




CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD


 CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD — EL SALVADOR —	CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	Versión	1-V
	Manual de la Oficina de Información y Respuesta del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	1 de 14

# MANUAL DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA DEL CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD.

Oficial de Información y Respuesta	Jefe de la Oficina Administrativa del Consejo	*Miembros y delegados del Consejo Nacional de Calidad
Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>*Aprobación en el punto número CINCO del Acta de Sesión Extraordinaria del Consejo Nacional de Calidad número CINCUENTA Y SIETE de fecha treinta y uno de agosto del año dos mil veintidós.</p> <p><b>Fecha y datos de aprobación.</b></p>		



## CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD


	<b>CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD</b>	Versión	1-V
	Manual de la Oficina de Información y Respuesta del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	2 de 14

### ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVOS.....	4
3.	ALCANCE.....	4
4.	BASE LEGAL.....	5
5.	DEFINICIONES GENERALES.....	6
6.	COMPETENCIAS Y RESPONSABILIDADES.....	7
6.1	COMPETENCIA DEL CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD.....	7
6.2	COMPETENCIA DEL OFICIAL DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	7
6.3	RESPONSABILIDADES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS.....	8
7.	PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, DATOS PERSONALES, SUGERENCIAS O COMENTARIOS.....	9
8.	FORMULARIOS DE SOLICITUDES.....	13
8.1	FO-1-CNC-OIR: "SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA, DATOS PERSONALES, SUGERENCIAS O COMENTARIOS".....	13
8.2	FO-2-CNC-OIR: "ADMISIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA, DATOS PERSONALES, SUGERENCIAS O COMENTARIOS.....	13
8.3	FO-3-CNC-OIR: "ACTA DE NOTIFICACIÓN POR AMPLIACIÓN DEL PLAZO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA, DATOS PERSONALES O RESOLUCIÓN DE QUEJA O CONFLICTO".....	13
8.4	FO-4-CNC-OIR: "ACTA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA, DATOS PERSONALES, SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS.....	13
8.5	FO-5-CNC-OIR: "INFORME DE GESTIONES SOLICITADAS Y RESUELTAS.....	13
9.	VIGENCIA.....	14
10.	APROBACIÓN.....	14
	ANEXOS.....	15
	ANEXO 2: FO-2-CNC-OIR: "ADMISIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA, DATOS PERSONALES, SUGERENCIAS O COMENTARIOS.....	17
	ANEXO 3: FO-2-CNC-OIR: "ADMISIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA, DATOS PERSONALES, SUGERENCIAS O COMENTARIOS.....	19
	ANEXO 4: FO-3-CNC-OIR: "ACTA DE NOTIFICACIÓN POR AMPLIACIÓN DEL PLAZO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA, DATOS PERSONALES O RESOLUCIÓN DE QUEJA O RECLAMO".....	21
	ANEXO 5: FO-4-CNC-OIR: "ACTA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA, DATOS PERSONALES, SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS.....	23



## CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD


	CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	Versión	1-V
	Manual de la Oficina de Información y Respuesta del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	3 de 14

### 1. INTRODUCCIÓN

El presente “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA DEL CNC” ha sido elaborado con el objetivo de guiar las funciones del Oficial de Información y facilitar el acceso a la información por parte de la ciudadanía, tal como lo mandata la Ley de Acceso a la Información Pública en su Considerando IV, el cual establece *“Que la transparencia y el acceso a la información pública, son condiciones básicas para la efectiva participación ciudadana, lo cual contribuye al fortalecimiento de las instituciones públicas, el mejoramiento de la calidad de la democracia y la plena vigencia del Estado de Derecho”*; y en el Art. 2 que establece: *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”*.



## CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

	<b>CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD</b>	Versión	1-V
	Manual de la Oficina de Información y Respuesta del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	4 de 14

### 2. OBJETIVOS.


- a) Garantizar el derecho de acceso a la información pública para la población salvadoreña que desea solicitar y recibir información generada por el Consejo Nacional de Calidad (CNC), a fin de contribuir con la transparencia de las actuaciones de la institución, mediante procedimientos sencillos y expeditos.
- b) Establecer una guía para el desarrollo de las funciones del Oficial de Información en el marco de actuación establecido por la Ley de Acceso a la Información Pública.

### 3. ALCANCE.

Comprende la atención a solicitudes de información y respuesta, recepción de comentarios, sugerencias y resolución de quejas sobre el proceder del Consejo Nacional de Calidad y sus servidores públicos, con todo lo relacionado a las atribuciones que les consigna la Ley de Creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad.



## CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

	<b>CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD</b>	Versión	1-V
	Manual de la Oficina de Información y Respuesta del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	5 de 14

### 4. BASE LEGAL


El presente manual de la Oficina de Información y Respuesta del CNC tiene su base legal fundamentada en lo siguiente:

- a) Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), Decreto Legislativo No. 534, de fecha 2 de diciembre de 2010, publicado en el Diario Oficial No. 70, Tomo 391, de fecha 8 de abril de 2011.
- b) Ley de Creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad, Decreto Legislativo No. 790, de fecha 18 de agosto de 2011, publicado en el Diario Oficial No. 158, Tomo 392, de fecha 26 de agosto de 2011.
- c) Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto No. 136, de fecha 1 de septiembre de 2011.
- d) Ley de Procedimientos Administrativos, Decreto No. 856, publicada en el Diario Oficial No. 30 Tomo 418 de fecha 13 de febrero de 2018

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.



## CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

 CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD — EL SALVADOR —	CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	Versión	1-V
	Manual de la Oficina de Información y Respuesta del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	6 de 14


### 5. DEFINICIONES GENERALES.

Para efectos del presente documento, se toman como referencia las siguientes definiciones establecidas en la LAIP:

- a) **Datos personales:** la información privada concerniente a una persona, identificada o identificable, relativa a su nacionalidad, domicilio, patrimonio, dirección electrónica, número telefónico u otra análoga.
- b) **Datos personales sensibles:** los que corresponde a una persona en lo referente al credo, religión, origen étnico, filiación o ideologías políticas, afiliación sindical, preferencias sexuales, salud física y mental, situación moral y familiar y otras informaciones íntimas de similar naturaleza o que pudieran afectar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
- c) **Información pública:** es aquella en poder de los entes obligados contenida en documentos, archivos, datos, bases de datos, comunicaciones y todo tipo de registros que documenten el ejercicio de sus facultades o actividades, que consten en cualquier medio, ya sea impreso, óptico o electrónico, independientemente de su fuente, fecha de elaboración, y que no sea confidencial.
- d) **Información oficiosa:** es aquella información pública que los entes obligados deberán difundir al público en virtud de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) sin necesidad de solicitud directa.
- e) **Información reservada:** es aquella información pública, cuyo acceso se restringe de manera expresa de conformidad con la LAIP, en razón de un interés general durante un período determinado y por causas justificadas.
- f) **Información confidencial:** es aquella información privada en poder del Estado cuyo acceso público se prohíbe por mandato constitucional o legal en razón de un interés jurídicamente protegido.
- g) **Servidor público:** persona natural que presta servicios ocasional o permanentemente, remunerados o ad honorem, que ejerza su cargo por elección, nombramiento o contrato u otra modalidad dentro del CNC.
- h) **Transparencia:** es el deber de actuar apegado a la LAIP, de apertura y publicidad que tienen los servidores públicos en el desempeño de sus competencias y en el manejo de los recursos que la sociedad les confía, para hacer efectivo el derecho de toda persona a conocer y vigilar la gestión gubernamental.
- i) **Unidad OIR:** la unidad administrativa del CNC que recibe y da trámite a las peticiones de información.



## CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

	<b>CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD</b>	Versión	1-V
	Manual de la Oficina de Información y Respuesta del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	7 de 14

## 6. COMPETENCIAS Y RESPONSABILIDADES.

### 6.1 COMPETENCIA DEL CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD.

Los miembros del Consejo Nacional de Calidad o quién este delegado será el responsable de aprobar las declaratorias de reserva a las que se refiere el artículo 21 de LAIP. 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 contar a partir del día que la información sea generada, obtenida o adquirida por el CNC y hasta un plazo máximo de 7 años, el cual podrá ser prorrogado conforme al artículo 20 de la LAIP.


### 6.2 COMPETENCIA DEL OFICIAL DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Son funciones del Oficial de Información del CNC, las siguientes:

- a) Recabar y difundir la información oficiosa del CNC.
- b) Recibir y dar trámite a las solicitudes referentes a datos personales a solicitud del titular y de acceso a la información.
- c) Auxiliar a los particulares en la elaboración de solicitudes y, en su caso, orientarlos sobre las dependencias o entidades que pudieran tener la información que solicitan.
- d) Realizar los trámites internos necesarios para localización y entrega de la información solicitada y notificar a los particulares.
- e) Instruir a los servidores del CNC que sean necesarios, para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información.
- f) Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información, sus resultados y costos.



## CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

	<b>CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD</b>	Versión	1-V
	Manual de procedimientos de la Oficina de Información y Respuesta del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	8 de 14

- g) Garantizar y agilizar el flujo de información entre el CNC y los particulares.
- h) Establecer los procedimientos internos para asegurar la mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información.
- i) Elaborar el índice de la información clasificada como reservada.
- j) Elaborar y enviar al Instituto de Acceso a la Información Pública, de conformidad con los lineamientos que éste expida, los datos necesarios para la elaboración del informe anual a que se refiere el artículo 60 de la LAIP.

### 6.3 RESPONSABILIDADES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS.


Son responsabilidades de las unidades administrativas del CNC, las siguientes:

- a) Entregar de forma oportuna, fidedigna y veraz la información solicitada por la Oficina de Información y Respuesta.
- b) Clasificar la información que sea generada y/o obtenida de las unidades en oficiosa, reservada o confidencial.
- c) Proporcionar la información actualizada, completa y comprensible para el ciudadano.
- d) Proporcionar la información en formato electrónico y de forma impresa.





CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

 CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD — EL SALVADOR —	CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	Versión	1-V
	Manual de procedimientos de la Oficina de Información y Respuesta del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	9 de 14


## 7. PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, DATOS PERSONALES, SUGERENCIAS O COMENTARIOS.

A continuación, se detallan los pasos para gestionar solicitudes de información, datos personales, sugerencias o comentarios. **Ver anexo 1**

Paso	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario
01	<p><b>Recibir solicitud de información, sugerencia o comentarios.</b></p> <p>Se recibe solicitud de información, datos personales, sugerencia o comentarios a través de los canales disponibles, por lo que, la comparecencia del interesado no será obligatoria en la oficina pública.</p> <p>Los canales de atención establecidos son: presencial, telefónico, correo electrónico, sitio web/portal de atención ciudadana o redes sociales institucionales.</p> <p>Los requisitos para la solicitud de información, datos personales sugerencia o comentarios estarán establecidos en los formularios correspondientes. A partir de una segunda solicitud de información, datos personales, sugerencia o comentario no será obligatorio exigir dichos requisitos debido a que estarán registrados en los expedientes de la Oficina de Información y Respuestas, salvo que haya caducado su validez legal.</p> <p>Nota: Los requisitos que cumplir se encuentran detallados en el Capítulo 2: "Del procedimiento de Acceso", detallado en la LAIP.</p> <p>Los plazos establecidos para brindar respuesta conforme a la naturaleza de la solicitud se detallarán en el formulario de Admisión de Información, Datos Personales, Sugerencia o Comentarios.</p>	Oficial de Información y Respuesta	FO-1-CNC-OIR Solicitud de información pública, datos personales o sugerencias o comentarios FO-2-CNC-OIR Admisión de Información pública, datos personales, sugerencias o comentarios.
a	<p><b>¿Cumple la información solicitada los requisitos exigidos por la LAIP?</b></p> <p>Si la solicitud incumple los requisitos señalados, pasa a la actividad: "Notificar y corregir incumplimiento de requisitos"; en caso contrario, continua al paso número 02.</p>		
02	<p><b>Notificar y corregir incumplimiento de requisitos.</b></p> <p>En caso de incumplimiento de requisitos exigidos por la LAIP, el Oficial de Información y Respuestas notificará oportunamente al solicitante dicho incumplimiento para que sea subsanado, a fin de evitar que por errores u omisiones se impida la aprobación del trámite solicitado.</p>	Oficial de Información y Respuesta	




CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

	CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	Versión	1-V
	Manual de procedimientos de la Oficina de Información y Respuesta del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	10 de 14

Paso	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario
03	<p><b>Asignar correlativo en Sistema de Información y Respuestas.</b></p> <p>Para efectos de control y seguimiento se asignará un número correlativo a la solicitud presentada (número de gestión), el cual será tomado del sistema de información y respuestas independientemente de la modalidad de recepción y lo proporcionará al solicitante por el mismo medio de comunicación, o según el medio indicado.</p> <p>Posteriormente, creará un expediente administrativo (físico y digital) de la gestión a realizar, el cual deberá ser actualizado oportunamente y deberá contener al menos, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitud de información, Datos personales, Comentarios o Sugerencias.</li><li>• Documento de identificación del solicitante (si es primera vez que realiza solicitud).</li><li>• Formulario de admisión de solicitud de información,</li><li>• Documentos de trámites internos de búsqueda de la información requerida,</li><li>• Información proporcionada por el área específica,</li><li>• Acta de entrega de la información requerida.</li></ul>	Oficial de Información y Respuesta	
b	<p><b>¿Información solicitada es Reservada, Confidencial o Datos Personales?</b></p> <p>Se analiza la solicitud y verifica la clase de información requerida. Si la información solicitada es Reservada o Confidencial, pasa a la actividad: "Notificar que información solicitada está clasificada como Reservada, Confidencial o Datos Personales"; en caso contrario, significa que es Oficiosa, pasa a la pregunta: ¿Información está publicada en Portal de Transparencia Institucional?</p>		
04	<p><b>Notificar que información solicitada es clasificada como Reservada, Confidencial o Datos Personales.</b></p> <p>Se notificará a la persona (natural o jurídica) solicitante que la información requerida está clasificada como: "Reservada", "Confidencial" o "Datos Personales" y podrá darse a conocer dicha información aplicando el procedimiento establecido en Título II – Clases de Información: Capítulo 2 (Información Reservada), Capítulo 3 (Información Confidencial) y Título III – Datos Personales: Capítulo 2 (Procedimiento), de la LAIP.</p> <p>Posteriormente, pasa a la actividad: "Preparar y remitir informe de actividades mensuales".</p>	Oficial de Información y Respuesta	
c	<p><b>¿Información está publicada en Portal de Transparencia Institucional?</b></p> <p>Si la información (oficiosa), está publicada en el Portal de Transparencia / Sitio Web institucional, pasa a la actividad: "Brindar información oficiosa o agradece el comentario (si aplica)"; en caso contrario, pasa a la actividad: "Trasladar al responsable del área correspondiente".</p>		




CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

 CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD — EL SALVADOR —	CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	Versión	1-V
	Manual de procedimientos de la Oficina de Información y Respuesta del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	11 de 14

Paso	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario
05	<b>Brindar información oficiosa o agradece el comentario (si aplica).</b> Proporciona al solicitante la ruta electrónica (enlace) de la información requerida que se encuentra disponible en el Portal de Transparencia / Sitio Web institucional o realiza la entrega por el canal seleccionado por el solicitante. En caso de ser comentario o sugerencia y no se requiere respuesta alguna, se agradece al ciudadano(a); posteriormente, continúa con la actividad "Preparar y remitir informe de actividades mensuales"	Oficial de Información y Respuesta	FO-4-CNC-OIR Acta de Entrega de Información Pública, Datos Personales, Sugerencias o Comentarios
06	<b>Trasladar al responsable del área correspondiente.</b> Traslada solicitud de información específica, datos personales, sugerencia o comentario al responsable del área correspondiente por medio de correo electrónico institucional.	Oficial de Información y Respuesta	
07	<b>Recibir solicitud de información específica o sugerencia/comentario.</b> Recibe y analiza la solicitud de información específica, datos personales, sugerencia o comentario.  Si identifica que la petición recibida es competencia de otra área, funcionario o autoridad de la institución, deberá notificar, en un plazo máximo de dos días hábiles al Oficial de Información y Respuestas para realizar la gestión correspondiente y evitar atrasos en la recopilación y entrega de la información recibida.	Responsable del área	
d	<b>¿Corresponde a esta unidad organizativa?</b> Si la solicitud de información, datos personales, sugerencias o comentarios no fue remitida al área correspondiente, regresa a la actividad: "Trasladar al área correspondiente"; en caso contrario, pasa a la actividad: "Preparar respuesta de información según solicitud recibida".		
08	<b>Preparar respuesta según solicitud recibida.</b> Prepara la información solicitada de acuerdo con lo requerido. Si forma parte de la información clasificada como reservada o confidencial se omite la información restringida por la Ley y se proporciona la información clasificada como pública. De igual forma, si la información requerida afecta derechos de terceros (datos personales / información de instituciones), se procede a solicitar autorización para la entrega de la información a quien corresponda. En caso de que la búsqueda y recopilación de la información solicitada exceda el plazo establecido por la LAIP, el Oficial de Información y Respuestas notificará al solicitante, por medio de acta, la ampliación del plazo para la entrega de la información solicitada.	Responsable del área/oficial de información	FO-3-CNC-OIR  Acta de ampliación de plazos de entrega de la información pública, datos personales, sugerencias o comentarios.




CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

 CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD — EL SALVADOR —	CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	Versión	1-V
	Manual de procedimientos de la Oficina de Información y Respuesta del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	12 de 14

Paso	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario
09	<b>Remitir, a la OIR, la información recabada.</b>  Remite información solicitada describiendo la información proporcionada o la justificación pertinente. En caso de ser sugerencia o comentario se remiten las consideraciones de aplicabilidad a la Institución; posteriormente, actualiza el sistema de información y respuestas.	Responsable del área	
e	<b>¿Información remitida está completa?</b> Si la información remitida no está completa, pasa a la actividad: "Devolver respuesta"; en caso contrario, pasa a la actividad: "Entregar información solicitada, respuesta a la sugerencia de acuerdo al medio indicado".	Oficial de Información y Respuesta	
10	<b>Devolver respuesta.</b>  Se devuelve, al área correspondiente, la información incompleta adjuntándole las observaciones pertinentes para su corrección o ampliación debiendo actualizar la acción realizada en el sistema de información y respuestas. Posteriormente, regresa a la actividad "Preparar respuesta según solicitud recibida".	Oficial de Información y Respuesta	
11	<b>Entregar información solicitada, respuesta a la sugerencia o comentario de acuerdo con el medio indicado.</b>  Entrega información solicitada, respuesta a la sugerencia y/o comentario al ciudadano (a), de acuerdo con el medio indicado por éste.  Posteriormente, actualiza el sistema de información y respuestas, como también, el expediente de la gestión realizada.	Oficial de Información y Respuesta	FO-4-CNC-OIR Acta de Entrega de Información Pública, Datos Personales, Sugerencias o Comentarios.
12	<b>Preparar y remitir informe de actividades mensuales.</b>  Consolida las actividades mensuales desarrolladas tomando como base la información obtenida del sistema de información y respuestas; posteriormente, elabora informe ejecutivo y entrega, de forma mensual a la Jefatura OAC.	Oficial de Información y Respuesta	FO-5-CNC-OIR  Informe de Gestiones solicitadas y resueltas.
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			



## CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

 CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD — EL SALVADOR —	CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	Versión	1-V
	Manual de procedimientos de la Oficina de Información y Respuesta del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	13 de 14

### 8. FORMULARIOS DE SOLICITUDES.

#### 8.1 FO-1-CNC-OIR: "SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA, DATOS PERSONALES, SUGERENCIAS O COMENTARIOS".

Formulario que será llenado por la persona natural o jurídica y el responsable del formulario es el Oficial de Información y Respuesta del CNC. **Ver anexo 2**

#### 8.2 FO-2-CNC-OIR: "ADMISIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA, DATOS PERSONALES, SUGERENCIAS O COMENTARIOS.

Formulario que será llenado y es responsabilidad del Oficial de Información y Respuesta del CNC. **Ver anexo 3**

#### 8.3 FO-3-CNC-OIR: "ACTA DE NOTIFICACIÓN POR AMPLIACIÓN DEL PLAZO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA, DATOS PERSONALES O RESOLUCIÓN DE QUEJA O CONFLICTO".

Formulario que será llenado y es responsabilidad del Oficial de Información y Respuesta del CNC. **Ver anexo 4**

#### 8.4 FO-4-CNC-OIR: "ACTA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA, DATOS PERSONALES, SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS.

Formulario que deberá ser llenado y es responsabilidad del Oficial de Información y Respuesta del CNC. **Ver anexo 5**


#### 8.5 FO-5-CNC-OIR: "INFORME DE GESTIONES SOLICITADAS Y RESUELTAS.

Formulario que será llenado y es responsabilidad del Oficial de Información y Respuesta del CNC. **Ver anexo 6**

NOTA: Los formularios que forman parte de este manual están sujetos a revisión y actualización periódica sin afectar los marcos de actuación establecidos por el manual.



## CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

 CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD — EL SALVADOR —	CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	Versión	1-V
	Manual de procedimientos de la Oficina de Información y Respuesta del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	14 de 14

### 9. VIGENCIA.

9.1 El Manual entrara en vigencia a partir de la fecha de aprobación.

### 10. DISPOSICIONES FINALES.

Esté Manual será periódicamente revisado y actualizado con aprobación de la Jefatura de la Oficina Administrativa del Consejo a propuesta del OIR, acompañando la petición con una exposición de motivos y la justificación correspondiente.

El presente manual podrá ser reformado en armonía con los requerimientos institucionales, a iniciativa de las Direcciones Técnicas, Jefatura OAC, Asistente General y del Consejo Nacional de la Calidad, a través de sus miembros y delegados

Las reformas a que se refiere el párrafo anterior deberán ser aprobadas mediante acuerdo del Consejo Nacional de Calidad. La Oficina Administrativa del Consejo Nacional de Calidad (OAC), coordinará y vigilará el cumplimiento.

### 11. APROBACIÓN.

El Consejo Nacional de Calidad en punto número CINCO del acta No CINCUENTA Y SIETE de fecha treinta y uno de agosto de dos mil veintidós, **APRUEBA:**

**I. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA DEL CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD.**

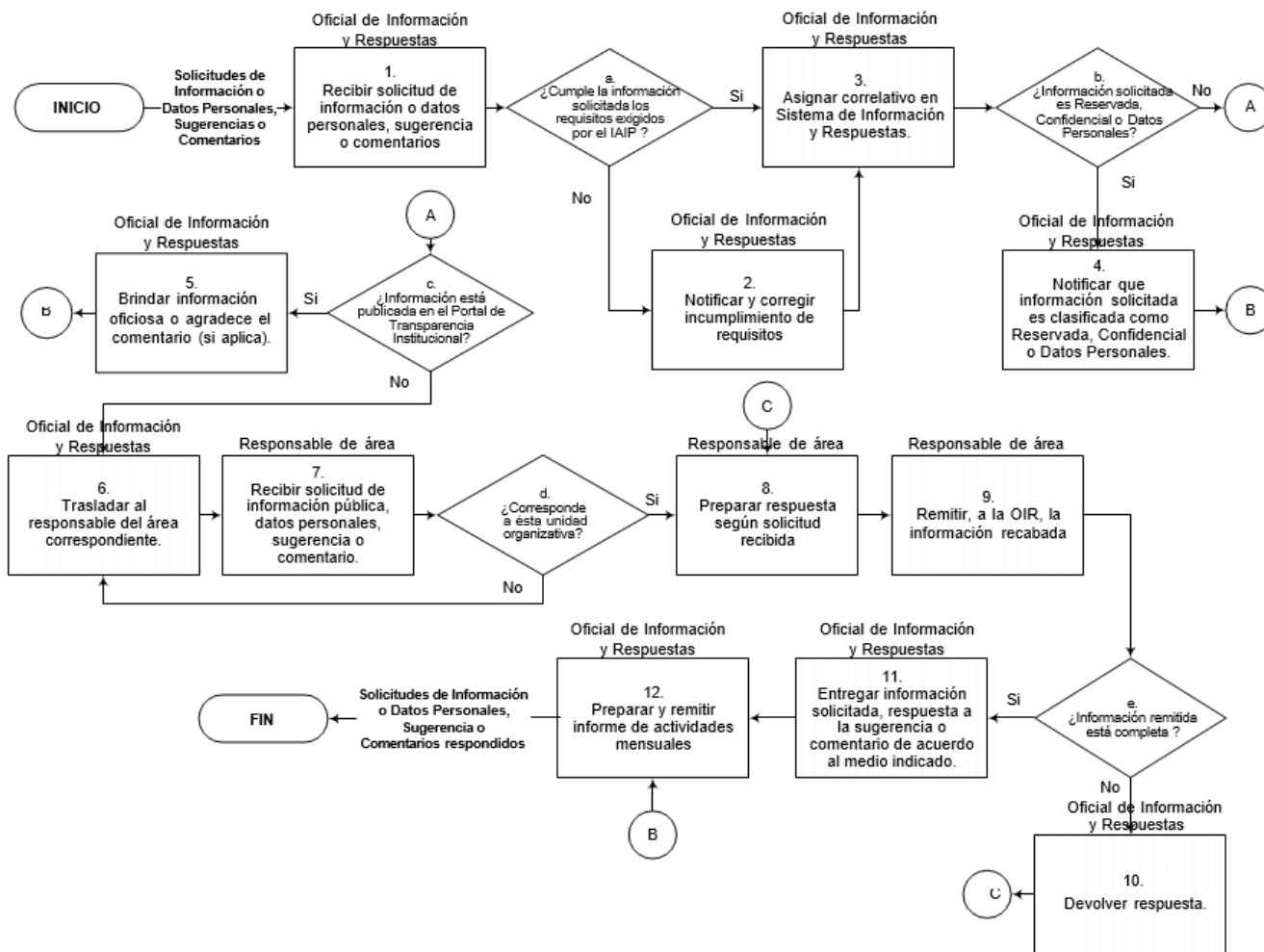


CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

# ANEXOS



### ANEXO 1: FLUJOGRAMA DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA.







CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

**ANEXO 2: FO-2-CNC-OIR: "ADMISIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA, DATOS PERSONALES, SUGERENCIAS O COMENTARIOS"**



**OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA DEL CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD (CNC)  
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA, DATOS PERSONALES, SUGERENCIAS O COMENTARIOS**

**Indicaciones:** Al reverso se enumeran los requisitos e instrucciones para solicitar información o datos públicos, para presentar denuncias o avisos y para brindar sugerencias o comentarios.

Fecha: \_\_\_\_\_ Primera solicitud que hace al CNC\_\_\_\_\_ No. correlativo: \_\_\_\_\_

**I. GESTIÓN QUE DESEA REALIZAR:**

- |  |   |
|--|---|
| _____ Solicitud de información pública | _____ Rectificación de Datos personales |
| _____ Expresar sugerencia              | _____ Cancelación de Datos personales   |
| _____ Expresar comentario              | _____ Oposición de Datos personales     |
| _____ Acceso a Datos personales        |   |

**II. PERSONA NATURAL**

Nombre:  
Apellidos:  
DUI:  
Teléfono:  
Email:

**PERSONA JURÍDICA**

Razón social:  
Contacto:  
DUI/poder general o especial:  
Teléfono:  
Email:

**III. Detallar clara y específicamente la información pública, datos personales requeridos o los comentarios y sugerencias sobre algún asunto/situación en particular relacionado al CNC.**



CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD



CONSEJO NACIONAL  
DE CALIDAD  
EL SALVADOR

IV. MEDIO POR EL QUE DESEA RECIBIR LA INFORMACIÓN SOLICITADA:

- \_\_\_ Verbal / consulta directa
- \_\_\_ CD/DVD
- \_\_\_ USB
- \_\_\_ Email: \_\_\_\_\_
- \_\_\_ Fotocopia simple
- \_\_\_ Fotocopia certificada

V. MEDIO POR EL QUE SE ENTERÓ SOBRE SOLICITAR INFORMACIÓN PÚBLICA O EMITIR UNA SUGERENCIA Y COMENTARIOS.

- \_\_\_ Radio
- \_\_\_ Internet/portal Web
- \_\_\_ Televisión
- \_\_\_ Carteles / póster
- \_\_\_ Prensa
- \_\_\_ Otros \_\_\_\_\_

Oficial OIR CNC: \_\_\_\_\_  
Firma: \_\_\_\_\_

**Cuando la gestión es por primera vez, los requisitos son:**

- Si el solicitante es nacional:
- Copia de DUI vigente (legible) a ambas caras.
  - Copia de Licencia de conducir / carné estudiantil/ minoridad / laboral vigente
  - Tarjeta de identificación de abogado si aplica.
- Si el solicitante es extranjero:
- Copia del carné de residencia o pasaporte

**Cuando la gestión no es por primera vez, los requisitos son:**

Se deberá indicar al Oficial de Información y Respuesta que no es primera vez que realiza la gestión en la institución, independientemente del medio por el que lo haya realizado.

**Instrucciones para el llenado del formulario**

- La Oficina de Información y Respuesta es la instancia del CNC que le proporcionará información de manera previa a la presentación de solicitudes de información pública/datos personales o para que exprese sugerencias/comentarios, de igual forma le orientará sobre como llenar este formulario y las correcciones que hayan de realizarse oportunamente.
- Los datos proporcionados serán administrados con seguridad y confidencialidad, y servirán para informar el seguimiento y respuesta a la gestión solicitada.
- Con el número correlativo proporcionado, por el Oficial de Información y Respuesta, usted puede solicitar información de su gestión.
- Cuando la información que solicite no sea de la competencia de la entidad o dependencia ante la cual se presenta el requerimiento, la Oficina de Información y Respuesta indicará debidamente al solicitante, en un plazo no mayor de cinco días siguientes a la presentación de la solicitud.



CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

ANEXO 3: FO-2-CNC-OIR: "ADMISIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA, DATOS PERSONALES, SUGERENCIAS O COMENTARIOS.



CONSEJO NACIONAL  
DE CALIDAD  
— EL SALVADOR —

OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA DEL CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD (CNC)  
ADMISIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACION PUBLICA,  
DATOS PERSONALES, SUGERENCIAS O COMENTARIOS.

No de Solicitud (Numero Correlativo Sistema OIR)-20xx

En el Municipio de Ilopango, a las \_\_\_\_\_ con \_\_\_\_\_ minutos del día \_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_\_.

I. CONSIDERANDO QUE:

- 1.1 A las \_\_\_\_\_ del día \_\_\_\_\_ del presente año, se recibió solicitud de Acceso a la información Pública, remitida vía \_\_\_\_\_ por parte del ciudadano identificado como \_\_\_\_\_ mayor de edad, en su calidad de persona \_\_\_\_\_: quien solicito la información que se indica a continuación:

-----  
-----  
-----  
-----

- Con Base a las funciones que le corresponde al Oficial de Información y Respuesta, de conformidad al Art. 50 literales d), i) y j) de la Ley de Acceso a la información Pública – LAIP, en el sentido de realizar los trámites mediante procedimientos sencillos y expeditos, a fin de facilitar la información solicitada por el solicitante de una manera oportuna y veraz.

II. BASE LEGAL

**Ley de Acceso a la información Publica**

**Derecho de acceso a la información pública.**

**Art. 2** 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.

**Principios.**

**Art. 4** En la Interpretación y aplicación de esta ley deberán regir los principios siguientes: Lot "A" Máxima publicidad: la información en poder de los entes obligados es pública y su difusión irrestricta, salvo las excepciones expresamente establecidas por la ley.

III. RESOLUCION

De conformidad al Art. 65, 68, 72 de la Ley de Acceso a la información Pública, y Art. 56 Lit. d) del Reglamento de la Ley de Acceso a la información pública: el Suscrito Oficial de información,



CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD



CONSEJO NACIONAL  
DE CALIDAD  
— EL SALVADOR —

**RESUELVE:**

- a) La solicitud si cumple con todos los requisitos establecidos en el Art. 66 de la Ley de Acceso a la Información pública.
- b) Dese respuesta en el plazo legal que no excede de los diez días hábiles que establece la Ley de Acceso a la Información Pública a partir del \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_\_.
- c) Notifíquese al solicitante por el medio señalado en la solicitud, el cual fue bajo la modalidad \_\_\_\_\_.

Oficial OIR

CNC: \_\_\_\_\_

Apellido(s)

Nombre(s)

Firma

**Nota:** El Oficial de Información y Respuesta es el vínculo entre la Institución Pública y el Solicitante, realizando las gestiones necesarias, para facilitar el acceso a la información.

**INFORMACION DE INTERES AL USUARIO O SOLICITANTE**

I. Formas de acceder a servicios de la OIR.

CNC:

- **Vía Telefónica:**

Tel. Oficina 2590-5351 (Horas de Oficina)

- **Vía electrónica:**

Email: [oir@cnc.gob.sv](mailto:oir@cnc.gob.sv)

- **Atención Presencial:**

Boulevard San Bartolo y Calle Lempa, costado norte de INSAFORP. Edificio CNC. Ilopango. San Salvador, El Salvador.

Costo del Servicio por proporcionar información Pública: GRATUITO

III. **Tiempos de entrega de la Información.**

- Información no excede de 5 años, y recolección no representa complejidad: **10 días hábiles.**

- Información no excede de los 5 años y recolección representa complejidad o existen circunstancias excepcionales para la recolección: **5 días hábiles adicional al plazo inicial.** (Se notificará mediante resolución)

- Información excede de los 5 años de haberse generado: **10 días hábiles adicionales al plazo inicial.** (Se notificará mediante resolución.)



CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

**ANEXO 4. FO-3-CNC-OIR: "ACTA DE NOTIFICACIÓN POR AMPLIACIÓN DEL PLAZO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA, DATOS PERSONALES O RESOLUCIÓN DE QUEJA O RECLAMO".**



CONSEJO NACIONAL  
DE CALIDAD  
— EL SALVADOR —

**OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA DEL CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD (CNC)  
ACTA DE NOTIFICACION POR AMPLIACION DEL PLAZO DE ENTREGA DE INFORMACION PUBLICA, DATOS  
PERSONALES O RESOLUCION DE QUEJA /RECLAMO.**

Correlativo No. \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

En el Municipio de Ilopango, a las \_\_\_\_\_ horas con \_\_\_\_\_ minutos del día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_\_.

El suscrito Oficial de Información y Respuesta, CONSIDERANDO que:

- 1) El día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_\_ se recibió el siguiente requerimiento \_\_\_\_\_ que contiene el \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

El plazo para que la unidad organizativa del CNC remita la información requerida a la OIR es del \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_ a fin de cumplir con el plazo estimulado en la LAIP.

- 2) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Con base a las facultades legales previamente señaladas, se hacen las siguientes consideraciones:

- I. **Sobre la admisibilidad de las solicitudes de acceso a la información o de aclaratoria por quejas/reclamos.**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- II. **Con Base a las disposiciones legales citadas y los razonamientos antes expuestos, se RESUELVE**
  1. Con base a la solicitud de \_\_\_\_\_ recibida por medio \_\_\_\_\_, se consideró aceptable darle ingreso ya que utiliza los formatos y medios establecidos por la Institución, contando con los datos indicados anteriormente.



CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD



CONSEJO NACIONAL  
DE CALIDAD  
EL SALVADOR

- Al respecto, conforme a lo establecido en \_\_\_\_\_ el suscrito Oficial de Información y Respuesta, informa al solicitante que la instancia \_\_\_\_\_, encargada de recopilar, integrar, analizar, remitir y/o resolver la información solicitada/situación denunciada en el requerimiento indicado, ha solicitado una ampliación del plazo de entrega de \_\_\_\_\_ días hábiles, conforme a lo establecido en el \_\_\_\_\_ de la \_\_\_\_\_ debido a que, el nuevo plazo para entregar la información solicitada es del \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_\_; en caso de contar con el resultado del requerimiento antes del plazo señalado, esta Oficina de Información y Respuesta se compromete a remitirla inmediatamente al solicitante/denunciante, a fin de cumplir en el menor tiempo posible los plazos establecidos.
- Notifíquese al interesado, la respuesta a su requerimiento de información, por medio y forma que este indico para la entrega correspondiente.

Oficial OIR  
CNC:

-----  
Apellido(s)                      Nombre(s)                      Firma

-----  
INFORMACION QUE COMPLETAR POR SOLICITANTE QUE REQUIERE INFORMACION / DATOS PERSONALES  
-----  
-----

-----  
Apellido(s)                      Nombre(s)                      Firma



CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

**ANEXO 5: FO-4-CNC-OIR: "ACTA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA, DATOS PERSONALES, SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS.**



CONSEJO NACIONAL  
DE CALIDAD  
— EL SALVADOR —

**OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA DEL CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD (CNC)  
ACTA DE ENTREGA DE INFORMACION PUBLICA,  
DATOS PERSONALES SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS.**

Correlativo No. \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

En el Municipio de Ilopango, a las \_\_\_\_\_ horas con \_\_\_\_\_ minutos del día \_\_\_\_\_  
de \_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_\_.

El suscrito Oficial de Información y Respuesta, CONSIDERANDO que:

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. Con Base a las atribuciones de los literales d), i) y j) del artículo 50 de la Ley de Acceso a la Información Pública, en lo consiguiente LAIP, le corresponde al Oficial de Información realizar los trámites necesarios para la localización y entrega de la información solicitada por los particulares, y resolver sobre las solicitudes de información que se sometan a su conocimiento.
3. A partir del deber de motivación genérico establecido en el artículo 65 y 72 de la LAIP, las decisiones de los entes obligados deberán entregarse por escrito al solicitante, con mención breve pero suficiente de sus fundamentos, el suscrito debe establecer los razonamientos de su decisión sobre el acceso a la información.

Con base a las facultades legales previamente señaladas, se hacen las siguientes consideraciones:

- I. Sobre la admisibilidad de las solicitudes de acceso a la información.

El acceso a la información pública en poder de las instituciones públicas es un derecho reconocido en el ordenamiento jurídico nacional, lo que supone el directo cumplimiento al principio de máxima publicidad reconocido en el artículo 4 de la LAIP, por el cual la información en poder de los entes obligados es pública y su difusión irrestricta, salvo las excepciones expresamente establecidas en la ley.

Sin embargo, para que los particulares accedan a tal información es preciso que su solicitud se realice en la forma establecida en el inciso segundo del artículo 66 de la LAIP y 54 de su reglamento, es decir con el cumplimiento por escrito de los siguientes requisitos: a) clara mención del nombre, apellidos y domicilio del solicitante, b) la señalización del lugar o medio





