

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: UAP-PRO-001
		Revisión: 000
		Fecha Vigencia: 25/01/2021
	Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información y Datos Personales	Página 1 de 22

**PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR  
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DATOS  
PERSONALES**

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: UAP-PRO-001
		Revisión: 000
	Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información y Datos Personales	Fecha Vigencia: 25/01/2021
		Página 2 de 22

## Contenido

I. OBJETIVO .....	3
General. ....	3
Específico.....	3
II. ALCANCE.....	4
III. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES .....	4
IV. NORMATIVAS APLICABLE.....	5
V. DEFINICIONES, SIGLAS Y ABREVIATURAS .....	5
a. Definiciones.....	5
b. Siglas y Abreviaturas .....	6
VI. DESARROLLO .....	7
a. Diagrama de flujo .....	7
b. Procedimiento.....	9
VII. REGISTROS ASOCIADOS .....	15
VIII. ANEXOS .....	16
SOLICITUD DE INFORMACIÓN (UAP-FOR-001) .....	16
SOLICITUD DE INFORMACIÓN: DATOS PERSONALES (UAP-FOR-002) .....	18
CONSOLIDADO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES (UAP-CON-001).....	20
IX. CONTROL DE CAMBIOS .....	21
X. AUTORIZACIONES .....	21

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: UAP-PRO-001
		Revisión: 000
	Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información y Datos Personales	Fecha Vigencia: 25/01/2021
		Página 3 de 22

## OBJETIVO

### General.

Proporcionar respuesta a las solicitudes de acceso a información pública y datos personales presentados por la ciudadanía, en los tiempos establecidos por las normativas legales aplicables con respecto a las intervenciones de desarrollo que ejecuta la DOM.

### Específico.

1. Proporcionar, facilitar y explicar al personal de la DOM las acciones de participación ciudadana, un marco conceptual claro y sencillo, que le permita comprender los elementos relacionados con este tema, su sustento teórico y la naturaleza política del mismo.
2. Proporcionar al personal de la DOM, la metodología con sus pasos a seguir para orientación de la gestión de las solicitudes de información, datos personales y la actualización de información oficiosa, que facilite la implementación y ejecución de los mecanismos con el fin de asegurar el derecho de acceso a la información pública de la población civil.

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: UAP-PRO-001
		Revisión: 000
	Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información y Datos Personales	Fecha Vigencia: 25/01/2021
		Página 4 de 22

## I. ALCANCE

Aplica para todos los procesos declarados en el SIG de la DOM. Inicia con la recepción de la solicitud de información, datos personales y actualización de información oficiosa, continuando con la verificación de cumplimiento de requisitos y la canalización hacia el área correspondiente y finaliza con la entrega de la respuesta correspondiente en los plazos establecidos para las solicitudes según su tipo, y con la presentación de informe consolidado sobre las solicitudes presentadas ante la UAIP.

## II. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Proceso	Responsabilidades
Unidad de Acceso a la Información Pública	<p>Atender las solicitudes de los ciudadanos que requieran información de la DOM y de los proyectos que administra, en concordancia con lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP).</p> <p>Coordinar la entrega oportuna de la información solicitada a las diferentes dependencias, en concordancia con los plazos establecidos en la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP).</p>
Líderes de Procesos	<p>Cumplir con el procedimiento y apoyar a la Unidad de Acceso a la Información Pública cuando lo requieran.</p> <p>Dar seguimiento a las oportunidades de mejoras detectadas en su proceso.</p>

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: UAP-PRO-001
		Revisión: 000
	Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información y Datos Personales	Fecha Vigencia: 25/01/2021
		Página 5 de 22

### III. **NORMATIVAS APLICABLE**

- Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP).
- Ley de Procedimientos Administrativos (LPA).
- Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública (RELAIP).
- Lineamientos expedidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP).

#### Requisitos internacionales (Normativas técnicas):

- ISO 37001:2016, Sistemas de gestión antisoborno
- ISO 37301: 2021, Sistema de Gestión de Cumplimiento
- ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

### IV. **DEFINICIONES, SIGLAS Y ABREVIATURAS**

#### a. Definiciones.

**Procedimiento de Acceso a la Información.** Es un conjunto programado de actuaciones que permiten a la ciudadanía concretar su derecho de conocer la información de las instituciones públicas.

**Meta.** Requisito detallado de desempeño, que surge de los objetivos de control y seguridad, cuantificado siempre que sea posible, pertinente para la organización o parte de ella y que necesita que sea establecida y cumplida con el fin de lograr dichos objetivos.

**Sistema integrado de Gestión.** Estructura de sistemas de gestión, con enfoque de procesos basada en la gestión de riesgos y la mejora continua, que ayuda a lograr los

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: UAP-PRO-001
		Revisión: 000
	Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información y Datos Personales	Fecha Vigencia: 25/01/2021
		Página 6 de 22

objetivos de la organización mediante la implementación de los requisitos de las normas.

#### **b. Siglas y Abreviaturas**

**UAIP:** Unidad de Acceso a la Información Pública

**DOM:** Dirección Nacional de Obras Municipales.

**AC:** Acciones correctivas

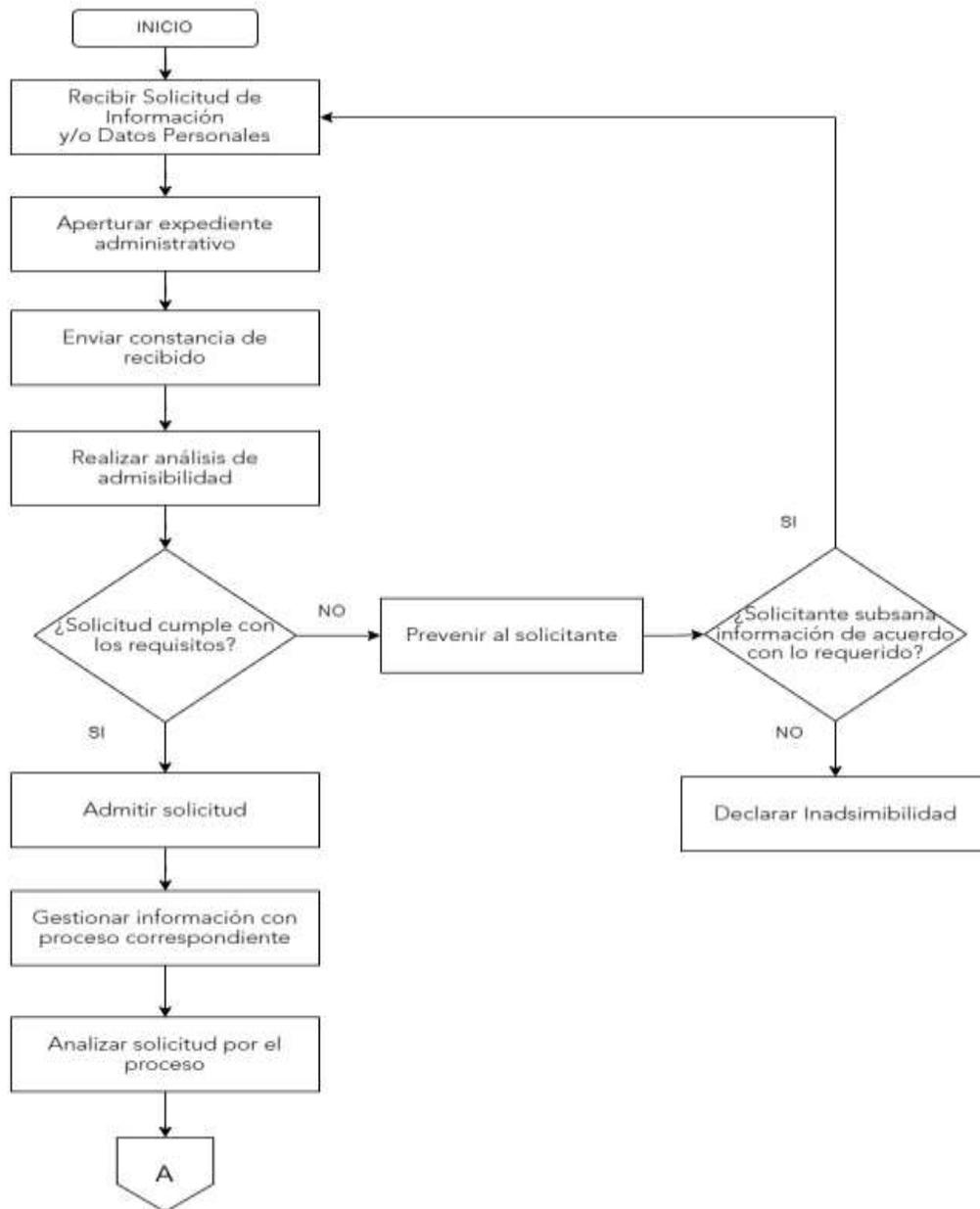
**AP:** Acciones Preventivas

**AM:** Acciones de Mejora

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: UAP-PRO-001
		Revisión: 000
		Fecha Vigencia: 25/01/2021
	Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información y Datos Personales	Página 7 de 22

## V. DESARROLLO

### a. Diagrama de flujo





DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES

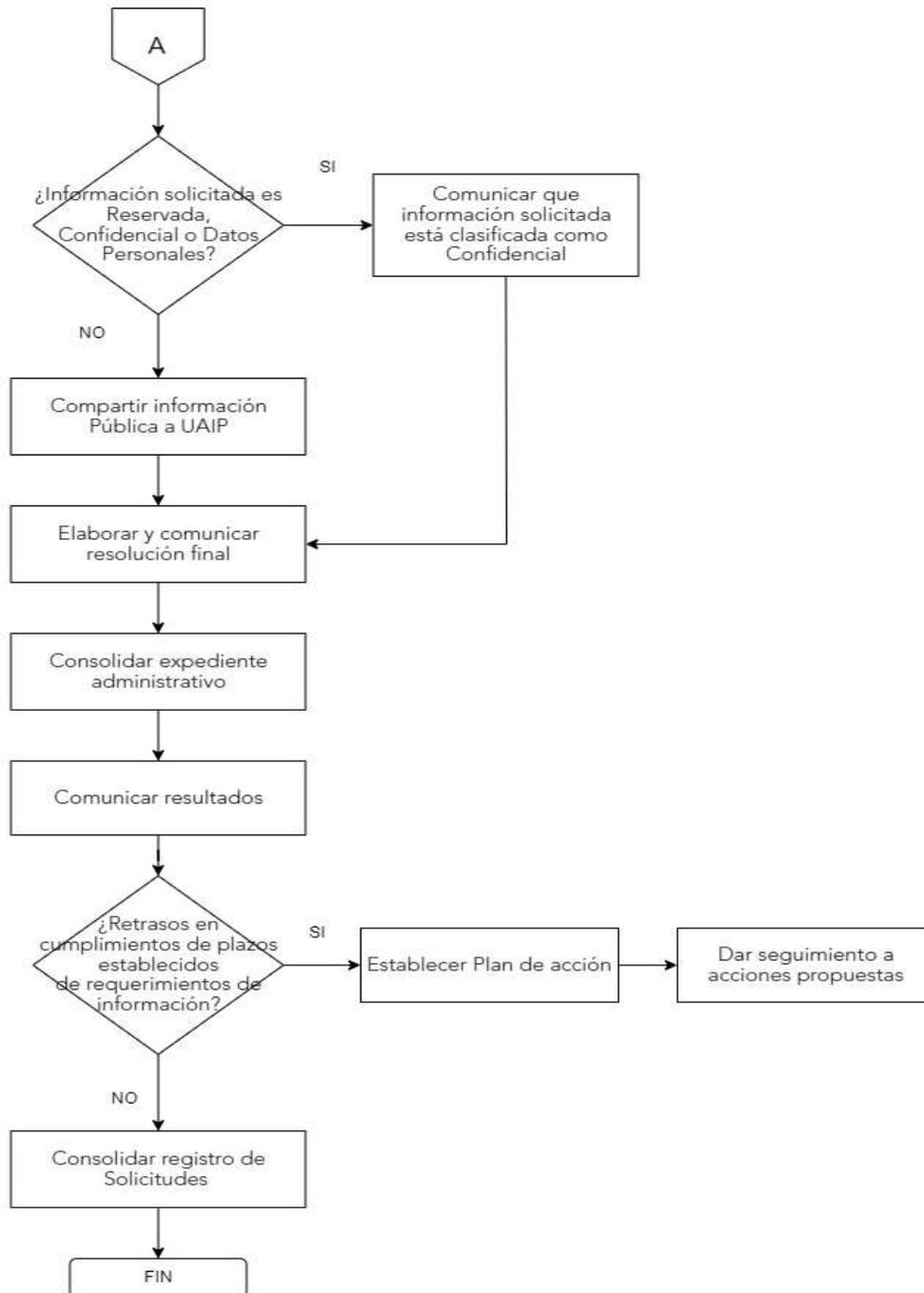
Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información y Datos Personales

Código: UAP-PRO-001

Revisión: 000

Fecha Vigencia:  
25/01/2021

Página 8 de 22



	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: UAP-PRO-001
		Revisión: 000
	Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información y Datos Personales	Fecha Vigencia: 25/01/2021
		Página 9 de 22

**b. Procedimiento.**

N °	ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Presentar solicitud de información	<b>INICIO.</b> Ciudadano presenta solicitud de información por modalidad presencial o a través del correo electrónico de la UAIP.	Población
2	Recibir Solicitud de Información y/o Datos Personales	<p>Recibe solicitud de información y/o datos personales, de los ciudadanos, por las modalidades establecidas.</p> <p>Los requisitos para la solicitud de información de acuerdo con el formulario Solicitud de Información (UAP-FOR-001) y Datos Personales de acuerdo con el formulario Solicitud de Información: Datos personales (UAP-FOR-002).</p> <p>Nota: Las solicitudes de información pueden ingresar por los canales establecidos en formato libre siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos en la LAIP.</p>	UAIP
3	Aperturar expediente administrativo	Inicia creación de un expediente administrativo (físico y digital) de la gestión a realizar.	UAIP

	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES</b>	Código: UAP-PRO-001
		Revisión: 000
	Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información y Datos Personales	Fecha Vigencia: 25/01/2021
		Página 10 de 22

4	<p>Enviar constancia de recibido</p>	<p>Envía constancia de recibido al solicitante de acuerdo con los tiempos establecidos en la LAIP y en la LPA y en base a la modalidad de recepción de la solicitud.</p> <p>Para efectos de control y seguimiento se asignará un número correlativo a la solicitud presentada, el cual independientemente de la modalidad de recepción lo proporcionará al solicitante por el mismo medio de comunicación.</p>	<p>UAIP</p>
5	<p>Realizar análisis de admisibilidad</p>	<p>Se realiza análisis de admisibilidad redactando la resolución derivada del mismo.</p> <p>Nota: De acuerdo con la solicitud, la UAIP puede proporcionar al solicitante la ruta electrónica (enlace) de la información requerida que se encuentra disponible en el Portal de Transparencia/Sitio Web institucional o se realiza la entrega por el canal seleccionado por el solicitante.</p>	<p>UAIP</p>

	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES</b>	Código: UAP-PRO-001
		Revisión: 000
	Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información y Datos Personales	Fecha Vigencia: 25/01/2021
		Página 11 de 22

a)	¿Solicitud cumple con los requisitos?	<p>Sí: Admisión de solicitud en donde se brinda el plazo de trámite establecido en la LAIP y en la LPA.</p> <p>No: Se deriva la resolución con base al motivo de la observación de la solicitud.</p>	UAIP
6	Prevenir al solicitante	En caso de incumplimiento de requisitos exigidos por la LAIP, el oficial de UAIP notificará al solicitante de acuerdo con el plazo establecido dicho incumplimiento para que sea subsanado, a fin de evitar que por errores u omisiones se impida el trámite solicitado.	UAIP
7	¿Solicitante subsana información de acuerdo con lo requerido?	<p>Sí: Si el solicitante subsana de acuerdo con lo requerido continua con el trámite de "Admitir solicitud".</p> <p>No: Se declara una inadmisibilidad y puede presentar una nueva petición si fuese acorde a lo establecido en la LAIP.</p>	Población
8	Admitir solicitud	Se realiza la admisión de la solicitud en los plazos establecidos para brindar respuesta conforme a la naturaleza de esta detallados en la Resolución de Admisión.	UAIP

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: UAP-PRO-001
		Revisión: 000
	Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información y Datos Personales	Fecha Vigencia: 25/01/2021
		Página 12 de 22

9	Gestionar información al proceso correspondiente	<p>Con base a la solicitud se envía requerimientos de información a las Gerencias o procesos correspondientes para la búsqueda de lo solicitado.</p> <p>Nota: En caso de que no pueda entregarse la información en tiempo, por complejidad de la información u otras condiciones excepcionales, por resolución motivada podrá disponerse un plazo adicional de cinco días hábiles, el cual se le notifica al solicitante por el medio establecido de acuerdo con lo estipulado en el Art. 71 de la LAIP.</p>	UAIP
10	Analizar solicitud	Se analiza la solicitud y verifica la clase de información requerida.	Gerencias o procesos correspondientes
b)	¿Información solicitada es Reservada, Confidencial o Datos Personales?	<p>No: Comparte información (Pública) a UAIP.</p> <p>Sí: Si la información solicitada es Reservada o Confidencial, es decir, si la información requerida afecta derechos de terceros (datos personales / elementos confidenciales), Comunica a la UAIP que información</p>	Gerencias o procesos correspondientes

	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES</b>	Código: UAP-PRO-001
		Revisión: 000
	Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información y Datos Personales	Fecha Vigencia: 25/01/2021
		Página 13 de 22

		<p>solicitada está clasificada como Reservada, Confidencial o Datos Personales.</p> <p>Nota: En caso de información confidencial, si el caso lo requiere, se procede a solicitar autorización para la entrega de la información al titular de esta.</p>	
11	Elaborar y comunicar resolución final	Elabora y notifica resolución final de acuerdo con la respuesta emitida por la Gerencia o procesos correspondientes.	UAIP
12	Consolidar expediente administrativo	<p>Consolida expediente administrativo (físico y digital) de la gestión realizada, el cual se complementa oportunamente, y debe contener al menos, la siguiente información:</p> <p>a. Portada de expediente</p> <p>b. Solicitud de información y/o datos personales.</p> <p>c. Documento de identificación del solicitante (si es primera vez que realiza solicitud), en caso de ser menor de edad podrá presentar cualquier documento emitido por autoridad competente a fin de garantizar el derecho de acceso a la información pública a menores de edad, salvo lo completado en lo relativo a</p>	

	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES</b>	Código: UAP-PRO-001
		Revisión: 000
	Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información y Datos Personales	Fecha Vigencia: 25/01/2021
		Página 14 de 22

		<p>datos personales que será ejercicio por el responsable legal del menor.</p> <p>d. Constancia de recibido</p> <p>e. Resolución derivada del análisis de la solicitud</p> <p>f. Notificación de la resolución</p> <p>g. Según el caso de la solicitud los documentos de trámites internos de búsqueda de la información requerida.</p> <p>h. Según el caso de la solicitud la información proporcionada por el área específica.</p> <p>i. Resolución final</p> <p>j. La notificación de la resolución final.</p>	
13	Comunicar resultados	Comunica los resultados a grupos de interés, indicando el estatus de las Solicitudes de Información y Datos Personales.	UAIP
c)	¿Retrasos en cumplimiento de plazos establecidos de requerimientos de información?	<p>No: Realiza gestiones en los plazos establecidos y consolida registro de solicitudes.</p> <p>Sí: Se notificará al proceso de los retrasos, y a consideración de evaluación de la UAIP o del Sistema de Gestión se establece plan de acción.</p>	UAIP

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: UAP-PRO-001
		Revisión: 000
	Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información y Datos Personales	Fecha Vigencia: 25/01/2021
		Página 15 de 22

14	Consolidar registro de Solicitudes	Consolida y registra las Solicitudes de Información y Datos Personales realizadas a la DOM en el documento Consolidado de Solicitudes de Información y Datos Personales UAP-CON-001	UAIP
15	Establecer Plan de acción	De ser necesario, propone y establece acciones correctivas en caso no se cumplan con los plazos establecidos.	UAIP
16	Revisar y aprobar plan de acción	Revisa y aprueba plan de acción. Si el plan de acción es aprobado lo registra según lo establecido en el Procedimiento para la Gestión de las NC y Mejoras del SIG (CSG-PRO-004)	Sistemas de Gestión
17	Dar seguimiento a acciones propuestas	Da seguimiento a las acciones correctivas establecidas según lo establecido en el Procedimiento para la Gestión de las NC y Mejoras del SIG (CSG-PRO-004). <b>FIN.</b>	UAIP

## VI. REGISTROS ASOCIADOS

- Solicitud de Información (UAP-FOR-001)
- Solicitud de Información - Datos personales (UAP-FOR-002)
- Consolidado de Solicitudes de Información y Datos Personales (UAP-CON-001)
- Procedimiento para la Gestión de las NC y Mejoras del SIG (CSG-PRO-004)





DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES

Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información y Datos Personales

Código: UAP-PRO-001

Revisión: 000

Fecha Vigencia:

25/01/2021

Página 17 de 22

**Importante:** 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 en ninguna circunstancia; solamente serán divulgados los resultados estadísticos de forma general.

5. Información adicional

Género:

Edad:

Departamento:

Municipio:

Nacionalidad:

Ocupación:

Nivel educativo:

6. Uso exclusivo del oficial de información

Oficial de información: Ana Pérez  
Correo electrónico: uaip@obrasmunicipales.gob.sv

Teléfono: 2240-2516

Dirección: 81 Avenida Norte entre 7ª y 9ª Calle Poniente #3, Colonia Escalón, San Salvador.

\_\_\_\_\_  
Firma solicitante





DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES

Código: UAP-PRO-001

Revisión: 000

Fecha Vigencia:

25/01/2021

Página 19 de 22

Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información y Datos Personales

4. Medio en el que desea recibir la información

Formato electrónico

USB

CD\*

DVD\*

Correo electrónico\*\*

Formato impreso

Copia simple\*

Copia certificada\*

Consulta directa

\_\_\_\_\_  
Lugar y fecha

\_\_\_\_\_  
Firma solicitante

**Nota:**

\*Sin perjuicio de la gratuidad en la entrega de la información, las copias impresas, certificadas y medios digitales como el CD o DVD, tendrán un costo que deberá ser asumido por el usuario; siempre y cuando los montos estén previamente aprobados por el ente obligado.

\*\* Este medio solo se encuentra disponible cuando el solicitante o quien actúe en su nombre o representación, presente su solicitud ante la Unidad de Acceso a la Información Pública de manera presencial, y envíe correo electrónico para recibir la información, del cual el solicitante es el único responsable.

5. Información adicional

**Importante:** 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 en ninguna circunstancia; solamente serán divulgados los resultados estadísticos de forma general.

Género:

Edad:

Departamento:

Municipio:

Nacionalidad:

Ocupación:

Nivel educativo:

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

a) Prensa  b) Radio  c) Televisión  d) Internet  e) Otro (especifique) \_\_\_\_\_

6. Uso exclusivo del oficial de información

Oficial de información: Ana Pérez  
Correo electrónico: uaip@obrasmunicipales.gob.sv

Teléfono: 2240-2516  
Dirección: 81 Avenida Norte entre 7ª y 9ª Calle  
Poniente #3, Colonia Escalón, San Salvador.

\_\_\_\_\_  
Fecha de presentación

\_\_\_\_\_  
Firma solicitante

\_\_\_\_\_  
Sello



	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: UAP-PRO-001
		Revisión: 000
	Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información y Datos Personales	Fecha Vigencia: 25/01/2021
		Página 21 de 22

### VIII. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios
000	12/01/2021	Creación inicial del documento.
001		
002		

### IX. AUTORIZACIONES

	Nombre	Fecha
Elaboración	Técnico QA/QC	12/01/2022
Revisión	Jefe de Unidad de Acceso a la Información Pública	25/01/2022

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: UAP-PRO-001
		Revisión: 000
	Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información y Datos Personales	Fecha Vigencia: 25/01/2021
		Página 22 de 22

Autorización	JUNTA DIRECTIVA	09/02/2022	Punto de acta n° VII Sesión 05/2022.
--------------	-----------------	------------	---