	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento	Documento: PRD.UP.001 Versión: 01 Página 1 de 9
Título: Solicitud de acceso de la información, quejas, denuncias y datos personales.			Naturaleza de la revisión:

1. OBJETIVO

Garantizar el derecho de acceso de toda persona a la información pública a fin de contribuir con la transparencia de las actuaciones del ISNA.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica para la Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP), instancia adscrita a la Dirección Ejecutiva y su ejecución aplica para todas las instancias organizativas que conforman el ISNA; según lo establece el organigrama aprobado por Junta Directiva.

3. REFERENCIAS

- Ley de acceso a la información pública (LAIP).
- Reglamento de la Ley de Acceso de Información Pública (RELAIP).
- Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (LEPINA).
- Ley Penal Juvenil.
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas (NTCIE).
- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP).
- Manual de procedimientos del archivo general.
- Normativa general de archivo.
- PRD.PC.001 "Sistema de Directrices".
- PRD.PC.004 "Implantación, distribución, revisión y control de documentos".


4. DEFINICIONES

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.

Datos personales sensibles: Los que corresponden 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.

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

Elaborado por:	Visto Bueno :	Aprobado:	Fecha inicial:	Fecha de Revisión:
F. 	F. 	F.		
			19 ENE 2016	

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento	Documento: PRD.UP.001 Versión: 01 Página 2 de 9
Título: Solicitud de acceso de la información, quejas, denuncias y datos personales.			Naturaleza de la revisión:

en cualquier medio, ya sea impreso, óptico o electrónico, independientemente de su fuente, fecha de elaboración, y que no sea confidencial. Dicha información podrá haber sido generada, obtenida, transformada o conservada por éstos a cualquier título.

Información oficiosa: Es aquella información pública que los entes obligados deberán difundir al público en virtud de la LAIP y sin necesidad de solicitud directa.

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.

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 personal jurídicamente protegido.

Oficial de información: Es el responsable de garantizar que las peticiones ciudadanas se cumplan mediante una respuesta satisfactoria, en base a la clasificación de la información y en los plazos establecidos por la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP)

OIR: oficina de información y respuesta.

Solicitud de información: Medio por el cual el solicitante o representante legal podrán presentar ante el oficial de información una solicitud en forma escrita, verbal, electrónica o por cualquier otro medio idóneo, a través de formulario.

UAIP: Unidad de Acceso a la Información Pública.


5. RESPONSABILIDADES

Junta Directiva del ISNA: Aprobar la clasificación de la información pública, reservada y confidencial a nivel institucional.

El/la Director/a Ejecutivo/a: Nombrar al oficial de información y entregar información requerida por la UAIP, aprobar el presente procedimiento.

Las/los Gerentes, Subdirectores, y Jefes de Unidad, Departamento y Coordinadores/as en Delegaciones: Entregar la información requerida por la UAIP y facilitar la información en los plazos establecidos.

Las/los Técnicos referentes de las unidades organizativas: Apoyar durante todo el proceso de clasificación de información de su unidad correspondiente y analizar las solicitudes de información que les sean derivadas.

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento	Documento: PRD.UP.001 Versión: 01 Página 3 de 9
Título: Solicitud de acceso de la información, quejas, denuncias y datos personales.		Naturaleza de la revisión:	

Oficial de Información: Recabar y difundir la información oficiosa y propiciar que las entidades responsables las actualicen periódicamente, Recibir y dar trámite a las solicitudes referentes a datos personales a solicitud del titular y de acceso a la información, 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. Realizar los trámites internos necesarios para la localización y entrega de la información solicitada y notificar a los particulares, instruir a los servidores de la dependencia o entidad que sean necesarios, para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información, llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información, realizar las notificaciones correspondientes, elaborar el índice de la información clasificada como reservada.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


6.1 Recepción de solicitud de información.

La persona natural (ciudadano) o representante legal interpone una solicitud de información ante la UAIP presentando documento de identidad por parte del ciudadano y credencial, estatutos de la asociación o documento autenticado por un notario, en el caso de ser representante legal u otros documentos que respalde su afiliación.

El Oficial de Información orienta y explica al solicitante el llenado del formulario correspondiente, de acuerdo al tipo de información que requiere y condición jurídica de la persona, registrándose en el “**Formulario de solicitud de información**” si es persona natural y “**Formulario de solicitud de información (por apoderado o representante legal)**” en caso de ser representante legal. El solicitante completa el formulario correspondiente con apoyo del oficial de información para completar el requerimiento solicitado, en caso de tener dudas.

El Oficial de Información admite la solicitud corroborando que los datos del solicitante estén completos y elabora la “**Constancia de recepción de solicitud**”, que posteriormente es entregada al solicitante, estableciendo fecha estimada de entrega de acuerdo al art. 71 de la LAIP, anexando una copia de la constancia al expediente del solicitante y copia para la unidad asignada de brindar respuesta a la solicitud de información.

La concesión de la información podrá hacerse constar con una razón al margen de la solicitud. En caso de ser negativa la resolución, por motivos de confidencialidad o por reserva de la misma, la unidad siempre deberá fundamentar y motivar las razones de la denegatoria de información para que el Oficial de Información elabore la resolución de “**Resolución de negatoria de acceso a información por ser confidencial**” o “**Resolución de negatoria de acceso a información por ser reservada**” e indicar al solicitante el recurso que podrá interponer ante el Instituto de Acceso a la Información Pública en caso de inconformidad.

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento	Documento: PRD.UP.001 Versión: 01 Página 4 de 9
Título: Solicitud de acceso de la información, quejas, denuncias y datos personales.		Naturaleza de la revisión:	

El Oficial de Información no dará trámite a solicitudes de información cuando éstas sean ofensivas, indecorosas, o manifiestamente irrazonable dejando comprobante en el formulario **“Resolución de negatoria de acceso a información por no competente”**, al encontrarse disponible públicamente, le indicara el lugar o Institución responsable de brindarla, para el cual se elaborará el formulario **“Resolución de orientación para acceder a información pública”**.

Al admitir la solicitud, la UAIP la deriva a la Unidad Organizativa correspondiente, quien debe revisar si existe la información requerida, en caso de no existir, esta debe notificar al Oficial de Información, en un plazo de tres días hábiles, para que emita al solicitante la resolución en el formulario **“Resolución de negatoria de acceso a información por inexistencia”** y archiva al expediente de la solicitud en digita y físico para resguardo.


Además, la Unidad Organizativa verifica si es o no competencia de la misma brindar dicha información o se encuentra en sus archivos de respaldo, al no competirle, notifica en un plazo de tres días hábiles, al oficial de Información por medio de la **“Constancia de recepción de solicitud”**, especificando la Unidad organizativa que podría poseer dicha información, para que la UAIP la derive donde corresponda. En caso que los detalles proporcionados por el solicitante necesiten ampliarse o son erróneos, la Unidad Organizativa cuenta con tres días hábiles para notificar al oficial de Información.

El Oficial de Información analiza el caso y tomará las medidas pertinentes para derivar nuevamente la solicitud a la Unidad Organizativa correspondiente o entidad y resolverá en consecuencia.

Si la información o el requerimiento necesitan ampliación o subsanación, el Oficial de Información notificara al solicitante a través del formato **“Requerimiento de subsanación”** el cual interrumpirá el plazo de entrega de la información. Si el interesado no subsana las observaciones en un plazo de cinco días desde su notificación, el Oficial de Información emitirá formulario **“Resolución de negación de solicitud de acceso a información pública por falta de subsanación”**. Cerrando el proceso anexando la documentación al expediente para respectivo resguardo o sino este deberá presentar una nueva solicitud para reiniciar el trámite.

Ampliadas o aclaradas las observaciones por parte del solicitante, el Oficial de información las remitirá a la Unidad Organizativa, quien deberá retornar la respuesta de la solicitud de información en un plazo de seis días hábiles.

En caso que la Unidad Organizativa no pueda entregar la información en tiempo, por la complejidad de la información u otras circunstancias excepcionales, deberá notificar al oficial de información por medio de resolución motivada y dispondrá un plazo adicional de cinco días hábiles o diez, en el caso que exceda los cinco años de haber sido generada, siendo responsable el Oficial de Información notificar de

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento	Documento: PRD.UP.001 Versión: 01 Página 5 de 9
Título: Solicitud de acceso de la información, quejas, denuncias y datos personales.		Naturaleza de la revisión:	

forma escrita al solicitante en el formulario **“Resolución de ampliación del plazo de entrega”**.

La unidad organizativa encargada de proporcionar la información deberá remitirla a la UAIP a través del medio solicitado o por medio de memorándum, para que el Oficial de Información pueda verificar si la información proporcionada es la correcta, quien deberá remitir observaciones a la Unidad Organizativa para que sean subsanas, en caso de existir. De ser correcta la información proporcionada, el Oficial de Información elabora y entrega el formulario **“Resolución de entrega de información”** antes de cumplir el plazo.

La concesión de la información podrá hacerse constar con una razón al margen de la solicitud. En caso de ser negativa la resolución, por motivos de confidencialidad o por reserva de la misma, la unidad siempre deberá fundamentar y motivar las razones de la denegatoria de información para que el oficial de información elabore la resolución de **“Resolución de negatoria de acceso a información por ser confidencial”**, **“Resolución de negatoria de acceso a información por ser reservada”** e indicar al solicitante el recurso que podrá interponer ante el Instituto de Acceso a la Información Pública en caso de inconformidad.


Emitido el/los formulario de: **“Resolución de Entrega de Información”**, **“Resolución de negatoria de acceso a información por ser confidencial”**, **“Resolución de negatoria de acceso a información por ser reservada”**, **“Resolución de negatoria de acceso a información por inexistencia”**, **“Resolución de negación de solicitud de acceso a información pública por falta de subsanación”**, **“Resolución de Orientación para Acceder a Información Pública”** y/o **“Resolución de negatoria de acceso a información por no competente”**, es el Oficial de Información el responsable de archivar los formularios emitidos durante el procedimiento al expediente de la solicitud tanto de forma digital como física.

6.2 Recepción de denuncia, reclamo o queja.

La persona natural (ciudadano) o su representante legal interpone denuncia, reclamo o queja ante la UAIP, presentando documento de identidad personal (DUI) en el primer caso, y en el segundo caso credencial, estatutos de la asociación o documento autenticado por un notario u otros documentos que respalde su afiliación.

El Oficial de Información orienta al solicitante en el llenado del **“Formulario denuncia/ reclamo/ queja”** en el caso de persona natural, y el **“Formulario denuncia/ reclamo/ queja (por apoderado o representante legal)”** en el caso de representante legal.

El oficial de información admite la denuncia, reclamo o queja corroborando que los datos del solicitante estén completos, le informa cual es la Unidad Organizativa

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento	Documento: PRD.UP.001 Versión: 01 Página 6 de 9
Título: Solicitud de acceso de la información, quejas, denuncias y datos personales.		Naturaleza de la revisión:	

responsable de brindar la respuesta a la denuncia y anexa una copia de la constancia al expediente de la denuncia.

El oficial de información registra, completa, revisa, clasifica y envía a la Unidad Organizativa responsable de dar respuesta a la denuncia, reclamo o queja.

En caso de ser denuncias/reclamos/quejas a Unidades especializadas se enviara informe específico identificando las acciones futuras a implementar como lo son:

- Deficiencias en los procesos, planes, estrategias institucionales y calidad de los servicios de la Gerencia de Planificación e Investigación deberá remitir acciones a implementar en un lapso de cinco (5) días hábiles con tres (3) días adicionales para dar respuesta.
- Las asignaciones a la Unidad de Auditoría Interna (UAI), tendrán un plazo de hasta diez (10) días hábiles dependiendo del grado de complejidad.


La Unidad Organizativa responsable elaborara el informe correspondiente a la denuncia/reclamo/queja con su respectiva documentación de respaldo, en caso de necesitar un plazo mayor a lo establecido para elaborarlo la Unidad Organizativa responsable notifica al Oficial de Información, quien deberá informar al solicitante la necesidad de un plazo adicional para elaborar informe. Esto no aplica si la persona que la presentó no suministró o indicó información de contacto.

Entregado el informe de parte de la Unidad Organizativa a la UAIP, el Oficial de Información coteja la solicitud de la denuncia/reclamo/queja con el informe elaborado por la Unidad Organizativa responsable para que exista correspondencia entre ambos.

El Oficial de Información contacta y comunica a la persona que presentó la denuncia/reclamo/queja, que el informe se encuentra disponible para ser entregado. Si el solicitante al ser contactado indica que el informe o reporte lo requiere en forma física, el Oficial de Información elaborará la **“Resolución de entrega de información”** e indica el lugar, fecha y hora que puede retirar el informe, en un plazo no mayor de diez días hábiles.

Si el informe es requerido por medios electrónicos, deberá mandar y solicitar la confirmación de recepción por medio de la **“Resolución de entrega de información”**.

Entregado el informe de la denuncia/reclamo/queja, el/la Oficial de Información archiva el Informe en el expediente de solicitud de forma digital y física para cerrar el proceso.

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento	Documento: PRD.UP.001 Versión: 01 Página 7 de 9
Título: Solicitud de acceso de la información, quejas, denuncias y datos personales.			Naturaleza de la revisión:

6.3 Recepción de solicitud de información de Datos Personales.

La persona natural (ciudadano) o representante legal interpone una solicitud de información de Datos Personales ante la UAIP presentando documento de identidad por parte del ciudadano y credencial, estatutos de la asociación o documento autenticado por un notario en el caso de representante legal u otros documentos que respalde su afiliación.

El Titular de la información podrá solicitar los datos al oficial de información por medio del “**Formulario de solicitud de información de datos personales**”, en caso de ser persona natural; si se trata de representante legal realizará el requerimiento en el “**Formulario de solicitud de información de Datos Personales (por apoderado o representante legal)**”. Completo el formulario es entregado al oficial de información con los datos requeridos del solicitante siempre y cuando no tenga restricción legal.

El oficial de información admite la solicitud corroborando que los datos del solicitante estén completos, anexando copia al expediente del solicitante y enviando copia a la Unidad asignada de brindar respuesta a la solicitud de información.


La concesión de la información podrá hacerse constar con una razón al margen de la solicitud. En caso de ser negativa la resolución, por motivos de confidencialidad o por reserva de la misma, la Unidad Organizativa deberá fundamentar y motivar las razones de la denegatoria de información para que el oficial de información elabore la resolución de “**Resolución de negatoria de acceso a información por ser confidencial**” o “**Resolución de negatoria de acceso a información por ser reservada**” e indicar al solicitante el recurso que podrá interponer ante el Instituto de Acceso a la Información Pública en caso de inconformidad.

La Unidad Organizativa correspondiente debe revisar si existe la información requerida, en caso de no existir, esta debe notificar al Oficial de Información en un plazo de tres días hábiles, para que emita al solicitante la resolución en el formulario “**Resolución de negatoria de acceso a información por inexistencia**” y la anexa al expediente de la solicitud en forma digital y físico para resguardo.

La Unidad Organizativa verifica si es de su competencia brindar dicha información, al no competirle, notifica en un plazo de tres días hábiles al Oficial de Información, especificando la Unidad Organizativa que podría poseer dicha información.

El Oficial de Información analizará el caso y tomará las medidas pertinentes para derivar nuevamente la solicitud a la Unidad Organizativa correspondiente o entidad, la cual resolverá en consecuencia.

En caso que los detalles proporcionados por el solicitante necesiten ampliarse o son erróneos, la Unidad Organizativa cuenta con tres días hábiles para notificar al Oficial de Información y este a su vez notificará al solicitante a través del formato

 isna	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento	Documento: PRD.UP.001 Versión: 01 Página 8 de 9
Título: Solicitud de acceso de la información, quejas, denuncias y datos personales.		Naturaleza de la revisión:	

“**Requerimiento de subsanación**”, el cual interrumpirá el plazo de entrega de la información.

Si el interesado no subsana las observaciones en un plazo de cinco días hábiles desde su notificación, el oficial de información emitirá “**Resolución de negación de solicitud de acceso a información de Datos Personales**”, cerrando el proceso y anexando la documentación al expediente para su respectivo archivo, en caso que el interesado no subsane los datos en los tiempos estipulados, deberá presentar una nueva solicitud para reiniciar el trámite.


Subsanadas las observaciones por parte del solicitante, el Oficial de Información las remite a la Unidad Organizativa responsable de elaborar el informe. En caso, que la información solicitada este resguardada en el Departamento de Gestión Documental y Archivo Institucional, deberá realizarse la gestión correspondiente, dejando constancia de su búsqueda.

La Unidad Organizativa responsable, elabora el informe de respuesta a la solicitud, de necesitar un tiempo adicional a lo establecido, dispondrá una prórroga de cinco días hábiles y si la información requerida excede los cinco años de haber sido generada, el plazo podrá ampliarse por diez días hábiles más, solicitando la Unidad Organizativa al oficial de información dicho plazo de forma escrita, quien a su vez notificara al solicitante en el formulario “**Resolución de ampliación del plazo de entrega**”.

Durante el proceso de elaboración del informe, la Unidad Organizativa solicita audiencia al solicitante por medio de la UAIP, quien lo contactará para establecer la fecha de la consulta. Finalizado el informe y/o documentación personal, la Unidad Organizativa entrega de forma personal la información al solicitante en la fecha previamente establecida. En casos especiales la UAIP podrá hacer entrega de la información al solicitante.

La Unidad Organizativa de manera escrita entrega al Oficial de Información, el informe completo de los datos proporcionados al solicitante especificando: forma y fecha de entrega de la información, quien elabora la “**Resolución de entrega de información**”, antes de cumplir los diez días hábiles contados desde el momento de admisión de la solicitud.

Entregado la documentación, el Oficial de Información la adjunta al expediente de la solicitud en digital y físico para su respectivo archivo y cerrar el proceso.

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento	Documento: PRD.UP.001 Versión: 01 Página 9 de 9
Título: Solicitud de acceso de la información, quejas, denuncias y datos personales.			Naturaleza de la revisión:

7. REGISTROS

REGISTRO	ÁREA
Formulario de solicitud de información	Unidad de Acceso a la Información.
Formulario de solicitud de información (Por apoderado o Representante Legal)	Unidad de Acceso a la Información.
Constancia de recepción de solicitud	Unidad de Acceso a la Información.
Resolución de Negatoria de Acceso a información por ser CONFIDENCIAL	Unidad de Acceso a la Información.
Resolución de Negatoria de Acceso a información por ser RESERVADA	Unidad de Acceso a la Información.
Resolución de Negatoria de Acceso a información por no COMPETENCIA	Unidad de Acceso a la Información.
Resolución de Orientación para acceder a información pública	Unidad de Acceso a la Información.
Resolución de Negatoria de Acceso a información por INEXISTENCIA	Unidad de Acceso a la Información.
Requerimiento de Subsanción	Unidad de Acceso a la Información.
Resolución de Negatoria de Acceso a información Pública por falta de Subsanción	Unidad de Acceso a la Información.
Resolución de ampliación del plazo de entrega	Unidad de Acceso a la Información.
Resolución de entrega de información	Unidad de Acceso a la Información.
Formulario Denuncia/Reclamo/Queja	Unidad de Acceso a la Información.
Formulario Denuncia/Reclamo/Queja (por Apoderado o Representante Legal)	Unidad de Acceso a la Información.
Resolución de entrega de información	Unidad de Acceso a la Información.
Formulario de solicitud de información de datos personales	Unidad de Acceso a la Información.
Formulario de solicitud de información de datos personales (por apoderado o Representante Legal)	Unidad de Acceso a la Información.