



**Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de
Acceso a la Información Pública (Oficina de
Información y Respuesta) del Ministerio de Obras
Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano.**

Ministerio de Obras Públicas,
Transporte, Vivienda y
Desarrollo Urbano



San Salvador, 30 de Abril 2013



Contenido

| | |
|---|----|
| Introducción | 3 |
| Antecedentes | 5 |
| Marco Legal | 7 |
| Marco Normativo Institucional | 10 |
| Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) del Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano | 11 |
| Marco Filosófico | 11 |
| Misión | 11 |
| Visión | 11 |
| Valores | 11 |
| Funciones | 13 |
| Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) del Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano. | 14 |
| Objetivo General | 14 |
| Objetivos Específicos | 14 |
| Procedimientos Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) del Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano..... | 15 |
| I. PROCEDIMIENTO PA-UAIP-001-E1, SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA..... | 16 |
| I. PROCEDIMIENTO PA-UAIP-002-E1, GESTION DOCUMENTAL DE LA INFORMACION | 34 |
| I. PROCEDIMIENTO PA-UAIP-003-E1, RESPUESTA A QUEJAS | 50 |
| I. PROCEDIMIENTO PA-UAIP-004-E1, RESPUESTA A DENUNCIAS | 58 |
| I. PROCEDIMIENTO PA-UAIP-005-E1, RESPUESTA A RECLAMOS | 66 |
| I. PROCEDIMIENTO PA-UAIP-006-E1, RESPUESTA A SUGERENCIAS Y PROPUESTAS DE PROYECTOS . | 74 |
| I. PROCEDIMIENTO PA-UAIP-007-E1, SOLICITUD DE DATOS PERSONALES..... | 82 |
| Abreviaciones utilizadas..... | 90 |



Introducción

Para dar cumplimiento a las disposiciones que la *“Ley de Acceso a Información Pública”* (LAIP) establece, se creó la **Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP)**, encargada de coordinar y vincular las acciones que en materia de transparencia y acceso a la información pública desarrolla el Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano, en coordinación con todas sus unidades administrativas.

La UAIP es por un lado la unidad facultada para recolectar, administrar y publicar a través del *“Portal de Transparencia”*, la información pública de carácter oficiosa, a la que se refieren el artículo 10 de La LAIP, y por el otro, es también la ventanilla única para la orientación, recepción, trámite, control y seguimiento de todas las solicitudes de información, datos personales y recursos de revisión, que presenta la ciudadanía u organizaciones de la Sociedad Civil ante la Institución.

La Unidad de Acceso a la Información Pública, es el Instrumento Técnico responsable, de ejecutar las acciones contempladas en la LAIP; y operar la Oficina de Información y Respuesta de este Ministerio, cuya función, más allá de brindar acceso a la Información Pública, es la de ser un mecanismo integral que garantice la Participación Ciudadana.

Es por ello, que el *“Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) del Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano”* establece de forma ordenada y sistemática el Marco Legal General e Institucional, Filosófico, Conceptual y Operativo necesario para que La Unidad de Acceso a la Información Pública de la institución opere, permitiendo satisfacer las demandas de información, actualización de información oficiosa, resoluciones de quejas, reclamos y denuncias, sugerencias y propuestas de proyectos, entre otros, en base a políticas y procedimientos claramente definidos.

Este documento, tiene la intención de especificar las políticas y procedimiento de la Unidad de Acceso a la Información Pública creada en la Institución, que opera como Oficina de Información y Respuesta, a fin de ilustrar su identidad dentro del contexto general al que corresponde y ser útil como material de consulta y referencia para los funcionarios y empleados públicos, responsables de cumplir con lo que establece la LAIP y el marco legal relacionado a las funciones encomendadas a dicha Unidad



Administrativa. Así también a otros actores internos (Funcionarios y empleados públicos) y externos vinculados a los procedimientos descritos en el presente instrumento.

El contenido del presente Manual de Políticas y Procedimientos, quedará sujeto a cambios necesarios, en función de modificaciones a políticas o leyes relacionadas con su finalidad, con el propósito que este siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.



Antecedentes

La participación de la población en la formulación de políticas públicas, el control social de la función pública y el ejercer los derechos constitucionales, implica una imperante y cada vez mayor necesidad de la sociedad salvadoreña, en la cual la gestión pública se abre a la contraloría social y la promoción de la participación activa de la ciudadanía como soberanos y propietarios de los recursos asignados al estado.

Para ejercer una participación activa y democrática, es indispensable que todos los ciudadanos dispongan de información oportuna, suficiente y veraz, especialmente con el manejo de los recursos y bienes públicos, haciendo necesario por parte de las instituciones del estado, facilitar espacios y mecanismos que permitan hacer efectivo el derecho que los ciudadanos tienen de acceder a la información pública y poder además resolver sobre expresiones de insatisfacción o identificación de irregularidades en la gestión misma de los recursos públicos.

Ante Ello el Órgano Ejecutivo, crea el marco legal necesario para poder facilitar información pública en poder de las instituciones del estado, posibilitando con ello sentar las bases para generar mecanismos de contraloría social en la gestión pública; creando para ello La "Ley de Acceso a la Información Pública" LAIP, La cual tiene como objeto *"Garantizar el derecho de acceso de toda persona a la información pública, a fin de contribuir con la transparencia de las actuaciones de las instituciones del Estado"*.¹

El reglamento a la Ley de Acceso a la Información Pública y los Instrumentos Normativos generados por la Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción SSTA, han permitido generar el marco operativo y funcional de las estructuras organizativas creadas para cumplir con los propósitos definidos en el marco legal, dándole herramientas a las Unidades de Acceso a la Información Pública (Figura creada en la LAIP), de operar y cumplir con los propósitos definidos en la LAIP.

Ante ello y atendiendo a lo que la ley establece, es como a partir de la formulación de la Política sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública en el MOPTVDU, se crea la Unidad de Acceso a Información Pública, que actúa como Oficina de Información y Respuesta², la cual tiene como

¹ Ley de Acceso a la Información Pública, San Salvador, 08 abril del 2011, Art. 01. Objeto

² Reglamento Interno Institucional MOPTVDU, Art. 10 Unidad de Acceso a la Información Pública.



propósito garantizar un sistema de transparencia institucional y de cero tolerancia a la corrupción, cumpliendo con lo que se establece en el marco legal, permitiendo fortalecer al mismo tiempo el enfoque integral de Inclusión y Participación Ciudadana bajo el cual funciona la actual gestión de este Ministerio y generar mecanismos e instrumentos que permitan a la estructura organizativa del Ministerio operar para solventar solicitudes de información y sus actualizaciones, resoluciones de quejas, reclamos y denuncias, sugerencias y propuestas de proyectos, los cuales son finalidad del presente Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) del MOPTVDU.



Marco Legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA

Artículo 1: *"El Salvador reconoce a la persona humana como el origen y el fin de la actividad del Estado, que está organizado para la consecución de la justicia, de la seguridad jurídica y del bien común".*

Artículo 6: *"Toda persona puede expresar y difundir libremente sus pensamientos siempre que no subviertan el orden público, ni lesione la moral, el honor, ni la vida privada de los demás".*

Artículo 18: *"Toda persona tiene derecho a dirigir sus peticiones por escrito, de manera decorosa a las autoridades legalmente establecidas a que se resuelvan y a que hagan saber lo resuelto".*

TRATADOS Y CONVENIOS INTERNACIONALES DE LOS DERECHOS HUMANOS

Artículo 13 Convención Americana sobre Derechos Humanos: *"Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección".*

CÓDIGO PENAL

Capítulo II, De la Corrupción:

Artículo 325, Peculado: *"El funcionario o empleado público o el encargado de un servicio público que se apropiare en beneficio propio o ajeno, de dinero, valores, especies fiscales o municipales u otra cosa mueble de cuya administración, recaudación, custodia o venta estuviere encargado en virtud de su función o empleo o diere ocasión a que se cometiere el hecho, será sancionado con prisión de cinco a diez años e inhabilitación especial del cargo o empleo por el mismo tiempo".*

Artículo 330, Cohecho Propio: *"El funcionario o empleado público, agente de autoridad o autoridad pública, que por sí o por persona interpuesta, solicitare o recibiere una dádiva o cualquiera otra ventaja indebida o aceptare la promesa de una retribución de la misma naturaleza, para realizar un acto contrario a sus deberes o para no hacer o retardar un acto debido, propio de sus funciones, será*



sancionado con prisión de tres a seis años e inhabilitación especial del empleo o cargo por igual tiempo”.

Artículo 333, Enriquecimiento Ilícito: *“El funcionario, autoridad pública o empleado público, que con ocasión del cargo o de sus funciones obtuviere incremento patrimonial no justificado, será sancionado con prisión de tres a diez años.”*

LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Considerando IV: *“Que la transparencia y el acceso a la información pública, son condiciones básicas para una efectiva participación ciudadana, lo cual contribuye al fortalecimiento de las instituciones públicas, el mejoramiento de la calidad de la democracia y a la plena vigencia del Estado de Derecho”.*

LEY DE ÉTICA GUBERNAMENTAL

Artículo 1: *“La Ley de Ética Gubernamental, tiene por objeto normar y promover el desempeño ético en la función pública; salvaguardar el patrimonio del Estado, prevenir, detectar y sancionar la corrupción de los servidores públicos, que utilicen los cargos o empleos para enriquecerse ilícitamente o cometer otros actos de corrupción”.*

LEY SOBRE EL ENRIQUECIMIENTO ILÍCITO DE FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS PÚBLICOS

Artículo 5: *“Obligados a presentar declaración jurada del estado de su patrimonio, en la forma que indica el artículo tres de dicha ley”*

LEY DE LA CORTE DE CUENTAS DE LA REPUBLICA

Artículo 26: *“Cada entidad y organismo del sector público establecerá su propio Sistema de Control Interno Financiero y Administrativo, previo, concurrente y posterior, para tener y proveer seguridad razonable:*

- 1) *En el cumplimiento de sus objetivos con eficiencia, efectividad, y economía;*
- 2) *En la transparencia de la gestión;*
- 3) *En la confiabilidad de la información;*
- 4) *En la observancia de las normas aplicables”.*



CONVENCIÓN DE NACIONES UNIDAS CONTRA LA CORRUPCIÓN

CONVENCIÓN INTERAMERICANA CONTRA LA CORRUPCIÓN

DECLARACIÓN DE GUATEMALA POR UNA REGIÓN LIBRE DE CORRUPCIÓN

CONVENIO DE COOPERACIÓN PARA LA INSTALACIÓN DEL "OBSERVATORIO CIUDADANO DE LA OBRA PÚBLICA EN LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL DE EL SALVADOR"

COMPROMISO MARCO CON TRANSPARENCIA INTERNACIONAL DEL PRESIDENTE MAURICIO FUNES, FIRMADO ANTES DE SER ELECTO



Marco Normativo Institucional

POLÍTICA SOBRE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTE, VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO.

Considerando 8: *“Que es obligación del MOPTVDU garantizar a los ciudadanos el derecho humano a la buena administración, basados en la profesionalización, la transparencia y la ética pública, debiendo promover los conocimientos, destrezas y actitudes a todo nivel y crear los mecanismos adecuados para el efectivo acceso de la ciudadanía a la información pública que debe impulsarse al interior de la institución”.*

MANUAL DE CONDUCTA ÉTICA DEL MINISTERIO DE OBRAS DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTE, VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO.

Artículo 4 Valores: *“Responsabilidad: El servidor público del MOPTVDU cumplirá con la normativa legal y los compromisos laborales adquiridos, y tendrán la capacidad de reconocer, aceptar y responder por las acciones llevadas a cabo para alcanzar esos compromisos”.*

NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS DEL MINISTERIO DE OBRAS DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTE, Y DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO.

Artículo 47: *“El Ministro, Viceministros, directores, gerentes y demás jefatura, en coordinación con la Unidad de Desarrollo Institucional, establecerán por escrito las políticas y procedimientos para la autorización, registro y control de los procesos, operaciones y transacciones de la Institución, definiendo claramente la autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la Institución. Estas políticas y procedimientos, deberán ser documentadas en el Manual de Políticas y Procedimientos aprobados por el Ministros.”*

REGLAMENTO INTERNO Y DE FUNCIONAMIENTO DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTE, VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO.

Artículo 10: *“La Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP) u Oficina de Información y Respuesta (OIR), está a cargo del Oficial de Información y Respuesta, conformada por el personal técnico y administrativo necesario”.*

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DEL MOPTVDU.



Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) del Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano.

Marco Filosófico

Misión

Garantizar la Transparencia Activa en el Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano, a fin de fortalecer la participación ciudadana, la inclusión social, la democracia y el derecho de acceso a la información pública, mediante una gestión institucional eficiente que promueva una cultura de transparencia, rendición de cuentas, participación activa de la ciudadanía; posibilitando con ello un mejor control de la gestión de los recursos públicos y la fiscalización del ejercicio de la función pública.

Visión

Ser Garante de la Participación Ciudadana en la gestión Institucional para fortalecer la democracia, el desarrollo social y la calidad de vida, previniendo y combatiendo la corrupción y la opacidad, a través del acceso a la información pública y el fomento de una cultura de transparencia activa por medio de una efectiva y eficiente rendición de cuentas en la Institución.

Valores

Transparencia

Todo Funcionario y Servidor Público debe conducirse de forma intachable y clara en relación a su comportamiento, garantizando que su actuación esté acorde con la ética y la moral.

Equidad

Todo funcionario y servidor público, deberá proveer y atender la información solicitada por la ciudadanía sin distinción económica, profesional o social.

Ética



Todo funcionario y servidor público debe cultivar en el desempeño de sus funciones una actuación correcta, honorable y adecuado cumplimiento de sus labores.

Honestidad

Atributo que debe reflejar el recto proceder, decencia y recato de los funcionarios y servidores públicos

Responsabilidad

Es la disposición y diligencia de los funcionarios de la UAIP (OÍR), en el cumplimiento de las competencias, funciones y tareas encomendadas, asumiendo las consecuencias de las conductas públicas, sin excusas de ninguna naturaleza.

Objetividad

Todo funcionario y servidor público está obligado a proporcionar íntegramente la información que se le ha solicitado por parte de la ciudadanía, sin que su actuar favorezca a nadie.

Mejora Continua

Todo funcionario y servidor público, deberá adquirir el sentido de compromiso institucional al realizar actividades que conlleven a brindar una atención rápida, oportuna y hacer los cambios necesarios tanto a nivel personal como organizacional para cumplir con las expectativas establecidas por los ciudadanos.

Liderazgo

Todo funcionario y servidor público deberá ser proactivo en el desempeño de sus labores y en la atención de los clientes y usuarios, haciendo las mejoras constantes en los procesos y funciones para brindar un servicio de calidad.

Trabajo en Equipo

Todo funcionario y servidor público ubicado en las distintas áreas de gestión de la institución, deberá trabajar en conjunto y en coordinación para gestar y brindar los servicios e información en los plazos estipulados por la Ley y las políticas institucionales.



Funciones

1. Recolectar, administrar y publicar a través del Portal de Transparencia la información pública de este Ministerio, conforme a la clasificación establecida en la Ley de Acceso a la Información Pública.
2. Suministrar al Observatorio Ciudadano de la Obra Pública y a la ciudadanía por los diferentes medios prácticos, físicos y tecnológicos, la información pública del Ministerio, conforme a la Ley.
3. Coordinar y vincular oportunamente las acciones en materia de transparencia y acceso a la información pública, con los funcionarios o funcionarias de enlace y del Comité de Información de las Unidades Organizativas del Ministerio.
4. Administrar la ventanilla de orientación, recepción, trámite, control y seguimiento de las solicitudes de información, datos personales y recursos de revisión, que fueren presentado por los ciudadanos o ciudadanas ante la Institución.
5. Elaborar y actualizar el Manual de procedimientos para el Acceso a la Información y mecanismos para recibir solicitudes, así como promover las medidas necesarias para la formulación y actualización de los procedimientos tendientes a la eficiencia de la gestión de la información.
6. Coordinar en forma conjunta con los Enlaces la clasificación de los diferentes tipos de información a efecto de someterla a la aprobación del Titular.
7. Cumplir con lo establecido en el Título VIII del Reglamento Interno Institucional.



Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) del Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano.

Objetivo General

Establecer el marco normativo y procedimental necesario para promover una eficiente operatividad de la Unidad de Acceso a la Información Pública del MOPTVDU, de cara a cumplir con las funciones definidas en el Reglamento Interno Institucional, promoviendo una adecuada coordinación y vinculación de las acciones que en materia de transparencia y acceso a la información pública ejecuta la institución.

Objetivos Específicos

- Establecer el marco normativo y operativo de la Unidad de Acceso a la Información Pública que oriente su accionar a través de la vinculación con el resto de Unidades Administrativas y Técnicas de la Institución, para desarrollar procedimientos orientados a la rendición de cuentas y el control social en la gestión de la Institución de los recursos y bienes públicos que administra.
- Mantener Información Pública actualizada a la disposición de los ciudadanos y atender oportunamente las solicitudes de los mismos, mediante el desarrollo de procedimientos y mecanismos sencillos y ágiles, a fin de fomentar la participación ciudadana en la gestión pública.
- Definir procedimientos sencillos y amigables que permitan a la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) facilitar a los ciudadanos, ejercer su derecho de participación en la gestión pública y fiscalización ciudadana, estableciendo los procedimientos a seguir para la resolución de Quejas, Denuncias, Reclamos, Sugerencias y Propuestas de Proyectos.



Procedimientos Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) del Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano

A continuación se describe los procedimientos establecidos en la Unidad de Acceso a la Información Pública, que opera como Oficina de Información y Respuesta de acuerdo al siguiente listado:

1. Procedimiento de Solicitud de Información.
2. Procedimiento Gestión Documental de la Información.
3. Procedimiento de Respuesta de Quejas.
4. Procedimiento de Respuesta de Denuncias.
5. Procedimiento de Respuesta de Reclamos.
6. Procedimiento de Respuesta de Sugerencias/ Propuestas de Proyectos.
7. Procedimiento de Resolución de Solicitud de Datos Personales.



| | |
|--|-------------------------|
| UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA | CODIGO: PA-UAIP-001 |
| | FECHA: 30-04-13 |
| | EDICION: PA-UAIP-001-E1 |

I. PROCEDIMIENTO PA-UAIP-001-E1, SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA.

|  EL SALVADOR | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
|---|---|---------------------|---|
| NOMBRE: | Nilson Castellanos | | LIC. LIZ AGUIRRE |
| CARGO: | Apoyo Técnico a la Unidad de Acceso a la Información Pública | | Oficial de Información |
| FIRMA |  | |  |
| FECHA | 30 DE ABRIL DE 2013 | 30 DE ABRIL DE 2013 | 30 DE ABRIL DE 2013 |
| SELLO | | |  |

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

| | |
|-------------------------------|-------------------|
| Fecha de la próxima revisión: | Diciembre de 2013 |
|-------------------------------|-------------------|

II. REGISTRO DE VERSIONES.

| FECHA | VERSIÓN | RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA) | DESCRIPCION DE CAMBIOS |
|------------|---------|------------------------------|------------------------|
| 30/04/2013 | 1 | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



III. **OBJETIVO.**

Describir los pasos necesarios a seguir en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) del Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano MOPTVDU, para procesar **Solicitudes de Información** y emisión de respuestas a usuarios externos (ciudadanos) que ejercen su derecho a disponer de información pública en poder del MOPTVDU, de acuerdo a lo definido por la Ley de Acceso a la Información Pública.

IV. **ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.**

El procedimiento para solicitar información en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) del MOPTVDU, inicia desde el momento en que cualquier persona o su representante, presenta ante el oficial de Información una solicitud en forma escrita, verbal, electrónica o por cualquier otro medio idóneo; de acuerdo al contenido mínimo definido en el Art. 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública LAIP (**Ver Anexo 1**) y finaliza hasta que el Oficial de Información notifica la resolución al interesado, no excediendo el tiempo máximo establecido en el Art. 71 de la LAIP.

V. **RESPONSABILIDADES.**

- Es responsabilidad del Oficial de Información dar respuesta a las solicitudes recibidas en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta), de acuerdo a las funciones definidas en el Art. 50 de la LAIP.
- Es responsabilidad del funcionario público con facultad para tomar decisiones dentro de las atribuciones de su cargo, responsable de la Unidad Administrativa que tenga o pueda poseer la información solicitada por la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta), localizarla, verificar su clasificación y comunicar la forma de disponibilidad de esta, basado en lo establecido en el Art. 70 de la LAIP.

VI. **BASE LEGAL**

La normativa legal que fundamenta el proceso de Solicitud de Información Pública, es:

- La Ley de Acceso a la Información Pública, Publicada en Diario Oficial No 70, Tomo No. 391, del 8 de abril del 2011.
- El Reglamento a la Ley de Acceso a la Información Pública RLAIP, Publicado en Diario Oficial No 163, de fecha 02 de septiembre del 2011.
- Instrumentos normativos preparado por el equipo coordinador para la implementación de la Ley de Acceso a la Información Pública (Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción SSTA, Archivo General de la Nación, Innovación Tecnológica e Informática). Marzo-Noviembre 2011.
- Guía conceptual y metodológica para el montaje de las Oficinas de Información y Respuesta en las entidades del poder ejecutivo de la república de El Salvador, Febrero 2012.
- La Política sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública en el Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano del 27 de mayo de 2011.



- Convenio de Cooperación para la instalación y puesta en funcionamiento del "Observatorio ciudadano de la Obra Pública en la Gestión Gubernamental de El Salvador, experiencia El Salvador 31 de agosto del 2009.

VII. POLÍTICAS

1. Toda solicitud recibida en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta), debe contener adjunto el Documento Único de Identidad del solicitante o su representante legal, en el caso de menores de edad debe adjuntarse Carnet de Identificación.
2. Todo usuario de la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta), debe ser asesorado en su proceso de solicitud de información.
3. Por cada solicitud de información recibida se debe emitir su respectivo comprobante de recepción de solicitud al solicitante.
4. La Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta), gestionará las solicitudes de información en los plazos de tiempo establecidos por la Ley de Acceso a la Información Pública.
5. Las Unidades administrativas del MOPTVDU, deben proporcionar la información solicitada a la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta), en los plazos y condiciones solicitadas, remitiéndola a través de nota firmada por el funcionario público responsable de la Unidad Administrativa correspondiente.
6. La falta de la remisión de información pública solicitada a las unidades administrativas, en los tiempos establecidos por la LAIP, es considerada por la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta), como negación de la misma, lo cual significará una sanción al funcionario público con facultad para tomar decisiones dentro de las atribuciones de su cargo de acuerdo a lo definido en el Título VIII Infracciones y sanciones, de la Ley de Acceso a la Información Pública.
7. El Oficial de Información de la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) ó El Oficial de Información Ad honorem nombrado por el titular de la institución para casos excepcionales, serán los responsables de darle seguimiento a cada uno de las solicitudes realizadas a dicha oficina.
8. Todo lo relacionado al marco normativo del Proceso de Solicitud de Información y sus posibles cambios, se debe considerar en base a la Ley de Acceso a la Información Pública y su reglamento.
9. Cualquier modificación a los procedimientos definidos en el presente manual, debe ser fundamentado en base a reformas al marco normativo regulador.



VIII. PROCEDIMIENTO

| CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN | | | | | | |
|--|---|-----------------------------|---|-----------------|--|---|
| PASO No. | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD | DOCUMENTOS | TIEMPO ESTIMADO | EXCEPCIONES | ACCIÓN SUGERIDA |
| 1.1 | Completa la solicitud (Anexo 2) | Solicitante | 1- Solicitud de información. 2- Documento único de identidad. 3- Constancia de recepción de Solicitud | | Usuario presenta solicitud de información en formato diferente al recomendado. | Verifica que información contenida en solicitud, sea la requerida en el Art. 66 LAIP, se auxilia de hoja de verificación de datos. (Anexo 4) |
| 1.2 | Recibe la solicitud (Anexo 3) | Oficial de Información | | | | |
| 1.3 | Revisa la descripción de la solicitud | Oficial de Información | | | En base al Art. 74 si se recibe una solicitud: 1- Ofensiva o indecorosa 2- Información se encuentre disponible públicamente. 3- Solicitud sea manifiestamente irrazonable | No dar trámite a solicitudes de información |
| 1.4 | Admite la solicitud de información (Sigue en 1.6) | Oficial de Información | | | | |
| 1.5 | No da trámite | Oficial de Información | | | | |
| 1.6 | Registra solicitud de información en el sistema | Oficial de Información | | | No hay acceso al sistema | Comunicarse con el Departamento de Informática |
| 1.7 | Analiza y clasifica la información solicitada | Oficial de Información | | 1 día hábil | Elementos proporcionados por el interesado no bastan para localizar información pública. | Dentro de los tres días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud el Oficial de Información puede requerir otros elementos o correcciones a la solicitud. ART. 66 LAIP |
| 1.8 | Identifica que información solicitada es pública no oficiosa (Sigue 1.12) | Oficial de Información | | | | |
| 1.9 | Identifica que la Información es confidencial (Sigue 1.21) | Oficial de Información | | | | |
| 1.1 | Identifica que la Información es reservada (Sigue 1.21) | Oficial de Información | | | | |
| 1.11 | Identifica que la Información es pública oficiosa (Sigue 21) | Oficial de Información | | | | |
| 1.12 | Información corresponde a archivo de gestión (R/No Sigue 1.17) | Oficial de Información | | | | |
| 1.13 | Notifica solicitud a unidad administrativa correspondiente | Oficial de Información | 4- Notificación de Sistema de seguimiento de Solicitudes de Información vía Correo Electrónico | | Existe cambio de enlace o no se designa a este, en la unidad administrativa correspondiente | Envía memorando al responsable de la Unidad Administrativa solicitando designación de enlace. |



| CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE SOLICITUD DE INFORMACION | | | | | | |
|--|---|---|---|-----------------|---|--|
| PASO No. | DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD | DOCUMENTOS | TIEMPO ESTIMADO | EXCEPCIONES | ACCION SUGERIDA |
| 1.14 | Analiza competencia de solicitud de información (R/Si Sigue 1.17) | Enlace Unidad Administrativa | | | Información solicitada no corresponde únicamente a la unidad administrativa asignada. | Enlace de Unidad u Oficial de Información solicita información complementaria a unidad correspondiente. |
| 1.15 | Regresa a Oficina de Información y Respuesta | Enlace Unidad Administrativa | | | | |
| 1.16 | Reasigna solicitud de Información a Unidad correspondiente | Oficial de Información | | 4 días hábiles | | |
| 1.17 | Busca información y prepara documentación a entregar | Enlace Unidad Administrativa / Responsable de Archivo | | | No encuentra información solicitada en la Unidad Administrativa. | Unidad Administrativa retorna solicitud de Información a Oficial, haciendo constar por escrito la no disposición de la misma, para que este último emita resolución y oriente sobre la localización de la misma Art. 73 LAIP |
| 1.18 | Entrega documentos con información solicitada | Enlace Unidad Administrativa / Responsable de Archivo | 5- Documento con Información Pública No oficiosa solicitada | | Documentación con Información no concuerda con lo solicitado | Comunicarse con enlace para subsanar diferencia |
| 1.19 | Revisa y valida información recibida (Sigue 1.21) | Oficial de Información | | 2 días hábiles | Información recibida contiene información reservada o confidencial | Se prepara una versión pública del documento en el cual se elimine los elementos clasificados con marcas que impidan la lectura, haciendo constar en nota una razón que exprese la supresión efectuada Art. 30 LAIP |
| 1.2 | Observa solicitud | Oficial de Información | | | | |
| 1.21 | Elabora Resolución | Oficial de Información | 6- Resolución de Solicitud | 1 día hábil | | |

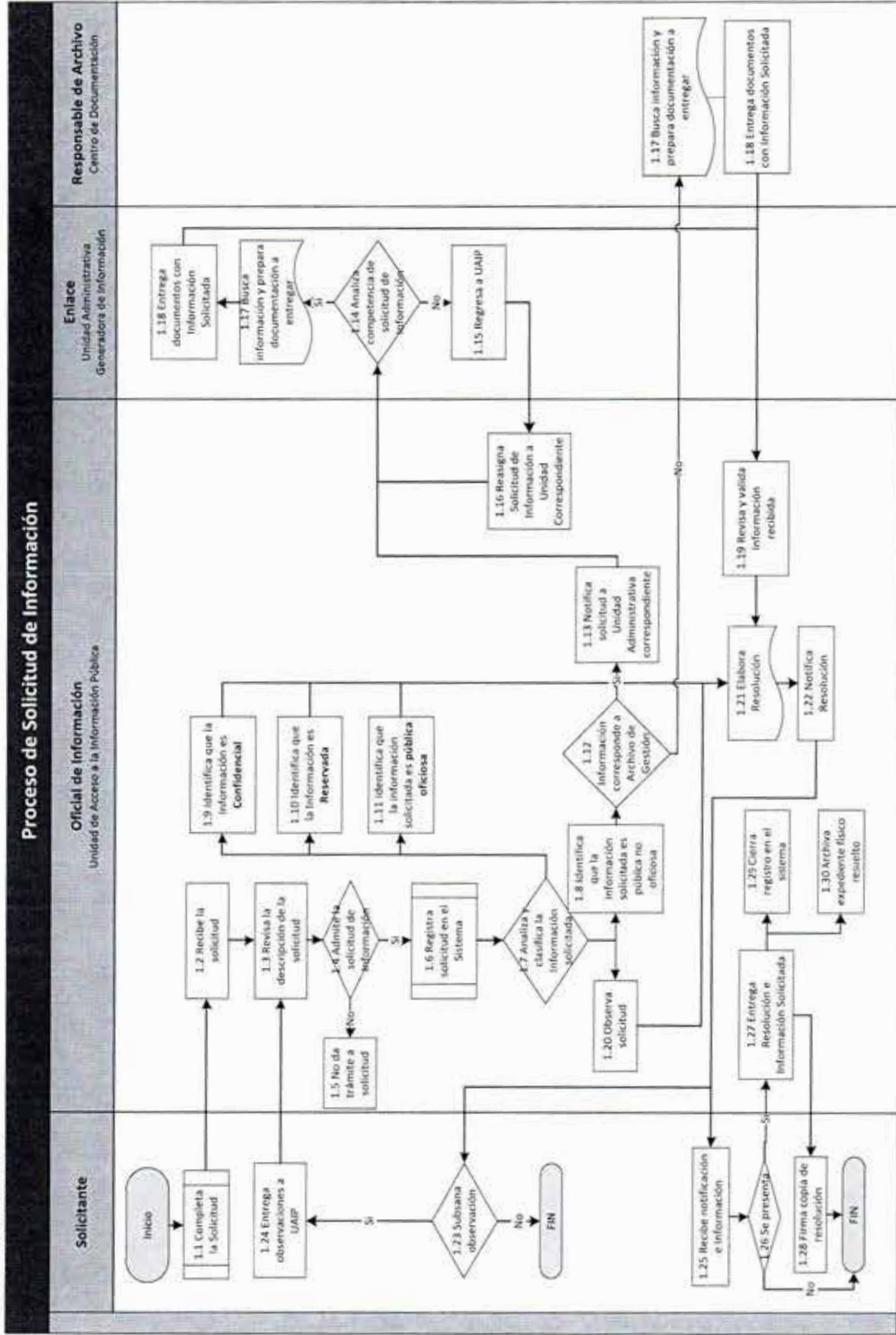


| CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN | | | | | | |
|--|--|-----------------------------|---|-----------------|---|---|
| PASO No. | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD | DOCUMENTOS | TIEMPO ESTIMADO | EXCEPCIONES | ACCIÓN SUGERIDA |
| 1.22 | Notifica Resolución (Sigue en 1.25) (Solicitud observada continua) | Oficial de Información | 7-Notificación de Resolución (Correo Electrónico) | | El solicitante no precisa la forma de notificación de la resolución o no cubra el pago del servicio de mensajería solicitada. | Se realiza publicación de la resolución en el domicilio de la Unidad de Acceso a la Información Art. 57 RLAIIP. |
| 1.23 | Subsana observación | Solicitante | | | | |
| 1.24 | Entrega observaciones a Oficina de Información y Respuesta (Sigue 1.4) | Solicitante | | | | |
| 1.25 | Recibe notificación e Información | Solicitante | | 2 días hábiles | | |
| 1.26 | Se presenta a la UAIP | Solicitante | | | | |
| 1.27 | Entrega Información solicitada | Oficial de Información | | | Información requerida es compleja ó excede los 5 años de haberse generado. | El Oficial de Información puede disponer de 5 ó 10 días adicionales para resolver Art. 71 LAIP. |
| 1.28 | Firma copia de resolución | Solicitante | | | | |
| 1.29 | Cierra registro en sistema | Oficial de Información | | | | |
| 1.3 | Archiva expediente físico resuelto | Oficial de Información | | | | |

Nota: Los documentos procesados en el procedimiento descrito integran el expediente de la solicitud, el tiempo máximo de resolución definido por la LAIP es de 10 días hábiles (Art. 71 LAIP) (Anexo 5)



IX. MAPA DEL PROCESO



X. **DEFINICIONES APLICADAS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO.**

- **Información Pública:** Es aquella en poder de los entes obligados contenida en documentos, archivos, datos, bases de datos, comunicaciones y todo tipo de registros que documenten el ejercicio de sus facultades o actividades, que consten en cualquier medio, ya sea impreso, óptico o electrónico, independientemente de su fuente, fecha de elaboración y que no sea confidencial.
- **Información oficiosa:** Es aquella información pública que los entes obligados deberán difundir al público en virtud de esta ley sin necesidad de solicitud directa.
- **Información reservada:** Es aquella información pública cuyo acceso se restringe de manera expresa de conformidad con esta ley, 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.
- **Unidad Administrativa:** Son aquellas que de acuerdo con la organización de cada uno de los entes obligados posean la información solicitada.
- **Responsable de archivo:** Persona designada por el Ente Obligado encargado y responsable de la organización, catalogación, conservación y administración de los documentos de dicho Ente Obligado, así como el encargado de elaborar y poner a disposición del público una guía de la organización del archivo y de los sistemas de clasificación y catalogación.
- **Solicitante:** Persona que se presenta en las Unidades de Acceso a la Información Pública, ya sea por sí o por medio de representante, quien solicita información que se encuentra en manos del Ente Obligado. También se considera como tal a toda aquella persona que envía por cualquier medio idóneo su solicitud de acceso a la información, de acuerdo a lo establecido por la Ley.
- **Procedimiento:** Acción que implementa una política.
- **Proceso:** Serie de acciones realizadas para operar la entidad.



XI. ANEXOS.

Anexo 1 Marco Normativo LAIP y RLAIP.

Marco Normativo Proceso Solicitud de Información

Ley de Acceso a la Información Pública:

Art. 66 Solicitud de Información

Cualquier persona o su representante podrán presentar ante el Oficial de Información una solicitud en forma escrita, verbal, electrónica o por cualquier otro medio idóneo, de forma libre o en los formularios que apruebe el Instituto.

La solicitud deberá contener:

- 1- 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.
- 2- La descripción clara y precisa de la información pública que solicita
- 3- Cualquier otro dato que propicie su localización con objeto de facilitar la búsqueda.
- 4- 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.

En caso de que la solicitud sea verbal, deberá llenarse un formulario donde se haga constar la solicitud.

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. Si los detalles proporcionados por el solicitante no bastasen para localizar la información pública o son erróneas, el Oficial de Información podrá requerir, por una vez y dentro de los tres días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud que indique otros elementos o corrija los datos. Este requerimiento interrumpirá el plazo de entrega de la información. Si el interesado no subsana las observaciones en un plazo de cinco días desde su notificación, deberá presentar nueva solicitud para reiniciar el trámite. Si la solicitud es presentada ante una unidad administrativa distinta, ésta tendrá la obligación de indicar al solicitante la ubicación física del Oficial de Información. En ningún caso la entrega de información estará condicionada a que se motive o justifique su utilización, ni se requerirá demostrar interés alguno. Se deberá entregar al solicitante una constancia de que su solicitud ha sido interpuesta.

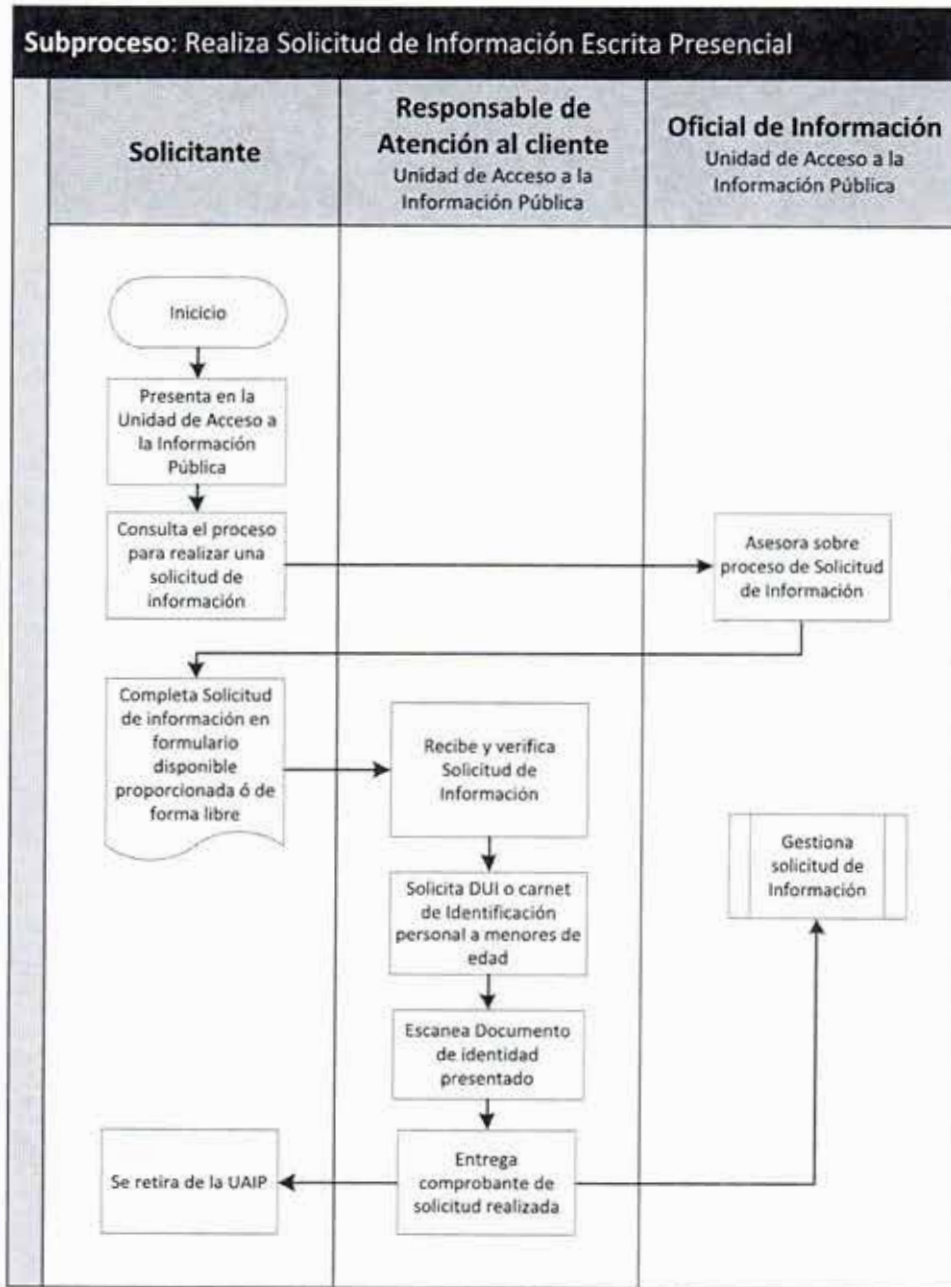
Reglamento a la Ley de Acceso a la Información Pública:

Art. 50 Solicitudes de Acceso a la Información

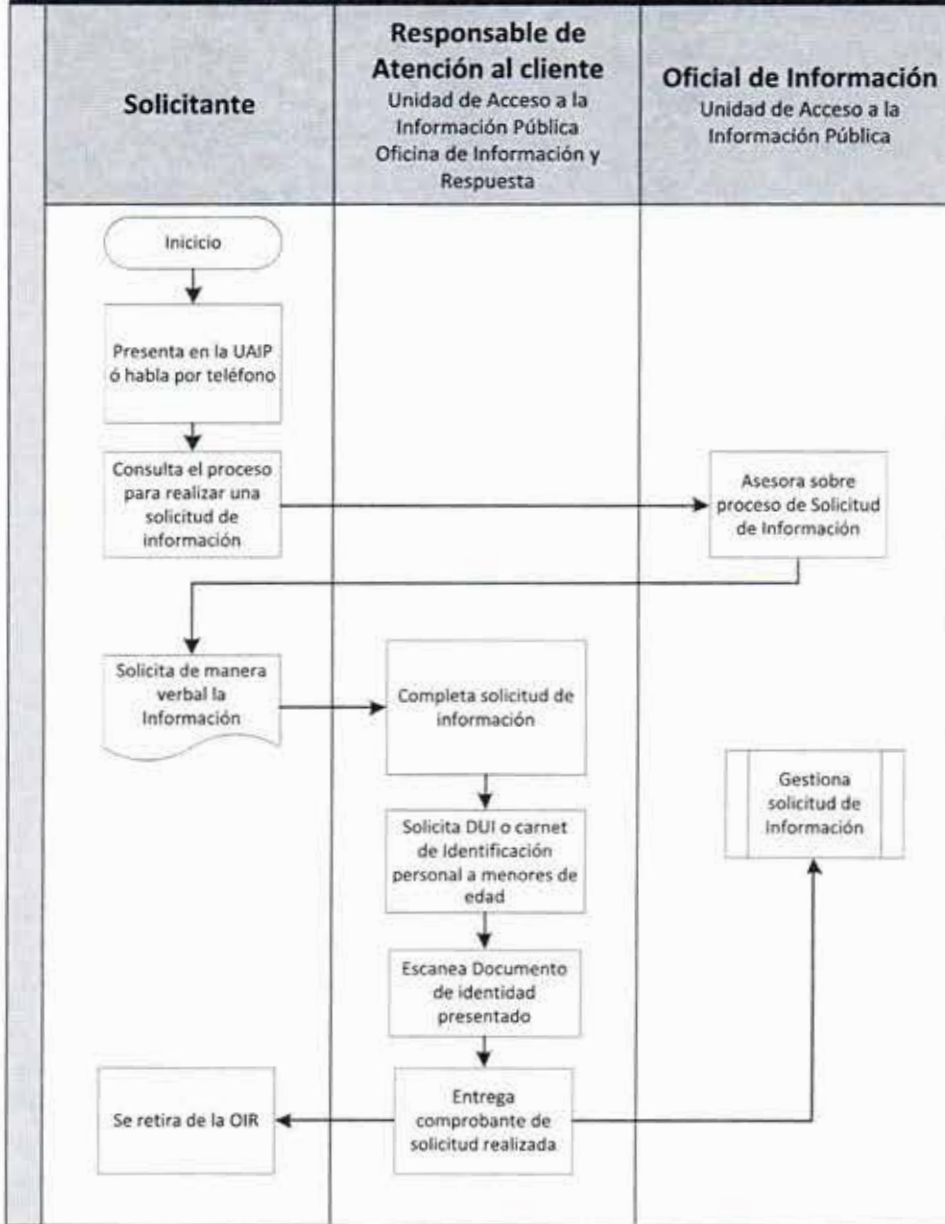
Para los efectos del Art. 66 de la Ley, las solicitudes de acceso a la información podrán presentarse en forma escrita, verbal, electrónica o por cualquier otro medio idóneo, de forma libre o en los formularios que apruebe el Instituto. Los formularios deberán estar disponibles en las Unidades de Acceso a la Información Pública, así como en los sitios de internet de los entes obligados y del propio Instituto. En caso que las solicitudes no sean presentadas por medio de formulario, es necesario que el escrito reúna todos los requisitos establecidos en la ley. La presentación de las solicitudes de acceso a la información podrá hacerse personalmente o a través de representante, en la Unidad de Acceso a la Información Pública que corresponda.



Anexo 2 Subprocesos (Modalidades de solicitud de Información)



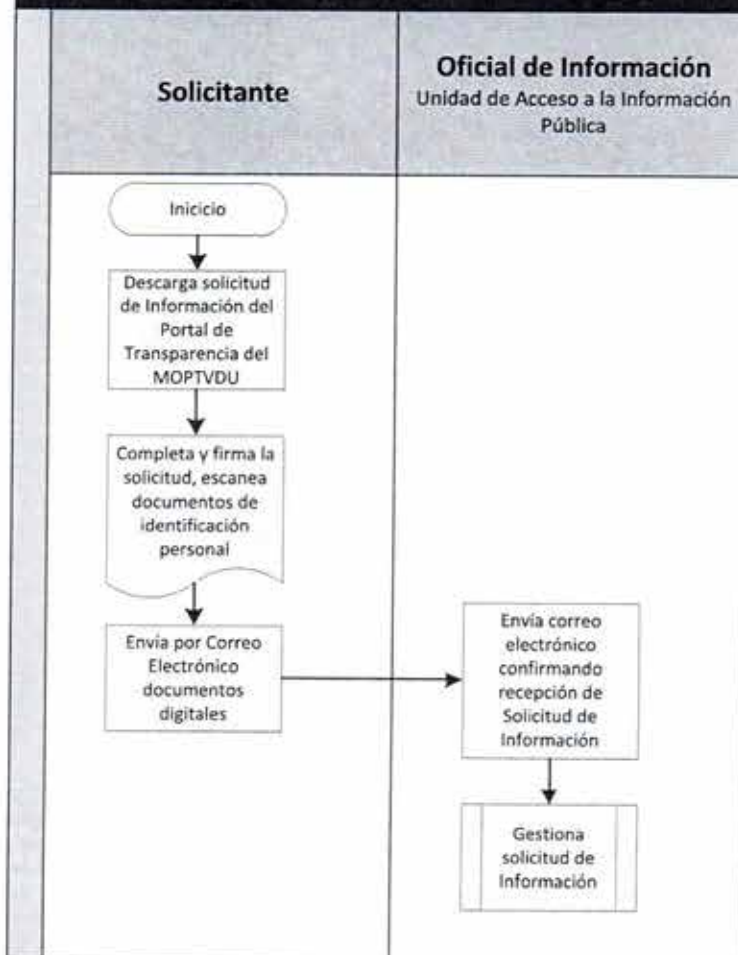
Subproceso: Realiza Solicitud de Información Verbal



Nota: Al momento de ser completada la solicitud de información se solicitará si está presente la firma o huella digital al solicitante, en caso de hacerlo vía teléfono, se dará ingreso a la solicitud con el número de DUI y se solicitará al momento de notificar en caso la solicitud verbal no haya sido presencial.



Subproceso: Realiza Solicitud de Información Electrónica



Nota: La solicitud de Información escaneada debe contar con firma o huella digital estampada en la misma, para poder ser ingresada al sistema, además en el Correo Electrónico se debe adjuntar a la solicitud de información el DUI ó carnet de identificación.

El único correo autorizado para recibir solicitudes de información es: oir@mop.gob.sv



Anexo 3 Formularios sugeridos para el proceso de Solicitud de Información



Ministerio de Obras Públicas, Transporte,
Vivienda y Desarrollo Urbano
Formulario de Solicitud de Información

Número
Presentación:

Información del Solicitante

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

Datos para que se le notifique

Forma de Notificación

| | |
|---|----------------------|
| <input type="checkbox"/> Correo Electrónico | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Fax | |
| <input type="checkbox"/> Correo Certificado | |
| <input type="checkbox"/> Presencial | |

Breve Descripción de lo solicitado

Información Solicitada

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, y a los plazos de entrega de la empresa de correos.

Unidad de Acceso a la Información Pública

Oficial de Información
Lic. Liz Aguirre
Dirección
Alameda Manuel Enrique Araujo, Km 5 N,
Carretera Santa Tecla, Plantel MOP,
San Salvador,
Correo Electrónico:
oir@mop.gob.sv
Teléfono
25-28-32-18

Firma/Huella

Lugar y Fecha de Presentación

Oficina de Información y Respuesta
www.mop.gob.sv





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

Breve descripción de la solicitud

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.

Unidad de Acceso a la Información Pública

Oficial de Información
 Lic. Liz Aguirre
 Dirección
 Alameda Manuel Enrique Araujo, Km 5 1/2,
 Carretera Santa Tecla, Plantel MOP,
 San Salvador,
 Correo Electrónico
oir@mop.gob.sv
 Teléfono
 25-28-32-18

Firma/Huella

Lugar y Fecha de Presentación

Oficina de Información y Respuesta
www.mop.gob.sv





CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DE SOLICITUD

El Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano, HACE CONSTAR que

«Nombre del solicitante» identificado con el Documento Único de Identidad número «NUMERO» ha interpuesto una solicitud de información el día «FECHA» solicitando «BREVE DESCRIPCION DE LO SOLICITADO».

El número asignado de referencia es «NUMERO DE SOLICITUD» que le servirá para realizar las consultas respectivas.

La fecha probable de respuesta a su solicitud es «FECHA PROBABLE». Para cualquier notificación usted ha definido el siguiente medio de notificación «MEDIO DE NOTIFICACION», como datos de contacto «DATOS DE CONTACTO» y el medio en el cual solicita la información «MEDIO EN EL QUE LO SOLICITA».

Cualquier consulta puede realizarse al teléfono 2528-3218 o al siguiente correo oir@mop.gob.sv

Liz Aguirre
Oficial de Información Institucional

Esta constancia se emite de conformidad al art. 52 inciso final de la Ley de Acceso a la Información Pública y al art. 52 del Reglamento de la misma Ley. La fecha de entrega de la información podrá estar sujeta a cambios en caso que, según el inciso 2º de la misma disposición legal, los detalles proporcionados por el solicitante no bastaran para localizar la información pública o en caso que, de acuerdo al art. 45 inciso 2º del Reglamento, los datos de la solicitud sean genéricos, inabrigados o insuficientes para localizar la información. Si se ha solicitado remisión por correo certificado, la recepción de la información estará sujeta a los plazos que ofrece la empresa de correo.

OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA
Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano
Alameda Manuel Enrique Araya, Km 5 ½, Carretera Santa Tecla, Plantel MOP, San Salvador
Teléfono: 2528-3218
www.mop.gob.sv
e-mail: oir@mop.gob.sv





RESOLUCIÓN DE ENTREGA DE INFORMACIÓN

San Salvador, a las <<HORAS>> del día <<FECHA>>, Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano luego de haber recibido y admitido la solicitud de información No. <<NÚMERO>> presentada ante la Oficina de Información y Respuesta de esta dependencia por parte de: <<NOMBRE DEL SOLICITANTE>>, y considerando que la solicitud cumple con todos los requisitos establecidos en el art.66 de La Ley de Acceso a la Información Pública y los arts. 50, 54 del Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública, y que la información solicitada no se encuentra entre las excepciones enumeradas en los arts. 19 y 24 de la Ley, y 19 del Reglamento, resuelve:

PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN PÚBLICA SOLICITADA.

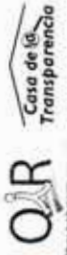

Dicha información será entregada en la fecha <<fecha>> a través del medio solicitado.

Liz Aguirre
Oficial de Información Institucional

OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA
Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano
Alameda Manuel Enrique Araya, Km 5 N, Carretera Santa Tecla, Plantel MOP, San Salvador
Teléfono: 2528-3218
www.mop.gub.sv
e-mail: oir@mop.gub.sv



Anexo 4 Verificación de datos Solicitudes de Información en formato diferente al propuesto

| | |
|--|---|
|  QR Casa de la Transparencia |  EL SALVADOR |
| Casa de la Transparencia | |
| Lista de verificación de Datos | |
| Solicitudes de Información en formato diferente al sugerido | |
| Art. 66 Solicitudes de Información | |
| 1 Nombre completo del solicitante | <input type="checkbox"/> |
| 2 Tipo y número de documento de identidad | <input type="checkbox"/> |
| 3 Teléfono de contacto fijo y celular | <input type="checkbox"/> |
| 4 Correo electrónico principal y secundario | <input type="checkbox"/> |
| 5 Lugar o medio de recibir notificaciones | <input type="checkbox"/> |
| Fax <input type="checkbox"/> | Correo Electrónico <input type="checkbox"/> |
| Cartelera <input type="checkbox"/> | Representante legal <input type="checkbox"/> |
| Correo certificado <input type="checkbox"/> | Correo certificado <input type="checkbox"/> |
| Presencial <input type="checkbox"/> | |
| 6 Descripción clara y precisa de la Información Pública solicitada | <input type="checkbox"/> |
| 7 Modalidad en la que prefiere se entregue la información | <input type="checkbox"/> |
| CD/DVD/USB <input type="checkbox"/> | Fotocopia/certificado <input type="checkbox"/> |
| Fax <input type="checkbox"/> | Correo electrónico <input type="checkbox"/> |
| Correo certificado <input type="checkbox"/> | Consulta dir. <input type="checkbox"/> |



Anexo 5 Documentos de expediente

| Documentación Expediente Solicitud de Información | Tiempo de Proceso de Solicitud de Información |
|---|---|
| 1- Solicitud de Información | 10 días hábiles |
| 2- Documento único de Identidad, copia o escaneo. | |
| 3- Constancia de Recepción de Solicitud | |
| 4- Notificación de solicitud a Unidad Administrativa (Correo Electrónico) | |
| 5- Documento con Información Pública No oficiosa solicitada | |
| 6- Resolución de Solicitud | |
| 7- Notificación de Resolución (Correo Electrónico) | |



| | |
|--|-------------------------|
| UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA | CODIGO: PA-UAIP-002 |
| | FECHA: 30-04-13 |
| | EDICION: PA-UAIP-002-E1 |

I. **PROCEDIMIENTO PA-UAIP-002-E1, GESTION DOCUMENTAL DE LA INFORMACION.**

|  EL SALVADOR | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
|---|---|---------------------|---|
| NOMBRE: | Nilson Castellanos | | LIC. LIZ AGUIRRE |
| CARGO: | Apoyo Técnico a la Unidad de Acceso a la Información Pública | | Oficial de Información |
| FIRMA |  | |  |
| FECHA | 30 DE ABRIL DE 2013 | 30 DE ABRIL DE 2013 | 30 DE ABRIL DE 2013 |
| SELLO | | |  |

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

| | |
|-------------------------------|-------------------|
| Fecha de la próxima revisión: | Diciembre de 2013 |
|-------------------------------|-------------------|

II. **REGISTRO DE VERSIONES.**

| FECHA | VERSIÓN | RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA) | DESCRIPCION DE CAMBIOS |
|------------|---------|------------------------------|------------------------|
| 30/04/2013 | 1 | | |
| | | | |
| | | | |



III. **OBJETIVO.**

Describir los pasos necesarios a seguir en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta), del Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano MOPTVDU, y áreas relacionadas a su funcionamiento, para la **Gestión Documental de la Información**, Oficiosa, reservada y confidencial de acuerdo a las disposiciones legales definidas en la "Ley de Acceso a la Información Pública".

IV. **ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.**

El proceso inicia con la clasificación de la Información Pública por parte de las unidades administrativas generadoras de la misma, de acuerdo a los criterios definidos en los Artículos 10, 19 y 24 de la "Ley de Acceso a la Información Pública" LAIP, Este proceso finaliza con la divulgación de la Información pública actualizada y no clasificada como restringida, de acuerdo a los mecanismos definidos en el artículo 18 de la LAIP, y referidos al Oficial de Información de la Unidad de Acceso a la Información Pública

V. **RESPONSABILIDADES.**

- Es responsabilidad del Oficial de Información recabar y difundir la información pública oficiosa, y propiciar que la entidad la actualice periódicamente, además el mantener actualizado el índice de información reservada y desarrollar un programa para facilitar la obtención de la información de la institución, en base a las funciones definidas en el Art. 50, literal a, II; de la LAIP.
- Es responsabilidad del funcionario público con facultad para tomar decisiones dentro de las atribuciones de su cargo y responsable de la Unidad Administrativa generadora de la información determinar si la información es o no reservada, pre clasificándola, así como facilitar la información pública oficiosa de manera periódica a la Unidad de Acceso a la Información Pública para su publicación y divulgación.
- Es responsabilidad del Titular de la Institución o la persona que éste designe, clasificar la Información Reservada que sea generada, obtenida, adquirida o transformada dentro del ministerio, de acuerdo a lo establecido en el Art. 28 del "Reglamento a la Ley de Acceso a la Información Pública". Elaborando para ello la resolución razonada de clasificación de información reservada

VI. **BASE LEGAL**

La normativa legal que fundamenta el proceso de Gestión Documental de la Información, es:

- La Ley de Acceso a la Información Pública, Publicada en Diario Oficial No 70, Tomo No. 391, del 8 de abril del 2011.
- El Reglamento a la Ley de Acceso a la Información Pública RLAIP, Publicado en Diario Oficial No 163, de fecha 02 de septiembre del 2011.
- La Política sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública en el Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano del 27 de mayo de 2011.
- Convenio de Cooperación para la instalación y puesta en funcionamiento del "Observatorio ciudadano de la Obra Pública en la Gestión Gubernamental de El Salvador, experiencia El Salvador 31 de agosto del 2009.
- Directrices para: Clasificar la Información, Elaborar el índice de Información Reservada, Establecer mecanismos y recursos para la custodia y conservación restringida,



desclasificación de la información, de la Secretaría para asuntos estratégicos, Subsecretaría de transparencia anticorrupción, El Salvador, 2012.

VII. POLÍTICAS

1. La clasificación de la información puede realizarse de manera inmediata o posterior una vez sea generada, obtenida, adquirida o transformada dentro de la institución.
2. Para la clasificación de la información se debe seguir los lineamientos generales con los criterios de clasificación, desclasificación y custodia de la información pública oficiosa, reservada o confidencial, que establece el Instituto de Acceso a la Información Pública, en base al Artículo 20 del reglamento a la LAIP.
3. El Titular de la Institución puede establecer criterios específicos para la clasificación de la información generada, obtenida, adquirida o transformada dentro de la institución, en base a las consideraciones establecidas en el Artículo 20 del Reglamento a la LAIP.
4. El Titular de la institución o la persona que éste designe, será el encargado de clasificar la Información Reservada que sea generada, obtenida, adquirida o transformada dentro la institución, de acuerdo a lo establecido en el Art. 28 del Reglamento a la LAIP.
5. El Oficial de Información elaborará de acuerdo a los requisitos establecidos en el Art. 22 de la LAIP, el índice de información clasificada como reservada, el cual será remitido al Instituto de Acceso a la Información Pública, dentro de los primeros diez días hábiles de los meses de enero y julio de cada año, de acuerdo a lo establecido en el Art. 32 del reglamento a la LAIP.
6. El titular de la institución designará la persona responsable de realizar la custodia, conservación y desclasificación de la información restringida, generada, obtenida, adquirida o transformada dentro de la institución.
7. Todo lo relacionado al marco normativo del Proceso de Solicitud de Información y sus posibles cambios, se debe considerar en base a la Ley de Acceso a la Información Pública y su reglamento.
8. Cualquier modificación a los procedimientos definidos en el presente manual, debe ser fundamentado en base a reformas al marco normativo regulador.

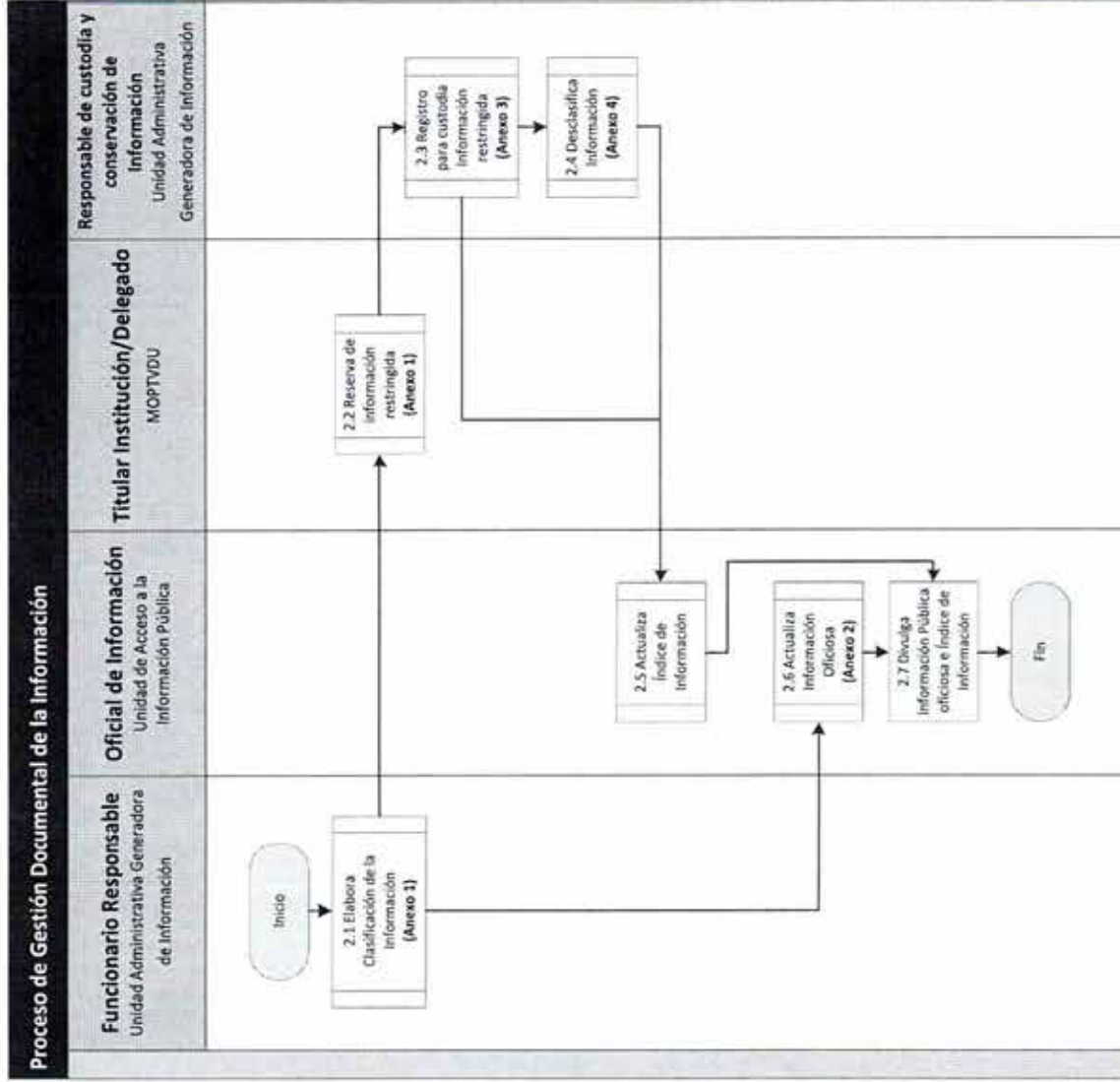


VIII. PROCEDIMIENTO.

| CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA INFORMACIÓN | | | | | | |
|--|--|---|---|-----------------|---|---|
| PASO No. | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD | DOCUMENTOS | TIEMPO ESTIMADO | EXCEPCIONES | ACCIÓN SUGERIDA |
| 2.1 | Elabora Clasificación de la Información | Funcionario responsable de la Unidad Administrativa | 1- Documento a clasificar 2- Borrador de Declaración de reserva | 3 días hábiles | | |
| 2.2 | Reserva de información restringida | Titular institución / Delegado | 3- Declaratoria de reserva 4- Notificación de declaratoria de reserva | 7 días hábiles | Cuando un expediente contiene documentos o información pública y reservada | Se deberá preparar versiones públicas en las que se omita dicha información reservada. Art. 27 RLAIIP |
| 2.3 | Elabora registro para Custodia Información restringida | Responsable de custodia y conservación de información | 5- Información restringida 6- Ficha de ingreso de Información 7- Ficha de identificación de expediente 8- Inventario de documentos | 1 día hábil | | |
| 2.4 | Desclasifica Información | Responsable de custodia y conservación de información | 9- Acta de remisión de información 10- Inventario de Información 11- Notificación de desclasificación de información | 1 día hábil | A juicio de la autoridad correspondiente sea necesario ampliar el plazo de reserva de un expediente o documento | Con por lo menos 3 meses previos a la finalización del plazo de vencimiento de la información reservada, el titular realizará la solicitud de ampliación del plazo de reserva debidamente fundamentada y motivada. Art. 37 RLAIIP |
| 2.5 | Actualiza Índice de Información | Oficial de información | 12- Índice de información reservada 13- Información clasificada como reservada | 5 días hábiles | | |
| 2.6 | Actualiza Información Oficiosa | Oficial de información | 14- Memorandum 15- Documento con Información Oficiosa 16- Nota de Remisión de Información | 19 días hábiles | | |
| 2.7 | Divulga Información Pública Oficiosa e Índice de Información | Oficial de información | | | | |



IX. MAPA DEL PROCESO



X. **DEFINICIONES APLICADAS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO.**

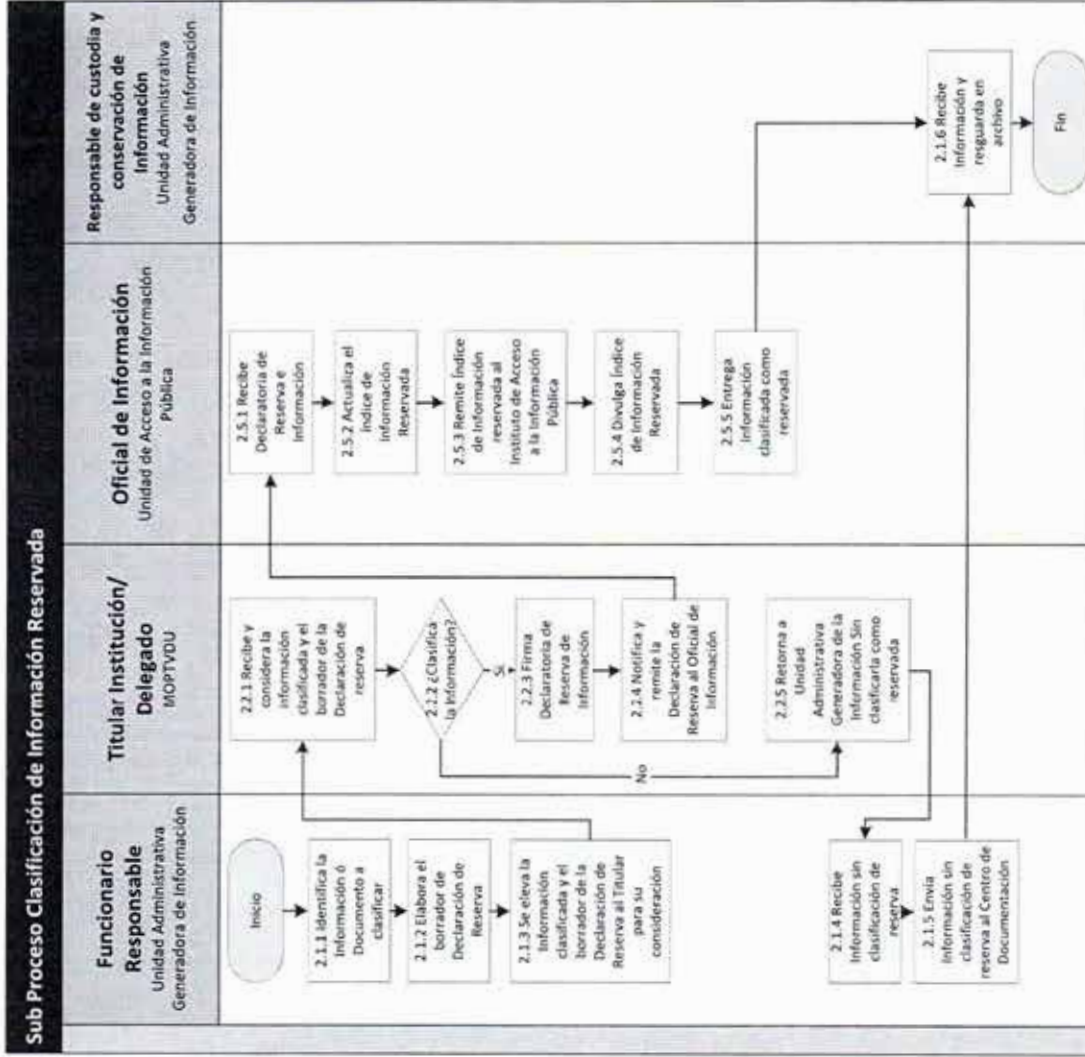
- **Información Pública:** Es aquella en poder de los entes obligados contenida en documentos, archivos, datos, bases de datos, comunicaciones y todo tipo de registros que documenten el ejercicio de sus facultades o actividades, que consten en cualquier medio, ya sea impreso, óptico o electrónico, independientemente de su fuente, fecha de elaboración y que no sea confidencial.
- **Información oficiosa:** Es aquella información pública que los entes obligados deberán difundir al público en virtud de esta ley sin necesidad de solicitud directa.
- **Información reservada:** Es aquella información pública cuyo acceso se restringe de manera expresa de conformidad con esta ley, en razón de un interés general durante un periodo 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.
- **Unidad Administrativa:** Son aquellas que de acuerdo con la organización de cada uno de los entes obligados posean la información solicitada.
- **Responsable de archivo:** Persona designada por el Ente Obligado encargado y responsable de la organización, catalogación, conservación y administración de los documentos de dicho Ente Obligado, así como el encargado de elaborar y poner a disposición del público una guía de la organización del archivo y de los sistemas de clasificación y catalogación.
- **Funcionario Público:** Persona natural que presta servicios, retribuidos o ad-honorem, permanentes o temporales en la administración del Estado, de los municipios y de las entidades oficiales autónomas sin excepción, por elección o por nombramiento, con facultad para tomar decisiones dentro de las atribuciones de su cargo.
- **Documentos:** Se refiere a todo escrito, correspondencia, memorándum, plano, mapa, dibujo, diagrama, documento gráfico, fotografía, grabación sonora, video, dispositivo susceptible de ser leído mediante la utilización de sistemas mecánicos, electrónicos o computacionales y, en general, todo soporte material que contenga información, cualquiera sea su forma física o características, así como las copias de aquéllos.
- **Unidad de Acceso a la Información Pública:** Es la Unidad Administrativa responsable de manejar las solicitudes de información.
- **Oficial de Información:** Es la persona responsable de la Unidad de Acceso a la Información Pública, responsable de cumplir con las funciones definidas en el Art. 50 de la LAIP.



- **Procedimiento:** Acción que implementa una política.
- **Proceso:** Serie de acciones realizadas para operar la entidad.



XI. ANEXOS.
Anexo 1

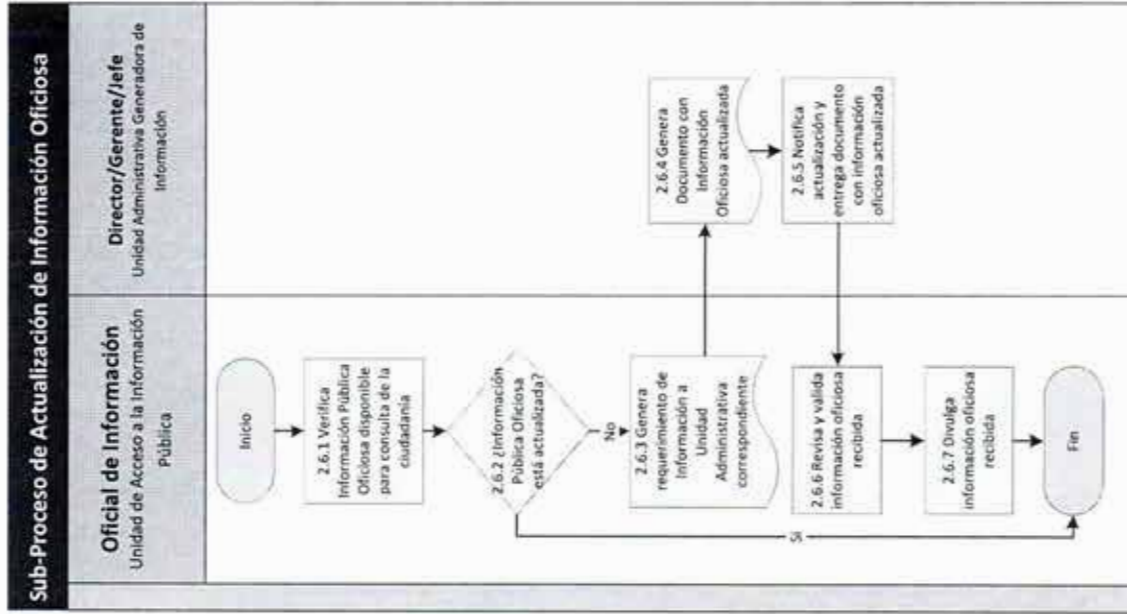


| CARACTERIZACIÓN DE SUB-PROCESO DE CLASIFICACION DE INFORMACION RESERVADA | | | | | | |
|--|--|---|---|-----------------|-------------|-----------------|
| PASO No. | DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD | DOCUMENTOS | TIEMPO ESTIMADO | EXCEPCIONES | ACCION SUGERIDA |
| 2.1.1 | Identifica la Información ó Documento a clasificar | Funcionario Responsable | Documento a clasificar | | | |
| 2.1.2 | Elabora el borrador de Declaración de Reserva | Funcionario Responsable | Borrador de Declaración de reserva | | | |
| 2.1.3 | Se eleva la Información clasificada y el borrador de la Declaración de Reserva al Titular para su consideración (Sigue en 2.2.1) | Funcionario Responsable | | 2 días hábiles | | |
| 2.1.4 | Recibe Información sin clasificación de reserva | Funcionario Responsable | | | | |
| 2.1.5 | Envía Información sin clasificación de reserva al Centro de Documentación | Funcionario Responsable | | 1 día hábil | | |
| 2.1.6 | Recibe Información y resguarda en archivo | Responsable de custodia y conservación de información | | | | |
| 2.2.1 | Recibe y considera la Información clasificada y el borrador de la Declaración de reserva | Titular Institución / Delegado | | | | |
| 2.2.2 | ¿Clasifica la Información? (R/Si continua, S/No Sigue en 2.2.5) | Titular Institución / Delegado | | | | |
| 2.2.3 | Firma Declaratoria de Reserva de Información | Titular Institución / Delegado | Declaratoria de reserva | | | |
| 2.2.4 | Notifica y remite la Declaración de Reserva al Oficial de Información (Sigue en 2.5.1) | Titular Institución / Delegado | Notificación de declaratoria de reserva | 7 días hábiles | | |
| 2.2.5 | Retorna a Unidad Administrativa Generadora de la Información Sin clasificarla como reservada (Sigue en 2.1.4) | Titular Institución / Delegado | | | | |



| CARACTERIZACIÓN DE SUB-PROCESO DE CLASIFICACIÓN DE INFORMACIÓN RESERVADA | | | | | | |
|--|--|-----------------------------|--|-----------------|-------------|-----------------|
| PASO No. | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD | DOCUMENTOS | TIEMPO ESTIMADO | EXCEPCIONES | ACCIÓN SUGERIDA |
| 2.5.1 | Recibe Declaratoria de Reserva e Información | Oficial de Información | | | | |
| 2.5.2 | Actualiza el Índice de Información Reservada | Oficial de Información | Índice de Información reservada | | | |
| 2.5.3 | Remite Índice de Información reservada al Instituto de Acceso a la Información Pública | Oficial de Información | | 5 días hábiles | | |
| 2.5.4 | Divulga Índice de Información Reservada | Oficial de Información | | | | |
| 2.5.5 | Entrega Información clasificada como reservada (Sigue en 2.1.6) | Oficial de Información | Información clasificada como reservada | | | |



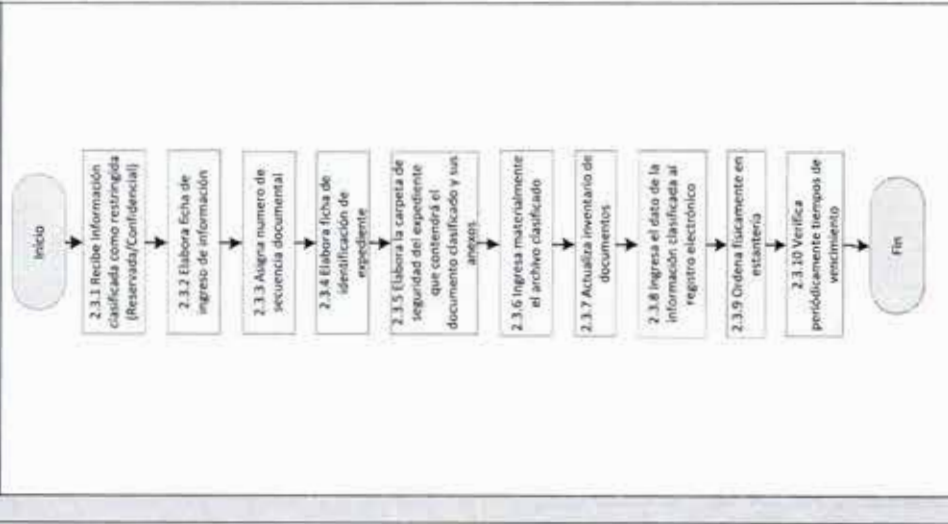


| CARACTERIZACIÓN DE SUB-PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE INFORMACION PUBLICA OFICIOSA | | | | | | |
|---|---|---|------------------------------------|-----------------|--|--|
| PASO No. | DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD | DOCUMENTOS | TIEMPO ESTIMADO | EXCEPCIONES | ACCION SUGERIDA |
| 2.6.1 | Verifica Información Pública Oficiosa disponible para consulta | Oficial de Información | | 5 días hábiles | Se genera información pública antes de ser solicitada por el Oficial de Información. | Enlace o responsable de Unidad Administrativa Oficiosa a Oficial de Información. |
| 2.6.2 | Información pública actualizada | Oficial de Información | | | | |
| 2.6.3 | Genera requerimiento de Información a Unidad Administrativa | Oficial de Información | Memorandum | 1 día hábil | | |
| 2.6.4 | Genera Documento con Información Oficiosa actualizada | Director/Gerente/Jefe Unidad Administrativa | Documento con Información Oficiosa | | | |
| 2.6.5 | Notifica actualización y entrega de documento con información actualizada | Director/Gerente/Jefe Unidad Administrativa | Nota de Remisión de Información | 10 días hábiles | | |
| 2.6.6 | Revisa y valida documentos con información actualizada | Oficial de Información | | | Información oficiosa recibida no cuenta con especificidad requerida. | Comunicar a unidad administrativa tipo de información requerida de acuerdo al Art. 10 de la LAIP |
| 2.6.7 | Divulga Información Oficiosa recibida | Oficial de Información | | 3 días hábiles | | |



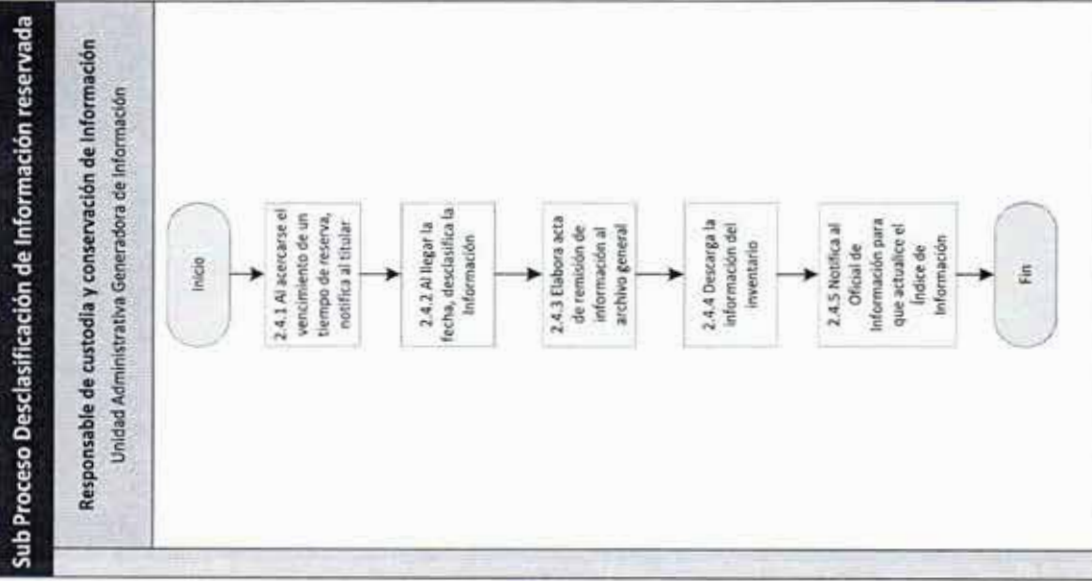
Sub Proceso Registro para custodia de Información Restringida

Responsable de custodia y conservación de Información
Unidad Administrativa Generadora de Información



| CARACTERIZACIÓN DE SUB-PROCESO REGISTRO PARA CUSTODIA DE INFORMACION RESTRINGIDA | | | | | | |
|--|--|---|---------------------------------------|-----------------|-------------|-----------------|
| PASO No. | DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD | DOCUMENTOS | TIEMPO ESTIMADO | EXCEPCIONES | ACCION SUGERIDA |
| 2.3.1 | Recibe Información clasificada como restringida (Reservada/Confidencial) | Responsable de custodia y conservación de información | Información restringida | 1 día hábil | | |
| 2.3.2 | Elabora ficha de ingreso de información | Responsable de custodia y conservación de información | Ficha de ingreso de información | | | |
| 2.3.3 | Asigna número de secuencia documental | Responsable de custodia y conservación de información | | | | |
| 2.3.4 | Elabora ficha de identificación de expediente | Responsable de custodia y conservación de información | Ficha de identificación de expediente | | | |
| 2.3.5 | Elabora la carpeta de seguridad del expediente que contendrá el documento clasificado y sus anexos | Responsable de custodia y conservación de información | | | | |
| 2.3.6 | Ingresa materialmente el archivo clasificado | Responsable de custodia y conservación de información | | | | |
| 2.3.7 | Actualiza inventario de documentos | Responsable de custodia y conservación de información | Inventario de documentos | | | |
| 2.3.8 | Ingresa el dato de la información clasificada al registro electrónico | Responsable de custodia y conservación de información | | | | |
| 2.3.9 | Ordena físicamente en estantería | Responsable de custodia y conservación de información | | | | |
| 2.3.10 | Verifica periódicamente tiempos de vencimiento | Responsable de custodia y conservación de información | | | | |





| CARACTERIZACIÓN DE SUB-PROCESO DE DESCLASIFICACION DE INFORMACION RESERVADA | | | | | | |
|---|--|---|---|-----------------|-------------|-----------------|
| PASO No. | DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD | DOCUMENTOS | TIEMPO ESTIMADO | EXCEPCIONES | ACCION SUGERIDA |
| 2.4.1 | Al acercarse el vencimiento de un tiempo de reserva, notifica al titular | Responsable de custodia y conservacion de informacion | | | | |
| 2.4.2 | Al llegar la fecha, desclasifica la informacion | Responsable de custodia y conservacion de informacion | | | | |
| 2.4.3 | Elabora acta de remisión de informacion al archivo general | Responsable de custodia y conservacion de informacion | Acta de remision de informacion | 1 dia hábil | | |
| 2.4.4 | Descarga la informacion del inventario | Responsable de custodia y conservacion de informacion | Inventario de Informacion | | | |
| 2.4.5 | Notifica al Oficial de informacion para que actualice el índice de informacion | Responsable de custodia y conservacion de informacion | Notificación de desclasificación de informacion | | | |



| | |
|--|-------------------------|
| UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA | CODIGO: PA-UAIP-003 |
| | FECHA: 30-04-13 |
| | EDICION: PA-UAIP-003-E1 |

I. PROCEDIMIENTO PA-UAIP-003-E1, RESPUESTA A QUEJAS.

|  EL SALVADOR | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
|---|---|---------------------|---|
| NOMBRE: | Nilson Castellanos | | LIC. LIZ AGUIRRE |
| CARGO: | Apoyo Técnico a la Unidad de Acceso a la Información Pública | | Oficial de Información |
| FIRMA |  | |  |
| FECHA | 30 DE ABRIL DE 2013 | 30 DE ABRIL DE 2013 | 30 DE ABRIL DE 2013 |
| SELLO | | |  |

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

| | |
|-------------------------------|-------------------|
| Fecha de la próxima revisión: | Diciembre de 2013 |
|-------------------------------|-------------------|

II. REGISTRO DE VERSIONES.

| FECHA | VERSIÓN | RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA) | DESCRIPCION DE CAMBIOS |
|------------|---------|------------------------------|------------------------|
| 30/04/2013 | 1 | | |
| | | | |
| | | | |



III. **OBJETIVO.**

Describir los pasos necesarios a seguir en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta), del Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano MOPTVDU, para responder a **Quejas** interpuestas por usuarios externos a la institución, relacionados con el funcionamiento del ministerio.

IV. **ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.**

El procedimiento para interponer quejas en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) del MOPTVDU, inicia desde el momento en que cualquier persona o su representante, presenta ante el oficial de Información el formulario de queja, disponible en la Oficina de Información y Respuesta y finaliza con la recepción de la notificación de resolución por parte del Usuario, una vez visto el caso por las autoridades correspondientes.

V. **RESPONSABILIDADES.**

- Es responsabilidad del Oficial de Información dar ingreso, seguimiento y notificar al usuario interesado sobre el proceso de resolución de la Queja interpuesta.
- Es responsabilidad del funcionario público con facultad para tomar decisiones dentro de las atribuciones de su cargo, responsable de la Unidad Administrativa a la cual le ha sido trasladado la Queja responder sobre la situación interpuesta, debiendo realizar un informe y coordinar las acciones necesarias para corregir las irregularidades expresadas en la misma.

VI. **BASE LEGAL**

La normativa legal que fundamenta el proceso de resolución de Quejas, es:

- La Ley de Ética Gubernamental, Publicada en Diario Oficial No. 90, Tomo No 371 del 18 de mayo de 2006.
- Reglamento a La Ley de Ética Gubernamental, Publicada en Diario Oficial No 109, Tomo 379, del 12 de junio de 2008, y sus reformas en el Diario Oficial No. 173, Tomo 380, del 17 de septiembre de 2008.
- Reglamento Interno Institucional del Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano.
- Manual de conducta ética del Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano MOPTVDU.
- Política sobre transparencia y acceso a la Información Pública en el Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano.

VII. **POLÍTICAS**

1. Por cada Queja interpuesta en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta), de manera escrita o verbal, se debe llenar el correspondiente formulario, el cual da inicio al procedimiento de respuesta de quejas. además el usuario deberá adjuntar pruebas sobre la Queja interpuesta.



2. Cada usuario que interponga una queja en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta), debe recibir su respectivo comprobante de recepción de la queja.
3. En caso de indicio de corrupción, la Unidad de Auditoría Interna, realizará un examen especial de auditoría e informará a la Oficina para el Fortalecimiento del Control Interno y Auditoría, sobre los resultados de ese.
4. Durante el proceso de resolución de una queja interpuesta, la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta), debe mantener informado al usuario sobre el estado de resolución de la misma.
5. Para la asignación de Quejas, se deberá considerar el principio de pertinencia, habiendo resolver y dar respuesta a la brevedad posible y tomando las medidas pertinentes, en función de la naturaleza de la misma, por parte de la unidad administrativa correspondiente.
6. Las unidades administrativas encargadas de dar respuesta a quejas interpuestas en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta), deben emitir un dictamen o respuesta por escrito a más tardar 30 días hábiles posteriores a la recepción en la UAIP, esta última deberá notificar al usuario externo inmediatamente.



VIII. PROCEDIMIENTO.

| CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE RESPUESTA A QUEJAS | | | | | | |
|--|--|---|--|-----------------|-------------|-----------------|
| PASO No. | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD | DOCUMENTOS | TIEMPO ESTIMADO | EXCEPCIONES | ACCIÓN SUGERIDA |
| 3.1 | Completa formulario de Queja | Usuario | Formulario de Queja | | | |
| 3.2 | Recibe formulario de queja | Oficial de Información | | | | |
| 3.3 | Entrega comprobante de recepción de formulario | Oficial de Información | Comprobante de Recepción de Queja | | | |
| 3.4 | Recibe comprobante | Usuario | | | | |
| 3.5 | Se retira de la Oficina de Información y Respuesta | Usuario | | | | |
| 3.6 | Revisa, analiza y clasifica el tipo de Queja | Oficial de Información | | | | |
| 3.7 | Remite Queja a Unidad Administrativa correspondiente | Oficial de Información | | | | |
| 3.8 | Recibe la Queja | Enlace Auditoría Interna | | | | |
| 3.9 | Realiza Examen especial de Auditoría | Enlace Auditoría Interna | | | | |
| 3.10 | Realiza Informe preliminar con dictamen sobre la queja recibida | Enlace Auditoría Interna | Informe preliminar con dictamen sobre queja recibida | | | |
| 3.11 | Envía Borrador con Informe preliminar de dictamen a Enlace de la OFCIA (Sigue en 3.22) | Enlace Auditoría Interna | | | | |
| 3.12 | Envía Informe (Sigue en 3.26) | Enlace Gerencia Legal /Área correspondiente | | | | |

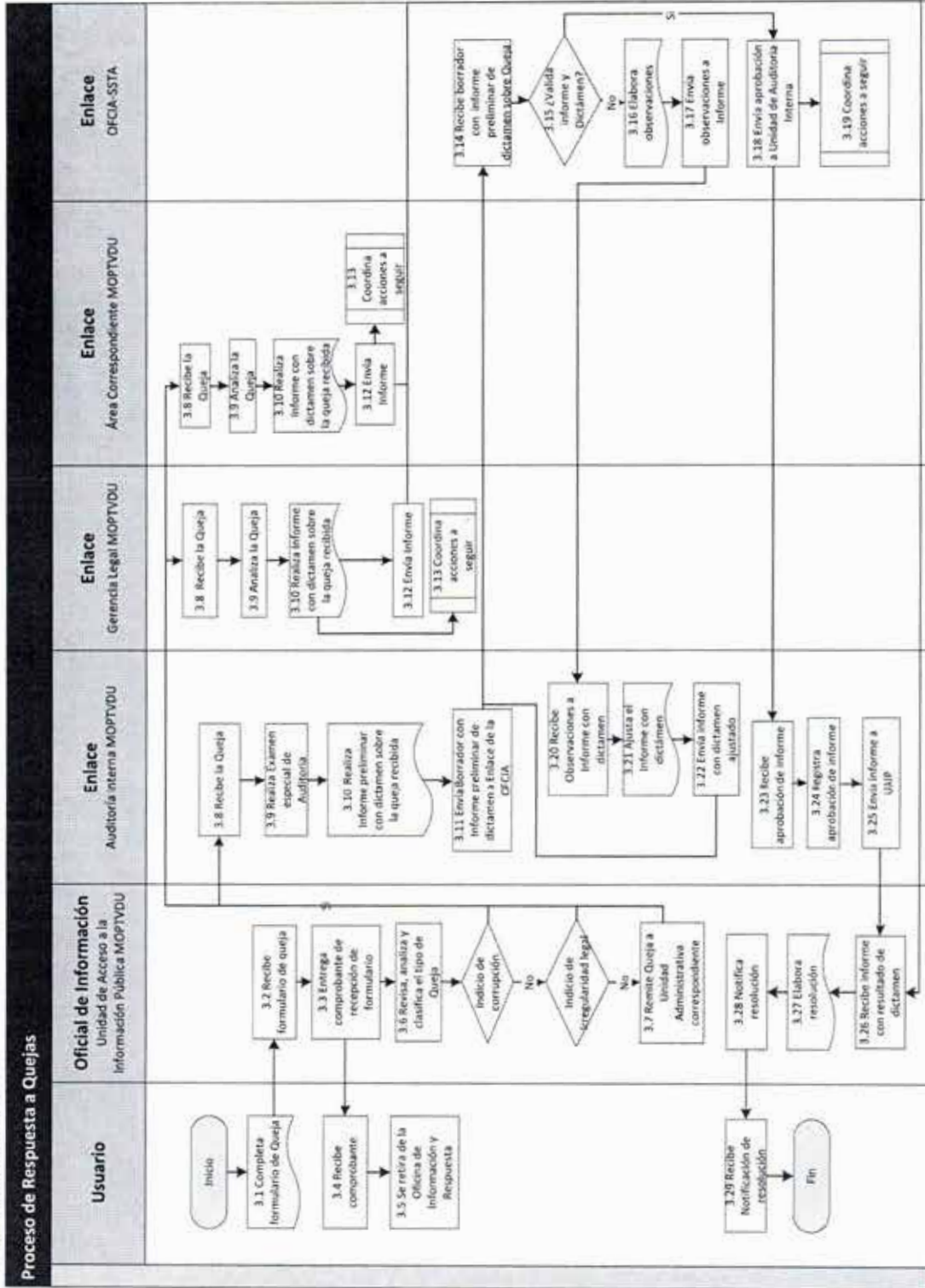


| CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE RESPUESTA A QUEJAS | | | | | | |
|--|--|---|-------------------------|-----------------|-------------|-----------------|
| PASO No. | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD | DOCUMENTOS | TIEMPO ESTIMADO | EXCEPCIONES | ACCIÓN SUGERIDA |
| 3.13 | Coordina acciones a seguir | Enlace Gerencia Legal /Área correspondiente | | | | |
| 3.14 | Recibe borrador con informe preliminar de dictamen sobre Queja | Enlace OFCIA | | | | |
| 3.15 | ¿Valida informe y Dictamen? (R/Si sigue en 3.18) (R/NO continua) | Enlace OFCIA | | | | |
| 3.16 | Elabora observaciones | Enlace OFCIA | Documento Observaciones | | | |
| 3.17 | Envía observaciones a Informe (Sigue en 3.20) | Enlace OFCIA | | | | |
| 3.18 | Envía aprobación a Unidad de Auditoría Interna | Enlace OFCIA | | | | |
| 3.19 | Coordina acciones a seguir | Enlace OFCIA | | | | |
| 3.20 | Recibe Observaciones a Informe con dictamen | Enlace Auditoría Interna | | | | |
| 3.21 | Ajusta el Informe con dictamen | Enlace Auditoría Interna | Informe con dictamen | | | |
| 3.22 | Envía informe con dictamen ajustado (Sigue en 3.14) | Enlace Auditoría Interna | | | | |
| 3.23 | Recibe aprobación de informe | Enlace Auditoría Interna | | | | |
| 3.24 | Registra aprobación de informe | Enlace Auditoría Interna | | | | |
| 3.25 | Envía informe a UAIP | Enlace Auditoría Interna | | | | |
| 3.26 | Recibe informe con resultado de dictamen | Oficial de Información | | | | |
| 3.27 | Elabora Respuesta | Oficial de Información | Documento de Resolución | | | |
| 3.28 | Notifica Respuesta | Oficial de Información | | | | |
| 3.29 | Recibe Notificación de resolución | Usuario | | | | |



IX. MAPA DEL PROCESO

Proceso de Respuesta a Quejas



X. **DEFINICIONES APLICADAS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO.**

- **Queja:** Manifestación expresada por los usuarios externos a la Institución, relacionado a una disconformidad o irregularidad, vinculada con el actuar institucional, pudiendo generar indicios de corrupción o irregularidades de naturaleza administrativa u operativa.
- **Dictamen:** Opinión o juicio que se forma o emite sobre las quejas interpuestas por usuarios externos a la institución sobre irregularidades o disconformidades observadas en el actuar institucional.
- **Actividades:** Conjunto de acciones necesarias para mantener, en forma permanente y continua, la operatividad de las funciones de la Institución.
- **Aprobación:** Procedimiento que certifica que los resultados obtenidos de un proceso o actividad fueron los esperados, y que además todo lo actuado fue autorizado y llevado a cabo con base a la ley.
- **Auditoría Interna:** Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.
- **Funcionario público:** Se refiere al Ministro y Viceministros, Directores, Gerentes y Jefes, o persona facultada legalmente para aprobar, autorizar o ejecutar las transacciones y operaciones en la Institución.
- **Procedimiento:** Acción que implementa una política.
- **Proceso:** Serie de acciones realizadas para operar la entidad.
- **Enlace:** Persona responsable delegada para dar seguimiento a la operatividad de las quejas interpuestas, en las Unidades Administrativas correspondientes del MOPTVDU.



XI. ANEXOS.
Anexo 1



Ministerio de Obras Públicas, Transporte,
Vivienda y Desarrollo Urbano
Formulario Denuncia/ Reclamo/ Queja

Número Presentación: _____
Tipo Proceso: Denuncia/Reclamo/Queja

Información de Persona

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

Datos para que se le notifique

Forma de Notificación: Correo Electrónico Fax Correo Certificado Presencial

Breve descripción de la denuncia / reclamo / queja

Denuncia/ Reclamo/ Queja

Lugar: _____ Fecha de Ocurrido: ____/____/____
Departamento: _____ Municipio: _____

Información Específica

Área / Cargo: _____
Empleado: _____
Adjunta Evidencia: Sí No

Nota: La institución dará gestión a la solicitud en este formulario y se le notificará posteriormente su resolución.

Unidad de Acceso a la Información Pública
Oficial de Información
Lic. Liz Aguirre
Dirección
Alameda Manuel Enrique Araujo, Km 5 1/2,
Carretera Santa Tecla, Plantel MOP,
San Salvador.
Correo Electrónico
oir@mop.gob.sv
Teléfono
25-28-32-18

Firma/Huella: _____ Lugar y Fecha de Presentación: _____
Oficina de Información y Respuesta
www.mop.gob.sv



| | |
|--|-------------------------|
| UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA | CODIGO: PA-UAIP-004 |
| | FECHA: 30-04-13 |
| | EDICION: PA-UAIP-004-E1 |

I. PROCEDIMIENTO PA-UAIP-004-E1, RESPUESTA A DENUNCIAS.

|  EL SALVADOR | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
|---|---|---------------------|---|
| NOMBRE: | Nilson Castellanos | | LIC. LIZ AGUIRRE |
| CARGO: | Apoyo Técnico a la Unidad de Acceso a la Información Pública | | Oficial de Información |
| FIRMA |  | |  |
| FECHA | 30 DE ABRIL DE 2013 | 30 DE ABRIL DE 2013 | 30 DE ABRIL DE 2013 |
| SELLO | | |  |

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

| | |
|-------------------------------|-------------------|
| Fecha de la próxima revisión: | Diciembre de 2013 |
|-------------------------------|-------------------|

II. REGISTRO DE VERSIONES.

| FECHA | VERSIÓN | RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA) | DESCRIPCION DE CAMBIOS |
|------------|---------|------------------------------|------------------------|
| 30/04/2013 | 1 | | |
| | | | |
| | | | |



III. **OBJETIVO.**

Describir los pasos necesarios a seguir en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) del Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano MOPTVDU, para responder a Denuncias interpuestas por usuarios externos a la institución, relacionados con el funcionamiento del ministerio.

IV. **ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.**

El procedimiento para interponer Denuncias en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) del MOPTVDU, inicia desde el momento en que cualquier persona o su representante, presenta ante el oficial de Información el formulario de Denuncias, disponible en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta), adjuntando elementos probatorios de la actuación ilícita o suceso irregular y finaliza con la recepción de la notificación de resolución por parte del Usuario, una vez resuelto el caso denunciado por las autoridades correspondientes.

V. **RESPONSABILIDADES.**

- Es responsabilidad del Oficial de Información dar ingreso, seguimiento y notificar al usuario interesado sobre el proceso de respuesta a la Denuncia interpuesta.
- Es responsabilidad del funcionario público con facultad para tomar decisiones dentro de las atribuciones de su cargo, responsable de la Unidad Administrativa a la cual le ha sido trasladado la Denuncia resolver sobre la situación interpuesta, debiendo realizar un informe y coordinar las acciones necesarias para corregir las irregularidades expresadas en la misma.

VI. **BASE LEGAL**

La normativa legal que fundamenta el proceso de respuesta a Denuncias, es:

- La Ley de Ética Gubernamental, Publicada en Diario Oficial No. 90, Tomo No 371 del 18 de mayo de 2006.
- Reglamento a La Ley de Ética Gubernamental, Publicada en Diario Oficial No 109, Tomo 379, del 12 de junio de 2008, y sus reformas en el Diario Oficial No. 173, Tomo 380, del 17 de septiembre de 2008.
- Reglamento Interno Institucional del Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano.
- Manual de conducta ética del Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano MOPTVDU.
- Política sobre transparencia y acceso a la Información Pública en el Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano.

VII. **POLÍTICAS**

1. Por cada Denuncia interpuesta en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta), de manera escrita o verbal, se debe llenar el correspondiente formulario, el cual da inicio al procedimiento de respuestas a denuncias, además el usuario deberá adjuntar pruebas sobre el hecho denunciado.



2. Cada usuario que interponga una denuncia en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta), debe recibir su respectivo comprobante de recepción de la denuncia.
3. En caso de indicio de corrupción, la Unidad de Auditoría Interna, realizará un examen especial de auditoría e informará a la Oficina para el Fortalecimiento del Control Interno y Auditoría OFCIA, sobre los resultados de ese.
4. Durante el proceso de respuesta a una denuncia interpuesta, la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta), debe mantener informado al usuario sobre el estado de respuesta de la misma.
5. Para la asignación de denuncias, se deberá considerar el principio de pertinencia, habiendo resolver y dar respuesta a la brevedad posible y tomando las medidas pertinentes, en función de la naturaleza de la misma, por parte de la unidad administrativa correspondiente.
6. Las unidades administrativas encargadas de dar respuesta a las denuncias interpuestas en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta), deben emitir un dictamen por escrito a más tardar 30 días hábiles posteriores a la recepción en la UAIP, esta última deberá notificar al usuario externo inmediatamente.



VIII. PROCEDIMIENTO.

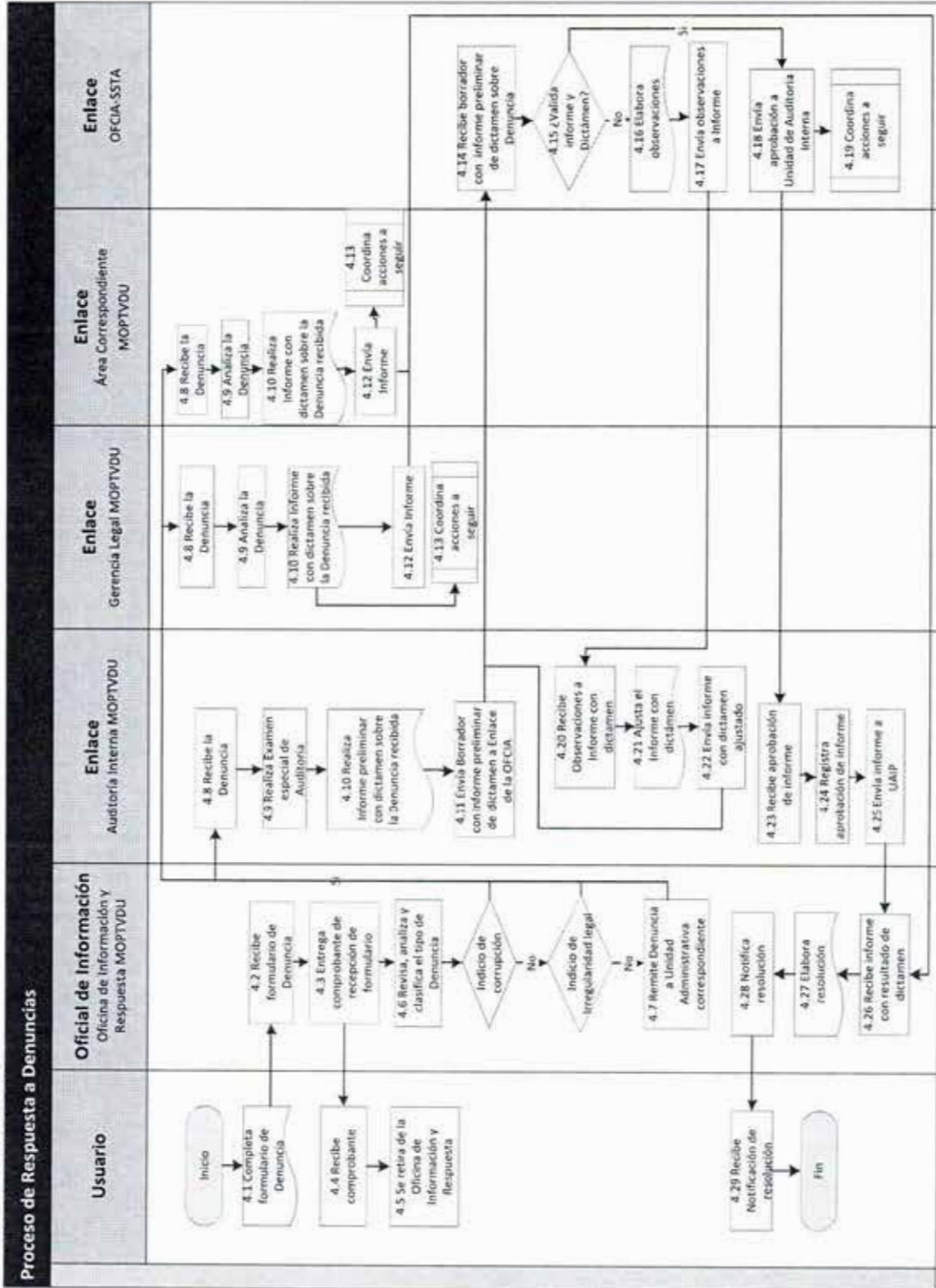
| CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE RESPUESTA A DENUNCIA | | | | | | |
|--|---|---|---|-----------------|-------------|-----------------|
| PASO No. | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD | DOCUMENTOS | TIEMPO ESTIMADO | EXCEPCIONES | ACCIÓN SUGERIDA |
| 4.1 | Completa formulario de Denuncia | Usuario | Formulario de Denuncia | | | |
| 4.2 | Recibe formulario de Denuncia | Oficial de Información | | | | |
| 4.3 | Entrega comprobante de recepción de formulario | Oficial de Información | Comprobante de Recepción de Denuncia | | | |
| 4.4 | Recibe comprobante | Usuario | | | | |
| 4.5 | Se retira de la Oficina de Información y Respuesta | Usuario | | | | |
| 4.6 | Revisa, analiza y clasifica el tipo de Denuncia | Oficial de Información | | | | |
| 4.7 | Remite Denuncia a Unidad Administrativa correspondiente | Oficial de Información | | | | |
| 4.8 | Recibe la Denuncia | Enlace Auditoría Interna | | | | |
| 4.9 | Realiza Examen especial de Auditoría | Enlace Auditoría Interna | | | | |
| 4.10 | Realiza Informe preliminar con dictamen sobre la queja recibida | Enlace Auditoría Interna | Informe preliminar con dictamen sobre Denuncia recibida | | | |
| 4.11 | Envía Borrador con Informe preliminar de dictamen a Enlace de la OFICIA (Sigue en 4.14) | Enlace Auditoría Interna | | | | |
| 4.12 | Envía Informe (Sigue en 4.26) | Enlace Gerencia Legal /Area correspondiente | | | | |



| CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE RESPUESTA A DENUNCIA | | | | | | |
|--|---|---|-------------------------|-----------------|-------------|-----------------|
| PASO No. | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD | DOCUMENTOS | TIEMPO ESTIMADO | EXCEPCIONES | ACCIÓN SUGERIDA |
| 4.13 | Coordina acciones a seguir | Enlace Gerencia Legal /Área correspondiente | | | | |
| 4.14 | Recibe borrador con Informe preliminar de dictamen sobre Denuncia | Enlace OFCIA | | | | |
| 4.15 | ¿Valida informe y Dictamen? (R/Si sigue en 4.18) (R/No Continúa) | Enlace OFCIA | | | | |
| 4.16 | Elabora observaciones | Enlace OFCIA | Documento Observaciones | | | |
| 4.17 | Envía observaciones a Informe (Sigue en 4.20) | Enlace OFCIA | | | | |
| 4.18 | Envía aprobación a Unidad de Auditoría Interna (Sigue en 4.23) | Enlace OFCIA | | | | |
| 4.19 | Coordina acciones a seguir | Enlace OFCIA | | | | |
| 4.20 | Recibe Observaciones a Informe con dictamen | Enlace Auditoría Interna | | | | |
| 4.21 | Ajusta el Informe con dictamen | Enlace Auditoría Interna | Informe con dictamen | | | |
| 4.22 | Envía informe con dictamen ajustado (Sigue en 4.14) | Enlace Auditoría Interna | | | | |
| 4.23 | Recibe aprobación de informe | Enlace Auditoría Interna | | | | |
| 4.24 | Registra aprobación de informe | Enlace Auditoría Interna | | | | |
| 4.25 | Envía informe a UAIP | Enlace Auditoría Interna | | | | |
| 4.26 | Recibe informe con resultado de dictamen | Oficial de Información | | | | |
| 4.27 | Elabora respuesta | Oficial de Información | Documento de Resolución | | | |
| 4.28 | Notifica respuesta | Oficial de Información | | | | |
| 4.29 | Recibe Notificación de resolución | Usuario | | | | |



IX. MAPA DEL PROCESO



X. **DEFINICIONES APLICADAS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO.**

- **Denuncia:** Noticiar sobre una actuación ilícita o de un suceso irregular vinculado con el proceder de la institución, notificando por parte del usuario externo a la Institución de manera escrita y vinculando los hechos con elementos probatorios del acto irregular identificado, pudiendo ser este de naturaleza administrativa u operativa.
- **Dictamen:** Opinión o juicio que se forma o emite sobre las quejas interpuestas por usuarios externos a la institución sobre irregularidades o disconformidades observadas en el actuar institucional.
- **Actividades:** Conjunto de acciones necesarias para mantener, en forma permanente y continua, la operatividad de las funciones de la Institución.
- **Aprobación:** Procedimiento que certifica que los resultados obtenidos de un proceso o actividad fueron los esperados, y que además todo lo actuado fue autorizado y llevado a cabo con base a la ley.
- **Auditoria Interna:** Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.
- **Funcionario público:** Se refiere al Ministro y Viceministros, Directores, Gerentes y Jefes, o persona facultada legalmente para aprobar, autorizar o ejecutar las transacciones y operaciones en la Institución.
- **Procedimiento:** Acción que implementa una política.
- **Proceso:** Serie de acciones realizadas para operar la entidad.
- **Enlace:** Persona responsable delegada para dar seguimiento a la operatividad de las quejas interpuestas, en las Unidades Administrativas correspondientes del MOPTVDU.



XI. ANEXOS.
Anexo 1



Ministerio de Obras Públicas, Transporte,
Vivienda y Desarrollo Urbano
Formulario Denuncia/ Reclamo/ Queja

Número Presentación: _____
Tipo Proceso: Denuncia/Reclamo/Queja

Información de Persona

Nombre: _____ Apellido: _____
Tipo de documento: _____ Número de doc.: _____
Edad: _____ Sexo: Masculino Femenino
Teléfono de contacto: _____
Departamento: _____ Nivel Educativo: _____
Municipio: _____ Nacionalidad: _____

Datos para que se le notifique

Forma de Notificación: Correo Electrónico Fax Correo Certificado Presencial

Breve descripción de la denuncia / reclamo / queja

Denuncia/ Reclamo/ Queja

Lugar: _____
Departamento: _____ Municipio: _____

Fecha de Ocurrido: ____ / ____ / ____

Información Específica

Área / Cargo: _____
Empleado: _____
Adjunta Evidencia: sí No

Nota: La institución dará gestión a la solicitud en este formulario y se le notificará posteriormente su resolución.

Unidad de Acceso a la Información Pública

Oficial de Información
Lic. Liz Aguirre
Dirección
Alameda Manuel Enrique Araujo, Km 5.14,
Carretera Santa Tecla, Plantel MOP,
San Salvador.
Correo Electrónico
oir@mop.gob.sv
Teléfono
25-28-32-18

Firma/Huella: _____ Lugar y Fecha de Presentación: _____
Oficina de Información y Respuesta
www.mop.gob.sv



| | |
|--|-------------------------|
| UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA | CODIGO: PA-UAIP-005 |
| | FECHA: 30-04-13 |
| | EDICION: PA-UAIP-005-E1 |

I. PROCEDIMIENTO PA-UAIP-005-E1, RESPUESTA A RECLAMOS.

|  EL SALVADOR | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
|---|---|---------------------|---|
| NOMBRE: | Nilson Castellanos | | LIC. LIZ AGUIRRE |
| CARGO: | Apoyo Técnico a la Unidad de Acceso a la Información Pública | | Oficial de Información |
| FIRMA |  | |  |
| FECHA | 30 DE ABRIL DE 2013 | 30 DE ABRIL DE 2013 | 30 DE ABRIL DE 2013 |
| SELLO | | |  |

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

| | |
|-------------------------------|-------------------|
| Fecha de la próxima revisión: | Diciembre de 2013 |
|-------------------------------|-------------------|

II. REGISTRO DE VERSIONES.

| FECHA | VERSIÓN | RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA) | DESCRIPCION DE CAMBIOS |
|------------|---------|------------------------------|------------------------|
| 30/04/2013 | 1 | | |
| | | | |
| | | | |



III. **OBJETIVO.**

Describir los pasos necesarios a seguir en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) del Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano MOPTVDU, para procesar **Reclamos** interpuestos por usuarios externos a la institución, relacionado con los servicios prestados.

IV. **ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.**

El procedimiento para interponer reclamos en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) del MOPTVDU, inicia desde el momento en que cualquier persona o su representante, presenta ante el oficial de Información el formulario de reclamo, disponible en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) y finaliza con la recepción de la notificación de respuesta por parte del Usuario, una vez visto el caso por las autoridades correspondientes.

V. **RESPONSABILIDADES.**

- Es responsabilidad del Oficial de Información dar ingreso, seguimiento y notificar al usuario interesado sobre el proceso de respuesta de reclamo interpuesto.
- Es responsabilidad del funcionario público con facultad para tomar decisiones dentro de las atribuciones de su cargo, responsable de la Unidad Administrativa a la cual le ha sido trasladado el reclamo resolver sobre la situación interpuesta, debiendo realizar un informe y coordinar las acciones necesarias para corregir las irregularidades expresadas en la misma.

VI. **BASE LEGAL**

La normativa legal que fundamenta el proceso de respuesta a reclamos, es:

- La Ley de Ética Gubernamental, Publicada en Diario Oficial No. 90, Tomo No 371 del 18 de mayo de 2006.
- Reglamento a La Ley de Ética Gubernamental, Publicada en Diario Oficial No 109, Tomo 379, del 12 de junio de 2008, y sus reformas en el Diario Oficial No. 173, Tomo 380, del 17 de septiembre de 2008.
- Reglamento Interno Institucional del Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano.
- Manual de conducta ética del Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano MOPTVDU.
- Política sobre transparencia y acceso a la Información Pública en el Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano.

VII. **POLÍTICAS**

1. Por cada reclamo interpuesto en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) de manera escrita o verbal, se debe llenar el correspondiente formulario, el cual da inicio al procedimiento de respuesta a reclamos.
2. Cada usuario que interponga un reclamo en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta), debe recibir su respectivo comprobante de recepción de respuesta a reclamo.



3. Durante el proceso de respuesta a reclamo interpuesto, la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta), debe mantener informado al usuario sobre el estado de respuesta a la misma.
4. Para la asignación de reclamos, se deberá considerar el principio de pertinencia, habiendo resolver y dar respuesta a la brevedad posible y tomando las medidas pertinentes, en función de la naturaleza de la misma por parte de la unidad administrativa correspondiente.
5. Las unidades administrativas encargadas de dar respuesta a reclamos interpuestos en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta), deben emitir un dictamen o respuesta por escrito a más tardar 30 días hábiles posteriores a la recepción en la UAIP, esta última deberá notificar al usuario externo inmediatamente.



VIII. PROCEDIMIENTO.

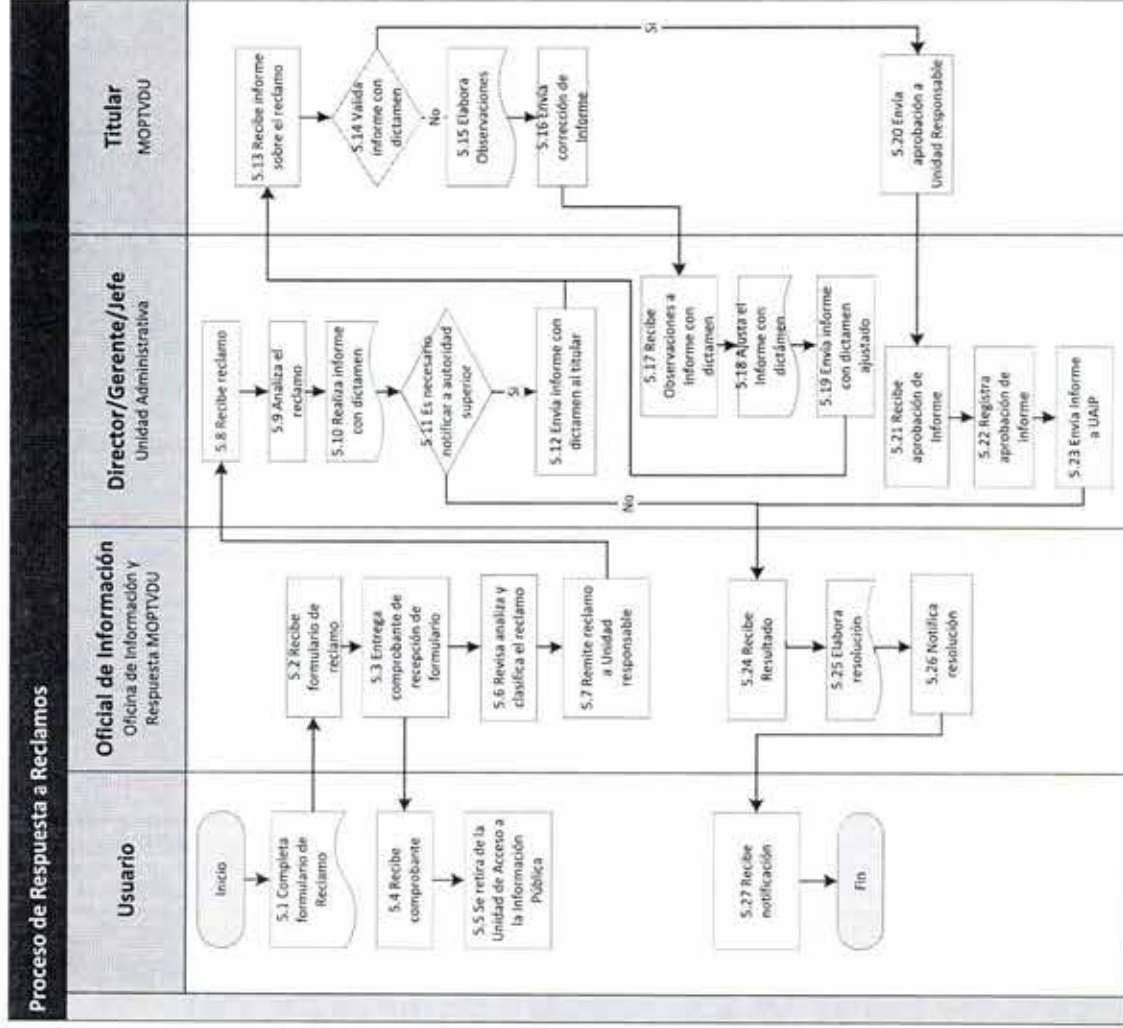
| CARACTERIZACIÓN DE PROCESO RESPUESTAS A RECLAMOS | | | | | | |
|--|--|---|-------------------------------------|-----------------|-------------|-----------------|
| PASO No. | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD. | RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD | DOCUMENTOS | TIEMPO ESTIMADO | EXCEPCIONES | ACCIÓN SUGERIDA |
| 5.1 | Completa formulario de Reclamo | Usuario | Formulario de Reclamo | | | |
| 5.2 | Recibe formulario de Reclamo | Oficial de Información | | | | |
| 5.3 | Entrega comprobante de recepción de formulario | Oficial de Información | Comprobante de Recepción de Reclamo | | | |
| 5.4 | Recibe comprobante | Usuario | | | | |
| 5.5 | Se retira de la Unidad de Acceso a la Información Pública | Usuario | | | | |
| 5.6 | Revisa, analiza y clasifica el tipo de Reclamo | Oficial de Información | | | | |
| 5.7 | Remite Reclamo a Unidad Administrativa correspondiente | Oficial de Información | | | | |
| 5.8 | Recibe el Reclamo | Director/Gerente/Jefe Unidad Administrativa | | | | |
| 5.9 | Analiza el reclamo | Director/Gerente/Jefe Unidad Administrativa | | | | |
| 5.10 | Realiza Informe con dictamen | Director/Gerente/Jefe Unidad Administrativa | Informe sobre reclamo | | | |
| 5.11 | Es necesario notificar a autoridad superior (R/No sigue en 5.24, R/ Si continua) | Director/Gerente/Jefe Unidad Administrativa | | | | |
| 5.12 | Envía informe con dictamen a titular | Director/Gerente/Jefe Unidad Administrativa | | | | |



| CARACTERIZACIÓN DE PROCESO RESPUESTAS A RECLAMOS | | | | | | |
|--|--|---|-------------------------|-----------------|-------------|-----------------|
| PASO No. | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD | DOCUMENTOS | TIEMPO ESTIMADO | EXCEPCIONES | ACCIÓN SUGERIDA |
| 5.13 | Recibe informe sobre reclamo | Titular Institución | | | | |
| 5.14 | Valida informe con dictamen (R/No continua, R/ Si sigue en 5.20) | Titular Institución | | | | |
| 5.15 | Elabora Observaciones | Titular Institución | Documento Observaciones | | | |
| 5.16 | Envía corrección de informe | Titular Institución | | | | |
| 5.17 | Recibe observaciones a informe con dictamen | Director/Gerente/Jefe Unidad Administrativa | | | | |
| 5.18 | Ajusta el informe con dictamen | Director/Gerente/Jefe Unidad Administrativa | | | | |
| 5.19 | Envía informe con dictamen ajustado (sigue en 5.13) | Director/Gerente/Jefe Unidad Administrativa | | | | |
| 5.20 | Envía aprobación a Unidad responsable | Titular Institución | | | | |
| 5.21 | Recibe aprobación de informe | Director/Gerente/Jefe Unidad Administrativa | | | | |
| 5.22 | Registra aprobación de informe | Director/Gerente/Jefe Unidad Administrativa | | | | |
| 5.23 | Envía informe a UAIP | Director/Gerente/Jefe Unidad Administrativa | | | | |
| 5.24 | Recibe resultado | Oficial de Información | | | | |
| 5.25 | Elabora resolución | Oficial de Información | Documento de Resolución | | | |
| 5.26 | Notifica resolución | Oficial de Información | | | | |
| 5.27 | Recibe notificación | Usuario | | | | |



IX. MAPA DEL PROCESO



X. **DEFINICIONES APLICADAS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO.**

- **Reclamo:** Acción interpuesta por usuario de los servicios prestados por la institución, en la cual se denota una afectación directa o indirecta atribuible a aspectos procedimentales establecidos o de mala atención en los servicios prestados.
- **Dictamen:** Opinión o juicio que se forma o emite sobre los reclamos interpuestos por usuarios externos a la institución relacionados con mal servicio prestado.
- **Actividades:** Conjunto de acciones necesarias para mantener, en forma permanente y continua, la operatividad de las funciones de la Institución.
- **Aprobación:** Procedimiento que certifica que los resultados obtenidos de un proceso o actividad fueron los esperados, y que además todo lo actuado fue autorizado y llevado a cabo con base a la ley.
- **Procedimiento:** Acción que implementa una política.
- **Proceso:** Serie de acciones realizadas para operar la entidad.
- **Enlace:** Persona responsable delegada para dar seguimiento a la operatividad de las quejas interpuestas, en las Unidades Administrativas correspondientes del MOPTVDU.



XI. ANEXOS.
Anexo 1



Ministerio de Obras Públicas, Transporte,
Vivienda y Desarrollo Urbano
Formulario Denuncia/ Reclamo/ Queja

Número Presentación
Tipo Proceso Denuncia/Reclamo/
Queja

Información de Persona

| | | | |
|----------------------|----------------------|-----------------|--|
| 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

Breve descripción de la denuncia /
reclamo /queja

Denuncia/ Reclamo/ Queja

Lugar

Departamento Municipio

Fecha de Ocurrido / /

Información Específica

Área / Cargo

Empleado:

Adjunta Evidencia Sí No

Nota: La institución dará gestión a la solicitud en este formulario y se le notificará posteriormente su resolución.

Unidad de Acceso a la
Información Pública

Oficial de Información
Lic. Liz Aguirre
Dirección
Alameda Manuel Enrique Araujo, Km 5.14,
Carretera Santa Tecla, Plantel MOP,
San Salvador.
Correo Electrónico
oir@mop.gob.sv
Teléfono
25-28-32-18

Firma/Huella

Lugar y Fecha de Presentación

Oficina de Información y Respuesta
www.mop.gob.sv



| | |
|--|-------------------------|
| UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA | CODIGO: PA-UAIP-006 |
| | FECHA: 30-04-13 |
| | EDICION: PA-UAIP-006-E1 |

I. PROCEDIMIENTO PA-UAIP-006-E1, RESPUESTA A SUGERENCIAS Y PROPUESTAS DE PROYECTOS.

|  EL SALVADOR | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
|---|---|---------------------|---|
| NOMBRE: | Nilson Castellanos | | LIC. LIZ AGUIRRE |
| CARGO: | Apoyo Técnico a la Unidad de Acceso a la Información Pública | | Oficial de Información |
| FIRMA |  | |  |
| FECHA | 30 DE ABRIL DE 2013 | 30 DE ABRIL DE 2013 | 30 DE ABRIL DE 2013 |
| SELLO | | |  |

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

| | |
|-------------------------------|-------------------|
| Fecha de la próxima revisión: | Diciembre de 2013 |
|-------------------------------|-------------------|

II. REGISTRO DE VERSIONES.

| FECHA | VERSIÓN | RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA) | DESCRIPCION DE CAMBIOS |
|------------|---------|------------------------------|------------------------|
| 30/04/2013 | 1 | | |
| | | | |
| | | | |



III. **OBJETIVO.**

Describir los pasos necesarios a seguir en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) del Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano MOPTVDU, para procesar **Sugerencias y Propuestas de Proyectos** interpuestas por usuarios externos a la institución, relacionado con los servicios prestados.

IV. **ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.**

El procedimiento para interponer reclamos en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) del MOPTVDU, inicia desde el momento en que cualquier persona o su representante, presenta ante el oficial de Información el formulario de Sugerencias y Propuestas de Proyectos, disponible en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) y finaliza con la recepción de la notificación de resolución por parte del Usuario.

V. **RESPONSABILIDADES.**

- Es responsabilidad del Oficial de Información dar ingreso, seguimiento y notificar al usuario interesado sobre el proceso de resolución de la sugerencia y propuesta de proyectos interpuestas en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta).
- Es responsabilidad del funcionario público con facultad para tomar decisiones dentro de las atribuciones de su cargo, responsable de la Unidad Administrativa a la cual le ha sido trasladado la sugerencia o propuesta de proyecto, resolver sobre la situación interpuesta, debiendo realizar un informe y coordinar las acciones necesarias para corregir las irregularidades expresadas en la misma.

VI. **BASE LEGAL**

La normativa legal que fundamenta el proceso de respuesta a sugerencia y propuestas de proyectos, es:

- Política sobre transparencia y acceso a la Información Pública en el Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano.
- Reglamento Interno Institucional del Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano.
- Manual de conducta ética del Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano MOPTVDU.

VII. **POLÍTICAS**

1. Por cada sugerencia o propuesta de proyecto interpuesta en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) de manera escrita o verbal, se debe llenar el correspondiente formulario, el cual da inicio al procedimiento de respuesta a sugerencias y propuestas de proyectos.
2. Cada usuario que interponga una sugerencia o propuesta de proyecto en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta), debe recibir su respectivo comprobante de recepción de respuesta a sugerencias o propuestas de proyectos.



3. Durante el proceso de respuesta de las sugerencias o propuestas de proyectos interpuesto, la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta), debe mantener informado al usuario sobre el estado de resolución de la misma.
4. Para la asignación de las sugerencias o propuestas de proyectos, se deberá considerar el principio de pertinencia, debiendo resolver y dar respuesta a la brevedad posible y tomando las medidas pertinentes, en función de la naturaleza de la misma por parte de la unidad administrativa correspondiente.
5. Las propuestas de proyectos de interés social, serán asignados a la Unidad de Gestión Social, siendo esta la responsable de dar seguimiento con la comunidad en lo correspondiente a diseño y ejecución de la propuesta de proyecto planteada.
6. Las unidades administrativas encargadas de dar respuesta a las sugerencias o propuestas de proyectos interpuestos en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta), deben emitir un dictamen por escrito a más tardar 30 días hábiles posteriores a su recepción, La UAIP deberá notificar al usuario externo inmediatamente.



VIII. PROCEDIMIENTO.

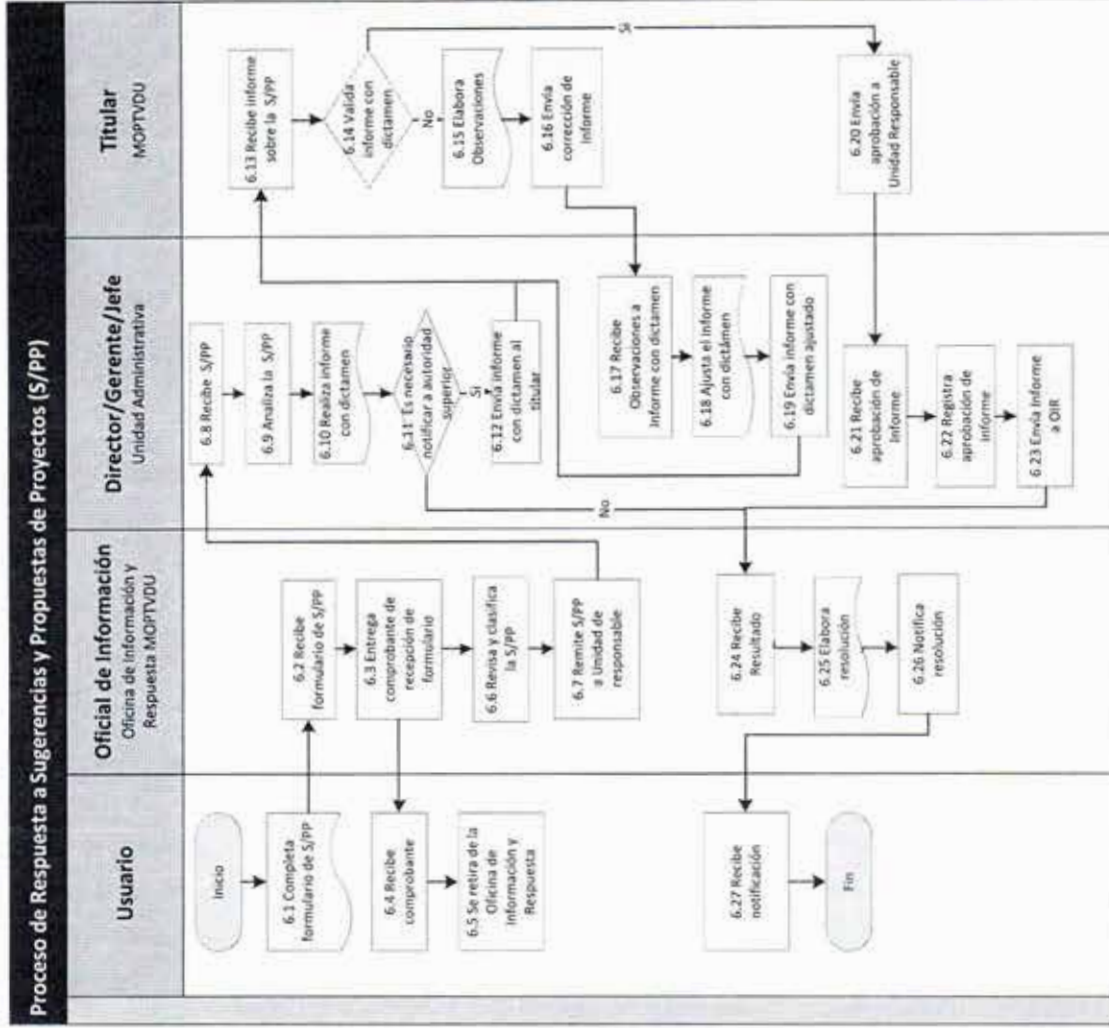
| CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE RESPUESTA A SUGERENCIA Y PROPUESAS DE PROYECTOS | | | | | | |
|---|---|---|----------------------------------|-----------------|-------------|-----------------|
| PASO No. | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD | DOCUMENTOS | TIEMPO ESTIMADO | EXCEPCIONES | ACCIÓN SUGERIDA |
| 6.1 | Completa formulario de S/PP | Usuario | Formulario de S/PP | | | |
| 6.2 | Recibe formulario de S/PP | Oficial de Información | | | | |
| 6.3 | Entrega comprobante de recepción de formulario | Oficial de Información | Comprobante de recepción de S/PP | | | |
| 6.4 | Recibe comprobante | Usuario | | | | |
| 6.5 | Se retira de la Oficina de Información y Respuesta | Usuario | | | | |
| 6.6 | Revisa y clasifica la S/PP | Oficial de Información | | | | |
| 6.7 | Remite S/PP a Unidad de responsable | Oficial de Información | Correo Electrónico notificando | | | |
| 6.8 | Recibe S/PP | Director/Gerente/Jefe Unidad Administrativa | | | | |
| 6.9 | Analiza la S/PP | Director/Gerente/Jefe Unidad Administrativa | | | | |
| 6.10 | Realiza informe con dictamen | Director/Gerente/Jefe Unidad Administrativa | Informe con dictamen | | | |
| 6.11 | Es necesario notificar a autoridad superior (R/No Sigue en 6.24, R/Si continua) | Director/Gerente/Jefe Unidad Administrativa | | | | |
| 6.12 | Envía informe con dictamen al titular | Director/Gerente/Jefe Unidad Administrativa | | | | |



| CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE RESPUESTA A SUGERENCIA Y PROPUESTAS DE PROYECTOS | | | | | | |
|--|---|---|--|-----------------|-------------|-----------------|
| PASO No. | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD | DOCUMENTOS | TIEMPO ESTIMADO | EXCEPCIONES | ACCIÓN SUGERIDA |
| 6.13 | Recibe informe sobre la S/PP | Titular | | | | |
| 6.14 | Valida informe con dictamen (R/Si sigue en 6.20, R/No Continua) | Titular | | | | |
| 6.15 | Elabora Observaciones | Titular | Documento observaciones | | | |
| 6.16 | Envía corrección de Informe | Titular | | | | |
| 6.17 | Recibe Observaciones a Informe con dictamen | Director/Gerente/Jefe Unidad Administrativa | | | | |
| 6.18 | Ajusta el Informe con dictamen | Director/Gerente/Jefe Unidad Administrativa | | | | |
| 6.19 | Envía informe con dictamen ajustado (Sigue en 6.13) | Director/Gerente/Jefe Unidad Administrativa | | | | |
| 6.20 | Envía aprobación a Unidad Responsable | Titular | Correo Electrónico con Aprobación | | | |
| 6.21 | Recibe aprobación de Informe | Director/Gerente/Jefe Unidad Administrativa | | | | |
| 6.22 | Registra aprobación de informe | Director/Gerente/Jefe Unidad Administrativa | | | | |
| 6.23 | Envía informe a OIR | Director/Gerente/Jefe Unidad Administrativa | | | | |
| 6.24 | Recibe resultado | Oficial de Información | | | | |
| 6.25 | Elabora resolución | Oficial de Información | Resolución de Sugerencia o Propuesta de Proyecto | | | |
| 6.26 | Notifica resolución | Oficial de Información | Correo Electrónico notificando resolución | | | |
| 6.27 | Recibe notificación | Usuario | | | | |



IX. MAPA DEL PROCESO



X. **DEFINICIONES APLICADAS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO.**

- **Sugerencia:** Insinuación, Inspiración, idea que se sugiere relacionado al actuar de la institución.
- **Propuesta de proyecto:** Manifestar con razones un proyecto para conocimiento de los funcionarios públicos con facultad para tomar decisiones dentro de las atribuciones de su cargo en la institución.
- **Dictamen:** Opinión o juicio que se forma o emite sobre los reclamos interpuestos por usuarios externos a la institución relacionados con mal servicio prestado.
- **Actividades:** Conjunto de acciones necesarias para mantener, en forma permanente y continua, la operatividad de las funciones de la Institución.
- **Aprobación:** Procedimiento que certifica que los resultados obtenidos de un proceso o actividad fueron los esperados, y que además todo lo actuado fue autorizado y llevado a cabo con base a la ley.
- **Procedimiento:** Acción que implementa una política.
- **Proceso:** Serie de acciones realizadas para operar la entidad.
- **Enlace:** Persona responsable delegada para dar seguimiento a la operatividad de las quejas interpuestas, en las Unidades Administrativas correspondientes del MOPTVDU.



XI. ANEXOS.
Anexo 1



Ministerio de Obras Públicas, Transporte,
Vivienda y Desarrollo Urbano
Formulario de Propuesta de Proyectos/ Sugerencia

Número
Presentación: _____

Tipo Proceso: Proyecto/ Sugerencia

Información de Persona

| | | | |
|----------------------|----------------------|-----------------|--|
| 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

Breve descripción del proyecto/sugerencia

Proyecto/Sugerencia

Información Específica

Departamento: Municipio:

Personas Beneficiarias:

Anexa Propuesta: sí no

Nota: La institución dará gestión a la solicitud en este formulario y se le notificará posteriormente al solicitante la resolución que se llevara a cabo.

Unidad de Acceso a la Información Pública

Oficial de Información
Lic. Liz Aguirre
Dirección
Alameda Manuel Enrique Araujo, Km 5.14,
Carretera Santa Tecla, Plantel MOP,
San Salvador.
Correo Electrónico
oir@mop.gob.sv
Teléfono:
25-28-32-18

Firma/Huella

Lugar y Fecha de Presentación

Oficina de Información y Respuesta
www.mop.gob.sv



| | |
|--|-------------------------|
| UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA | CODIGO: PA-UAIP-007 |
| | FECHA: 30-04-13 |
| | EDICION: PA-UAIP-007-E1 |

I. PROCEDIMIENTO PA-UAIP-007-E1, SOLICITUD DE DATOS PERSONALES.

| | | | |
|---|---|----------------------|---|
|  | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: |
| NOMBRE: | Nilson Castellanos | | LIC. LIZ AGUIRRE |
| CARGO: | Apoyo Técnico a la Unidad de Acceso a la Información Pública | | Oficial de Información |
| FIRMA |  | |  |
| FECHA | 30 DE ABRIL DE 2013 | 30 DE ABRIL DE 2013 | 30 DE ABRIL DE 2013 |
| SELLO | | |  |

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

| | |
|-------------------------------|-------------------|
| Fecha de la próxima revisión: | Diciembre de 2013 |
|-------------------------------|-------------------|

II. REGISTRO DE VERSIONES.

| FECHA | VERSIÓN | RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA) | DESCRIPCION DE CAMBIOS |
|------------|---------|------------------------------|------------------------|
| 30/04/2013 | 1 | | |
| | | | |
| | | | |



III. **OBJETIVO.**

Describir los pasos necesarios a seguir en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) del Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano MOPTVDU, para procesar **Solicitudes de Datos Personales** interpuestas por usuarios externos a la institución.

IV. **ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.**

El procedimiento para interponer reclamos en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) del MOPTVDU, inicia desde el momento en que cualquier persona o su representante, presenta ante el oficial de Información el formulario de **Solicitud de Datos Personales**, disponible en la Unidad de Acceso a la Información Pública y finaliza con la recepción de la notificación de resolución por parte del Usuario solicitante.

V. **RESPONSABILIDADES.**

- Es responsabilidad del Oficial de Información dar ingreso, seguimiento y notificar al usuario interesado sobre resolución de la Solicitud de Datos Personales realizada en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) del MOPTVDU.
- Es responsabilidad del Titular de la institución proteger los datos personales, de acuerdo a lo establecido en el Art. 32 de la LAIP.

VI. **BASE LEGAL**

La normativa legal que fundamenta el proceso de resolución de Datos Personales, es:

- La Ley de Acceso a la Información Pública, Publicada en Diario Oficial No 70, Tomo No. 391, del 8 de abril del 2011.
- El Reglamento a la Ley de Acceso a la Información Pública RLAIP, Publicado en Diario Oficial No 163, de fecha 02 de septiembre del 2011.

VII. **POLÍTICAS**

1. Por cada solicitud de datos personales interpuesta en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta) de manera escrita o verbal, se debe llenar el correspondiente formulario, el cual da inicio al procedimiento de resolución de Solicitud de Datos Personales.
2. Cada usuario que interponga una Solicitud de Datos Personales, en la Unidad de Acceso a la Información Pública (Oficina de Información y Respuesta), del MOPTVDU debe recibir su respectivo comprobante de recepción de Solicitud de Datos Personales.
3. Para la resolución de Solicitudes de Datos Personales se debe considerar lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública **Título III Datos Personales, Capítulo 1 y 2 (Del Art. 31 al Art. 39)** ; así como lo que corresponde a la información confidencial en el Título II (Capítulo 3) de la referida Ley.
4. En los casos en que la solicitud de datos personales, sean para solicitar información contenida en documentos o registros sobre su persona, soliciten un informe sobre la finalidad para la que se ha recabado tal información o sea un consulta directa de



documentos, registros o archivos que contengan sus datos que obren en el registro o sistema bajo su control, el tiempo máximo para dar respuesta a la solicitud será de 10 días hábiles.

5. En los casos cuando la soliciten rectificación, actualización confidencialidad o supresión de la información, el tiempo máximo para dar respuesta a la solicitud será de 30 días hábiles.
6. Todo lo relacionado al marco normativo del Proceso de Solicitud de Datos Personales y sus posibles cambios, se debe considerar en base a la Ley de Acceso a la Información Pública y su reglamento.
7. Cualquier modificación a los procedimientos definidos en el presente manual, debe ser fundamentado en base a reformas al marco normativo y base legal que lo rigen.



VIII. PROCEDIMIENTO.

| CARACTERIZACIÓN DE PROCESO SOLICITUD DE DATOS PERSONALES | | | | | | |
|--|--|-----------------------------|---|----------------------|-------------|-----------------|
| PASO No. | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD | DOCUMENTOS | TIEMPO ESTIMADO | EXCEPCIONES | ACCIÓN SUGERIDA |
| 7.1 | Completar la Solicitud de Datos Personales | Solicitante | Solicitud de Datos Personales | | | |
| 7.2 | Asesora sobre proceso de Solicitud de Datos Personales | Oficial de Información | | | | |
| 7.3 | Recibe la solicitud | Oficial de Información | | | | |
| 7.4 | Revisa la descripción de la solicitud | Oficial de Información | | | | |
| 7.5 | Elabora y Entrega comprobante de recepción de solicitud | Oficial de Información | Comprobante de recepción de solicitud de Datos Personales | | | |
| 7.6 | Recibe comprobante de Solicitud de Datos Personales | Solicitante | | | | |
| 7.7 | Se retira de la UAI/P | Solicitante | | | | |
| 7.8 | ¿Solicitante es titular de la Información o su representante? (R/Si continua, R/No sigue en 7.15) | Oficial de Información | | 10 ó 30 días hábiles | | |
| 7.9 | Solicitud es para: documentos o registros, conocer finalidad de la información personal o consulta directa (R/Si continua, R/No sigue en 7.12) | Oficial de Información | | | | |
| 7.10 | Remite solicitud a Unidad Administrativa correspondiente (Sigue en 7.22) | Oficial de Información | | | | |
| 7.11 | Elabora resolución y notifica al solicitante (Sigue en 7.23) | Oficial de Información | Resolución | | | |
| 7.12 | Solicitud es para: rectificación, actualización, confidencialidad o supresión de la información | Oficial de Información | | | | |

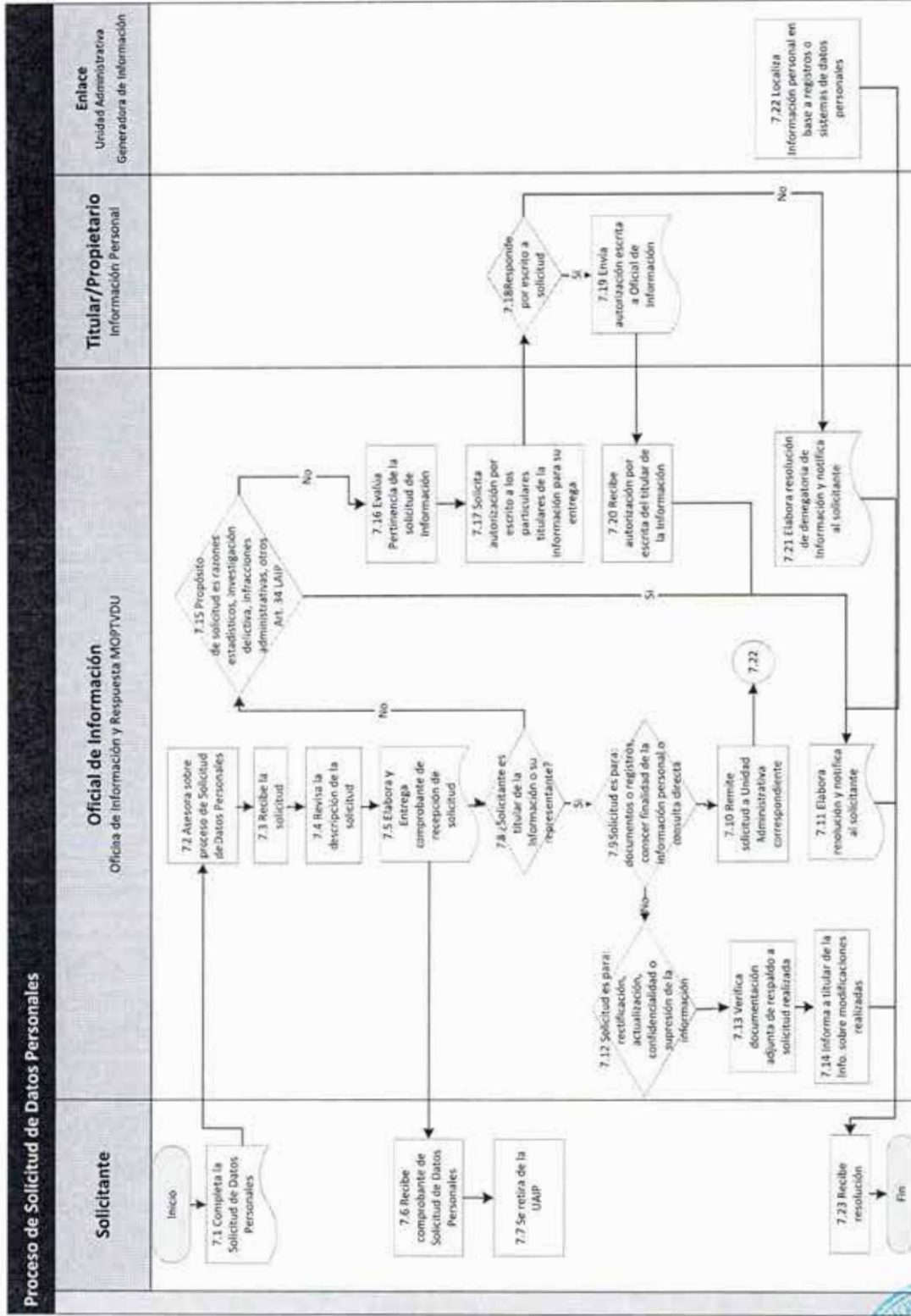


| CARACTERIZACIÓN DE PROCESO SOLICITUD DE DATOS PERSONALES | | | | | | |
|--|---|----------------------------------|----------------------|----------------------|-------------|-----------------|
| PASO No. | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD | DOCUMENTOS | TIEMPO ESTIMADO | EXCEPCIONES | ACCIÓN SUGERIDA |
| 7.13 | Verifica documentación adjunta de respaldo a solicitud realizada | Oficial de Información | | | | |
| 7.14 | Informa a titular de la Info. sobre modificaciones realizadas (Sigue en 7.23) | Oficial de Información | | | | |
| 7.15 | Propósito de solicitud es razones estadísticas, investigación delictiva, infracciones administrativas, otros Art. 34 LAIP (R/Si sigue en 7.11, R/No continua) | Oficial de Información | | | | |
| 7.16 | Evalúa Pertinencia de la solicitud de Información | Oficial de Información | | | | |
| 7.17 | Solicita autorización por escrito a los particulares titulares de la información para su entrega | Oficial de Información | | | | |
| 7.18 | Responde por escrito a solicitud (R/Si continua, R/No sigue en 7.23) | Propietario Información Personal | | 10 ó 30 días hábiles | | |
| 7.19 | Envía autorización escrita a Oficial de Información | Propietario Información Personal | Autorización escrita | | | |
| 7.20 | Recibe autorización por escrita del titular de la información (Sigue en 7.11) | Oficial de Información | | | | |
| 7.21 | Elabora resolución de denegatoria de Información y notifica al solicitante | Oficial de Información | Resolución | | | |
| 7.22 | Localiza Información personal en base a registros o sistemas de datos personales (Sigue en 7.11) | Enlace Unidad Administrativa | | | | |
| 7.23 | Recibe resolución | Solicitante | | | | |

Nota: Tiempo del procedimiento de acuerdo a política 4 y 5 del presente instrumento



IX. MAPA DEL PROCESO



X. **DEFINICIONES APLICADAS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO.**

- **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.
- **Actividades:** Conjunto de acciones necesarias para mantener, en forma permanente y continua, la operatividad de las funciones de la Institución.
- **Procedimiento:** Acción que implementa una política.
- **Proceso:** Serie de acciones realizadas para operar la entidad.



XI. ANEXOS.

Anexo 1



Ministerio de Obras Públicas, Transporte,
Vivienda y Desarrollo Urbano
Formulario de Solicitud de Datos Personales

Número
Presentación _____

Información del Solicitante

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

Datos para que se le notifique

- Forma de Notificación
- Correo Electrónico
 - Fax
 - Correo Certificado
 - Presencial

Breve Descripción de lo solicitado

Datos de la persona de la cual se solicita información

| | | | |
|--------------|----------------|---------------|----------------|
| Nombre | _____ | Apellido | _____ |
| Área / Cargo | _____ | Fecha Inicial | ____/____/____ |
| Fecha Final | ____/____/____ | | |

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.

Unidad de Acceso a la
Información Pública

Oficial de Información
Lic. Liz Aguirre
Dirección
Alameda Manuel Enrique Araujo, Km 5.14,
Carretera Santa Tecla, Plantel MOP,
San Salvador.
Correo Electrónico
oir@mop.gob.sv
Teléfono
25-28-32-18

Firma/Huella

Lugar y Fecha de Presentación

Oficina de Información y Respuesta
www.mop.gob.sv



Abreviaciones utilizadas.

MOPTVDU: Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano.

LAIP: Ley de Acceso a la Información Pública.

RLAIP: Reglamento a la Ley de Acceso a la Información Pública.

SSTA: Sub secretaría de Transparencia y Anticorrupción.

OIR: Oficina de Información y Respuesta.

UAIP: Unidad de Acceso a la Información Pública.

OFCIA: Oficina para el Fortalecimiento, Control Interno y Auditoría.

DUI: Documento Único de Identidad.

El presente documento entra en vigencia a partir del **30 de mayo del año 2013.**

F. 

Gerson Martínez
Ministro de Obras Públicas, Transporte,
Vivienda y Desarrollo Urbano