



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA

OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
SERVICIOS DE INFORMACION Y RESPUESTA**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LOS SERVICIOS DE LA
OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA**

DOCUMENTO


BORRADOR

	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA	
	OFICINA DE INFORMACION PUBLICA	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS SERVICIOS DE INFORMACION Y RESPUESTA	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE INFORMACION PÚBLICA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Ana Patricia Sánchez de Cruz Jefe de la Oficina de Información y Respuesta	Ana Patricia Sánchez de Cruz Jefe de la Oficina de Información y Respuesta
Miriam Aida Alvarado Técnico de la División de Desarrollo Institucional	Elsa Edith Bernal Silva, Jefe de División de Desarrollo Institucional.	Walter Ulises Menjivar Director General de la DGAF

Abril de 2016

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>UNÁMONOS PARA CRECER</p>	OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA	No. de Pagina 3 de 32

CONTENIDO


TEMA

PAG.

INTRODUCCIÓN

I. OBJETIVOS DEL MANUAL	5
II. BASE LEGAL	5
III. ALCANCE	5
IV. DEFINICIONES	6
V. IDENTIFICACION DE LOS PROCEDIMIENTOS	8
VI. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	10
VII. DIAGRAMA DE FLUJOS DE LOS PROCEDIMIENTOS	22


ANEXOS

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER</p>	OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA	No. de Pagina 3 de 32

INTRODUCCION

El Manual de Procedimientos de la Oficina de Información y Respuesta, es un instrumento que regula los procesos de atención ciudadana en materia de Acceso a la Información Pública estipulados en la Ley de Acceso a la Información Pública y su Reglamento; además pretende orientar al personal de la OIR, a las dependencias del MAG, y población en general que hace uso de los servicios de esta oficina a través de la consulta ciudadana, la recepción de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, así como sobre los pasos a seguir para gestionar el acceso a la información pública y de datos personales de esta cartera de estado, actualizar la información oficiosa y orientar sobre la clasificación de la información y la elaboración y actualización del Índice de Información Reservada.

El presente documento se convierte en una guía, la cual se ha logrado describir de una forma clara y sencilla, el paso a paso de los servicios identificados, al mismo tiempo se esta logrando generar la cultura de gestión por procesos con ello se pretende desarrollar la mejora continua en las actividades y brindar un mejor servicio con eficiencia y eficacia.

	OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA	No. de Pagina 3 de 32

II. OBJETIVOS

a) Objetivo General

Contar con un instrumento técnico que establezca los lineamientos y procedimientos básicos para el acceso de la información de la institución que permitan homogenizar y estandarizar las diferentes acciones y formularios que se utilizaran en el desarrollo de las actividades.

b) Objetivos Específicos


- Regular los procesos de acceso a la información pública, oficiosa, y de datos personales.
- Orientar al personal que interviene en los procesos de gestión de solicitudes de información y de datos personales sobre los pasos a seguir para cumplir con lo dispuesto en la LAIP y su Reglamento.
- Brindar al usuario información Oficiosa actualizada

II. BASE LEGAL

- Constitución de la Republica de El Salvador
- Ley de Acceso a la Información Publica
- Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Publica
- Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Especificas del MAG.
- Ley de Ética Gubernamental y su Reglamento
- Manual del Sistema Integral de Gestión de Quejas y Avisos de la Presidencia

III. ALCANCE


El presente manual se aplica a todas las unidades administrativas y/o dependencias centralizadas, y al personal que conforma el Ministerio de Agricultura y Ganadería.

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER</p>	OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA	No. de Pagina 3 de 32

IV . DEFINICIONES

Para los efectos de este manual se entenderá por:


- a. **Datos personales:** la información privada concerniente a una persona, identificada o identificable, relativa a su nacionalidad, domicilio, patrimonio, dirección electrónica, número telefónico u otra análoga.
- b. **Datos personales sensibles:** los que 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.
- c. **Información pública:** es aquella en poder de los entes obligados contenida en documentos, archivos, datos, bases de datos, comunicaciones y todo tipo de registros que documenten el ejercicio de sus facultades o actividades, que consten en cualquier medio, ya sea impreso, óptico o electrónico, independientemente de su fuente, fecha de elaboración, y que no sea confidencial. Dicha información podrá haber sido generada, obtenida, transformada o conservada por éstos a cualquier título.
- d. **Información oficiosa:** es aquella información pública que los entes obligados deberán difundir al público en virtud de esta ley sin necesidad de solicitud directa.
- e. **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.
- f. **Información confidencial:** es aquella información privada en poder del Estado cuyo acceso público se prohíbe por mandato constitucional o legal en razón de un interés personal jurídicamente protegido.
- g. **Servidor Público:** Persona natural que presta servicios ocasional o permanentemente, remunerados o ad honórem, que ejerzan su cargo por elección, nombramiento, contrato u otra modalidad dentro de la administración del Estado, de los municipios y de las entidades oficiales autónomas sin excepción. Asimismo, comprende a los funcionarios y empleados públicos y agentes de autoridad en todos sus niveles jerárquicos.
- h. **Transparencia:** es el deber de actuar apegado a la ley, de apertura y publicidad que tienen los servidores públicos en el desempeño de sus competencias y en el manejo de los recursos que la sociedad les confía, para hacer efectivo el derecho de toda persona a conocer y vigilar la gestión gubernamental.

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>UNÁMONOS PARA CRECER</p>	OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA	No. de Pagina 3 de 32

i. **Unidades administrativas:** aquellas que de acuerdo con la organización de cada uno de los entes obligados posean la información solicitada.

j. **Unidades de Acceso a la Información Pública:** la unidad administrativa de los

DOCUMENTO BORRADOR

	OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA	No. de Pagina. 3 de 32


V. IDENTIFICACION DE LOS PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
1. Atención de solicitud de Información de forma presencial o por correo electrónico
OBJETIVO
Proporcionar la información solicitada al usuario
BASE LEGAL
Ley de Acceso a la Información Pública y su Reglamento

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
2. Atención de Solicitud de Información vía web Gobierno Abierto
OBJETIVO
Proporcionar la información solicitada al usuario
BASE LEGAL
Ley de Acceso a la Información Pública – LAIP y su Reglamento

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
3. Atención a Consulta Ciudadana
OBJETIVO
Proporcionar la información solicitada al usuario
BASE LEGAL
Ley de Acceso a la Información Pública – LAIP y su Reglamento


NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
4. Recepción de sugerencias y/o proyectos
OBJETIVO
Orientar al usuario donde y como puede presentar sus sugerencias o proyectos
BASE LEGAL
Ley de Acceso a la Información Pública y su Reglamento

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER</p>	OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA	No. de Pagina 3 de 32

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
5. Gestión de quejas, avisos y denuncias
OBJETIVO
Apoyar en la gestión de quejas, avisos y denuncias recibiendo y derivando a quien corresponda la queja, aviso o denuncia
BASE LEGAL
<ul style="list-style-type: none"> • Ley de Ética Gubernamental y su Reglamento • Manual del Sistema Integral de Gestión de Quejas y Avisos de la Presidencia


NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
6. Actualización de la Información Oficiosa
OBJETIVO
Facilitar al público la información oficiosa que dicta el Art. 10 de la LAIP
BASE LEGAL
Ley de Acceso a la Información Pública y su Reglamento

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
7. Elaboración y actualización al Índice de Información Reservada
OBJETIVO
Disponer del Índice de Información Reservada que dicta el Art. 22 de la LAIP
BASE LEGAL
Ley de Acceso a la Información Pública y su Reglamento


 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER</p>	OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA	No. de Pagina 3 de 32

VI. DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

1. Atención de solicitud de Información de forma presencial o por correo electrónico			
PASOS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
1	Usuario	Presentar solicitud de información de manera presencial o por correo electrónico de acuerdo a lo que se establece la Ley AIP	Es indispensable presentar un documento de identificación como DUI, pasaporte o carnet de estudiante, si es por correo electrónico es válido una copia (Art. 66 de la LAIP)
2	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Recibir la solicitud, la ingresa al Sistema de Gestión de Solicitudes de Información (SGS).	No se dará trámite a la solicitud de información si esta cumple con los requisitos del Art. 74 de la LAIP.
3	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Revisar y Analizar el contenido de la solicitud, Si tiene observaciones la regresa al usuario	Si la solicitud es inadmisibles no se da trámite y finaliza el proceso (Art. 74 de la LAIP). Prevenir al usuario durante los 3 días hábiles, para que subsane la solicitud de ser necesario aclarar detalles
4	Usuario	Recibir y entregar solicitud con las observaciones superadas	Tiene 5 días hábiles para hacerlo de lo contrario deberá presentar nueva solicitud, esto se hace mediante Resolución de Subsanción de solicitud de información la que envía por correo electrónico o si es presencial le advierte en el momento (Art. 66 de la LAIP), este paso se registra en el SGS.
5	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Recibir solicitud con las observaciones superadas y elabora resolución de subsanción de solicitud de información.	La Resolución de Subsanción solamente puede ser firmada por el Oficial de Información
6	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Analizar y elaborar Resolución ya sea por; información Oficiosa Reservada o Confidencial, si pertenece al MAG o si es inexistente	Para todos estos escenarios elabora resolución de acuerdo al Art. 72 de la LAIP


 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER</p>	OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA	No. de Pagina 3 de 32

1. Atención de solicitud de Información de forma presencial o por correo electrónico			
PASOS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
7	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Entregar al usuario resolución de subsanación de observaciones.	
8	Usuario	Recibir resolución de subsanación de observaciones.	
9	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR) Oficial de Información	Elaborar y firmar constancia de recepción de solicitud de información y la entrega al usuario.	La constancia debe cumplir con lo establecido en el Art. 66 y 71 de la LAIP,
10	Usuario	Recibir Constancia de recepción de solicitud	
11	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Solicitar la información por medio escrito o a través del SGS, a las unidades administrativas responsable de producir la información.	Dependiendo del tiempo de generación de la información solicitada se da un plazo de 6 a 15 días a la unidad administrativa para responder a la OIR.
12	Director Generales o Enlaces	Recibir y revisar la solicitud si es de su competencia.	
13	Director General o Enlaces	Devolver la información solicitada al Oficial de Información en caso que tenga observaciones	
14	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Recibir y subsanar las observaciones de la solicitud, y entregar al Director de oficina o General/Enlaces	
15	Director General o Enlaces	Recibir la solicitud de la información con las observaciones superadas	
16	Director General o Enlaces	Preparar y remitir la información solicitada a la OIR.	Solicitar ampliación de plazo en aquellos casos que la información sea muy compleja. Art. 71 expresa que se puede ampliar a 5 días el plazo de entrega.


 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER</p>	OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA	No. de Pagina 3 de 32

1. Atención de solicitud de Información de forma presencial o por correo electrónico


PASOS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
17	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Recibir y analizar información requerida por el usuario.	Elaborar requerimiento de ampliación de plazo y lo remite al solicitante si hay observaciones, (porque no es legible, no es lo solicitado, o se reserva información pública) se devuelve a la unidad administrativa para que supere las observaciones
18	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Elaborar y firmar resolución motivada, donde se le autoriza o se deniega la entrega de la información.	El Art. 72 de la LAIP dice que el Oficial de Información debe emitir <i>Resolución Motivada</i> de la respuesta enviada por las unidades administrativas. El Art. 30 determina que pueden entregarse versiones públicas de información reservada o confidencial
19	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Notificar al usuario mediante resolución motivada donde se le hace entrega de la información o se le deniega lo solicitado por ser confidencial, reservada, inexistente, no competente o entrega versión pública de lo solicitado	
20	Usuario	Recibir notificación por medio de Resolución motivada	
21	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Registrar la solicitud en el SGS y en el estadístico de la OIR, cerrando oficialmente el proceso.	
FINAL DEL PROCEDIMIENTO			

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER</p>	OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA	No. de Pagina 3 de 32


2. Atención de Solicitud de Información vía web Gobierno Abierto			
PASOS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
1	Usuario	Ingresar y digita sus datos personales al Panel de Control del sitio Web Gobierno Abierto, a la sección " Solicite información pública ", y describe lo solicitado	Es indispensable adjuntar un documento de identificación como DUI, pasaporte o carnet de estudiante, si es por correo electrónico es válido una copia. Art. 69 de la LAIP
2	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Recibir y analizar la solicitud si cumple con los requisitos establecidos por la Ley,	
3	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Devolver la solicitud de no cumplir los requisitos al usuario para que supere las observaciones	debe prevenirla durante los 3 días hábiles, orientado al usuario para que subsane la solicitud
4	Usuario	Recibir y entregar observaciones superadas de la solicitud de información	Tiene 5 días hábiles para hacerlo de lo contrario deberá presentar nueva solicitud.
5	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Recibir y elaborar resolución de Subsanación de solicitud de información la que envía por correo electrónico	
6	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Ingresar al Sistema de Gestión de Solicitudes de Información la solicitud con las observaciones superadas	
7	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Analizar y elaborar resolución de la información solicitada	Para cualquiera de las siguientes razones: información Oficiosa, Reservada, Confidencial, o información que no se produce en el MAG e información Inexistente.
8	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Firmar y entregar resolución al usuario	
9	Encargado de	Elaborar y firmar la constancia	La constancia debe cumplir

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER</p>	OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA	No. de Pagina 3 de 32


2. Atención de Solicitud de Información vía web Gobierno Abierto			
PASOS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
	atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	de recepción de solicitud de información y entrega al solicitante	con lo establecido en el Art. 66 de la LAIP.
10	Usuario	Recibir constancia de recepción de solicitud de información	
11	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Solicitar a través del SGS y por medio escrito la información a la dependencias administrativas responsable de producir la información	
12	Director General o Enlaces	Recibir y analizar la solicitud si hay consultas, observaciones o no es de su competencia se devuelve a la OIR	
13	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Recibir las observaciones ,las subsana y devuelve al Director de Oficina o Generales / Enlaces	
14	Director General o Enlaces	Recibir solicitud de información con las observaciones superadas.	
15	Director General o Enlaces	Preparar y remitir la información a la OIR	
16	Director General o Enlaces	Solicitar ampliación de plazo por complejidad de la información	
17	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Recibir y preparar requerimiento de ampliación de plazo y remitir al usuario.	
18	Usuario	Recibir la petición de ampliación de plazo, debido a la complejidad de la información que esta requiriendo	
19	Director General o Enlaces	Enviar la información requerida por el usuario a la OIR	
20	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o	Revisa y analizar la información recibida por las dependencias,	De existir observaciones, se devuelve a Directores de Oficina o Generales / Enlaces para que supere

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER</p>	OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA	No. de Pagina 3 de 32


2. Atención de Solicitud de Información vía web Gobierno Abierto			
PASOS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
	Secretaria de la OIR)		las observaciones.
21	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Elaborar y notificar al usuario mediante Resolución Motivada ya se aprobada o denegada la solicitud	El Art. 72 de la LAIP el Oficial de Información debe emitir Resolución Motivada de la respuesta enviada por las unidades administrativas.
22	Usuario	Recibir Resolución Motivada donde le proporcionan la información que ha sido solicitada	
23	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Registrar el proceso en el SGS y en el estadístico de la OIR, cerrando oficialmente el proceso	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER</p>	OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA	No. de Pagina 3 de 32


3. Atención a Consulta Ciudadana			
PASOS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
1	Usuario	Realizar la consulta por correo electrónico, de manera presencial o telefónicamente	No es indispensable presentar un documento de identificación, exceptuando aquellos casos en los que la consulta se convierta en una solicitud de información (Art. 60 de la LAIP)
2	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Recibir la consulta y busca la información en la web	
3	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Entregar la información solicitada por el usuario	
4	Usuario	Recibir la información solicitada	
5	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Solicitar información a la dependencia, oficinas, etc. la información, en casos que no posea la información	
6	Director General o Enlaces	Recibir y preparar la información para hacer entrega de lo solicitado	
7	Director General o Enlaces	Proporcionar la información a la OIR	
8	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Recibir y entregar al usuario la información solicitada	La información solicitada ya sea por correo electrónico, de manera presencial o telefónica.
9	Usuario	Recibir información según lo solicitado, ya sea por correo electrónico, manera presencial o telefónicamente	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER</p>	OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA	No. de Pagina 3 de 32


4. . Recepción de sugerencias y/o proyectos			
PASOS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
1	Usuario	Presentar sugerencia y/o proyecto a través de correo electrónico, de manera presencial o vía teléfono	No es indispensable presentar un documento de identificación, exceptuando aquellos casos en los que la consulta se convierta en una solicitud de información (Art. 66 de la LAIP)
2	Encargado de atención al ciudadano (Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR)	Recibir y remitir la sugerencia y/o proyecto a través de correo electrónico, de manera presencial o telefónica	
3	Director General o Enlaces	Recibir la sugerencia y/o proyecto y queda a discreción de las unidades administrativas adoptarlas	
4	Director General o Enlaces	Analiza la sugerencia y queda a discreción de los Directores de Oficina, Jefaturas, coordinadores adoptar el proyecto o la sugerencia	
5	Director General o Enlaces	Remitir respuesta de sugerencia si ha sido adoptada o no	
6	Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR	Recibir respuesta de sugerencia si ha sido adoptada o no	
7	Oficial de Información/Técnico o Secretaria de la OIR	Comunicar al usuario que ha enviado su sugerencia y/o proyecto a quien corresponde	
8	Usuario	Recibir respuesta que su sugerencia ha sido enviada a quien corresponde.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER</p>	OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA	No. de Pagina 3 de 32


5. Gestión de quejas, avisos y denuncias			
PASOS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
1	Usuario	Presentar quejas aviso o denuncia través de correo electrónico, de manera presencial o vía telefónica.	
2	Técnico o Secretaria de la OIR	Recibir la queja, aviso o denuncia, ya sea por correo electrónico, presencial o vía telefónica	
3	Técnico o Secretaria de la OIR)	Entregar constancia de recepción de la queja o denuncia, ya sea por correo electrónico, presencial o vía telefónica	
4	Usuario	Recibir copia de la constancia de recepción	
5	Técnico o Secretaria de la OIR	Registrar en el sistema de quejas, avisos y denuncias y la traslada al Oficial de Información para su trámite	
6	Oficial de Información	Recibir y analizar la queja, aviso o denuncia:	Art. 32 de la LEY
7	Oficial de Información de la OIR	Clasificar y remitir la queja, aviso o denuncia hecha por el empleado a la Comisión de Ética Gubernamental del MAG	
8	Comisión de Ética Gubernamental	Recibir la denuncia y procede de acuerdo a lo dispuesto en la ley de Servicio Civil y su Reglamento	
9	Comisión de Ética Gubernamental	Remitir resolución de las acciones tomadas	
10	Oficial de Información de la OIR	Recibir resolución de las acciones tomadas	
11	Oficial de Información de la OIR	Remitir la queja aviso o denuncia realizada por el usuario a la jefatura donde labora el empleado.	
12	Director General o Enlaces	Recibir la denuncia y la procesa de acuerdo a lo dispuesto por la ley	
13	Director General	Informar a la OIR de las acciones o	

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER</p>	OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA	No. de Pagina 3 de 32

5. Gestión de quejas, avisos y denuncias			
PASOS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
	o Enlaces	medidas a tomarse	
14	Oficial de Información de la OIR	Recibir el informe de las acciones tomadas por los Directores de Oficina o Generales / Enlaces	
15	Oficial de Información de la OIR	Informar al usuario de las acciones o medidas tomadas por los Directores de Oficina o Generales / Enlaces	
16	Usuario	Recibir respuesta de las acciones o medidas que fueron tomadas a razón de la sugerencias hechas por el usuario	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

	OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA	No. de Pagina 3 de 32

6. Actualización de la Información Oficiosa			
PASOS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
1	Oficial de Información	Solicitar información de carácter oficiosa	Art. 10 de la Ley AIP
2	Director General o Enlaces	Recibir solicitud relacionada a la información oficiosa	
3	Director General o Enlaces	Recopilar y clasificar la información oficiosa.	
4	Director General o Enlaces	Remitir información oficiosa clasificada a la OIR	
5	Oficial de Información	Recibir y revisar la información oficiosa si esta correcta y completa.	
6	Oficial de Información	Devolver para que las observaciones sean superadas.	
7	Director General o Enlaces	Recibir y superar observaciones hechas por la OIR	
8	Director General o Enlaces	Entregar las observaciones superadas	
9	Oficial de Información	Recibir y actualiza la información en el Sistema (Portal de Transparencia del MAG) y se archiva físicamente	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

 <p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER</p>	OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA	No. de Pagina 3 de 32

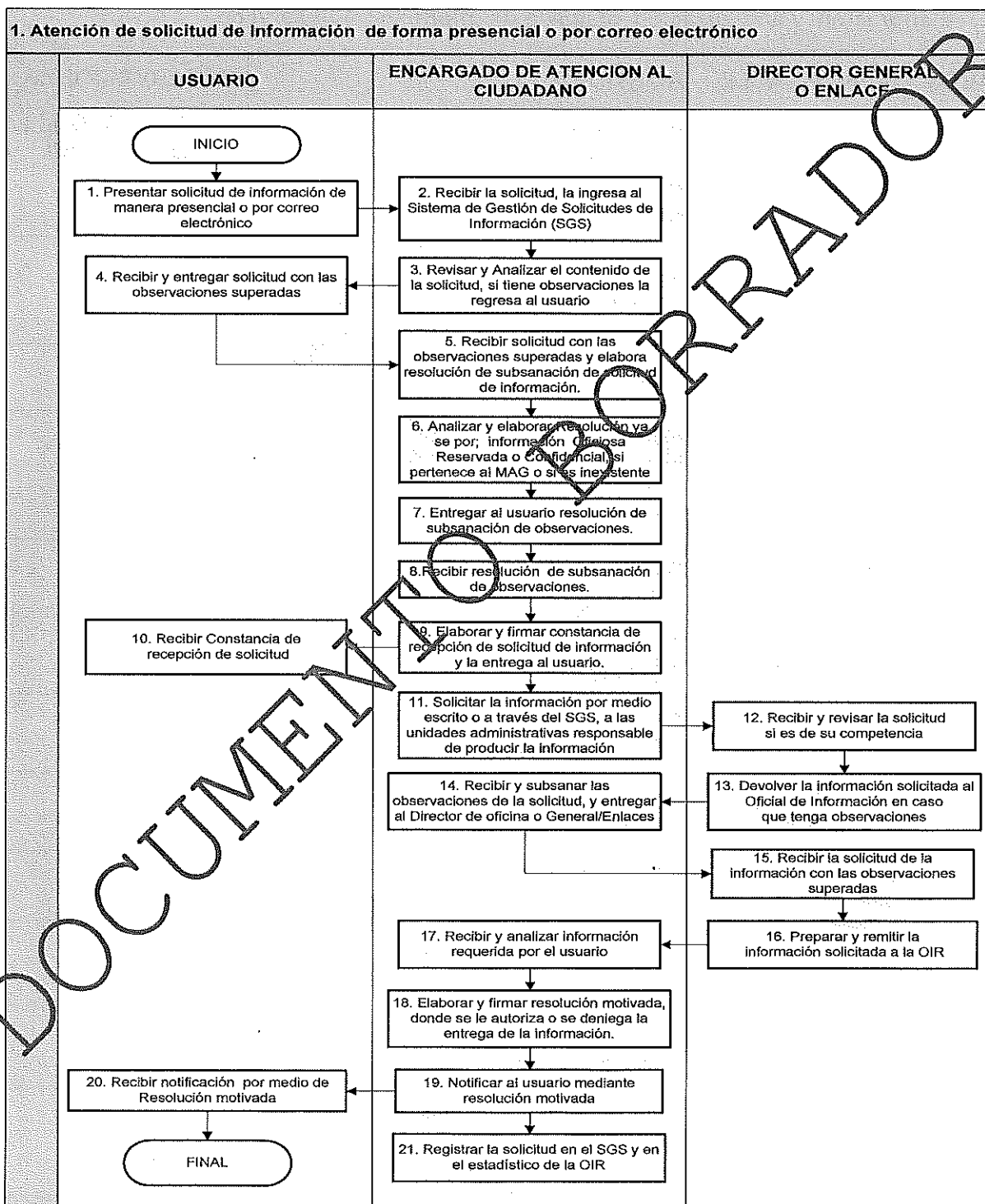
7. Elaboración y actualización al Índice de Información Reservada

PASOS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
1	Oficial de Información	Remitir la solicitud a los Directores Generales o Enlaces que remitan el formulario lleno de la información clasificada como reserva.	Art. 19 y 21 de la LAIP y capítulo VI del Reglamento
2	Oficial de Información	Asesorar a Director General o Enlaces sobre la clasificación de la información.	
3	Director General o Enlaces	Recibir solicitud del formulario lleno de la información clasificada como reserva	
4	Director General o Enlaces	Recopilar y enviar formulario lleno de la información clasificada como reserva para que se elabore o actualice el índice de información reservada	
5	Técnico o Secretaria OIR	Recibir el formulario de información reservada (declaratoria de reserva)	
6	Técnico o Secretaria OIR	Actualizar y remitir el índice de información reservada	
7	Oficial de Información	Recibir y revisar el índice de información reservada	
8	Oficial de Información	Proporcionar el visto bueno al índice de información reservada.	
9	Oficial de Información	Remitir al instituto de Acceso a la información Publica	
10	Instituto de Acceso a la información	Recibir y aprobar el índice de información reservada y remite a la OIR	
11	Oficial de Información	Recibir aprobado el índice de información reservada	
12	Oficial de Información	Publicar en la página web junto con la nota de aprobación del Instituto de Acceso a la Información Publica.	

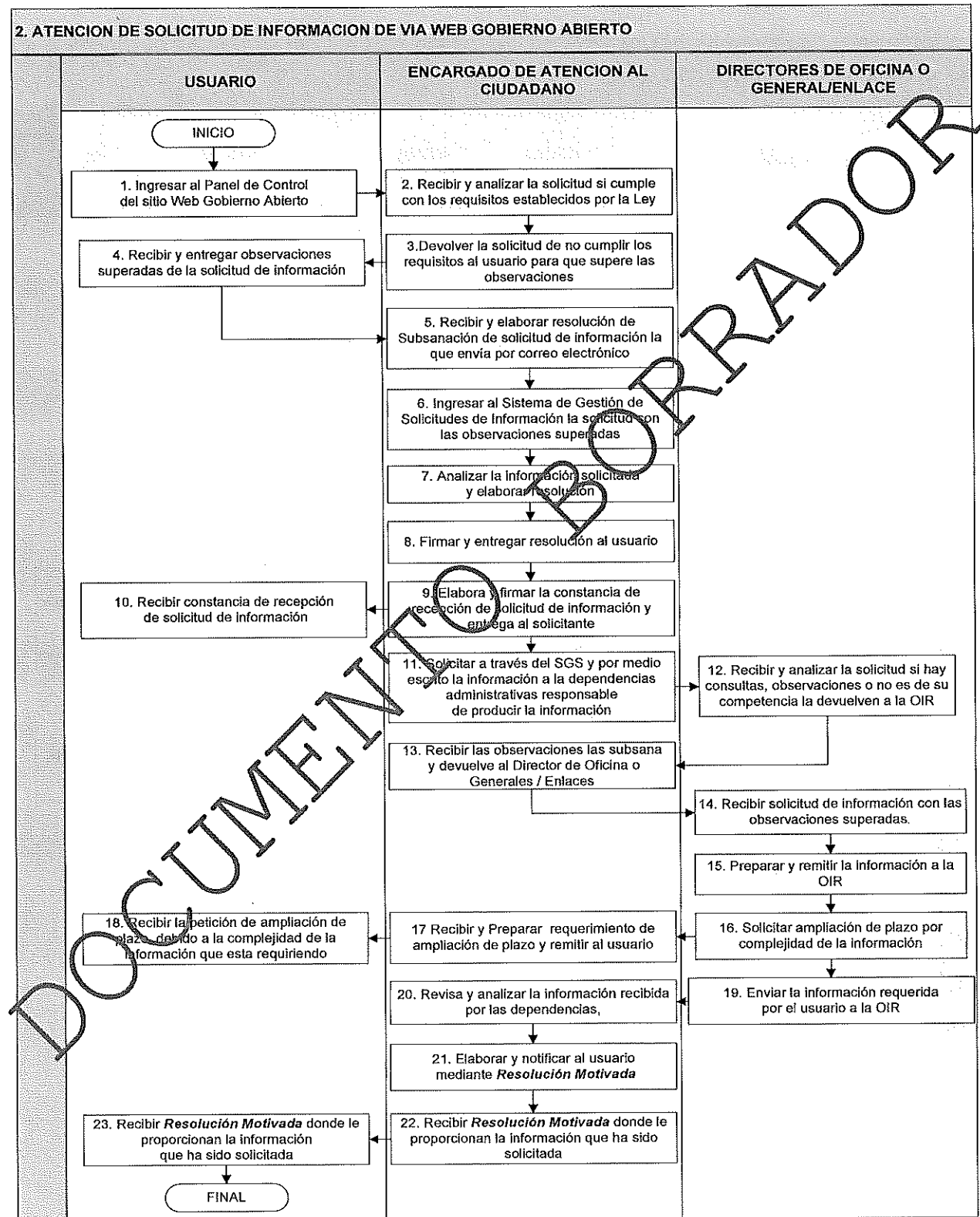
FIN DE PROCEDIMIENTO

<p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p> <p>SUBSECTOR DE</p> <p>EL SALVADOR</p> <p>UNÁMONOS PARA CRECER</p>	<p>OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA</p>	<p>Código:</p>
	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA</p>	<p>No. de Pagina 3 de 32</p>

VII. DIAGRAMA DE FLUJOS DE LOS PROCEDIMIENTOS

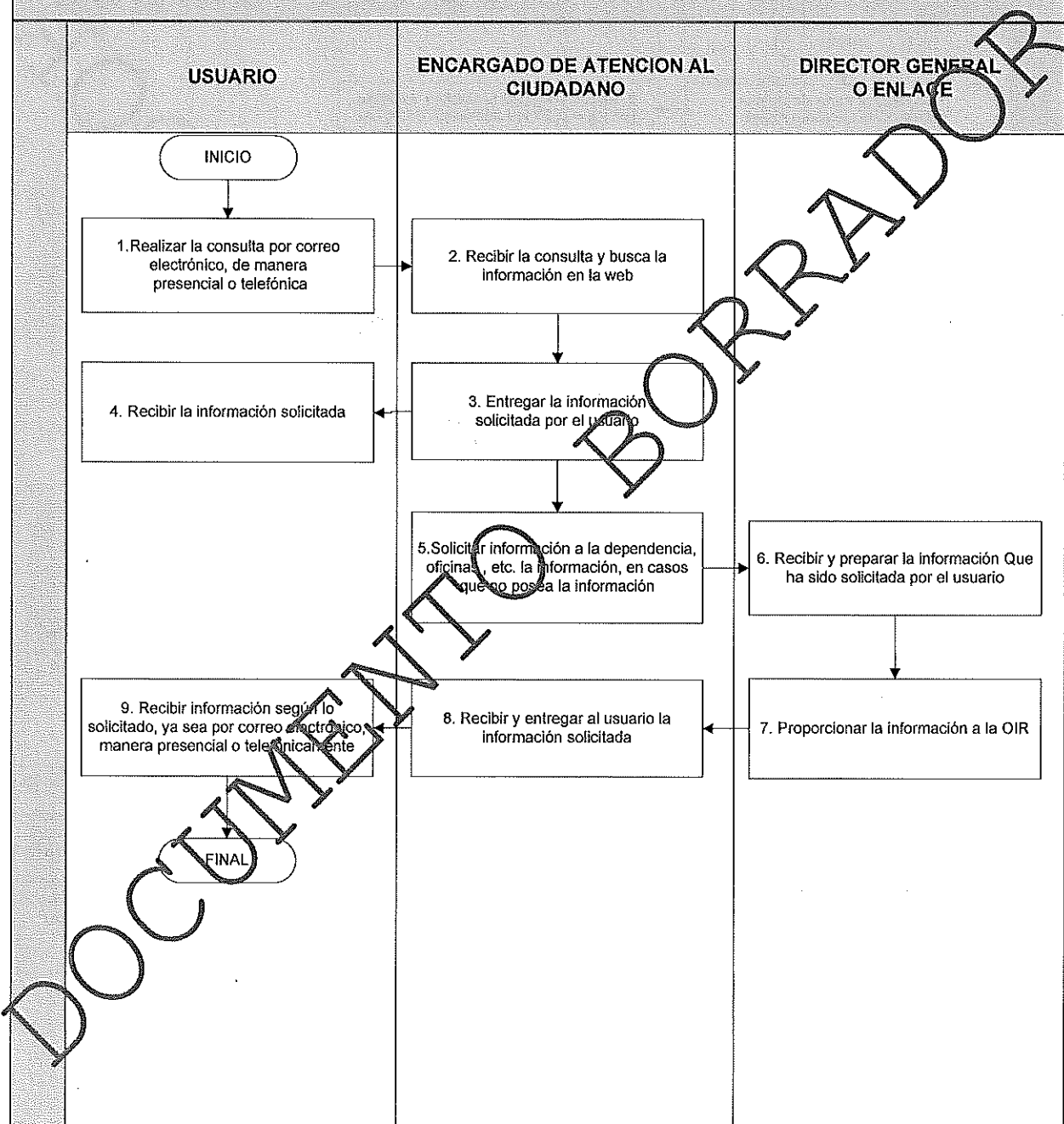


<p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>UNÁMONOS PARA CRECER</p>	<p>OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA</p>	<p>Código:</p>
	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA</p>	<p>No. de Pagina 3 de 32</p>



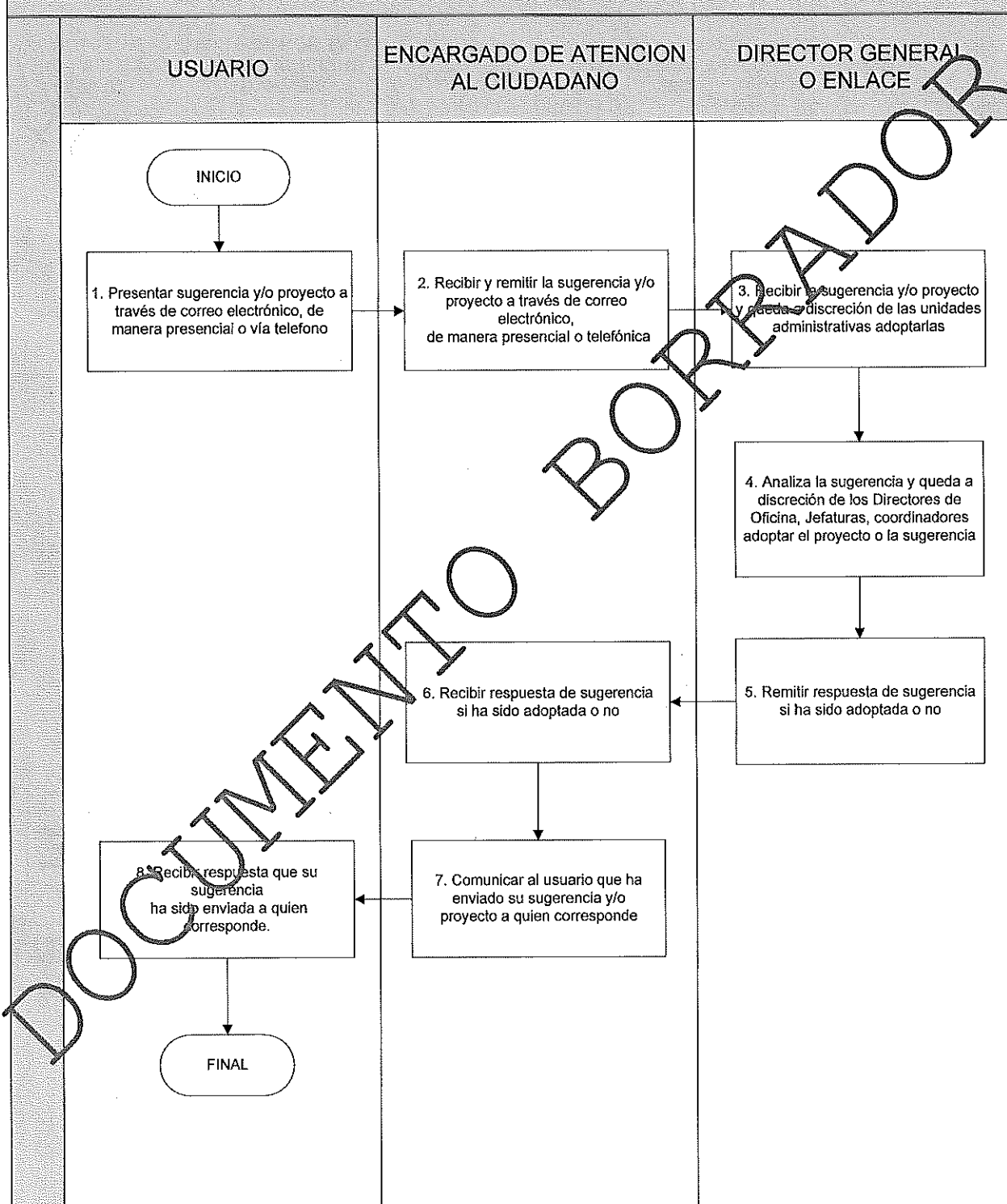
<p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>UNÁMONOS PARA CRECER</p>	<p>OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA</p>	<p>Código:</p>
	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA</p>	<p>No. de Pagina 3 de 32</p>

3.- ATENCION A CONSULTA CIUDADANA



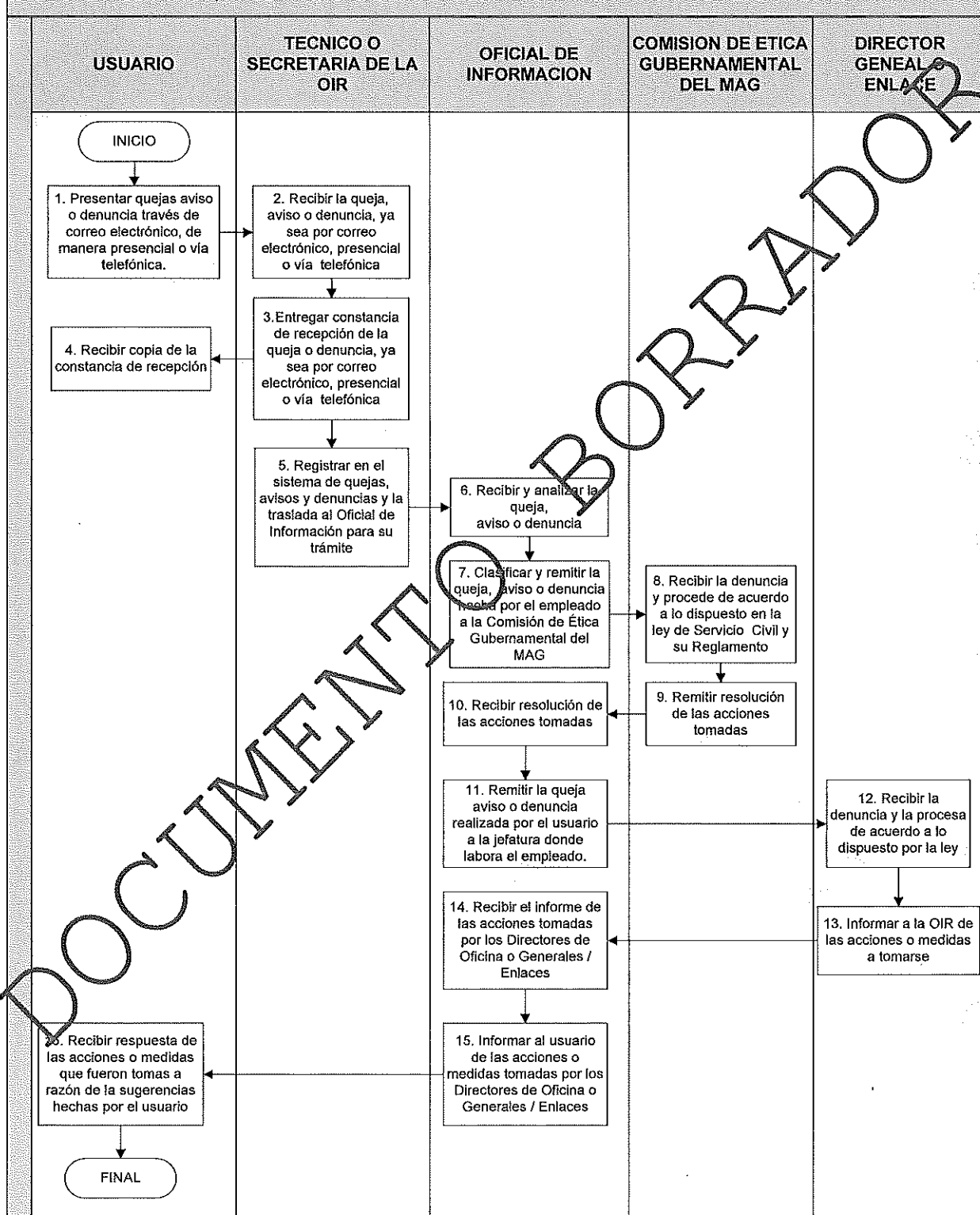
<p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>UNÁMONOS PARA CRECER</p>	OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA	No. de Pagina 3 de 32

4. RECEPCION DE SUGERENCIAS Y/O PROYECTOS



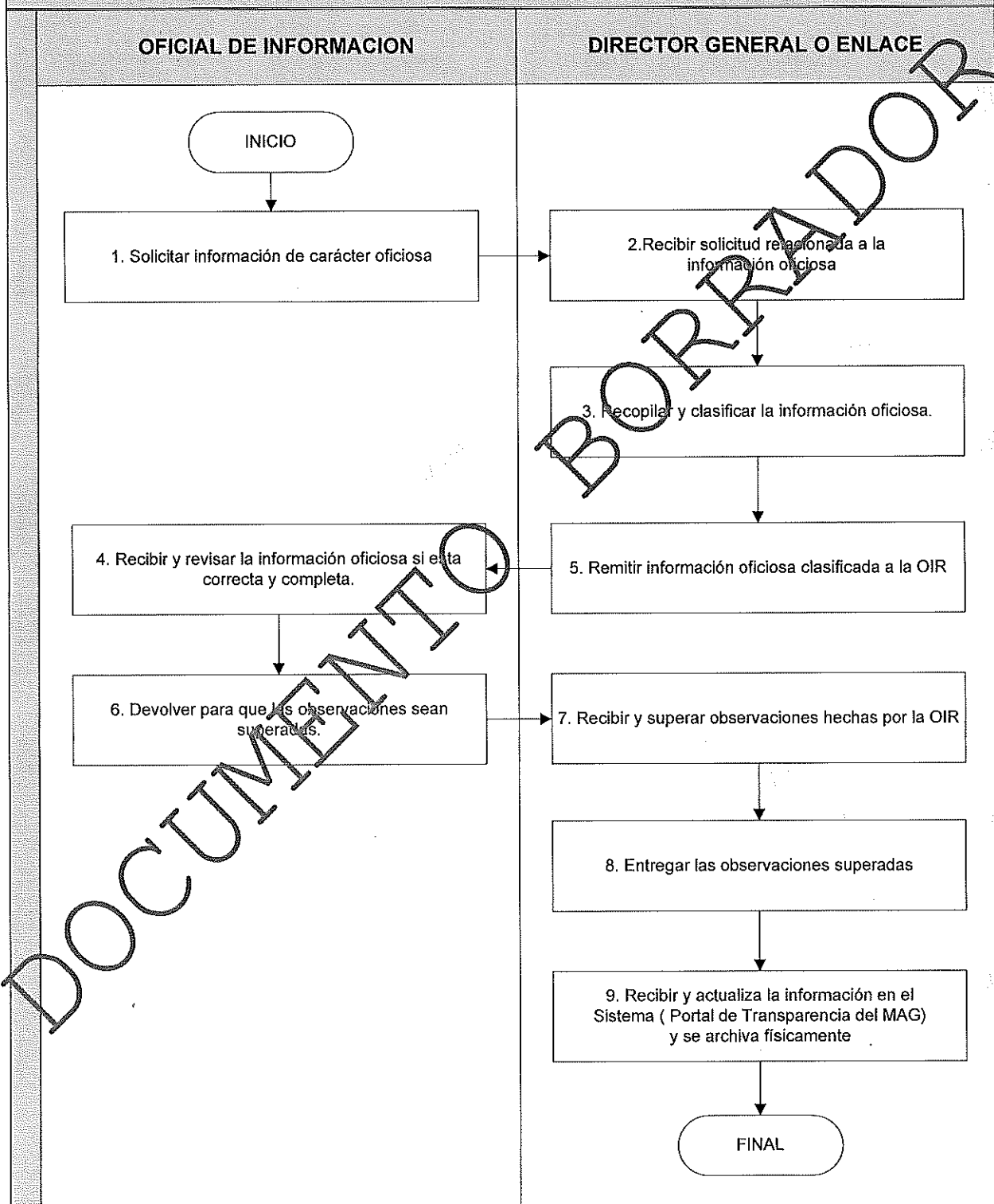
<p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER</p>	OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA	No. de Pagina 3 de 32

5. GESTION DE QUEJAS, AVISOS Y DENUNCIA



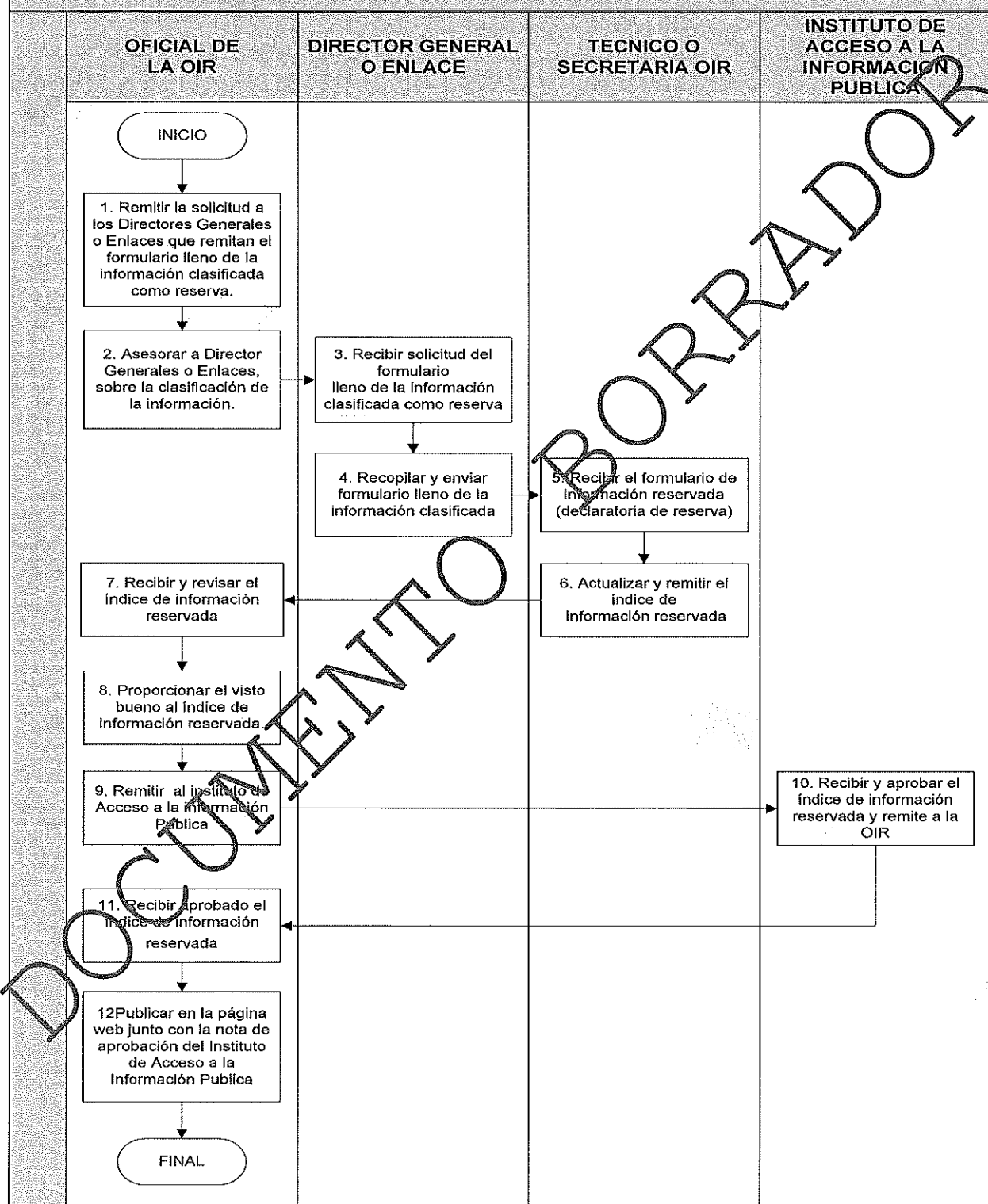
<p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>UNÁMONOS PARA CRECER</p>	OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA	No. de Pagina 3 de 32

6. ACTUALIZACION DE LA LINFORMACION OFICIOSA



<p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>UNÁMONOS PARA CRECER</p>	<p>OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA</p>	<p>Código:</p>
	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA</p>	<p>No. de Pagina 3 de 32</p>

7. ELABORACION Y ATUALIZACION AL INDICE DE INFORMACION RESERVADA (cada 6 meses)



4. Medio en el que desea recibir la información	Electrónico	Impreso
	USB <input type="checkbox"/>	Copia simple* <input type="checkbox"/>
	CD* <input type="checkbox"/>	Copia certificada* <input type="checkbox"/>
	DVD* <input type="checkbox"/>	Consulta directa <input type="checkbox"/>
	Correo electrónico <input type="text"/>	
	Nota: *Sin perjuicio de la gratitud en la entrega de la información, las copias simples, certificadas y medios digitales como el CD, tendrán un costo que deberá ser asumido por el usuario; siempre y cuando los montos estén previamente aprobados por el ente obligado.	
	IMPORTANTE: puede presentar esta solicitud impresa en la Unidad de Acceso a la Información Pública /OIR de esta Institución o puede enviar por correo electrónico siempre que conste su firma o huella. En todo caso debe presentar copia de su documento de identidad o adjuntar copia del mismo.	
	Lugar y fecha de presentación <input type="text"/>	
	Firma o huella <input type="text"/>	

Lic. Ana Patricia Sánchez de Cruz
Oficial de Información

Dirección:
Ministerio de Agricultura y Ganadería, Final 1a. Avenida Norte, 13 Calle Oriente y Av. Manuel Gallardo. Santa Tecla, La Libertad. República de El Salvador, C. A.

Correo electrónico: oir@mag.gob.sv
Teléfono: (503) 2210-1969

Espacio reservado para la OIR

Fecha de recepción en la OIR-MAG

Firma Sello

Información adicional: Esta información es de carácter opcional pero de suma importancia para fines estadísticos. Si usted acepta brindar estos datos, nuestra institución no los publicará de forma individual bajo ninguna circunstancia, solamente serán divulgados los resultados estadísticos de forma general.

Género	<input type="text"/>	Nacionalidad	<input type="text"/>
Edad	<input type="text"/>	Ocupación	<input type="text"/>
Departamento	<input type="text"/>	Nivel educativo	<input type="text"/>
Municipio	<input type="text"/>	(indicar nombre de los estudios realizados)	<input type="text"/>

¿Cómo se enteró de la existencia de la Ley de Acceso a la Información Pública?

Prensa	<input type="checkbox"/>	Internet	<input type="checkbox"/>
Radio	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique)	<input type="text"/>
Televisión	<input type="checkbox"/>		


Recuerde

Puede acudir al Instituto de Acceso de Información Pública en los siguientes casos:

- 1) Una vez vencido el plazo de entrega de información, si no recibe respuesta, tiene 15 días hábiles para iniciar procedimiento por falta de respuesta, Art.75 LAIP.
- 2) Si está en desacuerdo con la respuesta obtenida tiene 5 días hábiles para interponer un recurso de apelación. Art.82, LAIP.
- 3) También puede interponer denuncias por infracciones a la LAIP, dentro de noventa días contados desde la fecha en que se hayan cometido. Art.79, LAIP.

También puede iniciar estos procedimientos vía electrónica adjuntando su escrito con firma en: oficialreceptor@laip.gob.sv

LAIP: Prolongación Avenida Alberto Masferrer #88, Colonia San Antonio Abad, Calle al Volcán, Edificio Oca Chang, Segundo Nivel, San Salvador Teléfono: 2205-3800. Sitio Web : www.laip.gob.sv

	OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LA INFORMACION PUBLICA	No. de Pagina 3 de 32

DOCUMENTO BORRADOR

