



---

# **INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

## **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**



NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA

### HOJA DE APROBACIÓN

Fecha: Junio de 2015

AUTORIZADO POR:

  
 \_\_\_\_\_  
 Inga. Claudia Jennifer Molina  
 Jefe Unidad de Desarrollo  
 Institucional



  
 \_\_\_\_\_  
 Licda. Ena Violeta Mirón Gordón  
 Jefe Oficina de Información y  
 Respuesta



REVISADO POR:

  
 \_\_\_\_\_  
 Ing. Efraín Eugenio Orantes  
 Jefe Departamento Gestión de  
 Calidad Institucional



  
 \_\_\_\_\_  
 Inga. Alicia Beatriz Azucena Martínez  
 Jefe Sección Desarrollo y Gestión de  
 Procesos



ELABORADO POR:

  
 \_\_\_\_\_  
 Licda. Josefina del Carmen Torres  
 Analista de Desarrollo Institucional





**NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA**

## **REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS VERSIÓN 2.0**

### CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Acuerdo de Consejo Directivo Nº 2011- 0973 Jul	Departamento Desarrollo Institucional	Lic. José Manuel Ortiz Benítez
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>
Fecha: Julio - 2011	Fecha: Mayo - 2012	Fecha: Mayo - 2012

### REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Lic. José Manuel Ortiz Benítez	Ing. Williams Moto	Lic. José Manuel Ortiz Benítez	<b>1.0</b>
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>VERSIÓN</b>
Fecha: Enero - 2013	Fecha: Febrero - 2013	Fecha: Julio - 2013	

**MODIFICACIÓN:** Actualización completa de las normas y procedimientos contenidos en el presente documento.

En relación a los dos procedimientos del documento vigentes, que son:

2.1 Acceso a la Información Pública en el Contexto Jurídico de la Ley y Reglamento de Acceso a la Información Pública se realiza una fusión de los procedimientos y

2.2 Gestión de Cobro por Emisión, Reproducción e Impresión de Documentos Institucionales.

Se realizó una fusión de éstos en un solo procedimiento que es:

3.1 Gestión de Solicitudes de Información y Cobro por Emisión de Respuesta.

Además, se incorporan dos nuevos procedimientos, que son:

3.2 Publicación de la Información Oficiosa.

3.3 Clasificación de la Información Reservada.

### REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Licda. Ena Violeta Mirón	Licda. Josefina Torres	Licda. Ena Violeta Mirón	<b>2.0</b>
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>VERSIÓN</b>
Fecha: Marzo - 2015	Fecha: Abril - 2015	Fecha: Junio - 2015	

Modificación: Se actualizó procedimiento Gestión de Solicitudes de Información y Cobro por Emisión de Respuesta. Además del cambio de dependencia organizativa autorizada por Consejo Directivo en acuerdo Nº 2015-0458.



**NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA**

## Contenido

HOJA DE APROBACIÓN	2
CAPÍTULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	5
1. Introducción	5
2. Uso y Actualización	5
3. Objetivo del Manual	6
4. Base Legal	6
5. Vigencia del Manual de Normas y Procedimientos	7
CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	7
1. Objetivo General	7
2. Normas Generales	7
3. Procedimientos Incluidos	8
3.1 Gestión de Solicitudes de Información y Cobro por Emisión de Respuesta	8
3.2 Publicación de la Información Oficiosa.	17
3.3 Clasificación de la Información Reservada	19
Anexos	22



**NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA**

## **CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

### **1. Introducción**

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Especificas del ISSS, Mayo 2014, así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos los cuales serán cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

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.

Debido a que este manual será el patrón bajo el cual operarán las dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorias que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento de Gestión de Calidad Institucional.

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**

Las jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del manual para consulta y análisis del trabajo.

El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el manual como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.

Las jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.

Posterior a las actualizaciones de la normativa, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento de Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubieren cambios que lo ameriten, lo cual deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.

El Departamento de Gestión de Calidad Institucional será responsable de enviar lo documentos oficializados al usuarios, a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web institucional.



**NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA**

### 3. Objetivo del Manual

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

- Servir de guía para la capacitación y orientación personal involucrado en el desarrollo de los diferentes procedimientos de los procesos del Instituto, brindando los lineamientos específicos para mantener una administración adecuada de los servicios prestados.
- Lograr la mayor eficiencia, calidad y control en las complejas 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 Especificas del ISSS (Mayo 2014)**

#### **Capítulo Preliminar**

Artículos 2, 3 y 5

#### **Capítulo III**

Actividades de Control

Documentación, actualización y divulgación de políticas y procedimientos

Artículos del 42 al 49

#### **Capítulo V**

Normas Relativas al Monitoreo

Monitoreo sobre la Marcha

Artículo 84

- **Decreto N° 534**

Ley de Acceso a la Información Pública

Asamblea Legislativa de la República de El Salvador

- **Decreto N° 136**

Reglamento de Acceso a la Información Pública

Artículos N° 58 y N° 59

- **Acuerdo de Consejo Directivo #2011-0973.JUL.**

Propuesta de cambios a la organización general del ISSS en la Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario, integración de la Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario con la Unidad de Atención al Usuario.



**NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA**

• **Acuerdo de Consejo Directivo #2015-0458. ABR.**

Diseño Integral de la Estructura Organizativa del ISSS.

Propuesta de cambios a la organización general del ISSS, la Unidad de Información y Comunicaciones se convierte en Unidad de comunicación y Atención al Usuario, el Departamento de Información y Respuesta cambia a Oficina de Información y Respuesta, ambas áreas de gestión dependerán jerárquicamente de la Dirección General.

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

La presente actualización del Manual de Normas y Procedimientos "Gestión de Acceso a la Información Pública" entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.

## **CAPITULO II. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

### **1. Objetivo General**

Describir secuencialmente las acciones y procedimientos que se realizan para la gestión de acceso a la información pública institucional, así como establecer las actividades administrativas a nivel nacional para efectuar el cobro respectivo por la reproducción y envío de documentos institucionales solicitados por usuarios que requieran dicho servicio, proporcionándola en el tiempo legal establecido, de igual manera se incorpora el procedimiento de actualización de la información oficiosa contenida en la pagina web del ISSS (de conformidad al artículo 10 de la Ley de Acceso a la Información Pública) y la clasificación de la información reservada (artículo 19 LAIP) a fin de contribuir con la transparencia institucional.

### **2. Normas Generales**

1. El acceso a la información generada, administrada o en poder del ISSS, será tramitada por la Oficina de Información y Respuesta (OIR) 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. Él/la 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 ISSS.





**NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA**

3. El personal de la Oficina de Información y Respuesta podrá colaborar o participar en el diseño y ejecución de planes de difusión y capacitación a los servidores del ISSS, que elabore la Sección de Capacitación de Personal sobre la LAIP y su reglamento.

### **3. Procedimientos Incluidos**

- 3.1 Gestión de Solicitudes de Información y Cobro por Emisión de Respuesta.
- 3.2 Publicación de la Información Oficiosa.
- 3.3 Clasificación de la Información Reservada.

#### **3.1 Gestión de Solicitudes de Información y Cobro por Emisión de Respuesta**

##### **3.1.1 Normas del Procedimiento**

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

1. Cualquier persona o representante que requiera información, deberá presentar ante él/la Oficial de Información una solicitud en forma escrita, electrónica o por cualquier otro medio idóneo o en los formularios aprobados (anexo N°1), 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.

Para la recepción de las solicitudes, él/la Oficial de Información podrá apoyarse con personal autorizado, tales como: personal de la Oficina de Información y Respuesta (OIR) y ejecutivos de servicio al usuario debidamente capacitados, quienes deberán verificar el cumplimiento de los requisitos antes mencionados.

2. Él/la Oficial de Información, el personal de OIR y ejecutivos de servicio al usuario 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, el respectivo documento legal que lo acredite.





**NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA**

3. Cuando las solicitudes de información sean recibidas en los puntos seguros del ISSS, los ejecutivos de atención al usuario tendrán la obligación de remitir a OIR 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, recibo de cancelado, entre otros).
4. Cuando se reciba una solicitud de información que se encuentre disponible de manera oficiosa en el sitio Web del ISSS, 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 OIR y por los ejecutivos de servicio al usuario (Punto Seguro). En el caso de los ejecutivos de servicio al usuario, estos deberán dar cumplimiento a la "Guía Operativa de Recepción de Solicitudes de Información" (anexo N° 2) proporcionada por él/la Oficial de Información a los centros de atención autorizados para la recepción de solicitudes (de conformidad a las atribuciones del artículo 50 de LAIP).
6. Al recibirse una solicitud de información, la OIR y/o puntos seguros, deberán entregar al solicitante la constancia de recepción de solicitud (anexo N°3).
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.
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 (artículo 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 artículo 72 LAIP.



**NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA**

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 OIR, de conformidad con el artículo 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.

#### **Normas Relativas al Cobro de la Reproducción de la Información**

14. Los costos de reproducción de la información (tabla de costos anexo N° 4) deberán ser avalados por la Dirección General, mediante el acuerdo correspondiente y estos serán del conocimiento público mediante hojas informativas, artículo 61 LAIP. La cancelación de los costos cuando apliquen, deberá realizarla el interesado en las cajas colectoras institucionales en moneda de curso legal. En aquellos centros de atención que no cuenten con cajas colectoras, el responsable del cobro será el Director del centro de atención o quien este delegue.
15. Cuando la información a entregar genere algún costo de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 61 LAIP, dicho costo será cobrado con base a la Tabla de Costos vigente, debidamente autorizada por la Dirección General. La OIR dará a conocer periódicamente las actualizaciones de la Tabla de Costos correspondiente.
16. La reproducción de la información será gestionada localmente por el Director del centro de atención o a quien éste designe, de igual forma en el área administrativa será gestionada por la jefatura correspondiente o por quien este designe. Para aquellas dependencias que no cuenten con equipo multifuncional (fotocopias, impresiones y escáner), se apoyarán de su centro de adscripción o de la OIR previa solicitud del área.
17. Para la entrega de la información, el personal de la OIR y los ejecutivos de Puntos Seguros autorizados, deberán elaborar un recibo de ingreso (anexo N° 5) en donde se refleje el costo (anexo N° 4) por reproducción de la información solicitada.
18. La remisión de documentos institucionales por correo tradicional será sufragada por la persona solicitante de conformidad a las tablas vigentes establecidas por Correos de El Salvador.



**NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA**

19. La obtención y consulta de la información pública será gratuita, no obstante la reproducción y el envío será cancelado por la persona solicitante; en caso de copias certificadas se aplicarán las tasas previstas en las leyes especiales. Todo envío o reproducción de información proporcionada vía electrónica o por medios magnéticos facilitados por la persona solicitante, no tendrá costo alguno.
20. Los solicitantes de la información podrán ser personas naturales o jurídicas.

### **3.1.2 Descripción del Procedimiento**

#### **Personal de Oficina de Información y Respuesta/Ejecutivo de Servicio al Usuario (Punto Seguro)**

1. Recibe solicitud de información, verifica que cumpla con los requisitos de ley, llena formulario y compara datos con el documento de identidad original del solicitante y obtiene copia de dicho documento (para el expediente de OIR).
2. 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.

#### **Ejecutivo de Servicio al Usuario (Punto Seguro)**

3. Informa vía telefónica al personal de la OIR sobre el tipo de información solicitada, e inmediatamente hace llegar los documentos por cualquiera de los siguientes medios: correo electrónico, correspondencia o fax.

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

4. Recibe notificación inmediata de la recepción de solicitud de información; posteriormente, por medio de correo electrónico, correspondencia o fax y revisa la documentación del caso enviada por los puntos seguros.
5. Revisa y analiza solicitudes de información de forma presencial o vía electrónica en la oficina de OIR y posteriormente traslada la solicitud a él/la Oficial de Información para su respectiva revisión.



**NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA**

### **Oficial de Información**

6. Verifica que la Solicitud de Información cumpla con los requisitos de ley y continúa el trámite por medio del personal de la OIR o analiza si procede prevención según artículo 66 LAIP y consulta el área correspondiente.

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

7. En caso de ser información oficiosa, verifica la existencia de la misma en la web y prepara la respuesta para revisión del oficial de información.
8. En caso que la información no sea oficiosa, elabora petición de ubicación y verificación de la clasificación de la información para el área correspondiente, y la traslada para revisión del Oficial de Información.
9. Si la información solicitada esta contenida en el índice de información reservada colocado en la web, verifica dicha situación y elabora la resolución correspondiente y la traslada a él/la Oficial de Información para visto bueno.

### **Oficial de Información**

10. En los casos anteriores recibe proyecto elaborado por el personal de OIR (información oficiosa, correo para área competente sobre solicitud de información, información reservada) revisa, analiza, corrige si es necesario y notifica al área correspondiente o al interesado según sea el caso y lo copia al personal de OIR.

### **Dependencias Internas del ISSS**

11. Revisa correo electrónico en el que se solicita información y verifica que sea de su competencia y si tiene los elementos suficientes para ubicarla, si es correcto analiza la información solicitada y verifica su clasificación; además, evalúa si esta no corresponde a los criterios de reserva establecidos en la LAIP y remite respuesta a él/la Oficial de Información.
12. En caso de que los datos proporcionados para la ubicación de la información no sean suficientes, solicita a él/la oficial de información que prevenga al solicitante.
13. Cuando la información solicitada se clasifica como reservada, o en su defecto sea objeto de reserva de acuerdo a la LAIP, se aplica el procedimiento correspondiente **(detallado en el numeral 3.3 del presente documento)**.
14. Si la información solicitada no se encuentre en los archivos de la dependencia (inexistente), pero si es de su competencia, remite a él/la Oficial de Información un oficio en el que haga constar dicha situación.



**NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA**

15. Si la información solicitada no es de su competencia, emite respuesta y envía a él/la Oficial de Información con su respectiva justificación.

#### **Oficial de Información**

16. 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.
17. En caso sea requerido por el área competente se realiza prevención al solicitante de acuerdo a lo establecido en el artículo 66 LAIP.

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

18. Analiza respuesta proporcionada por la dependencia interna correspondiente.

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

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

#### **Oficial de Información**

20. 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**

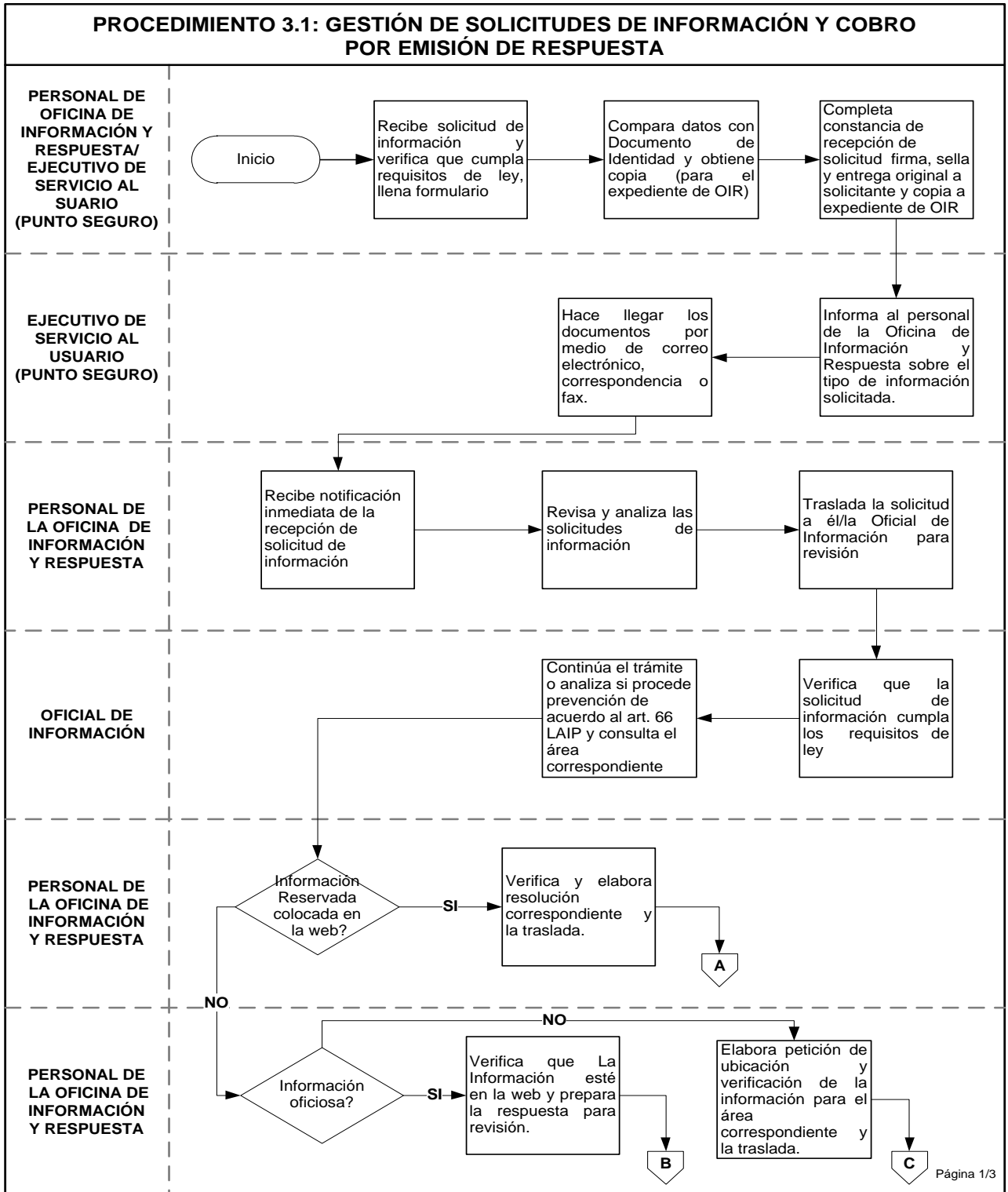
21. Recibe resolución con o sin observaciones, sella la resolución y la notifica a la persona solicitante.
22. Si, la información solicitada genera costo, elabora el recibo correspondiente y entrega a la persona solicitante para su respectiva cancelación en cajas colectoras del ISSS o Dirección del centro de atención según corresponda.
23. Entrega la información requerida al solicitante previa presentación del recibo cancelado. Deja registro de la entrega.
24. 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.



**NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA**

### 3.1.3 Diagrama de Flujo

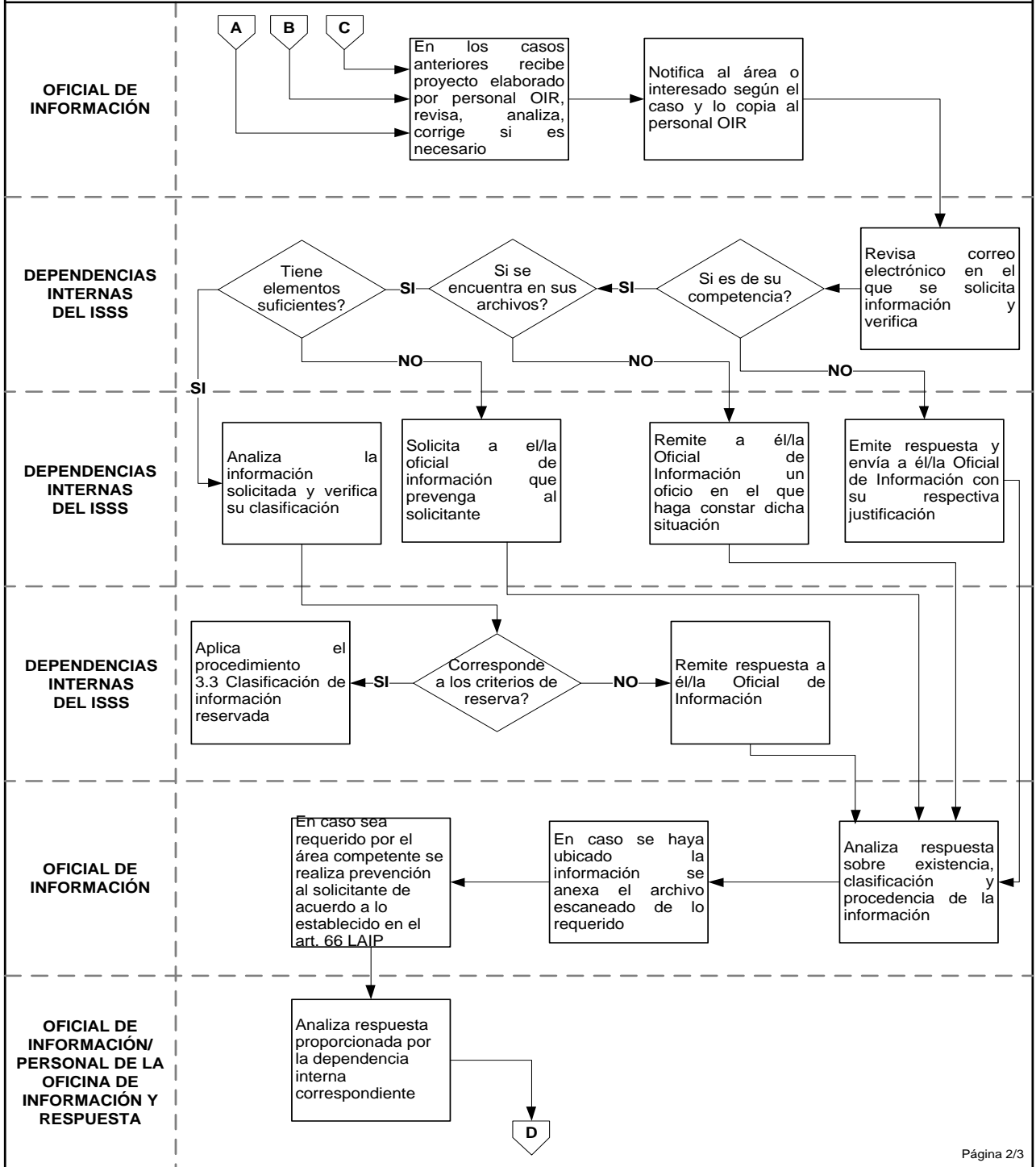




**NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA**

**PROCEDIMIENTO 3.1: GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y COBRO POR EMISIÓN DE RESPUESTA**



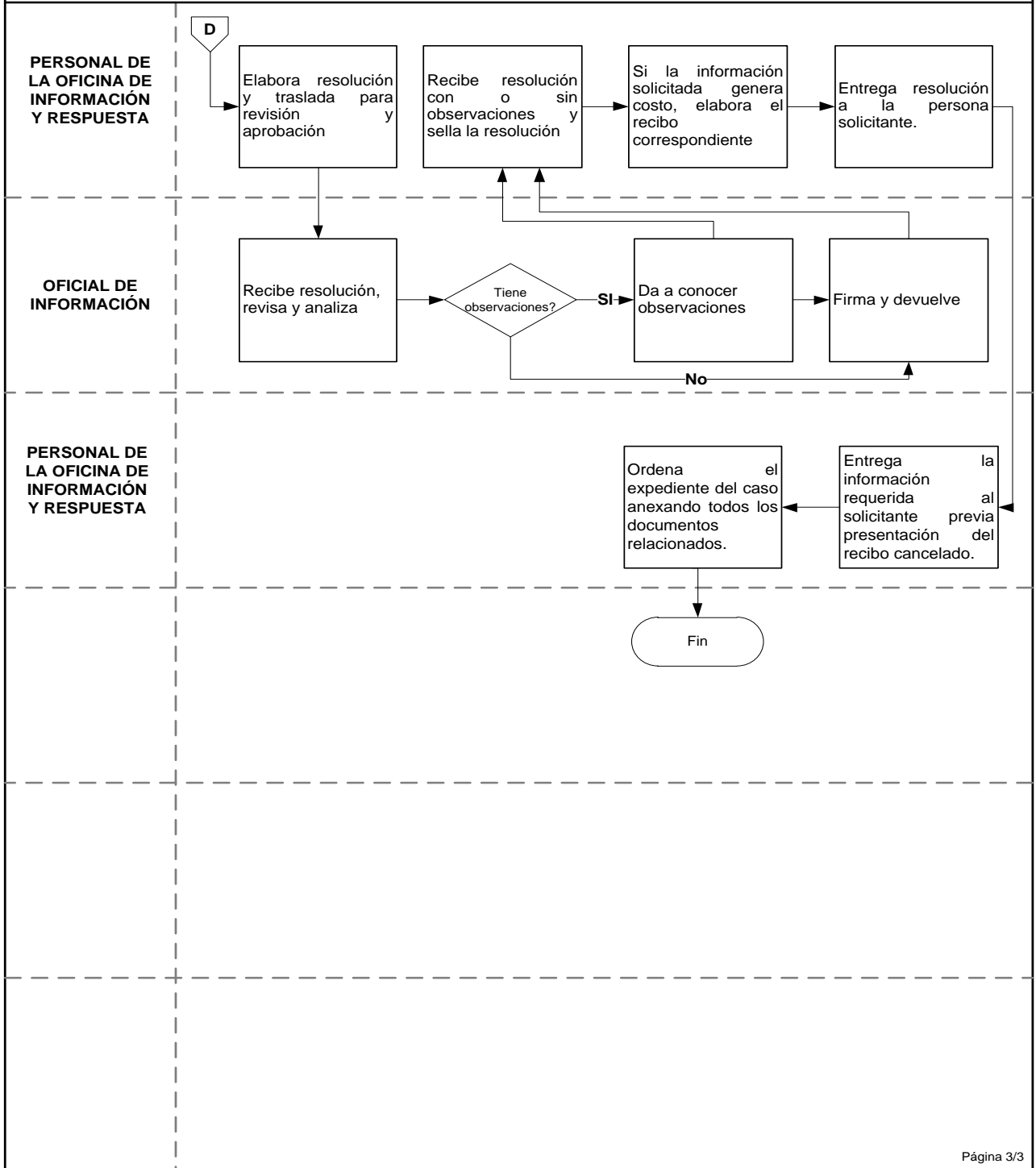




NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA

### PROCEDIMIENTO 3.1: GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y COBRO POR EMISIÓN DE RESPUESTA





**NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA**

### **3.2 Publicación de la Información Oficiosa.**

#### **3.2.1 Normas del Procedimiento**

1. Todas las dependencias deberán proporcionar a la OIR, la información que según su competencia corresponda a la información oficiosa contenida en el artículo 10 LAIP, a petición de la OIR o de oficio por parte del área correspondiente.
2. La OIR deberá poner a disposición del público la información oficiosa remitida por las áreas y publicarla por cualquier medio, tales como: páginas electrónicas, folletos, periódicos u otras publicaciones o secciones especiales de sus bibliotecas o archivos institucionales.
3. Las dependencias del ISSS a través de la OIR deberán actualizar la información señalada en el artículo 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 ISSS reciban un requerimiento de la OIR, 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.

#### **3.2.2 Descripción del Procedimiento**

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

1. Elabora requerimiento dirigido a las dependencias internas del ISSS, solicitando la remisión de la información oficiosa actualizada.

##### **Dependencias Internas del ISSS**

2. Recibe requerimiento, actualiza si es necesario y remite la información oficiosa al Oficial de Información/Personal de la OIR.
3. De oficio envían información para colocarla en la web.

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

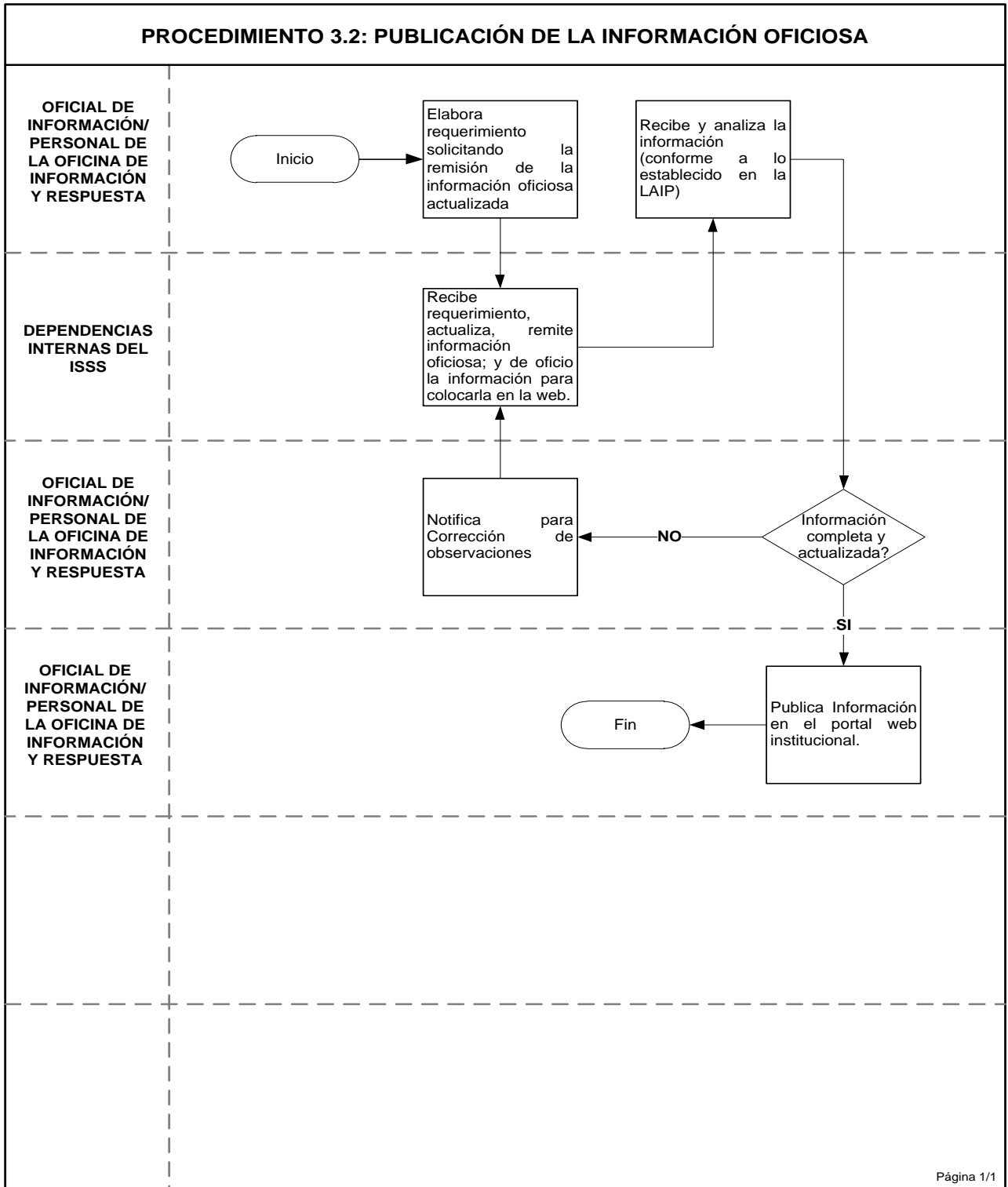
4. Recibe y analiza la información (conforme a lo establecido en la LAIP) y verifica que ésta se encuentre de acuerdo a lo solicitado y actualizada; en caso sea así, la publica en el portal web institucional, (previa autorización del Oficial de Información). Caso contrario, notifica a la dependencia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



NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA

### 3.2.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA**

### **3.3 Clasificación de la Información Reservada**

#### **3.3.1 Normas del Procedimiento**

1. Las dependencias del ISSS 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 ISSS, serán analizadas por la comisión institucional nombrada para tal efecto, la cual 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 OIR.
4. Todas las reservas de información del ISSS 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 artículo 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 que la generen, bajo las medidas de seguridad correspondientes, quedando restringido el acceso a personal no autorizado para su manejo y custodia.

#### **3.3.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Oficial de Información**

1. Recibe requerimiento por parte de las dependencias internas del ISSS, solicitando se analice la información considerada como reservada; ya sea, cuando la información se genere o por medio de solicitud de información.
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 ISSS el Formato de Declaración de Reserva para que sea completado.



**NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA**

### **Dependencias Internas del ISSS**

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. Analiza propuesta de la Declaración de Reserva, 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**

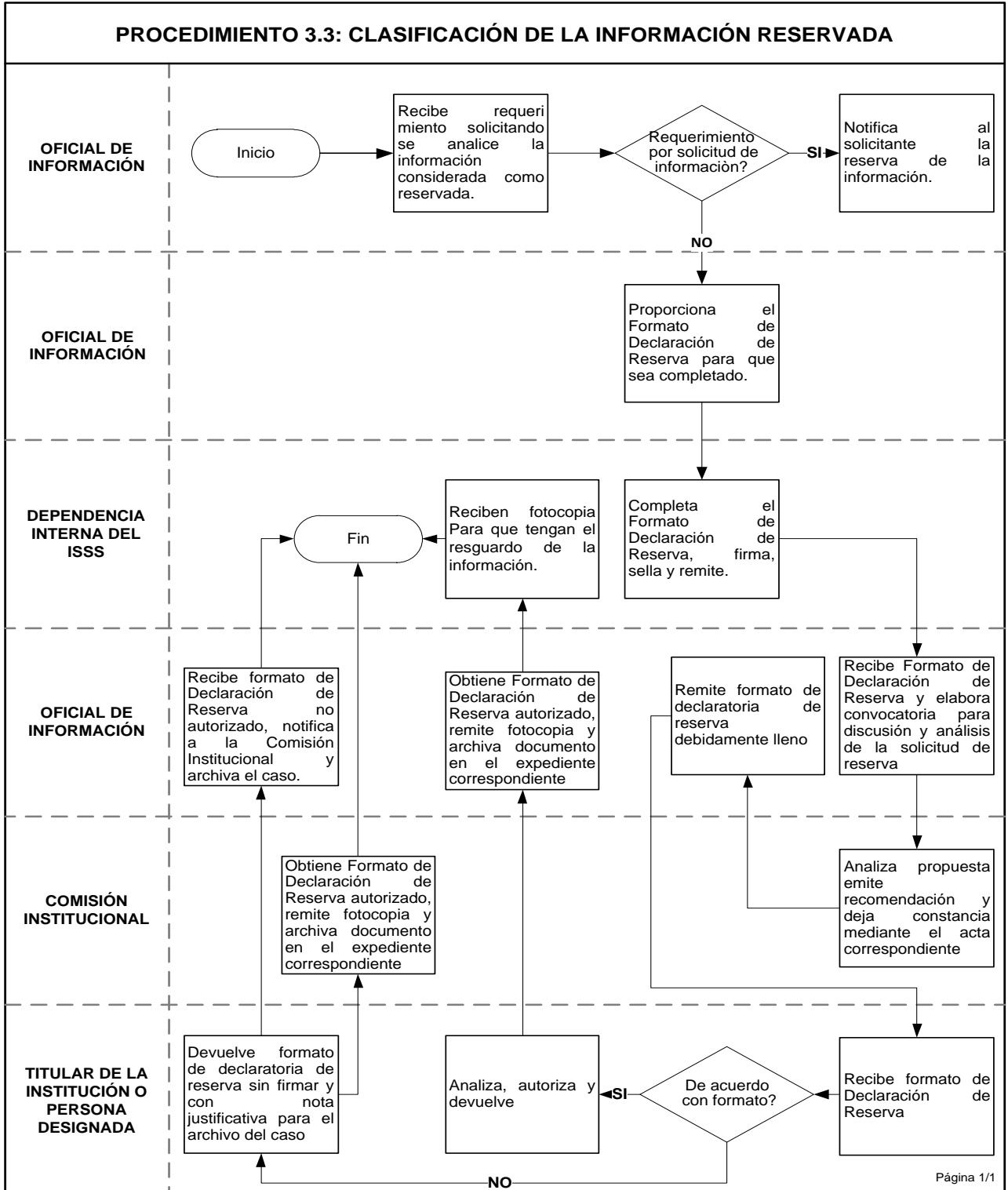
7. En caso no estar de acuerdo devuelve a Oficial de Información el formato de declaratoria de reserva sin firmar y con nota justificativa para el archivo del caso.
8. Recibe Formato de Declaración de Reserva, si esta de acuerdo analiza, autoriza y devuelve al Oficial de Información.

#### **Oficial de Información**

9. Obtiene Formato de Declaración de Reserva autorizado y remite fotocopia a las dependencias internas del ISSS que tengan el resguardo de la información; archiva 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.



### 3.3.3 Diagrama de Flujo





NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA

### Anexos

### Anexo 1: Formularios de Solicitud de Información



**Instituto Salvadoreño del Seguro Social**  
**Formulario de Solicitud de Información**

Número Presentación

Receptor

#### 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

Correo Electrónico

Fax

Correo Certificado

Presencial

Otros

Breve Descripción de lo solicitado:

#### Información Solicitada

#### Forma de entrega de la Información

CD  Fotocopia  Correo Electrónico

DVD  Fotocopia Certificada  Correo Certificado

USB  Fax  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.

Firma/ Huella

Lugar y Fecha de Presentación

#### Oficina de Información y Respuesta ISSS

**Dirección:**  
Alameda Juan Pablo II y 39 Avenida Norte,  
Torre Administrativa ISSS, San Salvador,  
El Salvador.

**Correo Electrónico:**  
oir@iss.gov.sv

**Teléfono:**  
(503) 2268-3202

Departamento de Información y Respuesta  
www.iss.gov.sv

Form.120401-011-05-12

**Nota:** Los formularios actuales no se modificarán, hasta agotar las existencias de los mismos.





**NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA**



**Instituto Salvadoreño del Seguro Social**  
**Formulario de Solicitud de Información**  
**de Datos Personales**

Número Presentación

Receptor

### 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

Correo Electrónico

Fax

Correo Certificado

Presencial

Otros

Breve Descripción de lo solicitado

### Datos de la persona de la cual se solicita información

Nombre	<input type="text"/>	Apellido	<input type="text"/>
Área / Cargo	<input type="text"/>		
Fecha inicial	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	Fecha Final	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>

### Forma de entrega de la Información

<input type="checkbox"/> CD	<input type="checkbox"/> Fotocopia	<input type="checkbox"/> Correo Electrónico
<input type="checkbox"/> DVD	<input type="checkbox"/> Fotocopia Certificada	<input type="checkbox"/> Correo Certificado
<input type="checkbox"/> USB	<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.

### Oficina de Información y Respuesta ISSS

**Dirección:**

Alameda Juan Pablo II y 39 Avenida Norte,  
Torre Administrativa ISSS, San Salvador,  
El Salvador.

**Correo Electrónico:**

oir@iss.gov.sv

**Teléfono:**

(503) 2268-3202

Firma/ Huella

Lugar y Fecha de Presentación

Departamento de Información y Respuesta  
[www.iss.gov.sv](http://www.iss.gov.sv)

Form 120401-013-05-12

**Nota: Los formularios actuales no se modificarán, hasta agotar las existencias de los mismos.**



**NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA**



**Instituto Salvadoreño del Seguro Social  
Formulario de Solicitud de Información  
(por Apoderado o Representante Legal)**

Número Presentación

Receptor

**Información del Apoderado o Representante Legal**

- Persona Natural
- Persona Jurídica

Nombre  Apellido   
 Tipo de Documento  Número de Documento   
 Teléfono de contacto

**Información del Solicitante**

Nombre  Apellido   
 Tipo de documento  Número de doc.   
 Edad  Sexo  Masculino  Femenino  
 Departamento  Nacionalidad   
 Municipio

**Datos para que se le notifique al apoderado o representante legal**

Forma de Notificación:  Correo Electrónico  
 Fax  
 Correo Certificado  
 Directa  
 Otros  
 Breve descripción de lo solicitado

**Información solicitada**

**Forma de entrega de la información**

- CD  Fotocopia  Correo Electrónico
- DVD  Fotocopia Certificada  Correo Certificado
- USB  Fax  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. El apoderado o representante legal deberá presentar la documentación que lo acredite como tal, así como la documentación del representado.

Firma/ Huella

Lugar y Fecha de Presentación

**Oficina de Información y Respuesta ISSS**

**Dirección:**  
Alameda Juan Pablo II y 39 Avenida Norte,  
Torre Administrativa ISSS, San Salvador,  
El Salvador.

**Correo Electrónico:**  
oir@iss.gov.sv

**Teléfono:**  
(503) 2268-3202

**Departamento de Información y Respuesta**  
[www.iss.gov.sv](http://www.iss.gov.sv)

Form.120401-012-05-12

**Nota: Los formularios actuales no se modificarán, hasta agotar las existencias de los mismos.**



**NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA**

## Anexo 2: Guía Operativa de Recepción de Solicitudes de Información



### **GUÍA OPERATIVA DE RECEPCIÓN SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE CONFORMIDAD CON LA LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (LAIP) DIRIGIDA PARA EL PERSONAL PUNTO SEGURO ISSS.**

1. La recepción de las solicitudes se realizará en los Puntos Seguros seleccionados para tal efecto, según listado generado por la Oficina de Información y Respuesta (OIR), notificado al Departamento de Atención al Usuario del ISSS; éste podrá ampliarse a más centros, según demanda de solicitantes. Detalle de centros autorizados:

PS Hospital Regional de Santa Ana	PS Hospital Regional de Sonsonate
PS Unidad Médica San Miguel	PS Unidad Médica Santa Tecla
PS Unidad Médica Quezaltepeque	PS Unidad Médica San Jacinto
PS Policlínico Zacamil	PS Unidad Médica Atlacatl
PS Unidad Médica Soyapango	PS Unidad Médica Ilopango
PS Consultorio de Especialidades	PS Hospital 1° de Mayo
PS Hospital Amatepec	-----

2. La Solicitud de Información puede ser presentada por cualquier persona, sea derechohabiente o no, y al recibirla el Ejecutivo deberá verificar que cumpla con los requisitos siguientes (Art. 66 LAIP):
  - a. El nombre del solicitante, lugar o medio para recibir notificaciones, fax o correo electrónico, o la autorización para que se le notifique por cartelera, y en su caso los datos del representante.
  - b. La descripción clara y precisa de la información pública que solicita.
  - c. Cualquier otro dato que propicie su localización con objeto de facilitar la búsqueda.
  - d. Opcionalmente, la modalidad en la que prefiere se otorgue el acceso a la información, ya sea mediante consulta directa, o que se expidan copias simples o certificadas u otro tipo de medio pertinente.
  - e. En caso de que la solicitud sea verbal, deberá llenarse un formulario donde se haga constar la solicitud.
  - f. Será obligatorio presentar documento de identidad. En caso de menores de dieciocho años de edad, se deberá presentar el respectivo carnet de identificación personal o, a falta de éste, cualquier documento de identidad emitido por entidades públicas u organismos privados.
  
3. Es indispensable que para el trámite el solicitante presente su Documento Único de Identidad vigente o Pasaporte (Carné de Residente vigente) en caso sea extranjero (deberá obtenerse fotocopia del documento por parte del Centro de Atención). El ejecutivo deberá verificar que los datos del documento coincidan con los datos colocados en la solicitud, en ella el solicitante deberá estampar su firma o huella dactilar según aparezca en el Documento de identidad.

Oficina de Información y Respuesta (OIR)

Página 1 de 3





**NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA**



4. El Ejecutivo deberá brindar asesoría y atención en todo momento al solicitante, en cuanto a su requerimiento. Se recomienda pedirle un número telefónico para cualquier consulta.
5. El Ejecutivo deberá aclarar al solicitante que es únicamente receptor de las solicitudes, y que el trámite y gestión de la misma le corresponde a la **Oficina de Información y Respuesta (Torre ISSS, 8º nivel, San Salvador)**.
6. El Ejecutivo deberá informar al solicitante que el trámite es gratuito, salvo los casos que la información impliquen la obtención de fotocopias o certificaciones. (según tabla de costos adjunta).
7. Las solicitudes deben ser completadas con letra legible y no deben presentar **NI TACHADURA, NI ENMENDADURAS O BORRONES.**
8. **SE RECIBIRÁN SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**, en días hábiles de acuerdo a calendario institucional adjunto.
9. Se colocará en la parte superior derecha, el nombre del receptor de la solicitud y en la parte de abajo el sello del Centro.
10. Cualquier duda por parte del ejecutivo de Punto Seguro, éste puede llamarnos a la OIR a los teléfonos: **2268-3202, 2268-3019 y 2268-3020** para brindarle asesoría.
11. Una vez recibida la solicitud de información, se notificará de inmediato a la OIR (vía telefónica, correo electrónico o fax), y se enviará lo antes posible toda la documentación original.
12. El trámite y la respuesta a la solicitud de información, corresponderá a la OIR.

---

Oficina de Información y Respuesta (OIR)  
Página 2 de 3



**NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA**



**CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DE SOLICITUD**

1. El Ejecutivo Punto Seguro deberá llenar de manera clara y legible la constancia de recepción de la solicitud, la cual entregará al solicitante como comprobante del trámite (deberá obtenerse fotocopia del documento por parte del Centro de Atención).
2. La fecha probable de respuesta que se establecerá en la constancia, debe ser contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud, sin incluir los días feriados, según calendario institucional adjunto. En el caso que la información requerida haya sido generada con fecha menor a cinco años, el plazo máximo de respuesta será de 10 días hábiles; si la información fue generada con fecha mayor a cinco años, el plazo máximo de respuesta será de 20 días hábiles.
3. Para el conteo de la fecha probable de respuesta se tomara en cuenta que la solicitud haya sido presentada en horario laboral de 8:00am a 4:00pm; cualquier solicitud recibida fuera de ese horario se tomará como presentada con fecha del siguiente día hábil.
4. En cuanto al número de solicitud, favor comunicarse telefónicamente a la OIR **2268-3202, 2268-3019 y 2268-3020**, para que se les otorgue el número correlativo que le correspondería a la solicitud recibida.

---

Oficina de Información y Respuesta (OIR)  
Página 3 de 3

**Nota: Los formularios actuales no se modificarán, hasta agotar las existencias de los mismos.**



NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA

### Anexo 3: Constancia de Recepción de Solicitud



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**  
**www.iss.gov.sv**

### CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DE SOLICITUD

El Instituto Salvadoreño del Seguro Social, hace constar que:

\_\_\_\_\_   
 identificado con el número \_\_\_\_\_ ha interpuesto una solicitud de   
 información el día \_\_\_\_\_   
 solicitando \_\_\_\_\_   
 \_\_\_\_\_

El número asignado de referencia es \_\_\_\_\_, que le servirá para realizar las   
 consultas respectivas.

La fecha probable de respuesta a su solicitud es \_\_\_\_\_ Para   
 cualquier notificación usted ha definido el siguiente medio de notificación   
 \_\_\_\_\_, como datos de contacto \_\_\_\_\_ y el   
 medio en el cual solicita la información \_\_\_\_\_

Cualquier consulta puede realizarla al teléfono 2268-3202 o al siguiente correo: oir@iss.gov.sv

DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA  
Instituto Salvadoreño del Seguro Social  
Alameda Juan Pablo II y 39 Avenida Norte, San Salvador  
2268-3202 oir@iss.gov.sv

**Nota: Los formularios actuales no se modificarán, hasta agotar las existencias de los mismos.**



**NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA**

#### **Anexo 4: Costos de Reproducción e Impresión de Documentos**

<b>CONCEPTO</b>	<b>Costo USD ISSS</b>
INFORMACIÓN EN CD (INCLUYENDO CD)	\$ 0.80
FOTOCOPIA TAMAÑO OFICIO	\$ 0.04
FOTOCOPIA TAMAÑO CARTA	\$ 0.04
IMPRESIÓN BLANCO Y NEGRO	\$ 0.04

**Fuente: Sección Control de Costos, según ACUERDO D. G. N.º 2012-08-0406 de fecha 14 de agosto de 2012**






NOMBRE: GESTIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA

Anexo 5: Recibo de Ingreso

**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**  
COPIA DE RECIBO DE INGRESO



<b>LUGAR</b>	<b>DIA    MES    AÑO</b>
<b>NOMBRE DEL ENTERANTE</b>	<b>No. PATRONAL</b>
<b>CANTIDAD ENTERADA EN LETRAS</b>	<b>POR ₡</b>

<p style="text-align: center;"><b>CARGO EN CAJA</b></p> <p>310 CONTRIBUCIONES A LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD SOCIAL:</p>          <p>OTROS CARGOS EN CAJA</p>          <p style="text-align: center;"><b>FIRMA AUTORIZADA</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CONCEPTO O MANDAMIENTO DE INGRESO</b></p> <p>COTIZACIONES DEL MES DE: _____</p> <p><b>RIESGOS COMUNES</b>    ₡ _____</p> <p><b>RIESGOS DIFERIDOS</b>    ₡ _____</p> <p><b>SUB TOTAL ISSS</b>    ₡ _____</p> <p><b>FSV</b>    ₡ _____</p> <p><b>TOTAL</b>    ₡ _____</p> <p>OTROS CONCEPTOS O MANDAMIENTOS DE INGRESO</p>
--	--

ELABORADO POR \_\_\_\_\_

NOTA: ESTE RECIBO SERA VALIDO UNICAMENTE CON LA FIRMA DEL CAJERO, SELLO O IMPRESION DE LA MAQUINA REGISTRADORA

090-77-03