la UAIP

1. Dirigirse de forma igualitaria, respetuosa y decorosa a quien atiende, absteniéndose de hacer uso del lenguaje sexista y expresiones discriminatorias o estigmatizantes.
2. Brindar asesoría a las personas usuarias en cuanto a la presentación de las solicitudes, el cumplimiento de los requisitos legales para su interposición, el trámite a realizar y los tiempos estimados de respuesta, entre otros.
3. Proporcionar los formularios con los campos obligatorios establecidos por el IAIP para la gestión de solicitudes.
4. Resolver en forma justificada y por escrito todas las solicitudes recibidas cumpliendo los plazos establecidos en la LAIP y la LPA, además de notificar por medios indicados por las personas solicitantes en su solicitud.
5. En caso de que la información requerida ya esté publicada, se debe indicar a la persona peticionaria el sitio electrónico o lugar físico donde puede acceder directamente a la documentación.
6. Resolver sobre las solicitudes en el menor tiempo posible, una vez recibida la información de parte de las unidades administrativas deberá proporcionarla a la persona solicitante sin dilación.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



7. Ampliar el plazo para resolver las solicitudes únicamente por causas legales, mediante resolución debidamente justificada, que debe ser notificada antes de la finalización del plazo ordinario.
8. Informar los costos de reproducción autorizados, mediante hojas informativas y sitios web institucionales autorizados.
9. Publicar en el Portal de Transparencia la dirección de la UAIP, el nombre del(la) Oficial de Información, correo electrónico y número telefónico-fax donde podrán recibirse consultas y, en su caso, las solicitudes.
10. Adoptar medidas de resguardo de los expedientes para garantizar la restricción al acceso de los datos personales de quienes solicitan información.

VIII. Canales de quejas y sugerencias

Para identificar oportunidades de mejora y conocer la percepción de la calidad de los servicios brindados por la institución, el TEG autorizó el establecimiento del Buzón de Quejas y Sugerencias en formato físico, electrónico¹ y móvil.

IX. Información relevante

a. Formularios disponibles

Sitio	Descripción	Acceso a la información	Datos personales
Sitio web TEG	Formulario en línea para completar	https://bit.ly/3KNGUcV	https://bit.ly/3GXytdl
Portal de Transparencia	Formularios para descargar y completar	https://bit.ly/40nE1VK	https://bit.ly/43PWNYT

b. Costos de reproducción

En el caso que la información entregada en el trámite incurra en costos de reproducción superiores a \$5.00, podrás hacer uso del Número de Pago Electrónico (NPE) autorizado y pagar en todos los puntos habilitados por el Ministerio de Hacienda.

¹ <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/teg/services/10303>



Tarifario de costos de reproducción ²		Costo
Tipo de reproducción	Fotocopia simple o certificada, así como impresiones en tamaño carta y oficio en formato blanco y negro	\$0.04
	Fotocopia simple o certificada, así como impresiones en tamaño carta y oficio en formato a color	\$0.16
Dispositivos de almacenamiento	Memoria USB c/u de 32.00 gigabyte	\$7.00
	Discos compactos de computadoras (CD RW c/u de 700 megabyte)	\$0.73
Envío por correo nacional	Envío de documentación a través de Correos de El Salvador	Aplica tarifas comerciales

c. Portal de Transparencia del TEG³

Sitio web donde se publica y se actualiza información sobre el quehacer institucional del TEG según lo establecido por la LAIP, lineamientos del IAIP y por Política de Integridad y Gobierno Abierto del TEG. Dentro de los documentos disponibles se encuentran resoluciones finales de los procedimientos administrativos sancionatorios de aplicación de la LEG, actas del Pleno, ejecución presupuestaria, normativa interna, memoria de labores, registro de personas sancionadas, entre otros.

d. Datos de contacto de la UAIP

Oficial de Información: Marcela Beatriz Barahona Rubio

Correo electrónico: uaip@teg.gob.sv

Teléfono: (503) 2565-9400; (503) 2565-9435

Horarios de atención: De lunes a viernes, de 08:00 – 16:00

e. Ubicación de las instalaciones

El servicio de transporte colectivo para llegar al TEG es por medio de la ruta 52 (autobús). Desde el Paseo General Escalón, las oficinas se ubican a 200 metros aproximadamente, la entrada principal es sobre la 98 Avenida Sur y dispone de acceso para personas con discapacidad de movilidad.

² <https://bit.ly/3UNJJzk>

³ <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/teg>



X. Vigencia y autorización

Esta carta de servicios entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte del Pleno del Tribunal; y podrá ser adaptada a los diferentes formatos de difusión, considerando la estructura y contenidos aquí detallados.

Aprobada por:



Dr. José Néstor Mauricio Castaneda Soto
Presidente

Lcda. Laura del Carmen Hurtado Cuellar
Miembro del Pleno



Lcdo. Moris Edgardo Landaverde Hernández
Miembro del Pleno

Lcdo. Higinio Osmín Marroquín Merino
Miembro del Pleno

San Salvador, veintinueve de mayo del año dos mil veintitrés.