



Revisión: 00	<b>PLAN DE TRABAJO</b> <b>OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA</b> <b>AUTORIDAD DE AVIACION CIVIL</b>	Sección: PORTADA
Fecha: 15-01-2014		Página: 1



**PLAN DE TRABAJO 2014**  
**OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA**

Revisión: 00	<b>PLAN DE TRABAJO</b>	Sección: LPE
Fecha: 15-01-2014	<b>OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA AUTORIDAD DE AVIACION CIVIL</b>	Página: LPE-1

### LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS

SECCION	NUM. PAGINA	NUM. DE REVISION.	FECHA REVISION	SECCION	NUM. PAGINA	NUM. DE REVISION.	FECHA REVISION
PORTADA	1	00	15-En-2014	--	--	--	--
LPE	LPE-1	00	15-En-2014	--	--	--	--
INDICE	I-1	00	15-En-2014	--	--	--	--
MOD	1.1	00	15-En-2014	--	--	--	--
CONT	1.1	00	15-En-2014	--	--	--	--
CONT	1.2	00	15-En-2014	--	--	--	--
CONT	1.3	00	15-En-2014	--	--	--	--
CONT	1.4	00	15-En-2014	--	--	--	--
ANEXO	1.1	00	15-En-2014	--	--	--	--
ANEXO	1.2	00	15-En-2014	--	--	--	--
ANEXO	1.3	00	15-En-2014	--	--	--	--
ANEXO	1.4	00	15-En-2014	--	--	--	--
ANEXO	1.5	00	15-En-2014	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--
--	--	--	--	--	--	--	--

Elaborado por: **Mireya Mencos** /Oficial de Información  
 Revisado por: **Alirio Serrano Melgar**  
 Presidente CDAC  
 AAC El Salvador

Firma:   
 Fecha: 18/02/14



Aprobado por  
 Nombre: **Roger Antonio Menéndez**  
 Cargo: Director Ejecutivo  
 AAC El Salvador

Firma:   
 Fecha: 18 FEB 2014



Revisión: 00	<b>PLAN DE TRABAJO</b>	Sección: INDICE
Fecha: 15-01-2014	<b>OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA</b>	Página: I-1
	<b>AUTORIDAD DE AVIACION CIVIL</b>	

### ÍNDICE GENERAL

	<b>Sección</b>	<b>Página</b>
Portada	PORTADA	1
Lista de páginas efectivas	LPE	LPE-1
Índice general	INDICE	I-1
Modificaciones	MOD	1.1
Introducción	CONTENIDO	1.1
Objetivos	CONTENIDO	1.2
Objetivos Específicos	CONTENIDO	1.2
Sección I	CONTENIDO	1.3
Determinación del FODA	CONTENIDO	1.3
Sección II	CONTENIDO	1.4
Costos de las actividades a desarrollar	CONTENIDO	1.4
Anexos	ANEXO	1.1
Indicadores clave - Objetivos específicos	ANEXO	1.2
Indicadores clave- Objetivos específicos	ANEXO	1.3
Indicadores clave- Objetivos específicos	ANEXO	1.4
Proyectos	ANEXO	1.5

Revisión: 00	<b>PLAN DE TRABAJO</b>	Sección: MOD
Fecha: 15-01-2014	<b>OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA</b>	Página: 1.1
	<b>AUTORIDAD DE AVIACION CIVIL</b>	

### MODIFICACIONES

Las siguientes modificaciones han sido realizadas al presente Plan de Trabajo, como parte del mejoramiento continuo del mismo.

Descripción	Sección	Página
ORIGINAL	TODAS	TODAS
--	--	--
--	--	--
--	--	--
--	--	--
--	--	--
--	--	--
--	--	--
--	--	--
--	--	--
--	--	--
--	--	--
--	--	--
--	--	--
--	--	--

Revisión: 00	<b>PLAN DE TRABAJO</b> <b>OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA</b> <b>AUTORIDAD DE AVIACION CIVIL</b>	Sección: CONTENIDO
Fecha: 15-01-2014		Página: 1.1

## INTRODUCCION

El plan de trabajo de la Oficina de Información y Respuesta (OIR), para el año 2014, contempla los Objetivos, Misión y Visión Institucionales así, como también las metas que se deberán ejecutar en esta unidad.

Dichos objetivos se llevaran a cabo mediante acciones concretas de conocimiento y divulgación de la Ley de Acceso a la Información Pública tanto para público interno como externo,

El fin fundamental será contribuir con el fortalecimiento a la transparencia mediante prácticas seguras de la Institución en el cumplimiento a lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública.

Revisión: 00	<b>PLAN DE TRABAJO</b>  <b>OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA AUTORIDAD DE AVIACION CIVIL</b>	Sección: CONTENIDO
Fecha: 15-01-2014		Página: 1.2

## OBJETIVOS

### Objetivo General:

- Garantizar de una forma oportuna, dinámica y eficiente el ejercicio efectivo del derecho a la Información Pública a los ciudadanos y usuarios, a fin de contribuir con el fortalecimiento a la transparencia dentro de la Institución, mediante prácticas seguras, que contribuyan al cumplimiento establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública.

### Objetivos específicos:

- Atender oportunamente todas las solicitudes de información que ingresan a la Oficina de Información y Respuesta.
- Clasificar toda solicitud de Acceso a la Información Pública de acuerdo al tipo de información.
- Direccionar solicitudes hacia el departamento pertinente según el requerimiento solicitado.
- Solucionar oportunamente denuncias, reclamos, avisos o quejas presentadas por la ciudadanía en la OIR.
- Asesorar y orientar adecuadamente a los clientes internos y externos sobre la Ley de Acceso a la Información Pública.
- Divulgar de la Ley de Acceso a la Información a CDAC, directores, subdirectores, jefes de áreas y demás empleados en general.
- Promover los conocimientos de cómo aplicar la Ley de Acceso a la Información Pública, a través de charlas informativas en las diferentes áreas.
- Realizar una serie de capacitaciones sobre la implementación de LAIP.
- Garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones impuestas por la LAIP.
- Guiar, asistir y colaborar con los usuarios y ciudadanos que acudan a la OIR.
- Atender todo tipo de convocatorias de la Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción.
- Dar respuesta y seguimiento a todo tipo de requerimientos emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública.
- Colaborar con el Instituto de Acceso a la Información Pública y Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción.
- Emitir opiniones relacionadas a la Ley de Acceso a la Información Pública a fin de contribuir con la transparencia Institucional.

Revisión: 00	<b>PLAN DE TRABAJO</b>  <b>OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA AUTORIDAD DE AVIACION CIVIL</b>	Sección: CONTENIDO
Fecha: 15-01-2014		Página: 1.3

- Brindar asesoría a los diferentes departamentos y unidades que puedan apoyar la información LAIP.
- Velar por el cumplimiento de la Ley Orgánica de Aviación Civil y sus Reglamentos, y demás Regulaciones de Aviación Civil y La Ley de Acceso a la Información Pública.
- Realizar el trabajo encomendado con optimismo, profesionalismo y eficiencia, cumpliendo con el marco legal.
- Cumplir con eficiencia y transparencia todas las metas encomendadas.
- Actualizar y darle seguimiento a la página gobierno abierto.



Revisión: 00	<b>PLAN DE TRABAJO</b> <b>OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA</b> <b>AUTORIDAD DE AVIACION CIVIL</b>	Sección: CONTENIDO
Fecha: 15-01-2014		Página: 1.4

## SECCIÓN I- DETERMINACION DEL FODA

De las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del análisis del ambiente externo e interno se procede a continuación a elaborar una matriz para diseñar las estrategias para la Oficina de Información y Respuesta.

### Matriz FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Personal motivado y capacitado comprometido con la misión y la visión Institucional.</li> <li>✓ Excelente Ambiente Laboral y trato adecuado entre los departamentos y OIR.</li> <li>✓ Procedimientos auditados y controlados por Instituto de Acceso a la Información Pública y Subsecretaría de Transparencia.</li> <li>✓ Herramientas de trabajo efectivas como Sistema de Gestión de Solicitudes y botón Gobierno Transparente.</li> <li>✓ Equipo humano comprometido con los valores institucionales, realizando el trabajo con optimismo y dedicación.</li> <li>✓ Oficina independiente confortable y espaciosa para poder acudir a cualquier tipo de consulta, para la comodidad del ciudadano.</li> <li>✓ Respuesta y seguimiento oportuno y veraz para la satisfacción del ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de instalación de distintos programas de cómputo.</li> <li>✓ Restricción en el uso de Internet para poder acceder a algunas páginas, necesarias para desarrollar actividades.</li> <li>✓ Salario no es de acuerdo al puesto de trabajo respecto al mercado.</li> <li>✓ No existe un enlace directo entre el archivo general y OIR, como lo establece la Ley.</li> <li>✓ Falta de procedimiento donde relacione la OIR con Gerencia Legal para emisión de Resoluciones.</li> <li>✓ Creación de procedimientos internos para solicitudes recibidas según tipo de información solicitada.</li> <li>✓ Falta de conocimientos con tecnología 2.0.</li> </ul>

Revisión: 00	<b>PLAN DE TRABAJO</b> <b>OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA</b> <b>AUTORIDAD DE AVIACION CIVIL</b>	Sección: CONTENIDO
Fecha: 15-01-2014		Página: 1.5

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Brindar a la ciudadanía información relacionada a la Institución de una manera ágil y oportuna.</li> <li>✓ Mecanismos de Participación ciudadana que agilizan el proceso de información, con herramientas y programas adecuados.</li> <li>✓ Dar a conocer a la ciudadanía información de la Institución mediante Rendición de Cuentas</li> <li>✓ Capacitaciones dirigidas por Instituto de Acceso a la Información Pública y Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción.</li> <li>✓ Divulgación de Ley Mediante la Página web, correo electrónico, intranet y Facebook.</li> <li>✓ Guiar, asistir y colaborar con los usuarios y ciudadanos que acudan a la OIR.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Situación económica mundial.</li> <li>✓ Situación política del país.</li> <li>✓ Incumplimiento al plan de trabajo debido a asignaciones de otras actividades no relacionadas.</li> </ul>

Revisión: 00	<b>PLAN DE TRABAJO</b> <b>OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA</b> <b>AUTORIDAD DE AVIACION CIVIL</b>	Sección: CONTENIDO
Fecha: 15-01-2014		Página: 1.6

**SECCIÓN II- COSTOS DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR:**

Para el cumplimiento y el desarrollo de las actividades antes descritas en el departamento de Oficina de Información y Respuesta (OIR), se detallan a continuación todos los costos que se incurrirá para llevarlos a cabo, mediante el siguiente presupuesto año 2014.

CONCEPTO BIEN O SERVICIO	VALOR EN \$
Elaboración, de afiches, folders, papelería	\$500.00
Elaboración de banners, promocionales, y demás obsequios	\$2,000.00
Pasajes al Exterior	\$2,000.00
Viáticos	\$2,500.00
Capacitaciones OI y empleados( Sobre Transparencia y divulgación, alimentación)	\$3,000.00
Mobiliario y equipo informático	\$1,500.00
Gastos de Hotel para Rendición de Cuentas	\$2,000.00
Materiales de Oficina	\$500.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 14,000.00</b>

Revisión: 00	<b>PLAN DE TRABAJO</b>	Sección: ANEXO
Fecha: 15-01-2014	<b>OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA</b>	Página: 1.1
	<b>AUTORIDAD DE AVIACION CIVIL</b>	

## **ANEXOS**

Revisión: 00	<b>PLAN DE TRABAJO</b> <b>OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA</b> <b>AUTORIDAD DE AVIACION CIVIL</b>	Sección: ANEXO
Fecha: 15-01-2014		Página: 1.2

<b>OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA</b> <b>INDICADORES CLAVE-OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> <b>2014</b>														
OBJETIVOS	ESTRATEGIA	RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Atender oportunamente todas las solicitudes de información que ingresan a la Oficina de Información y Respuesta.	Recibir todo tipo de solicitud sea por medio electrónico, personalmente, vía telefónica, redes sociales y darle el seguimiento necesario, brindando todos los requisitos para dar la información solicitada.	OFICIAL DE INFORMACIÓN.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Direccionar solicitudes hacia el departamento pertinente según el requerimiento solicitado.	Se enviara solicitudes vía electrónica o por escrito mediante memorandum con los requerimientos a las unidades correspondientes de acuerdo al tipo de información que solicite el ciudadano.	OFICIAL DE INFORMACIÓN	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Solucionar oportunamente denuncias, reclamos, avisos o quejas presentadas por la ciudadanía en la OIR.	Se analizara cada caso y se enviara la solicitud al área pertinente según el caso específico y se le dará respuesta a los ciudadanos por medio escrito o correo electrónico.	OFICIAL DE INFORMACIÓN	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboración de Resoluciones	Elaboración de Resoluciones relacionadas a solicitudes de	OFICIAL DE INFORMACIÓN	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Revisión: 00	<b>PLAN DE TRABAJO</b>	Sección: ANEXO
Fecha: 15-01-2014	<b>OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA</b>	Página: 1.3
	<b>AUTORIDAD DE AVIACION CIVIL</b>	

	información, cada vez que sea necesario																
Realización de Rendición de Cuentas de la Autoridad de Aviación Civil	Se realizaran Rendición de Cuentas donde se informe a la ciudadanía todos, los logros metas, retos y dificultades que ha enfrentado la Institución durante el año.	OFICIAL DE INFORMACIÓN										X					
Divulgar de la Ley de Acceso a la Información a CDAC, directores, subdirectores, jefes de áreas y demás empleados en general.	Se realizaran capacitaciones a CDAC, Directores, Subdirectores, jefes de áreas y todos los empleados	OFICIAL DE INFORMACIÓN					X									X	
Emitir opiniones relacionadas a la Ley de Acceso a la Información Pública a fin de contribuir con la transparencia Institucional.	Previo solicitud a el departamento de OIR sobre opinión de la LAIP, se brindara el apoyo del departamento que lo requiera en cualquier momento.	OFICIAL DE INFORMACIÓN	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atender todo tipo de convocatorias de la Subsecretaria de Transparencia y Anticorrupción.	Dar cumplimiento a toda solicitud interpuesta por el ente regulador.	OFICIAL DE INFORMACIÓN	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Colaborar con el Instituto de Acceso a la Información Pública y Subsecretaria de Transparencia y Anticorrupción.	Se brinda cuando sea requerido por los entes reguladores	OFICIAL DE INFORMACIÓN	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Actualizar y darle seguimiento a la página gobierno abierto.	Estar actualizando base de datos con información actualizada de la información oficiosa.	OFICIAL DE INFORMACIÓN	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Revisión: 00	<b>PLAN DE TRABAJO</b> <b>OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA</b> <b>AUTORIDAD DE AVIACION CIVIL</b>	Sección: ANEXO
Fecha: 15-01-2014		Página: 1.4

Orden de expediente de archivos	Velar por el orden de los expedientes y el buen estado de los mismos.	OFICIAL DE INFORMACIÓN	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Archivo de Documentos	Archivar documentos de manera ordenada.	OFICIAL DE INFORMACIÓN	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Guiar, asistir y colaborar con los usuarios y ciudadanos que acudan a la OIR.	Mediante la atención ciudadana durante las ocho horas laborales todos los días del año.	OFICIAL DE INFORMACIÓN	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Revisión: 00	<b>PLAN DE TRABAJO</b> <b>OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA</b> <b>AUTORIDAD DE AVIACION CIVIL</b>	Sección: ANEXO
Fecha: 15-01-2014		Página: 1.5

<b>OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA</b> <b>PROYECTOS</b> <b>2014</b>														
OBJETIVOS	ESTRATEGIA	RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Guiar, Crear instructivos sobre seguimientos a solicitudes de información que presente la ciudadanía, así como también la gestión de quejas, reclamos, avisos y recomendaciones.	En coordinación con Auditoría Interna, OMR y OIR	OFICIAL DE INFORMACIÓN				X	X	X						
Realizar una serie de capacitaciones dirigida a todo el personal de la Institución para promover la Ley de Acceso a la Información Pública.	Realizar jornadas de capacitación en materia de transparencia	OIR Y RECURSOS HUMANOS				X						X		