

# **ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOYAPANGO**

## **UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. UAIP.**



## **GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PROCEDIMIENTOS.**

Título:

**Guía de Atención al Usuario y procedimientos.**

**Unidad de Acceso a la Información Pública- UAIP.**

Elaborado por:

Lic. José Neftali Pineda Alegría

Cargo:

Oficial de Información.

Revisado por:

Ing. Mario Aysel García Torres

Cargo:

Gerente General.

Aprobado por:

El Concejo Municipal.

Acuerdo N° 3

Acta N° 31

Fecha 03 de noviembre de 2015.

ÍNDICE	pag.
OBJETO.....	4
I. FUNDAMENTO LEGAL.....	4
II. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
III. CONTENIDO.....	4
1. DE LOS DERECHO DE LOS SOLICITANTES.....	4
2. DE LOS DEBERES DE LOS SOLICITANTES.....	5
3. REGLAS DE COMPORTAMIENTO PARA EL USO DE LAS INSTALACIONES Y EQUIPO DE USO PÚBLICO.....	5
4. IDENTIFICACIÓN DE LAS PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS.....	6
5. PROCEDIMIENTOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y A LOS DATOS PERSONALES.....	7
6. RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN O SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES.....	7
7. COSTOS DE REPRODUCCIÓN Y ENVÍO DE DOCUMENTOS.....	8
8. TARIFAS POR COSTOS DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE LA INFORMACIÓN.....	9
9. NOTIFICACIÓN.....	10

## **OBJETO.**

La presente guía tiene por objeto brindar orientación a los usuarios sobre las normas aplicables en el proceso de acceso a la información pública municipal y acceso a los datos personales que se realicen ante la Unidad de Acceso a la Información Pública, de la Alcaldía Municipal de Soyapango, mediante el Oficial de Información o Asistente con quien tenga relación el usuario en función de las solicitudes de acceso a la información que realice ante esta municipalidad.

## **i.- FUNDAMENTO LEGAL.**

La presente guía tiene su fundamento legal en el marco normativo siguiente:

1. Constitución de la República de El Salvador, artículo 18.
2. Convención Americana sobre Derechos Humanos, artículo 13.
3. Convención Interamericana contra la Corrupción, artículo 3 numeral 1.
4. Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, artículo 5 numeral 1.
5. Ley de Acceso a la Información Pública artículos 2, 50 y 106.
6. Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública, artículo 4.

## **II.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

La presente guía se aplicará a los usuarios de los servicios que preste la Unidad de Acceso a la Información Pública, de la Alcaldía Municipal de Soyapango, mediante el Oficial de Información o Asistente, con quien tenga relación el usuario en función de las solicitudes de acceso a la información que realice ante esta municipalidad.

## **III. CONTENIDO.**

### **1.- DE LOS DERECHO DE LOS SOLICITANTES.**

Los solicitantes que acudan a la municipalidad, en aplicación de la Ley de Acceso a la Información Pública y su Reglamento, tienen derecho a:

- Solicitar y recibir información generada, administrada o en poder de las instituciones públicas de manera oportuna y veraz, sin sustentar un interés o motivación alguna;
- La protección de sus datos personales, los cuales sólo podrán ser suministrados a otras personas previo consentimiento expreso del titular de la información;

- Conocer sobre la utilización de sus datos personales, a que se actualicen o se supriman de conformidad con el marco legal vigente;
- Que se le brinde asistencia sobre los trámites relativos al derecho de acceso a la información pública;
- Que su solicitud sea tramitada con prontitud;
- Ser tratado con respeto y cordialidad por los servidores públicos con los cuales tenga Contacto para ejercitar su derecho de acceso a la información.

## **2.- DE LOS DEBERES DE LOS SOLICITANTES.**

Para un efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información, los solicitantes deberán:

- Presentar documento de identificación para los trámites de acceso a la Información, y proporcionar su Número de Identificación Tributaria cuando se relacione con declaraciones o expedientes de impuestos;
- Aportar todos los elementos necesarios en la solicitud de acceso a la información pública, para su localización y fácil entrega;
- Responder a los requerimientos de ampliación, corrección o especificación que realice el Oficial de Información para la tramitación de lo peticionado;
- Efectuar el pago oportuno de los costos de reproducción y envío cuando corresponda;
- Comportarse con el debido decoro y respeto hacia los servidores públicos que lo atiendan;
- Seguir las indicaciones que el personal de la municipalidad les brinde para la atención de su solicitud y para el uso de las computadoras, si las hubiera en el caso de la consulta directa;
- Utilizar un lenguaje apropiado en el trato con el personal de la municipalidad y con otros ciudadanos.

## **3.- REGLAS DE COMPORTAMIENTO PARA EL USO DE LAS INSTALACIONES Y EQUIPO INFORMÁTICO DE USO PÚBLICO.**

Los usuarios que soliciten acceso a la información o deseen hacer uso de las computadoras disponibles para consultar información publicada en el Portal de Transparencia de la municipalidad deberán acatar y cumplir las siguientes normas:

- No manchar mobiliario ni equipo de las instalaciones de la Unidad de Acceso a la Información Pública – UAIP;
- No entrar comiendo a las instalaciones de la UAIP;
- Las computadoras son de uso exclusivo para ver información publicada en los sitios web de la municipalidad;
- No fumar dentro de las instalaciones de la UAIP;
- Guardar silencio en las instalaciones de la UAIP;
- Acatar las instrucciones que les brinde el personal de la UAIP;
- Permitir que se escaneen con antivirus los dispositivos móviles que traigan los usuarios antes de introducirlos a las computadoras;
- No introducir códigos malignos que afecten el rendimiento y seguridad de los equipos, así como de la red computacional.

El incumplimiento a las normas establecidas, así como a las instrucciones que les brinde el personal de la UAIP, dará lugar a prohibir el ingreso, permanencia y uso del equipo.

#### **4.- IDENTIFICACIÓN DE LAS PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS.**

Las personas naturales que realicen solicitudes de acceso a la información pública de conformidad al artículo 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública y su Reglamento, deberán identificarse con un documento con foto, los cuales podrán ser los siguientes:

- Documento Único de Identidad – DUI.
- Carné de menoridad, de estudiante o cualquier otro documento con foto emitido por institución pública o privada en el caso de las niñas, niños y adolescentes.
- Pasaporte o carné de residente en el caso de los extranjeros.

En el caso de personas jurídicas el representante legal o el apoderado deberán de acreditar la calidad con la que actúan. Igual condición se aplicará en aquellos casos que la persona natural nombre a un apoderado para realizar la solicitud, o se a persone el representante legal de un menor de edad.

- Si la solicitud de información es para obtener datos personales de un tercero, se deberá presentar poder especial realizado ante persona autorizada para ejercer el notariado, en el cual se detalle específicamente la información que se faculta a solicitar por el Apoderado.

## **5.- PROCEDIMIENTOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y A LOS DATOS PERSONALES.**

El acceso a la información pública municipal se tramitará de conformidad a los procedimientos establecidos para el Acceso a la Información Pública y el de Acceso a los Datos Personales, aprobados de conformidad al Sistema de Gestión de la información aplicando los lineamientos y criterios de seguridad implantados en la municipalidad a través de la UAIP a fin de proteger la información confidencial.

## **6.- RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN O SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES.**

- Los titulares de los datos personales tienen derecho a la rectificación, actualización o supresión de sus datos.
- En cuanto a la rectificación o actualización de datos personales, esta puede ser total o parcial, procede en aquellos casos que la información personal resulte ser incompleta e inexacta en los registros de la municipalidad, para ello el titular de la información debe indicar las correcciones a realizar aportando la documentación que avale su petición.
- En cuanto a la supresión de datos personales, los titulares de la información pueden solicitar que se eliminen sus datos personales cuando consideren que dichos datos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstos en la legislación aplicable.
- El derecho de supresión de datos personales no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio de dicho derecho, en aquellos casos cuando:
  - Se refiera a las partes de un contrato privado o administrativo y los datos sean necesarios para su desarrollo y cumplimiento.
  - Los datos deban ser tratados por disposición legal.

La eliminación obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones tributarias, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.

Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente protegidos del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

Los datos sean objeto de tratamiento para la prevención o para el diagnóstico médico o la gestión de servicios de salud, siempre que dicho tratamiento se realice por un profesional de la salud sujeto a un deber de secreto.

La supresión implica cancelación total o parcial de los datos personales, de acuerdo a lo solicitado por el titular de los registros, archivos, bases de datos, o tratamientos realizados previo bloqueo de la información.

En caso que proceda la supresión, se realizará el bloqueo operativo de los datos personales, así como se implementará las medidas de seguridad que permitan conservar los datos personales deshabilitando cualquier explotación de la información.

El propósito del bloqueo es resguardar los datos por un tiempo razonable en el que pudieran surgir responsabilidades relacionadas con el tratamiento, esto es, responsabilidades que para ser verificadas requieran de los datos personales del titular, por ello, durante ese período los datos no podrán ser tratados para otra finalidad y su periodo se prolongará hasta por el máximo indicado en la Ley de 30 días hábiles para presentar constancia de las modificaciones realizadas.

#### **7.- COSTOS DE REPRODUCCIÓN Y ENVÍO DE DOCUMENTOS.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 61 inciso 2° de la LAIP, la reproducción y envío de la información debe ser sufragada por el solicitante, según los costos publicados en las hojas informativas que estarán disponibles en las instalaciones de la municipalidad particularmente en la UAIP.



El costo de reproducción y envío se hará saber al solicitante por medio de una notificación firmada por el Oficial de Información. Así mismo se podrá proporcionar la información en dispositivo USB el cual deberá ser proporcionado por el solicitante.

En cuanto al envío de la información se remitirá por medio de la empresa que haya contratado la municipalidad para la gestión de la correspondencia o por medio de Correos de El Salvador, para lo cual se aplicaran las tarifas que establezca la empresa o en su caso Correos de El Salvador.

Los costos serán revisados anualmente y de existir variación, se hará el trámite de actualización de las tarifas.

Para todos los casos, los costos deberán ser sufragados por el interesado, debiendo remitir copia del recibo de cancelación en el plazo que establezca el Oficial de Información, para que proceda la reproducción y entrega de la información en los medios así solicitados, caso contrario se denegará la solicitud de acceso a la información mediante una resolución del Oficial de Información.

#### **8.- TARIFAS POR COSTOS DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE LA INFORMACIÓN.**

El derecho de acceso a la información se rige por el principio de gratuidad; sin embargo, los costos de reproducción y envío de la información, en su caso, en los que incurra la municipalidad será sufragada por el solicitante, por lo que su valor no podrá ser superior al de los materiales utilizados y costos de remisión, observando lo prescrito en los artículos 4 literal g), 37 y 61 incisos 2°, 3° y 4° de la Ley de Acceso a la Información Pública en relación con los artículos 10, 58 y 59 del Reglamento de la misma ley. De acuerdo a la tabla que se detalla a continuación:

Tabla de tarifas por costos de reproducción y envío de la información extendida por la UAIP.

N°	Concepto	Costo Unitario	Costo en Letras
01	Fotocopia en blanco y negro tamaño carta	\$ 0.05.00	Cinco Centavos
02	Fotocopia en blanco y negro tamaño oficio	\$ 0.06.00	Seis Centavos
03	Impresión en blanco y negro tamaño carta	\$ 0.10.00	Diez centavos
04	Impresión en blanco y negro tamaño oficio	\$ 0.12.00	Doce centavos
05	Certificación de Documentos Institucionales	\$ 2.53.00	Dos dolares cincuenta y tres centavos.
06	Entrega de información vía correo electrónico	Sin costo	
07	Entrega de información en copias magnéticas o electrónicas.	Sin costo, si el interesado aporta el medio de almacenamiento: CD, Disp. USB y otros	
08	Envío de correspondencia	Según tarifas establecidas por Correos de El Salvador	

Los costos arriba detallados serán cancelado por el solicitante en ventanilla de cuentas corrientes, previo mandamiento de pago y determinación del costo por la unidad administrativa que tiene en su poder la información requerida.

## **9.- NOTIFICACIÓN.**

Para que se realice la notificación de las resoluciones y notas, el solicitante notificado deberá presentar un documento vigente con foto, los cuales podrán ser:

- Documento Único de Identidad - DUI.
- Carné de menoridad, de estudiante o cualquier otro documento con foto emitido por institución pública o privada en el caso de las niñas, niños y adolescentes.
- Pasaporte o carné de residente en el caso de los extranjeros.

Igual condición se aplicará en el caso de las personas comisionadas por los solicitantes, representantes legales o apoderados de los solicitantes.

En el caso de personas jurídicas el representante legal o el apoderado deberán de acreditar la calidad con la que actúa. Igual condición aplicará en aquellos casos que la persona natural nombre apoderado para realizar la solicitud o se a persone el representante de un menor de edad.