



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA

CENTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA AGROPECUARIA Y FORESTAL

“ENRIQUE ÁLVAREZ CÓRDOVA”

CENTA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE
LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y
RESPUESTA (OIR)**

Presentado por:

Inga, Silvia Margoth Mejia Alvarado

Oficial de Acceso a la Información

San Andrés, enero de 2015

Ing. Alirio Edmundo Mendoza

Director Ejecutivo

Por: Inga. Silvia Margoth Mejia

Oficial de Acceso a la Información

Revisión

Lic. Marlon Sorto (ex jefe de Unidad de Comunicaciones)

Lic. Alexis Alfredo Mejia, Jefe Unidad de Archivo Institucional

ÍNDICE:

| Contenido | No. de pág. |
|--------------------------------------|--------------------|
| I. Introducción | 3 |
| II. Objetivos | 3 |
| III. Base Legal | 4 |
| IV. Competencias y responsabilidades | 5 |
| V. Procedimientos de las solicitudes | 7 |
| VI. Infracciones | 12 |
| VII. Anexos | 16 |
| VIII. Vigencia | 17 |

I. Introducción:

Con la implementación de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), El Centro Nacional de Tecnología Agropecuaria y Forestal “Enrique Álvarez Córdova”, (CENTA) por medio de su Oficina de Información y Respuesta (OIR), presenta ante usted el siguiente Manual de Procedimientos de la Oficina de Información y Respuesta, con el objetivo de disponer de un instrumento que regule, normalice y oriente los procesos de atención ciudadana en materia de Acceso a la Información Pública estipulados en la LAIP.

Esperamos que la herramienta administrativa que ahora posee en sus manos, sirva de orientación al personal del CENTA, a la Oficina de Información y Respuesta (OIR) y al ciudadano en general, y que permita una efectiva operativización de los procedimientos estipulados por la ley, y a los que todo ciudadano y ciudadana tiene derecho, en virtud del artículo 2 de la LAIP.

II. Objetivos

a) Objetivo General:

Promover el acceso de la información pública para todo el ciudadano y ciudadana que lo demande, transparentando así todo el quehacer del CENTA a través de la descripción de las acciones realizadas por las diferentes unidades que lo conforman, fortaleciendo así la modernización institucional.

b) Objetivos Específicos:

Mejorar y actualizar continuamente los mecanismos necesarios para establecer y aplicar la política a seguir en los procedimientos de acceso a la Información

Facilitar al ciudadano interno y externo a través de los diferentes procesos el acceso a la Información Pública.

III. Base Legal

El presente Manual de Políticas y Procedimientos, tiene su base legal fundamentada en el Decreto No. 534 de la Asamblea Legislativa de El Salvador, que contiene la reciente Ley de Acceso a la Información Pública, aprobada en Sesión Plenaria el día 3 de marzo del 2011 y que en sus artículos 1 y 2 versa de la siguiente forma:

Art. 1: *La presente ley tiene como objeto garantizar el derecho de acceso de toda persona a la información pública, a fin de contribuir con la transparencia de las actuaciones de las instituciones del Estado.*

Art. 2: *Derecho de acceso a la Información Pública; Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información generada, administrada o en poder de las instituciones públicas y demás entes obligados de manera oportuna y veraz, sin sustentar interés o motivación alguna.*

En consecuencia, este manual se convierte en un instrumento legal en apoyo para el fiel cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública.

En ese sentido, las principales facultades con las que cuenta la OIR son:

- Hacer efectivo el derecho de acceso a la información pública y la Ley de Acceso a la Información Pública.
- Fomentar la participación ciudadana.
- Apoyo directo de la rendición de cuentas.
- Gestionar las consultas, solicitudes y propuestas ciudadanas, realizadas vía web institucional, gobierno abierto, teléfono, correo electrónico, redes sociales; Facebook , Twitter, entre otros

IV. Competencias y responsabilidades:

a) Competencias de la Dirección Ejecutiva:

La Dirección Ejecutiva será la encargada de emitir las declaratorias de reserva a las que se refiere el artículo 21 de la Ley de Acceso a la Información Pública. Las declaratorias de reserva se elaborarán a petición de las jefaturas de las unidades administrativas que hayan generado, obtenido, adquirido o transformado la información en la institución.

El plazo de reserva se empezará a calcular a partir del día que la información sea generada, obtenida, adquirida o transformada por el CENTA y hasta por un plazo de 7 años o más de acuerdo a sus prórrogas, que podrán extenderse hasta un plazo de 5 años adicionales, según el artículo 20 de la LAIP.

b) Competencias del(la) Oficial de Acceso a la Información:

- 1) Administrar y coordinar el funcionamiento de la Oficina de Información y Respuesta (OIR) institucional.
- 2) Recabar y difundir la información oficiosa y propiciar que las unidades responsables las actualicen periódicamente.
- 3) Garantizar y agilizar el flujo de información entre el CENTA y los ciudadanos.
- 4) Ejecutar todas las funciones inherentes a los Oficiales de Acceso a la Información, según el artículo 50 de la Ley de Acceso a la Información Pública y este Manual de Procedimientos.
- 5) Coordinar los procedimientos internos para asegurar la mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de información.
- 6) Elaborar el índice de información clasificada como reservada.
- 7) Administrar y tramitar las solicitudes de información realizadas por los ciudadanos.
- 8) Apoyar en la realización de los trámites internos necesarios para la localización, notificación y entrega de la información solicitada.
- 9) Auxiliar a los ciudadanos y ciudadanas en la elaboración de solicitudes y en su caso orientarlos sobre las dependencias o entidades que pudieran tener la información que solicitan.
- 10) Coordinar actividades de desarrollo de herramientas para el manejo óptimo de la información.

- 11) Coordinar las actividades junto con el Encargado de Archivo Institucional para asegurar el buen funcionamiento de los archivos institucionales, apegados a las disposiciones que estipula el Manual de Procedimientos de los Archivos Institucionales.
- 12) Coordinar las quejas, reclamos, denuncias y propuestas de los y las ciudadanos.
- 13) Coordinar junto con las unidades necesarias la elaboración y presentación anual del Informe de Rendición de Cuentas de la Institución.

c) Competencias del Encargado de Archivo Institucional:

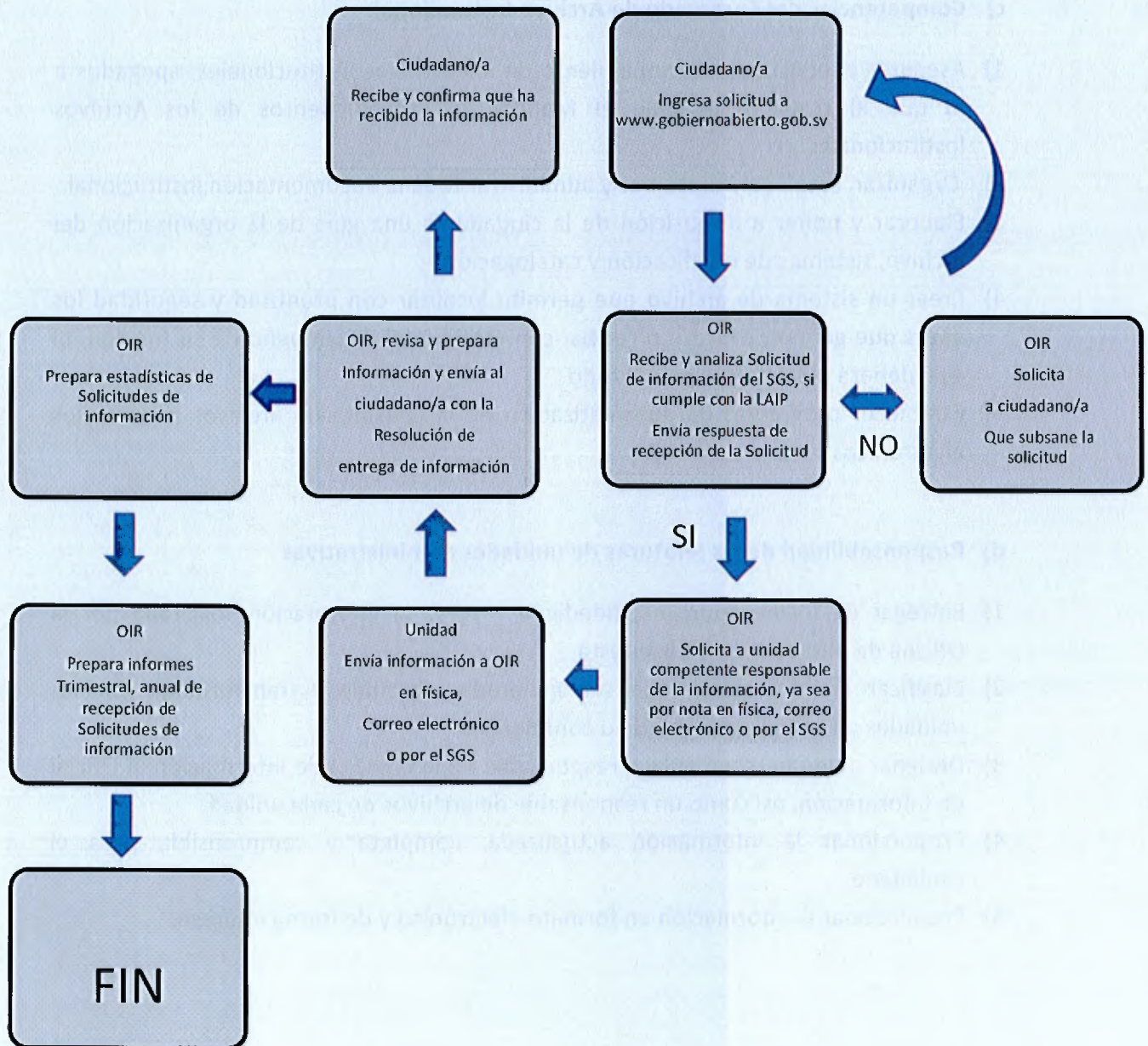
- 1) Asegurar el adecuado funcionamiento de los archivos institucionales, apegados a lo que al respecto estipule el Manual de Procedimientos de los Archivos Institucionales.
- 2) Organizar, catalogar, conservar y administrar toda la documentación institucional.
- 3) Elaborar y poner a disposición de la ciudadanía una guía de la organización del archivo, sistemas de clasificación y catalogación.
- 4) Crear un sistema de archivo que permita localizar con prontitud y seguridad los datos que genere, procese o reciba, con motivo del desempeño de su función, el cual deberá mantenerse actualizado.
- 5) Establecer programas de automatización de la consulta de archivos por medios electrónicos.

d) Responsabilidad de las jefaturas de unidades administrativas

- 1) Entregar de forma oportuna, fidedigna y veraz la información solicitada por la Oficina de Información y Respuesta.
- 2) Clasificar la información que sea generada, obtenida y transformada por las unidades en oficiosa, reservada o confidencial.
- 3) Designar a una persona enlace responsable de la entrega de información al Oficial de Información, así como un responsable de archivos de cada unidad.
- 4) Proporcionar la información actualizada, completa y comprensible para el ciudadano.
- 5) Proporcionar la información en formato electrónico y de forma impresa.

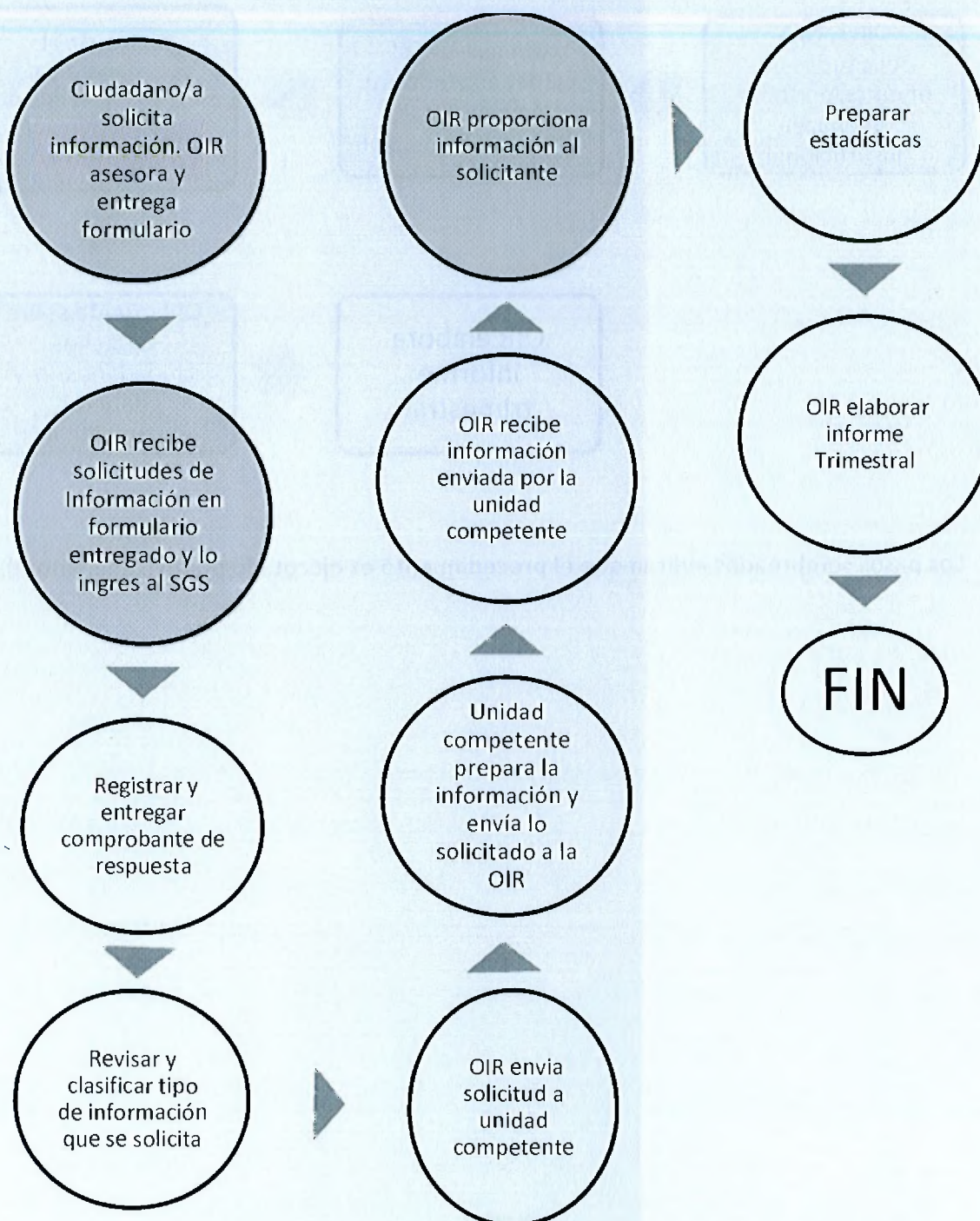
V. Procedimientos para la presentación de solicitudes:

Procedimiento N°1: Solicitud de información por el Sistema de Gestión de Solicitudes vía Gobierno abierto:

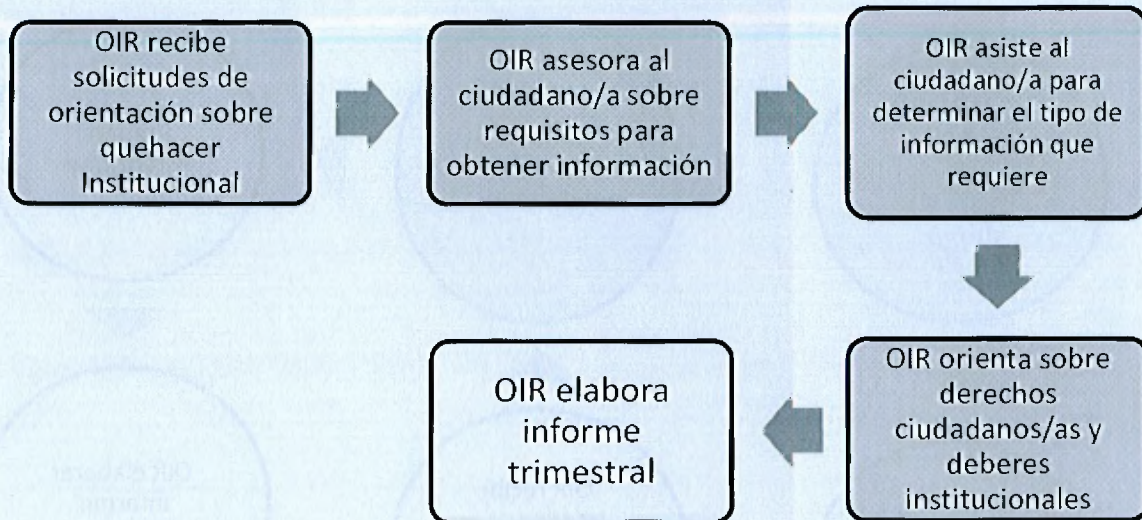


Procedimiento No. 2: Solicitud de información en físico:

Los pasos sombreados indican que el procedimiento es ejecutado por el ciudadano(a).



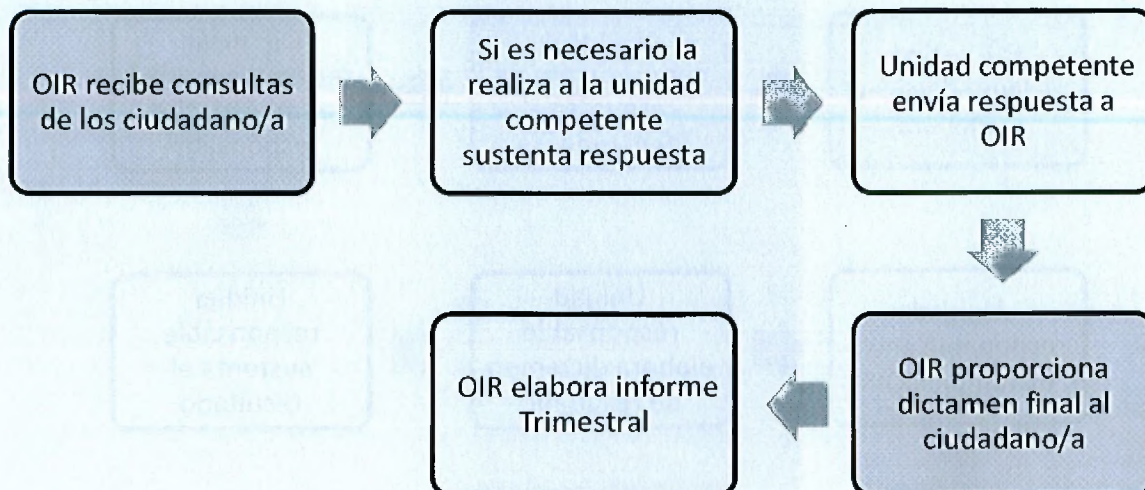
Procedimiento No. 3: Orientación Ciudadana.



Los pasos sombreados indican que el procedimiento es ejecutado por el ciudadano(a).

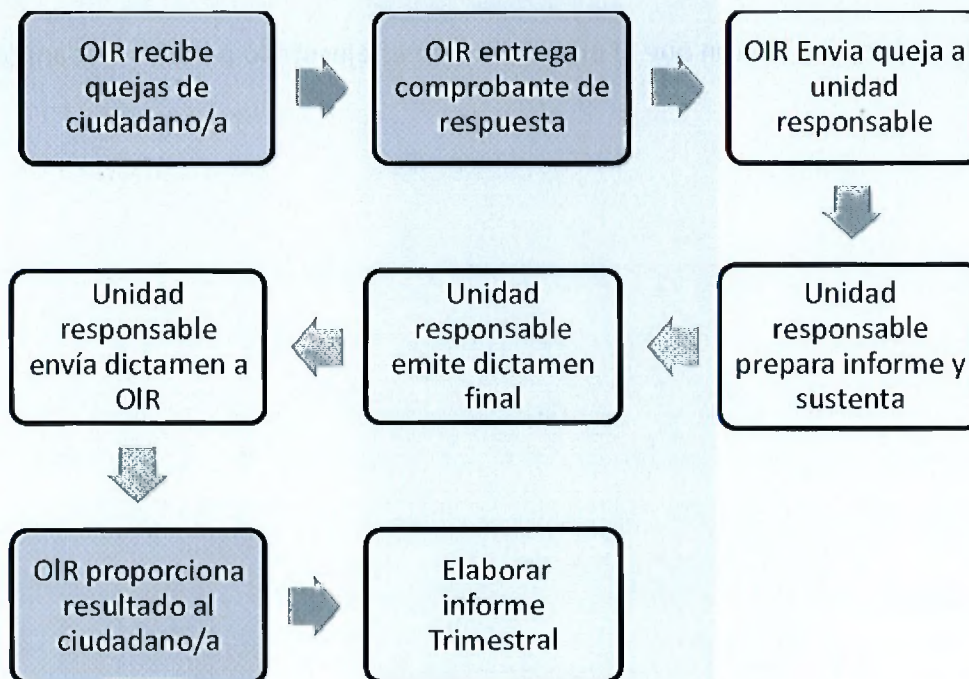
Procedimiento No. 4: Consulta ciudadana.

Pueden realizarse por: teléfono, correo, presencial, Facebook, Twitter

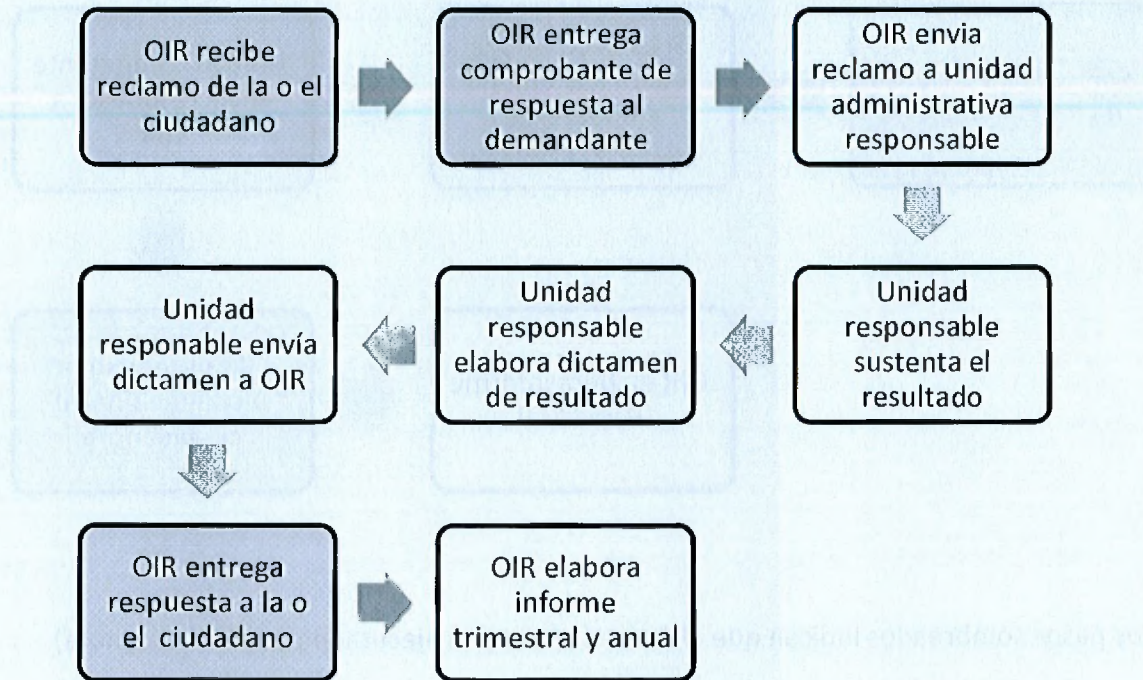


Los pasos sombreados indican que el procedimiento es ejecutado por el ciudadano(a).

Procedimiento No. 5: Recepción de Quejas.

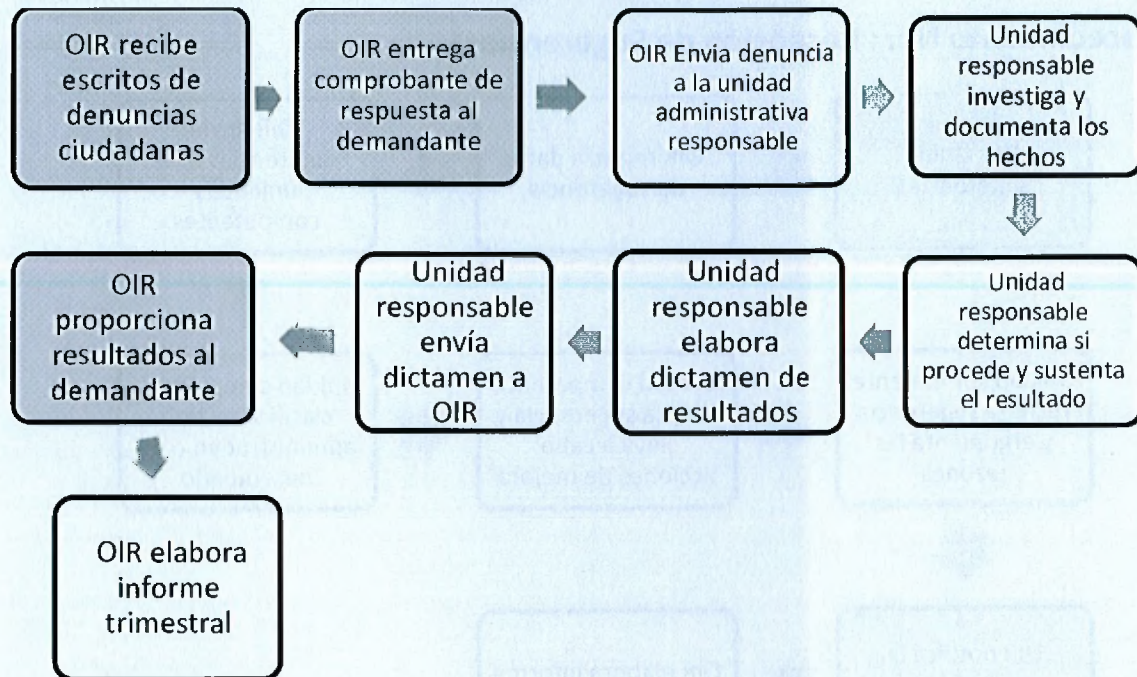


Procedimiento No. 6: Recepción de Reclamos.



Los pasos sombreados indican que el procedimiento es ejecutado por el ciudadano(a).

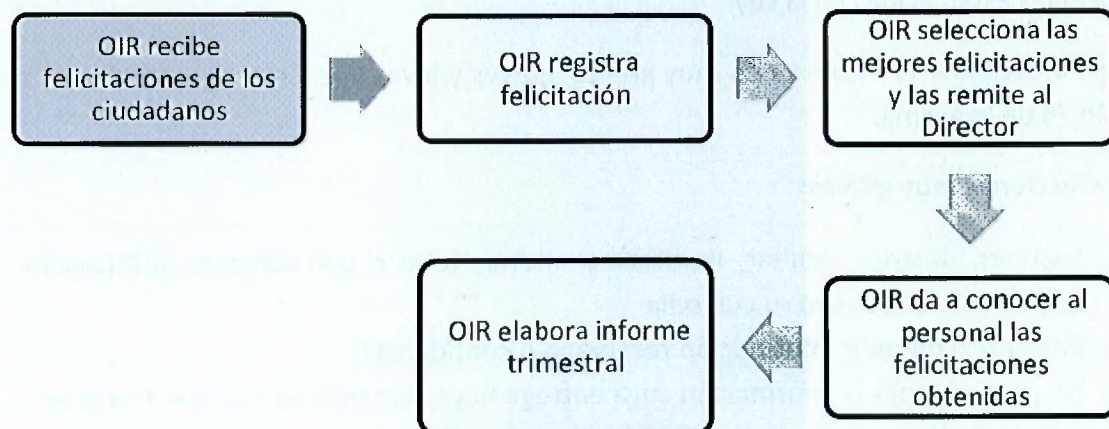
Procedimiento No. 7: Recepción de Denuncias.



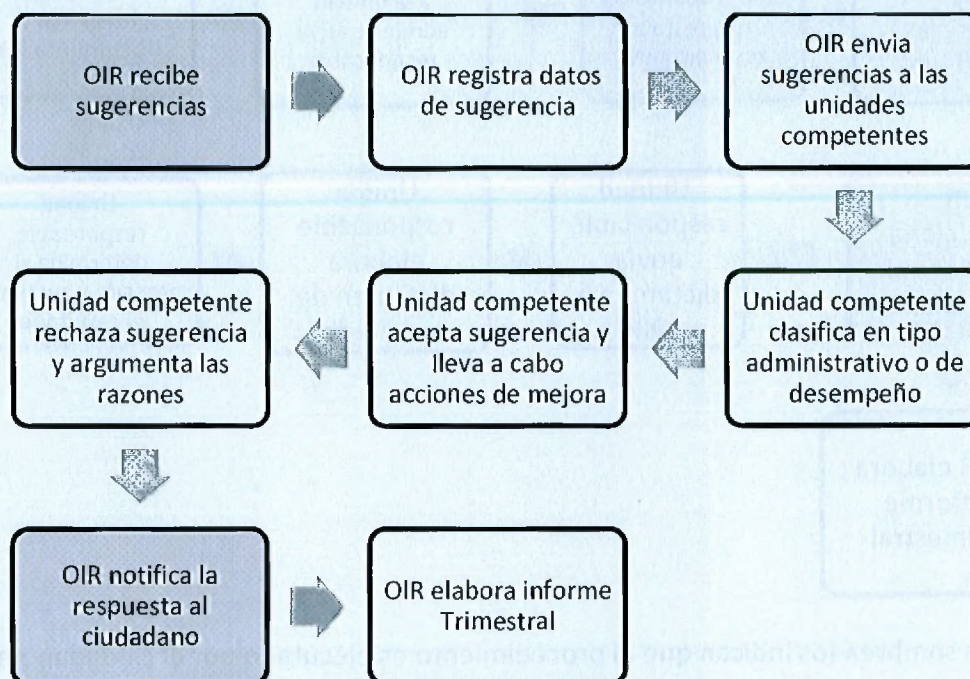
Los pasos sombreados indican que el procedimiento es ejecutado por el ciudadano(a).

También el proceso de recepción de quejas, reclamos y denuncias se llevará a cabo a través de un buzón habilitado para tal efecto. Para el caso de las Agencias de Extensión a nivel nacional y las Estaciones Experimentales, la información será canalizada a través de los enlaces establecidos.

Procedimiento No. 8: Canalización de Felicidades.



Procedimiento No. : Recepción de Sugerencias.



Los pasos sombreados indican que el procedimiento es ejecutado por el ciudadano(a).

VI. Infracciones

La Ley de Acceso a la Información Pública establece en el Título VIII las infracciones en las que incurrirá un funcionario público en los casos que se cometa un incumplimiento a las obligaciones establecidas en la Ley.

Dichas infracciones se clasifican en muy graves, graves y leves y están contempladas en el artículo 76 de la misma.

Son infracciones muy graves:

- a) Sustraer, destruir, ocultar, inutilizar o alterar, total o parcialmente, información que se encuentre bajo su custodia
- b) Entregar o difundir información reservada o confidencial
- c) No proporcionar la información cuya entrega haya sido ordenada por el Instituto
- d) Incumplimiento por parte del funcionario de nombrar a los Oficiales de Información

- e) Negarse a entregar la información sin justificación
- f) Tener la información desactualizada, desordenada, en violación de las medidas archivísticas establecidas por la LAIP y el Instituto

Son infracciones graves:

- a) Actuar con negligencia en la sustanciación de las solicitudes de información
- b) Denegar información no clasificada como reservada o que no sea confidencial
- c) No proporcionar información cuya entrega haya sido ordenada por un Oficial de Información
- d) Proporcionar parcialmente y de manera ininteligible información cuya entrega haya sido ordenada por el Instituto
- e) Invocar como reservada información que no cumpla con las características señaladas en la LAIP
- f) Proporcionar parcialmente o de manera ininteligible la información cuya entrega haya sido ordenada por el Oficial de Información

Son infracciones leves:

- a) Pedir justificación por la entrega de información
- b) Elevar los costos de reproducción de la información sin justificación alguna
- c) No proporcionar la información en el plazo fijado por la LAIP

Las sanciones que se impondrán al funcionario que haya cometido una de las infracciones descritas anteriormente, están contempladas en el artículo 77 de la Ley de Acceso a la Información Pública y son las siguientes:

- a) Por la comisión de infracciones muy graves se impondrá una multa de 20 a 40 salarios mínimos mensuales para el sector comercio y servicios. Si se cometen 2 o más infracciones en el plazo de 1 año se dará lugar a la suspensión de funciones durante un mes, salvo si la conducta es causal de destitución
- b) Por la comisión de infracciones graves, se impondrá una multa de 10 a 18 salarios mínimos mensuales para el sector comercio y servicios
- c) Por la comisión de infracciones leves se impondrá una multa de 1 a 8 salarios mínimos mensuales para el sector comercio y servicios

Las Infracciones y Sanciones serán aplicables a todos los servidores públicos y las personas que laboren en los órganos del Estado, sus dependencias, instituciones autónomas, municipalidades o cualquier otra entidad u organismo que administre recursos públicos, bienes del Estado o ejecute actos de la administración pública en general, puesto que, son los obligados a dar cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública, según lo establecido en el artículo Capítulo II, artículo 7, de los Entes obligados y titulares.

VII. ANEXOS



Centro Nacional de Tecnología Agropecuaria y Forestal "Enrique Álvarez Córdova" CENTA
Formulario Solicitud de Información



Número Presentación

Información del Solicitante

| | | | |
|----------------------|----------------------|-----------------|--|
| Nombre | <input type="text"/> | Apellido | <input type="text"/> |
| Tipo de documento | <input type="text"/> | Número de doc. | <input type="text"/> |
| Edad | <input type="text"/> | Sexo | <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino |
| Teléfono de contacto | <input type="text"/> | Nivel Educativo | <input type="text"/> |
| Departamento | <input type="text"/> | Nacionalidad | <input type="text"/> |
| Municipio | <input type="text"/> | | |

Datos para que se le notifique

| | | |
|-----------------------|---|--|
| Forma de Notificación | <input type="checkbox"/> Correo Electrónico <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> Correo Certificado <input type="checkbox"/> Presencial | Detalle los datos para que se le notifique |
|-----------------------|---|--|

Breve Descripción de lo solicitado

Información Solicitada

Forma de entrega de la Información

| | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Fotocopia | <input type="checkbox"/> Correo Electrónico |
| <input type="checkbox"/> Fotocopia Certificada | <input type="checkbox"/> Correo Certificado |
| <input type="checkbox"/> Fax | <input type="checkbox"/> Consulta Directa |

Nota: Los costos asumidos por el solicitante son: a) de reproducción (determinados de acuerdo a los precios establecidos en la tabla autorizada por la institución); b) envío por correo certificado, mensajería; c) las tasas respectivas en caso se requiera copias certificadas. La entrega estará sujeta al comprobante de pago, en caso se requiera, y a los plazos de entrega de la empresa de correos.

Unidad de Acceso a la Información Pública

Oficial de Información
Inga. Silvia Margoth Mejía Alvarado

Dirección
KM 33.5 carretera a Santa Ana, Ciudad Arce, La Libertad, El Salvador, C.A.

Correo Electrónico
oir@centa.gob.sv

Teléfonos
2302-0291, 2316-4603

Firma/ Huella

Lugar y Fecha de Presentación

Oficina de Información y Respuesta

www.centa.gob.sv



Centro Nacional de Tecnología Agropecuaria y Forestal "Enrique Álvarez Córdova" CENTA
Formulario de Reclamo, Denuncia, Quejas



Número
Presentación

Información del Solicitante

| | | | |
|----------------------|----------------------|-----------------|--|
| Nombre | <input type="text"/> | Apellido | <input type="text"/> |
| Tipo de documento | <input type="text"/> | Número de doc. | <input type="text"/> |
| Edad | <input type="text"/> | Sexo | <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino |
| Teléfono de contacto | <input type="text"/> | Nivel Educativo | <input type="text"/> |
| Departamento | <input type="text"/> | Nacionalidad | <input type="text"/> |
| Municipio | <input type="text"/> | | |

Datos para que se le notifique

| | | |
|------------------------------------|---|--|
| Forma de Notificación | <input type="checkbox"/> Correo Electrónico <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> Correo Certificado <input type="checkbox"/> Presencial | Detalle los datos para que se le notifique |
| Breve Descripción de lo solicitado | <input type="text"/> | |

Información detallada

Forma de entrega de la Información

| | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Fotocopia | <input type="checkbox"/> Correo Electrónico |
| <input type="checkbox"/> Fotocopia Certificada | <input type="checkbox"/> Correo Certificado |
| <input type="checkbox"/> Fax | <input type="checkbox"/> Consulta Directa |

Nota: Los costos asumidos por el solicitante son: a) de reproducción (determinados de acuerdo a los precios establecidos en la tabla autorizada por la institución); b) envío por correo certificado, mensajería; c) las tasas respectivas en caso se requiera copias certificadas. La entrega estará sujeta al comprobante de pago, en caso se requiera, y a los plazos de entrega de la empresa de correos.

Unidad de Acceso a la Información Pública

Oficial de Información
Inga. Silvia Margoth Mejía Alvarado

Dirección
KM 33.5 carretera a Santa Ana, Ciudad Arce, La Libertad, El Salvador, C.A.

Correo Electrónico
oir@centa.gob.sv

Teléfonos
2302-0291, 2316-4603

Firma/ Huella

Lugar y Fecha de Presentación

VIII. VIGENCIA

El presente Manual entrará en vigencia a partir del 26 de enero 2015
San Andrés, Ciudad Arce a los veintitrés días del mes de enero del
dos mil quince

APROBADO



Ing. Alirio Edmundo Mendoza
Director Ejecutivo

