



12 de julio de 2017

**Doctor**  
**Alex Francisco González Menjivar**  
**Presidente**  
**Presente.**

Para su conocimiento y efectos consiguientes, le comunico que Junta Directiva de este Instituto en Sesión celebrada el día 11 de julio, ratificó el Acuerdo 25-2017 contenido en Acta 2650 que dice:

- **ACUERDO: 25-2017: APRUEBASE EL DOCUMENTO DENOMINADO “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA”, EL CUAL ENTRARÁ EN VIGENCIA A PARTIR DE LA RATIFICACION DEL PRESENTE ACUERDO.**

**ASÍ MISMO AUTORIZASE EL NO COBRO POR EL COSTO DE REPRODUCCIÓN DE LA QUE SOLICITAN LOS USUARIOS AL ISRI, EN CONCORDANCIA AL PRINCIPIO DE GRATUIDAD ESTABLECIDO EN ARTICULO 4 LIT. G) DE LA LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. COMUNÍQUESE.**

DIOS UNIÓN LIBERTAD.

**José Tito Recinos**  
**Secretario de Junta Directiva**



NOTA: Las copias de este acuerdo junto con el documento aprobado se envían únicamente a través de correo electrónico, en cumplimiento a la Política de Ahorro y Austeridad.

Se emiten tres originales de este acuerdo distribuidos así: Presidencia- Oficial de Información- Archivo.  
c.c. Gerencia Médica y de Servicios de Rehabilitación- Jefes de Unidad /Departamento /Coordinadores de la Administración Superior- Directores de los Centros de Atención- Jefe UCE- Archivo.

**INSTITUTO SALVADOREÑO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL  
UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA - OIR**



**ISRI**  
Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE  
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL ISRI.**



**SAN SALVADOR, JUNIO 2017.**





INSTITUTO SALVADOREÑO DE  
REHABILITACIÓN INTEGRAL

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL ISRI.

## CONTENIDO

### **CAPÍTULO I.**

#### **GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

1. Introducción	3
2. Uso y Actualización	3
3. Objetivo del Manual	3
4. Base Legal	4
5. Vigencia del Manual de Normas	4

### **CAPÍTULO II.**

#### **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

1. Normas Generales	5
2. Procedimientos Incluidos	5
2.1 Gestión de Solicitudes de Información	7
2.2 Publicación de la Información Oficiosa.	9
2.3 Clasificación de la Información Reservada	10
ANEXO	



## **CONTROL DE LA EMISIÓN**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Fecha de actualización:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	<b>Página</b>
Unidad de Regulación	-----	11-julio-2017	2 de 12



## CAPÍTULO I. GENERALIDADES.

### 1. Introducción

El Instituto Salvadoreño de Rehabilitación integral cuenta con la Unidad de Acceso a la Información Pública, quien es la encargada de recibir y tramitar las peticiones de información cuyo resguardo está en los archivos del ISRI, razón por la cual se presenta el Manual de Normas de Procedimientos donde se describen los procedimientos a seguir dentro de la Unidad, siendo de aplicación en las unidades organizativas y Centros de Atención del ISRI.

El presente manual será revisado cada dos años o a inquietud de las autoridades del ISRI, en aras de contar con normativas actualizadas.

Este manual ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización durante el desarrollo de la vida del Instituto. Las revisiones y actualizaciones podrán ser elaboradas a iniciativa de los Funcionarios del Instituto y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procedimientos.

Todos los cambios o adiciones que se aprueben serán parte integrante del manual y deberán ser incorporados a este documento en los mismos formatos del original. El Instituto tendrá así un manual completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

### 2. Uso y Actualización

La jefatura deberá mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del Manual para consulta y análisis de trabajo.

El personal deberá estudiar el manual como parte de su inducción y capacitación en el trabajo.

Las revisiones y enmiendas del mismo serán una vez al año por el Oficial de Información, si hubiera cambios que lo ameriten, con la aprobación de Junta Directiva; a excepción de los casos que la petición de modificación sea realizada por un ente fiscalizador o Autoridad Superior, lo cual deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.

Unidad de Acceso a la Información Pública, será responsable de enviar el documento oficializado a la Unidad de Comunicaciones para que sea divulgado a través de la página

### CONTROL DE LA EMISIÓN

Elaborado por:	Fecha de actualización:	Fecha de aprobación:	Página
Unidad de Regulación	-----	11-julio-2017	3 de 12



web del ISRI, así como entregar una copia a la Unidad de Regulación para el control de las normativas aprobadas de la institución.

### **3. Objetivo del Manual**

El manual de normas ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

Servir de guía al personal en el desarrollo de los diferentes procedimientos de los procesos de información del Instituto, brindando los lineamientos específicos para mantener una administración adecuada de los servicios prestados.

Asimismo, el presente documento servirá de guía útil para activar los diferentes procedimientos administrativos que emanen de una solicitud de acceso a la información.

Por otro lado, el Manual pretende lograr la mayor eficiencia, calidad y control en las operaciones del Instituto, ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, al evitar la duplicidad de funciones dentro de los procesos.

### **4. Base Legal**

Normas Técnicas de Control Interno del ISRI.

Constitución de la República.

Ley de Acceso a la Información Pública.

Reglamento de Acceso a la Información Pública.

### **5. Vigencia del Manual de Normas.**

El presente Manual entrará en vigencia a partir del mes de la ratificación correspondiente por Junta Directiva.

## **CONTROL DE LA EMISIÓN**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Fecha de actualización:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	<b>Página</b>
Unidad de Regulación	-----	11-julio-2017	4 de 12



## **CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

### **1. Normas Generales**

1. El acceso a la información generada, administrada o en poder del ISRI, será tramitada por la Oficina de Información y Respuesta (Oficina de Información y Respuesta) de conformidad a las disposiciones legales establecidas en la LAIP, salvo las excepciones legalmente establecidas sobre procedimientos ya existentes, los cuales en ningún momento podrán ser contrarios a ésta.
2. El Oficial de Información será responsable de recabar, difundir y dar trámite a la información a través de los diferentes medios de Acceso a la Información contenidas en la LAIP, para lo cual el presente manual establece los procedimientos internos que aseguren la mayor eficiencia en la gestión de la información y estos serán de obligatorio cumplimiento para todas las dependencias del ISRI.
3. El personal de la Oficina de Información y Respuesta realizará capacitaciones periódicas a todos los empleados del ISRI, en materia del derecho de Acceso a la Información Pública a través de cursos, seminarios, talleres y toda forma de enseñanza que se considere pertinente, apoyándose para tal actividad con el departamento de Recursos Humanos del ISRI.

### **2. Procedimientos Incluidos**

- 2.1 Gestión de Solicitudes de Información.
- 2.2 Publicación de la Información Oficiosa.
- 2.3 Clasificación de la Información Reservada.
- 2.4.1 Normas del Procedimiento.

#### **Normas Relativas a la Gestión de Solicitudes**

1. Cualquier persona o representante que requiera información, deberá presentar ante el Oficial de Información una solicitud en forma escrita, electrónica o por cualquier otro medio idóneo o en los formularios aprobados (anexos al presente manual), la cual deberá contener:

Nombre del solicitante.

Lugar o medio para recibir notificaciones, fax o medio electrónico, autorización para que se le notifique por cartelera y en su caso los datos del representante.

Descripción clara y precisa de la información pública que solicita.

Cualquier otro dato que propicie su localización para facilitar la búsqueda.

Opcionalmente, la modalidad en la que prefiere se le otorgue el acceso a la información.

### **CONTROL DE LA EMISIÓN**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Fecha de actualización:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	<b>Página</b>
Unidad de Regulación	-----	11-julio-2017	5 de 12



Para la recepción de las solicitudes, él/la Oficial de Información podrá apoyarse con personal autorizado, tales como: personal de la Unidad de Acceso a la Información Pública debidamente capacitados, quienes deberán verificar el cumplimiento de los requisitos antes mencionados.

2. El Oficial de Información, el personal de la Oficina de Información y Respuesta al momento de recibir una solicitud de información, deberán comparar los datos proporcionados con el Documento de Identidad y obtener una copia de dicho documento para su respectivo expediente. En caso que la solicitud sea presentada a través de un representante o apoderado, deberá presentar además del respectivo documento legal que lo acredite.

3. Cuando las solicitudes de información sean recibidas en los Centros de Atención del ISRI, los servidores públicos encargados en esas dependencias, tendrán la obligación de remitir a la Oficina de Información y Respuesta los documentos relacionados con la gestión de solicitud de información (formulario de solicitud de información, copia de constancia de recepción, copia de Documento de Identidad, entre otros).

4. Cuando se reciba una solicitud de información que se encuentre disponible de manera oficiosa en el sitio Web del ISRI, ésta podrá atenderse sin necesidad de llenar el formulario correspondiente, indicándole a la persona solicitante el lugar exacto donde se encuentra la información.

5. Toda persona para el Acceso a la Información y la elaboración de las solicitudes, tendrán derecho a la asistencia por parte del personal de la Oficina de Información y Respuesta. En el caso de los encargados en los Centros de Atención, estos deberán dar cumplimiento a la "Guía Operativa de Recepción de Solicitudes de Información", proporcionada por él/la Oficial de Información a los Centros de Atención autorizados para la recepción de solicitudes (de conformidad a las atribuciones del Art. 50 de LAIP.)

6. Al recibirse una solicitud de información, la Oficina de Información y Respuesta y las Oficinas asignadas en los Centros de Atención, deberán entregar al solicitante la constancia de recepción de solicitud.

7. El plazo de respuesta para una solicitud, deberá ser dentro de los diez días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud, siempre que la información no exceda de cinco años de haber sido generada. Si la información requerida por la persona solicitante excede de los 5 años de haberse generado, el plazo podrá ampliarse por 10 días hábiles más para su entrega. El Oficial de Información asignará un plazo de tres días hábiles, previo

### CONTROL DE LA EMISIÓN

Elaborado por:	Fecha de actualización:	Fecha de aprobación:	Página
Unidad de Regulación	-----	11-julio-2017	6 de 12



al vencimiento del plazo establece la LAIP, con el fin de analizar los informes o solventar cualquier imprecisión.

8. Cuando no pueda generarse la información solicitada por la persona, a consecuencia de la complejidad de la misma u otras circunstancias excepcionales por resolución motivada, podrá disponerse de un plazo adicional de cinco días hábiles (Art. 71 LAIP).

9. Las dependencias Administrativas y los Centros de Atención, tendrán que remitir la información solicitada en forma legible, completa y de acuerdo a lo requerido por él/la Oficial de Información, dentro del plazo máximo de cinco días hábiles contados a partir de haber recibido la notificación de la solicitud de información. Salvo que exista causa justificada que impida cumplir con lo antes dispuesto.

10. El/la Oficial de Información elaborará una resolución por escrito, la cual será notificada a la persona solicitante dentro del plazo establecido y en la que se resolverá si concede o deniega el acceso a la información según lo establecido en el Art. 72 LAIP.

11. Cuando una persona presente una solicitud de información de uno o más expedientes clínicos u otra información de los Centros de Atención que no tenga un procedimiento establecido de conformidad con la normativa institucional, deberá tramitarse por medio de la Oficina de Información y Respuesta, de conformidad con el Art. 66 LAIP.

12. Para el manejo y la entrega de la información en poder de las dependencias Administrativas o los Centros de Atención, estas deberán atender las disposiciones contenidas en la LAIP, especialmente en lo relativo a la clasificación de la información.

13. Podrá recibirse solicitudes de información correspondientes a la consulta directa de documentos institucionales, las cuales deberán ser tramitadas en los términos ya establecidos en la LAIP, para lo cual las dependencias deberán disponer de personal y lugar físico para realizar dicha actividad.

14. Los solicitantes de la información podrán ser personas naturales o jurídicas.

### 2.1.2 Descripción del Procedimiento Encargado (a) en Centros de Atención.

1. Recibe solicitud de información y verifica que cumpla con los requisitos de ley y aplica lo establecido en la "Guía Operativa de Recepción de Solicitudes de Información.

2. Recibe o llena formulario y compara datos con el Documento de Identidad original del solicitante y obtiene copia de dicho documento (para el expediente de OIR).

### CONTROL DE LA EMISIÓN

Elaborado por:	Fecha de actualización:	Fecha de aprobación:	Página
Unidad de Regulación	-----	11-julio-2017	7 de 12





3. Completa constancia de recepción de solicitud en original, conforme lo establecido en el apartado "Constancia de Recepción de Solicitud" (firma, sella y entrega original al solicitante y obtiene una copia para el expediente de OIR.

4. Informa inmediatamente vía telefónica al personal de la Oficina de Información y Respuesta sobre el tipo de información solicitada, posteriormente, pero de forma inmediata hace llegar los documentos por cualquiera de los siguientes medios: correo electrónico, correspondencia o fax.

#### **Personal de Oficina de Información y Respuesta**

5. En caso de recepción de solicitudes por medio de los Centros de Atención del ISRI, el personal de la OIR recibe notificación inmediata de la recepción de solicitud de información; además se recibirán solicitudes de información de forma presencial o vía electrónica en la oficina de OIR.

6. En los casos anteriores, al recibir una solicitud de información, el personal de OIR analiza y verifica que las solicitudes recibidas cumplan con todos los requisitos establecidos en la Ley; y traslada la solicitud a él/la Oficial de Información para su respectiva revisión.

#### **Oficial de Información**

7. Recibe solicitud de información, verifica cumplimiento de los requisitos de ley, pre clasifica o clasifica la información según proceda, y continúa el trámite por medio del personal de la Oficina de Información y Respuesta o analiza si procede prevención de acuerdo al art. 66 LAIP.

#### **Oficial de Información**

8. Recibe respuesta del área competente sobre existencia, clasificación y procedencia de la información, o si se requiere prevenir al solicitante; En caso se haya ubicado la información se anexa además el archivo escaneado de lo requerido.

9. En caso sea requerido por el área competente se realiza prevención al solicitante de acuerdo a lo establecido en el art. 66 LAIP.

### **CONTROL DE LA EMISIÓN**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Fecha de actualización:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	<b>Página</b>
Unidad de Regulación	-----	11-julio-2017	8 de 12



**Oficial de Información/Personal de la Oficina de Información y Respuesta**

10. Recibe respuesta proporcionada por la dependencia interna correspondiente y analizan el caso.

**Personal de la Oficina de Información y Respuesta**

11. Elabora resolución y traslada a él/la Oficial de Información para revisión y aprobación.

**Oficial de Información**

12. Recibe resolución, revisa y analiza; si tiene observaciones las da a conocer al personal de la Oficina de Información y Respuesta para su corrección. Si no existen observaciones firma y devuelve.

**Personal de la Oficina de Información y Respuesta**

13. Recibe resolución con o sin observaciones, sella la resolución y la notifica a la persona solicitante.

14. Entrega la información requerida al solicitante. Deja registro de la entrega.

15. Ordena el expediente del caso anexando fotocopia de resolución con constancia de recibida, notificaciones, prevenciones (si hubieren), respuesta del área competente y otros documentos relacionados.

**2.2 Publicación de la Información Oficiosa.**

**2.2.1 Normas del Procedimiento**

1. Todas las dependencias deberán proporcionar a la Oficina de Información y Respuesta, la información que según su competencia corresponda a la información oficiosa contenida en el Art. 10 LAIP, dicha información podrá ser proporcionada a petición de la OIR o de oficio por parte del área correspondiente.

2. La Oficina de Información y Respuesta deberá poner a disposición del público la información oficiosa remitida por las áreas y publicarla por cualquier medio, tales como:

**CONTROL DE LA EMISIÓN**

Elaborado por:	Fecha de actualización:	Fecha de aprobación:	Página
Unidad de Regulación	-----	11-julio-2017	9 de 12



páginas electrónicas, folletos, periódicos u otras publicaciones o secciones especiales de sus bibliotecas o archivos institucionales.

3. Las dependencias del ISRI a través de la Oficina de Información y Respuesta deberán actualizar la información señalada en el Art. 10 de la LAIP al menos una vez cada tres meses, salvo que la información no haya sufrido modificación alguna o que el Instituto de Acceso a la Información Pública establezca otro plazo o lineamientos.

4. Cuando las dependencias del ISRI reciban un requerimiento de la Oficina de Información y Respuesta, respecto de proporcionar o actualizar la información oficiosa que poseen, deberán responder el requerimiento en un plazo no mayor de tres días hábiles, salvo causa justificada.

5. La información oficiosa que proporcionen las diferentes dependencias deberá ser completa, correcta, oficializada, inteligible y entendible.

## 2.2.2 Descripción del Procedimiento

### Oficial de Información/Personal de la Oficina de Información y Respuesta

1. Elabora requerimiento dirigido a las Unidades Organizativas y Centros de Atención, solicitando la remisión de la información oficiosa actualizada.

### Dependencias Internas del ISRI

2. Recibe requerimiento, actualiza si es necesario y remite la información oficiosa al Oficial de Información/Personal de la Oficina de Información y Respuesta.

3. De oficio envían información para colocarla en la web.

### Oficial de Información/Personal de la Oficina de Información y Respuesta

4. Recibe y analiza la información (conforme a lo establecido en la LAIP) y verifica que ésta se encuentre de acuerdo a lo solicitado y actualizada; en caso sea así, la publica en el portal web institucional, (previa autorización del Oficial de Información). Caso contrario, notifica a los Centros de Atención o Unidad Organizativa generadora para que corrija observaciones realizadas por la Oficina de Información y Respuesta.

## CONTROL DE LA EMISIÓN

Elaborado por:	Fecha de actualización:	Fecha de aprobación:	Página
Unidad de Regulación	-----	11-julio-2017	10 de 12



## 2.3 Clasificación de la Información Reservada

### 2.3.1 Normas del Procedimiento

1. Las dependencias del ISRI deberán clasificar la información reservada que posean, elaborando para ello la propuesta correspondiente para su debido análisis y posible autorización por parte del Titular de la Institución o quien este delegue. El acceso a la información reservada será restringido al público de conformidad con la LAIP.
2. Para la elaboración de propuesta de información reservada, las dependencias deberán aplicar los criterios establecidos en el Art. 19 de la LAIP.
3. Las propuestas de información reservada enviadas por las Dependencias del ISRI, serán analizadas por la comisión institucional nombrada para tal efecto o por el presidente del ISRI, quien conocerá el proceso de clasificación inmediata y posterior de la información reservada y para tal fin, podrá convocarse a reuniones ordinarias y extraordinarias cuando se requiera por la Oficina de Información y Respuesta.
4. Todas las reservas de información del ISRI para que sean consideradas legalmente válidas, deberán constar en resolución de declaratoria de reserva firmada por el Titular de la Institución o quien este delegue, la cual deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Art. 21 de la LAIP.
5. El/la Oficial de Información elaborará un índice de información reservada, el cual pondrá a disposición del público a través de diferentes medios informativos, éste será actualizado semestralmente y deberá cumplir con los requisitos establecidos en la LAIP.
6. Los Documentos Institucionales que contengan información reservada deberán resguardarse por las respectivas dependencias de los Centros de Atención y Unidades Administrativas que la generen, bajo las medidas de seguridad correspondientes, quedando restringido el acceso a personal no autorizado para su manejo y custodia. El único responsable de acceder a la información será el director o jefe de la Unidad Administrativa o Centro de Atención.

### 2.3.2 Descripción del Procedimiento

#### Oficial de Información

1. Recibe requerimiento por parte de las dependencias internas del ISRI, solicitando se analice la información considerada como reservada; ya sea, cuando la información se genere o por medio de solicitud de información.

## CONTROL DE LA EMISIÓN

Elaborado por:	Fecha de actualización:	Fecha de aprobación:	Página
Unidad de Regulación	-----	11-julio-2017	11 de 12



2. Si el requerimiento es por solicitud de información, notifica al solicitante la reserva de la información en caso hubiere; Si la información es generada, proporciona a la dependencia interna del ISRI el Formato de Declaración de Reserva para que sea completado.

**Dependencias Internas del ISRI**

3. Completa el Formato de Declaración de Reserva, firma, sella y remite a él/la Oficial de Información.

**Oficial de Información**

4. Recibe Formato de Declaración de Reserva y elabora convocatoria a la Comisión Institucional para discusión y análisis de la solicitud de reserva.

**Comisión Institucional**

5. Recibe propuesta de la Declaración de Reserva, analiza, emite recomendación sobre la misma y deja constancia mediante el acta correspondiente.

**Oficial de Información**

6. Remite formato de declaratoria de reserva con propuesta de información para reservar al Titular de la Institución o la persona designada para la clasificación de la información reservada.

**Titular de la Institución o Designado**

7. Recibe Formato de Declaración de Reserva, analiza, autoriza y devuelve al Oficial de Información en un plazo de tres días hábiles.

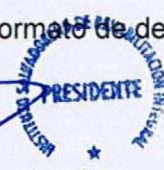
8. En caso no estar de acuerdo devuelve al Oficial de Información el formato de declaratoria de reserva sin firmar y con nota justificativa para el archivo del caso.

**Oficial de Información**

9. Obtiene Formato de Declaración de Reserva autorizado y remite fotocopia a las dependencias internas del ISRI que tengan el resguardo de la información; el jefe o director de la Unidad Administrativa o Centro de Atención archivará el documento original en el expediente de información reservada.

10. En caso exista solicitud pendiente notifica al solicitante la reserva de la información.

11. Cuando se reciba formato no autorizado por el Titular o Persona designada, lo notifica a la Comisión Institucional y archiva el caso.



**CONTROL DE LA EMISIÓN**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Fecha de actualización:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	<b>Página</b>
Unidad de Regulación	-----	11-julio-2017	12 de 12

