PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Aprobación:	Nivel	Código:
	28/10/2020	3	MPR-A-OIR-1-0

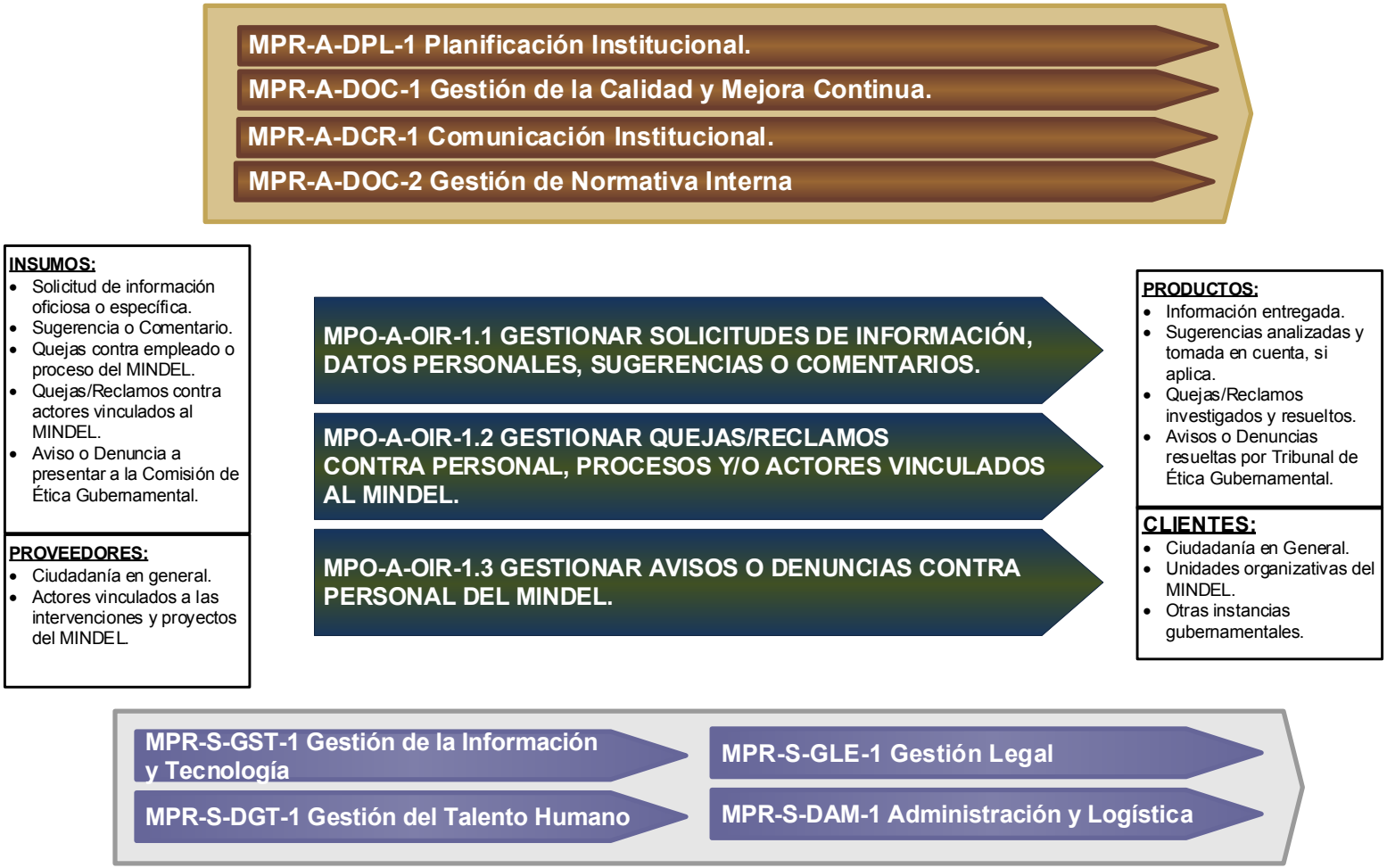
GOBIERNO DE EL SALVADOR

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

	Elabora/ Modifica	Responsable	Aprueba
Firma:			
Nombre:	Roberto Molina	Roberto Molina	María Ofelia Navarrete
Cargo:	Oficial de Información y Respuesta	Oficial de Información y Respuesta	Ministra de Desarrollo Local
Fecha:	26/10/2020	26/10/2020	28/10/2020

Vigencia a partir de: 30/10/2020.

1. MAPA DE PROCESO.



2. CARACTERIZACIÓN

TIPO DE PROCESO: Asesor.

CÓDIGO Y NOMBRE DEL PROCESO:
MPR-A-OIR-1 Atención al Cliente.

PROPIETARIO DEL PROCESO:
Oficial de Información y Respuesta.

OBJETIVO:
Facilitar los mecanismos y líneas de acción establecidas en los procesos y procedimientos, referentes a la atención ciudadana, las solicitudes de acceso a la información pública, atención de sugerencias, comentarios, quejas.

ALCANCE:
Comprende la atención a solicitudes de información y respuesta, recepción de comentarios y sugerencias, resolución de quejas hacia un empleado o un proceso del Ministerio de Desarrollo Local o hacia actores vinculados (gobiernos municipales, contratistas, proveedores, etc.) con la Institución.

RECURSOS:
- Equipo de Computo.
- Mobiliario (Escritorio, Silla, Archivo, etc.)
- Dispositivos para comunicaciones.
- Vehículo.
- Material informativo.
- Talento humano.
- Servicio de Internet.
- Grabador de audio.
- Cámara fotográfica.

PROVEEDORES EXTERNOS:
- Suministros.

SISTEMAS INFORMÁTICOS NECESARIOS PARA REALIZAR EL PROCESO:
- Sistema de Información y Respuesta.
- Portal de Transparencia Institucional.

CONTROLES DEL PROCESO:
- Solicitudes de información, sugerencia y comentario = 10 días hábiles.

Nota: En caso de que no pueda entregarse la información en tiempo, por la complejidad de la información u otras circunstancias excepcionales, podrá disponerse de un plazo adicional de cinco días hábiles.
Si la información requerida excede de los cinco años de haberse generado, el plazo podrá ampliarse por cinco días hábiles más. (Art. 71 - LAIP)

RESPONSABLE DEL CONTROL:
Oficial de Información y Respuesta.

REQUISITOS NORMA ISO 9001:

4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos.
5.1.2 Enfoque al Cliente.
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, d).
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades
7.1.3 Infraestructura.
7.5 Información Documentada.
8.2.1 Comunicación con el Cliente.
9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.
10.1 Generalidades
10.2 No Conformidad y Acción Correctiva.

3. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (INSTANCIA/FECHA)	VIGENCIA (FECHA)
-	0	Creación y aprobación del proceso MPR-A-OIR-1 Atención al Cliente.	Ministra de Desarrollo Local. Fecha: 28/10/2020.	30/10/2020.

PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, DATOS PERSONALES, SUGERENCIAS O COMENTARIOS	Aprobación:	Nivel	Código:
	28/10/2020	4	MPO-A-OIR-1.1-0

GOBIERNO DE EL SALVADOR

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

	Elabora / Modifica	Responsable	Aprueba
Firma:			
Nombre:	Roberto Molina	Roberto Molina	Yesenia Xiomara Hernández González
Cargo:	Oficial de Información y Respuesta	Oficial de Información y Respuesta	Viceministra de Desarrollo Local
Fecha:	26/10/2020	26/10/2020	28/10/2020

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL DESPACHO VICEMINISTRA

Vigencia a partir de: 30/10/2020.

1. OBJETIVO GENERAL

Proporcionar respuesta a las solicitudes de acceso a información pública, datos personales, sugerencias y/o comentarios presentados por la ciudadanía, gobiernos locales y/o proveedores, en los tiempos establecidos por las normativas legales aplicables con respecto a las intervenciones que ejecuta el Ministerio de Desarrollo Local - MINDEL.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de la solicitud de información, datos personales, sugerencias y/o comentarios, 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 al mismo tiempo, con la presentación de informe consolidado sobre las solicitudes presentadas ante la Oficina de Información y Respuestas - OIR.

3. GLOSARIO

Tomando como base lo indicado en el artículo 6 de la Ley de Acceso a la Información Pública, para los efectos de este procedimiento se entenderá por:

- **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 ya la propia imagen.
- **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.
- **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, debido a 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 debido a un interés personal jurídicamente protegido.
- **Comentario / Sugerencia**: Juicio, parecer, mención o consideración que se hace, oralmente o por escrito, acerca de alguien o algo.(Diccionario de la Real Academia Española

4. BASE LEGAL

- **Ley de Acceso a la Información Pública - LAIP.**

  Artículo 1: La presente ley 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.

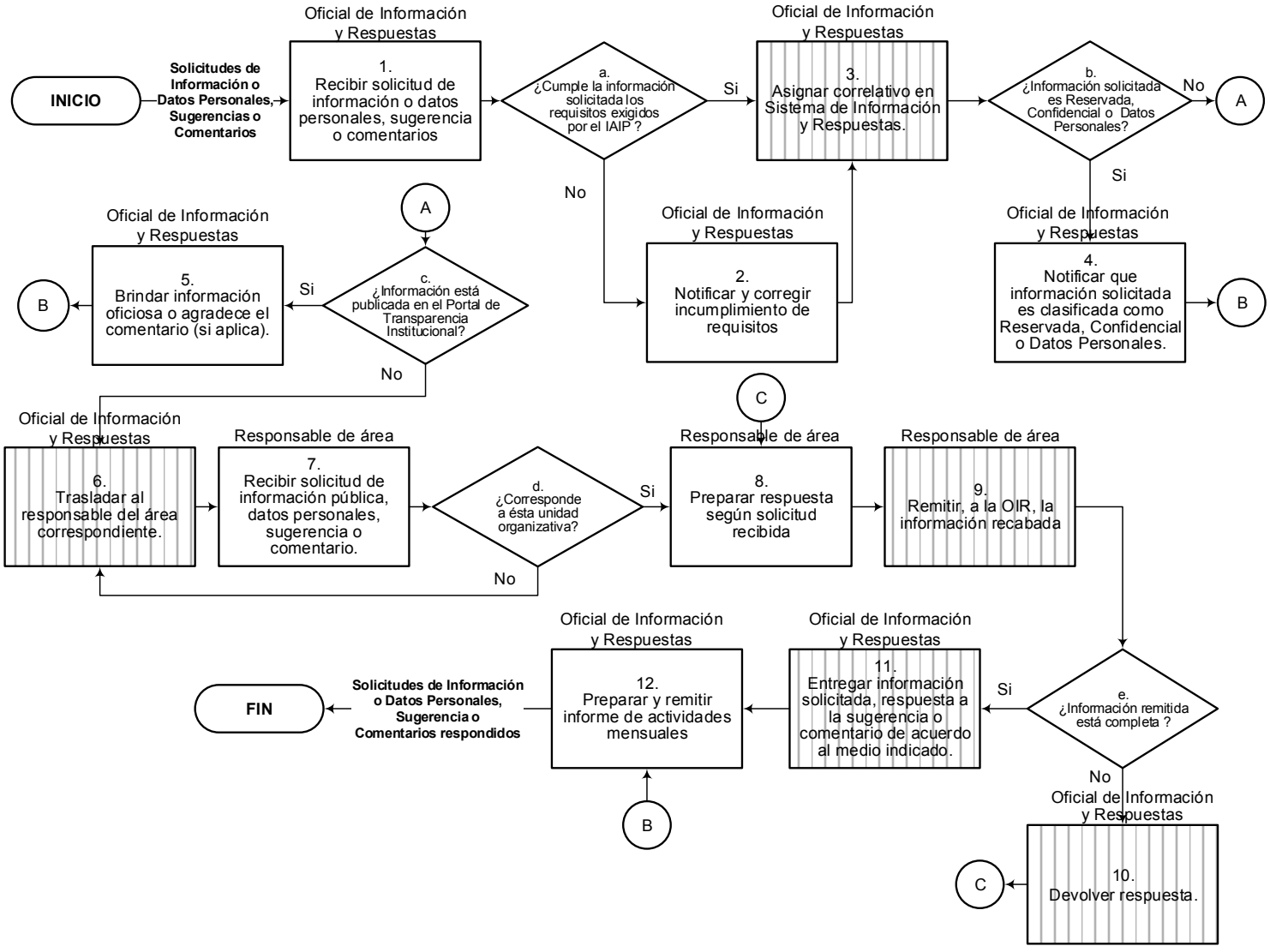
  Artículo 2: Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información generada, administrada o en poder de las instituciones públicas y demás entes obligados de manera oportuna y veraz, sin sustentar interés o motivación alguna.

  Artículo 3: Son fines de esta ley:

a) Facilitar a toda persona el derecho de acceso a la información pública mediante procedimientos sencillos y expeditos.
b) Propiciar la transparencia de la gestión pública mediante la difusión de la información que generen los entes obligados.
c) Impulsar la rendición de cuentas de las instituciones y dependencias públicas.
d) Promoción de la participación ciudadana en el control de la gestión gubernamental y la fiscalización ciudadana al ejercicio de la función pública.
e) Modernizar la organización de la información pública.
f) Promover la eficiencia de las instituciones públicas.
g) Promover el uso de las tecnologías de la información y comunicación y la implementación del gobierno electrónico.
h) Proteger los datos personales en posesión de los entes obligados y garantizar su exactitud.
i) Contribuir a la prevención y combate de la corrupción.
j) Fomentar la cultura de transparencia.
k) Facilitar la participación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones concernientes a los asuntos públicos.

- **Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública – RELAIP.**
  Artículo 1: Las disposiciones comprendidas en el presente Reglamento tienen por objeto desarrollar y asegurar la aplicación de las normas establecidas en la Ley de Acceso a la Información Pública, a efecto que se cumpla con sus objetivos.

5. FLUJOGRAMA



6. DESCRIPCIÓN GENERAL

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
1.	**Recibir solicitud de información, sugerencia o comentarios.** Se recibe solicitud de información, datos personales, sugerencia o comentarios a través de los canales disponibles, por lo que, la comparecencia del interesado no será obligatoria en la oficina pública[1]. Los canales[2] de atención establecidos son: presencial, telefónico, correo electrónico, sitio web/portal de atención ciudadana o redes sociales institucionales. Los requisitos[3] para la solicitud de información, datos personales sugerencia o comentarios estarán establecidos en los formularios correspondientes. A partir de una segunda solicitud de información, datos personales, sugerencia o comentario no será obligatorio exigir dichos requisitos debido a que estarán registrados en los expedientes de la Oficina de Información y Respuestas, salvo que haya caducado su validez legal. **Nota**: Los requisitos que cumplir se encuentran detallados en el Capítulo 2: "Del procedimiento de Acceso", detallado en la Ley de Acceso a la Información Pública - LAIP. Los plazos establecidos para brindar respuesta conforme a la naturaleza de la solicitud se detallarán en el formulario de Admisión de Información, Datos Personales, Sugerencia o Comentarios.	Oficial de Información y Respuestas.	MFO-A-OIR-1 Solicitud de Información pública, datos personales, sugerencias o comentarios[4] MFO-A-OIR-2 Admisión de Información pública, datos personales, sugerencias o comentarios.[5]	No
a.	**¿Cumple la información solicitada los requisitos exigidos por la LAIP?** Si la solicitud incumple los requisitos señalados, pasa a la actividad: *"Notificar y corregir incumplimiento de requisitos"*; en caso contrario, pasa a la actividad: *"Asignar correlativo en sistema de información y respuesta*".			
2.	**Notificar y corregir incumplimiento de requisitos.** En caso de incumplimiento de requisitos exigidos por la LAIP, el Oficial de Información y Respuestas notificará oportunamente al solicitante dicho incumplimiento para que sea subsanado, a fin de evitar que por errores u omisiones se impida la aprobación del trámite solicitado[6].	Oficial de Información y Respuestas		

[1] Art. 5 – Ley de Procedimientos Administrativos.
[2] Art. 12, Art. 16 (Numeral 2) – Ley de Procedimientos Administrativos.
[3] Art. 3 (Numeral 3, 6) / Art. 4 – Ley de Procedimientos Administrativos.
[4] Art. 4, Art. 15 – Ley de Procedimientos Administrativos.
[5] Art. 13 – Ley de Procedimientos Administrativos.
[6] Art. 15 – Ley de Procedimientos Administrativos.

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
3.	**Asignar correlativo en Sistema de Información y Respuestas.** Para efectos de control y seguimiento se asignará un número correlativo a la solicitud presentada (número de gestión), el cual será tomado del sistema de información y respuestas independientemente de la modalidad de recepción, y lo proporcionará al solicitante por el mismo medio de comunicación, o según el medio indicado. Posteriormente, creará un expediente administrativo[7] (físico y digital) de la gestión a realizar, el cual deberá ser actualizado oportunamente, y deberá contener al menos, la siguiente información: • Solicitud de información, Datos personales, Comentarios o Sugerencias, • Documento de identificación del solicitante (si es primera vez que realiza solicitud), • Formulario de admisión de solicitud de información, • Documentos de trámites internos de búsqueda de la información requerida, • Información proporcionada por el área específica, • Acta de entrega de la información requerida.	Oficial de Información y Respuestas.		No
b.	**¿Información solicitada es Reservada, Confidencial o Datos Personales?** Se analiza la solicitud y verifica la clase de información requerida. Si la información solicitada es Reservada o Confidencial, pasa a la actividad: *"Notificar que información solicitada está clasificada como Reservada, Confidencial o Datos Personales"*; en caso contrario, significa que es Oficiosa, pasa a la pregunta: *¿Información está publicada en Portal de Transparencia Institucional?*			
4.	**Notificar que información solicitada es clasificada como Reservada, Confidencial o Datos Personales.** Se notificará a la persona (natural o jurídica) solicitante que la información requerida está clasificada como: "Reservada", "Confidencial" o "Datos Personales" y podrá darse a conocer dicha información aplicando el procedimiento establecido en Título II – Clases de Información: Capítulo 2 (Información Reservada), Capítulo 3 (Información Confidencial) y Título III – Datos Personales: Capítulo 2 (Procedimiento), de la LAIP. Posteriormente, pasa a la actividad: *"Preparar y remitir informe de actividades mensuales"*.	Oficial de Información y Respuestas.		No
c.	**¿Información está publicada en Portal de Transparencia Institucional?** Si la información (oficiosa), está publicada en el Portal de Transparencia / Sitio Web institucional, pasa a la actividad: *"Brindar información oficiosa o agradece el comentario (si aplica)"*; en caso contrario, pasa a la actividad: *"Trasladar al responsable del área correspondiente"*.			

[7] Art. 8 – Ley de Procedimientos Administrativos.

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
5	**Brindar información oficiosa o agradece el comentario (si aplica).** Proporciona al solicitante la ruta electrónica (enlace) de la información requerida que se encuentra disponible en el Portal de Transparencia / Sitio Web institucional o realiza la entrega por el canal seleccionado por el solicitante. En caso de ser comentario o sugerencia y no se requiere respuesta alguna, se agradece al/a la ciudadano(a), proveedor o gobierno local correspondiente; posteriormente, continúa con la actividad *"Preparar y remitir informe de actividades mensuales"*.	Oficial de Información y Respuestas.	MFO-A-OIR-4 Acta de Entrega de Información Pública, Datos Personales, Sugerencias o Comentarios.	No
6	**Trasladar al responsable del área correspondiente.** Traslada solicitud de información específica, datos personales, sugerencia o comentario al responsable del área correspondiente por medio del sistema de información y respuestas institucional.	Oficial de Información y Respuestas.		No
7	**Recibir solicitud de información específica o sugerencia/comentario.** Recibe y analiza la solicitud de información específica, datos personales, sugerencia o comentario. Si identifica que la petición recibida es competencia de otra área, funcionario o autoridad de la institución, deberá notificar, en un plazo máximo de dos días hábiles al Oficial de Información y Respuestas para realizar la gestión correspondiente[8] y evitar atrasos en la recopilación y entrega de la información recibida.	Responsable de área		No
d.	**¿Corresponde a esta unidad organizativa?** Si la solicitud de información, datos personales, sugerencias o comentarios no fue remitida al área correspondiente, regresa a la actividad: *"Trasladar al área correspondiente"*; en caso contrario, pasa a la actividad: *"Preparar respuesta de información según solicitud recibida"*.			
8	**Preparar respuesta según solicitud recibida.** Prepara la información solicitada de acuerdo con lo requerido. Si forma parte de la información clasificada como reservada o confidencial se omite la información restringida por la Ley y se proporciona la información clasificada como pública. De igual forma, si la información requerida afecta derechos de terceros (datos personales / información de instituciones), se procede a solicitar autorización para la entrega de la información a quien corresponda. En caso de que la búsqueda y recopilación de la información solicitada exceda el plazo establecido por la LAIP, el Oficial de Información y Respuestas notificará al solicitante, por medio de acta, la ampliación del plazo para la entrega de la información solicitada.	Responsable de área.	MFO-A-OIR-3 Acta de ampliación de plazos de entrega de la información pública, datos personales, sugerencias o comentarios.	No

[8] Art. 10 – Ley de Procedimientos Administrativos.

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
9.	**Remitir, a la OIR, la información recabada.** Remite información solicitada describiendo la información proporcionada o la justificación pertinente. En caso de ser sugerencia o comentario se remiten las consideraciones de aplicabilidad a la Institución; posteriormente, actualiza el sistema de información y respuestas.	Responsable de área.		No
e.	**¿Información remitida está completa?** Si la información remitida no está completa, pasa a la actividad: *"Devolver respuesta"*; en caso contrario, pasa a la actividad: *"Entregar información solicitada, respuesta a la sugerencia de acuerdo al medio indicado"*.	Oficial de Información y Respuestas.		
10	**Devolver respuesta.** Se devuelve, al área correspondiente, la información incompleta adjuntándole las observaciones pertinentes para su corrección o ampliación debiendo actualizar la acción realizada en el sistema de información y respuestas. Posteriormente, regresa a la actividad *"Preparar respuesta según solicitud recibida".*	Oficial de Información y Respuestas.		No
11	**Entregar información solicitada, respuesta a la sugerencia o comentario de acuerdo con el medio indicado.** Entrega información solicitada, respuesta a la sugerencia y/o comentario al/a la ciudadano(a), gobierno local o proveedor, de acuerdo con el medio indicado por éste. Posteriormente, actualiza el sistema de información y respuestas, como también, el expediente de la gestión realizada.	Oficial de Información y Respuestas.	MFO-A-OIR-4 Acta de Entrega de Información Pública, Datos Personales, Sugerencias o Comentarios.	No
12	**Preparar y remitir informe de actividades mensuales.** Consolida las actividades mensuales desarrolladas tomando como base la información obtenida del sistema de información y respuestas; posteriormente, elabora informe ejecutivo y entrega, de forma mensual, a la Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional en donde se detallan las gestiones recibidas y resueltas de solicitudes de: información pública, datos personales, sugerencias o comentarios, para la toma de decisiones. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	Oficial de Información y Respuestas.	MFO-A-OIR-5 Informe de Gestiones solicitadas y resueltas.	No

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Ley de Ética Gubernamental y su Reglamento.
- Lineamientos Generales para la Clasificación, Desclasificación y Custodia de la Información Confidencial, emitidos por el Instituto de Acceso de Información Pública - IAIP.
- Lineamiento para la Recepción, Tramitación, Resolución y Notificación de Solicitudes de Acceso a la Información, que contiene la "Guía de Procedimientos para la Recepción, Tramitación, Resolución y Notificación de Solicitudes de Acceso a la Información", emitidos por el IAIP.
- Lineamientos de Información Reservada y Confidencial, emitidos por el IAIP.
- Ley de Procedimientos Administrativos.

8. CONTROL DE REGISTROS

Registro	Llenado	Archivo Consulta				Disposición Final
		Responsable	Lugar	Criterio	Tiempo de Consulta	
MFO-A-OIR-1 Solicitud de Información Pública, Datos Personales, Sugerencias o Comentarios.	Ciudadano, Gobierno Local o Proveedor.	Oficial Información y Respuestas	*Físico:* Archivo de gestión de la OIR-MINDEL	Correlativo	1 año.	Archivo Central
			Digital: Sistema de Información y Respuestas.	Correlativo	Indefinido	N/A
MFO-A-OIR-2 Admisión de Solicitud de Información Pública, Datos Personales, Sugerencias o Comentarios.	Oficial Información y Respuestas	Oficial Información y Respuestas	*Físico:* Archivo de gestión de la OIR-MINDEL	Correlativo	1 año.	Archivo Central
			Digital: Sistema de Información y Respuestas.	Correlativo	Indefinido	N/A
MFO-A-OIR-3 Acta de Ampliación de Plazos de Entrega de la Información Pública, Datos Personales, Sugerencias o Comentarios.	Oficial Información y Respuestas	Oficial Información y Respuestas	*Físico:* Archivo de gestión de la OIR-MINDEL	Correlativo	1 año.	Archivo Central
			Digital: Sistema de Información y Respuestas.	Correlativo	Indefinido	N/A
MFO-A-OIR-4 Acta de Entrega de Información Pública, Datos Personales, Sugerencias o Comentarios.	Oficial Información y Respuestas	Oficial Información y Respuestas	*Físico:* Archivo de gestión de la OIR-MINDEL	Correlativo	1 año.	Archivo Central
			Digital: Sistema de Información y Respuestas.	Correlativo	Indefinido	N/A
MFO-A-OIR-5 Informe de Gestiones Solicitadas y Resueltas.	Oficial Información y Respuestas	Oficial Información y Respuestas	Archivo de gestión de la OIR-MINDEL.	Cronológico	1 año.	Archivo Central

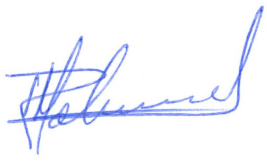
9. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CAMBIO	APROBACIÓN (INSTANCIA/FECHA)	VIGENCIA (FECHA)
-	0	Creación y aprobación del procedimiento MPO-A-OIR-1.1 Gestionar Solicitudes de Información, Datos Personales, Sugerencias o Comentarios.	Viceministra de Desarrollo Local. Fecha: 28/10/2020	30/10/2020

FORMULARIO: SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA, DATOS PERSONALES, SUGERENCIAS O COMENTARIOS	Aprobación:	Nivel:	Código:
	28/10/2020	6	MFO-A-OIR-1-0

GOBIERNO DE EL SALVADOR

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

	Elabora / Modifica	Responsable	Aprueba
Firma:			
Nombre:	Roberto Molina	Roberto Molina	Roberto Molina
Cargo:	Oficial de Información y Respuestas	Oficial de Información y Respuestas	Oficial de Información y Respuestas
Fecha:	26/10/2020	26/10/2020	28/10/2020

Vigencia a partir de: 30/10/2020.

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTAS DEL MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA, DATOS PERSONALES, SUGERENCIAS O COMENTARIOS.

Indicaciones: Al reverso se destallan requisitos e instrucciones para solicitar información o datos públicos, para presentar denuncias o avisos y para brindar sugerencias o comentarios.

Fecha: _____ Primera solicitud que hace al MINDEL[1]: _____ No. Correlativo: _____ (Exclusivo OIR)

I. GESTIÓN QUE DESEA REALIZAR:

- ☐ Solicitud de Información Pública.
- ☐ Expresar Sugerencia(s).
- ☐ Expresar Comentario(s)
- ☐ Acceso a Datos Personales.
- ☐ Rectificación de Datos Personales.
- ☐ Cancelación de Datos Personales.
- ☐ Oposición de Datos Personales.

II. PERSONA NATURAL

Nombre(s): _____
Apellido(s): _____
DUI _____
Teléfono(s): _____
Email: _____

PERSONA JURÍDICA

Razón Social: _____
Contacto solicitante: _____
DUI / Poder General o Especial: _____
Teléfono(s): _____
Email: _____

III. Detallar clara y específicamente la información pública, datos personales requeridos o los comentarios y sugerencias sobre algún asunto/situación en particular relacionado al MINDEL:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

[1] **MINDEL**: Ministerio de Desarrollo Local.

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

IV. MEDIO POR EL QUE DESEA RECIBIR LA INFORMACIÓN SOLICITADA:

- ☐ Verbal / Consulta Directa.
- ☐ CD / DVD.
- ☐ USB.
- ☐ Email:_____
- ☐ Fotocopia Simple.
- ☐ Fotocopia Certificada.

V. MEDIO POR EL QUE SE ENTERÓ SOBRE SOLICITAR INFORMACIÓN PÚBLICA O EMITIR UNA SUGERENCIAS Y COMENTARIOS:

- ☐ Radio.
- ☐ Internet / Portal Web.
- ☐ Televisión.
- ☐ Carteles / Póster.
- ☐ Prensa.
- ☐ Otro: _____

FIRMA SOLICITANTE: _____

OFICIAL OIR MINDEL: _____ _____

Apellido(s) - Nombre(s) Firma

CUANDO LA GESTIÓN ES POR 1ra. VEZ, LOS REQUISITOS SON:	CUANDO LA GESTIÓN NO ES POR PRIMERA VEZ, LOS REQUISITOS SON:
Si el solicitante es nacional: - Copia de DUI vigente (legible) a ambas caras. - Copia de Licencia de conducir/ Carné estudiantil/ minoridad/ laboral vigente (legible), en caso de no disponer de DUI. - Tarjeta de identificación de Abogado, si aplica. **Si el solicitante es extranjero:** Copia de Carné de Residencia o Pasaporte.	Se deberá indicar al Oficial de Información y Respuestas que no es primera vez que realiza la gestión en la institución, independientemente del medio por el que lo haya realizado.

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL FORMULARIO

- La Oficina de Información y Respuestas es la instancia del MINDEL que le proporcionará información de manera previa a la presentación de solicitudes de información pública/datos personales o para que exprese sugerencias/comentarios, de igual forma, le orientará sobre cómo llenar este formulario y las correcciones que hayan de realizarse oportunamente a la misma, a fin de gestionar con celeridad el trámite a realizar.
- En el romano III, debe detallar con claridad y específicamente la información que solicita, de igual forma, el comentario o sugerencia a proporcionar, por lo que, ser recomienda proporcionar pormenores que faciliten la búsqueda de dicha información o la investigación del suceso indicado, si aplica.
- Cuando se requiera información o gestiones de diferente índole, deberá solicitarla en solicitudes independientes.
- Los datos personales proporcionados serán administrados con seguridad y confidencialidad, y servirán para informar el seguimiento y respuesta a la gestión solicitada.
- Con el número correlativo proporcionado, por el Oficial de Información y Respuestas, usted puede solicitar información de su gestión (información pública, datos personales, sugerencia o comentario)
- Cuando la información que solicite no sea de la competencia de la entidad o dependencia ante la cual se presenta el requerimiento, la Oficina de Información y Respuestas indicará debidamente al solicitante, en un plazo no mayor de cinco días siguientes a la presentación de la solicitud.

FORMAS DE ACCESAR A LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR LA OIR-MINDEL.

Tel. Oficina: 2133 1309 (horas de oficina), **Tel. Móvil:** 7850 4654 (c/WhatsApp habilitado),
Email: oir@fisdl.gob.sv,
Redes Sociales: https://twitter.com/MDesarrolloSV, https://www.facebook.com/fisdl/
Atención presencial en Sede San Jacinto: lunes a viernes de 7:30 am – 4:30 pm. Dirección: 10ª Ave. Sur y Calle México, Barrio San Jacinto, San Salvador (Frente a Ex-Casa Presidencial).
Atención de gestiones en Sede Santa Elena: martes y, jueves, de 7:30 am – 4:30 pm. Dirección: Boulevard Orden de Malta No. 470, Urbanización Santa Elena, Antiguo Cuscatlán (Edificio Ex-SICA).

Costo del servicio a proporcionar: GRATUITO.

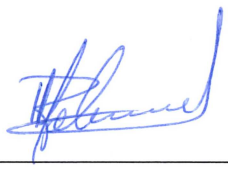
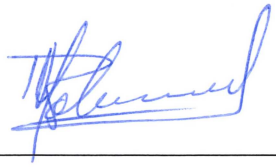
HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (INSTANCIA/FECHA)	VIGENCIA (FECHA)
-	0	Creación y aprobación del formulario MFO-A-OIR-1 Solicitud de Información Pública, Datos Personales, Sugerencias o Comentarios.	Oficina de Información y Respuestas – MINDEL. Fecha: 28/10/2020.	30/10/2020.

FORMULARIO: ADMISIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA, DATOS PERSONALES, SUGERENCIAS O COMENTARIOS	Aprobación:	Nivel:	Código:
	28/10/2020	6	MFO-A-OIR-2-0

GOBIERNO DE EL SALVADOR

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

	Elabora / Modifica	Responsable	Aprueba
Firma:			
Nombre:	Roberto Molina	Roberto Molina	Roberto Molina
Cargo:	Oficial de Información y Respuestas	Oficial de Información y Respuestas	Oficial de Información y Respuestas
Fecha:	26/10/2020	26/10/2020	28/10/2020

Vigencia a partir de: 30/10/2020.

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTAS DEL MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL.
ADMISIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA,
DATOS PERSONALES,SUGERENCIAS O COMENTARIOS.

Nº de Solicitud: (Número Correlativo Sistema OIR) – 20XX.

En la ciudad de San Salvador, a las _____ con _____ minutos del día _____ del año dos mil _____.

I. CONSIDERANDO QUE:

- 1.1 A las _____ del día _____del presente año, se recibió solicitud de Acceso a Información Pública, remitida vía _____ por parte del ciudadano identificado como _____, mayor de edad, en su calidad de persona _____; quien solicitó la información que se indica a continuación:

  _____

  _____

  _____

- Con base a las funciones que le corresponde al Oficial de Información y Respuesta, de conformidad al Art. 50 literales d), i), y j) de la Ley de Acceso a la Información Pública - LAIP, en el sentido de realizar los trámites mediante procedimientos sencillos y expeditos, a fin de facilitar la información solicitada por el solicitante de una manera oportuna y veraz.

II. BASE LEGAL.

Ley de Acceso a la Información Pública

Derecho de acceso a la información pública.

Art. 2 Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información generada, administrada o en poder de las instituciones públicas y demás entes obligados de manera oportuna y veraz, sin sustentar interés o motivación alguna.

Principios.

Art. 4 En la interpretación y aplicación de esta ley deberán regir los principios siguientes: **Lit. "A"** Máxima publicidad: la información en poder de los entes obligados es pública y su difusión irrestricta, salvo las excepciones expresamente establecidas por la ley.

III. RESOLUCIÓN

De conformidad al Art. 65, 68, 72 de la Ley de Acceso a la Información Pública, y Art. 56 Lit. d) del Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública; el suscrito Oficial de Información,

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

RESUELVE:

a) La solicitud sí cumple con todos los requisitos establecidos en el Art. 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública.

b) **Dése respuesta en el plazo legal que no excede de los diez días hábiles que establece la Ley de Acceso a la Información Pública, a partir del _____ al _____ del año dos mil _____.**

c) Notifíquese al solicitante por el medio señalado en la solicitud, el cual fue bajo la modalidad _____.

OFICIAL OIR MINDEL: _____ _____

Apellido(s) - Nombre(s) Firma

Nota: El Oficial de Información y Respuestas es el vínculo entre la Institución Pública y el Solicitante, realizando las gestiones necesarias, para facilitar el acceso a la información.

INFORMACIÓN DE INTERÉS AL USUARIO O SOLICITANTE	
I. Formas de accesar a servicios de la OIR-MINDEL: - **Vía telefónica:** Tel. Oficina: 2133 1309 (horas de oficina) Tel. Móvil: 503 7850 4654 (C/ WhatsApp) - **Vía electrónica:** Email: oir@fisdl.gob.sv - **Redes Sociales:** https://twitter.com/MDesarrolloSV https://www.facebook.com/fisdl/ - **Atención presencial:** *Sede San Jacinto*: Lunes a Viernes, de 7:30 am – 4:30 pm. *Dirección:* 10ª Ave. Sur y Calle México, Barrio San Jacinto, San Salvador (Frente a Ex-Casa Presidencial). *Gestiones generales Sede Santa Elena*: Martes y Jueves, de 7:30 am – 4:30 pm. *Dirección:* Boulevard Orden de Malta No. 470, Urbanización Santa Elena, Antiguo Cuscatlán (Edificio Ex-SICA). **II. Costo del Servicio por proporcionar Información Pública:** GRATUITO.	**III. Tiempos de entrega de la información.** - Información no excede los 5 años, y recolección no presenta complejidad: **10 días hábiles.** - Información no excede los 5 años, y recolección representa complejidad o existen circunstancias excepcionales para la recolección: **5 días hábiles adicionales al plazo inicial.** (Se notificará mediante resolución) - Información excede los 5 años de haberse generado: **10 días hábiles adicionales al plazo inicial.** (Se notificará mediante resolución) **IV. Suspensión de la recolección de la información**: La Institución podrá decretar de oficio la suspensión del procedimiento, cuando ocurra un supuesto de caso fortuito o fuerza mayor que así obligue a hacerlo. La resolución por la que se decida la suspensión, deberá estar especialmente motivada. La suspensión durará solo mientras subsista la causa que la motive.

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (INSTANCIA/FECHA)	VIGENCIA (FECHA)
-	0	Creación y aprobación del formulario MFO-A-OIR-2 Admisión de Información Pública, Datos Personales, Sugerencias o Comentarios.	Oficina de Información y Respuestas – MINDEL. Fecha: 28/10/2020.	30/10/2020.

FORMULARIO: ACTA DE NOTIFICACIÓN POR AMPLIACIÓN DEL PLAZO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA, DATOS PERSONALES O RESOLUCIÓN DE QUEJA/RECLAMO	Aprobación:	Nivel:	Código:
	28/10/2020	6	MFO-A-OIR-3-0

GOBIERNO DE EL SALVADOR

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

	Elabora / Modifica	Responsable	Aprueba
Firma:			
Nombre:	Roberto Molina	Roberto Molina	Roberto Molina
Cargo:	Oficial de Información y Respuestas	Oficial de Información y Respuestas	Oficial de Información y Respuestas
Fecha:	26/10/2020	26/10/2020	28/10/2020

Vigencia a partir de: 30/10/2020.

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTAS DEL MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL
ACTA DE NOTIFICACIÓN POR AMPLIACIÓN DEL PLAZO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA, DATOS PERSONALES O RESOLUCIÓN DE QUEJA/RECLAMO.

Correlativo No. _____
Fecha: _____

En la ciudad de San Salvador, a las _____ horas con _____ minutos del día _____ de _____ del año dos mil _____.

El suscrito Oficial de Información y Respuesta, **CONSIDERANDO** que:

1) El día _____ de _____del año dos mil _____ se recibió _____ que contiene el siguiente requerimiento:
_____
_____

El plazo para que la unidad organizativa del MINDEL[1] remita la información requerida a la OIR es del _____ de _____ al _____ de _____ del 20___, a fin de cumplir con el plazo estipulado en la LAIP.

2) _____
_____

3) _____
_____

Con base a las facultades legales previamente señaladas, se hacen las siguientes consideraciones:

I. **Sobre la admisibilidad de las solicitudes de acceso a la información o de aclaratoria por quejas/reclamos.**

_____
_____

II. **Con base a las disposiciones legales citadas y los razonamientos antes expuestos, se RESUELVE:**

1. Con base a la solicitud de _____ recibida por medio _____, se consideró aceptable darle ingreso ya que utiliza los formatos y medios establecidos por la Institución, contando con los datos indicados anteriormente.

[1] **MINDEL**: Ministerio de Desarrollo Local.

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL – GOBIERNO DE EL SALVADOR

2. Al respecto, conforme a lo establecido en _____, el suscrito Oficial de Información y Respuestas, informa al solicitante que la instancia _____, encargada de recopilar, integrar, analizar, remitir y/o resolver la información solicitada/situación denunciada en el requerimiento indicado, ha solicitado una ampliación del plazo de entrega de _____ días hábiles, conforme a lo establecido en el _____ de la _____ debido a _____, **por lo que, el nuevo plazo para entregar la información solicitada es del _____ al _____ de _____ del año dos mil _____; en caso de contar con el resultado del requerimiento antes del plazo señalado, está Oficina de Información y Respuesta se compromete a remitirla inmediatamente al solicitante/denunciante, a fin de cumplir en el menor tiempo posible los plazos establecidos.**

3. Notifíquese al interesado, la respuesta a su requerimiento de información, por el medio y forma que éste indicó para la entrega correspondiente.

OFICIAL OIR MINDEL: _____ _____

Apellido(s) - Nombre(s) Firma

INFORMACIÓN QUE COMPLETAR POR SOLICITANTE QUE REQUIERE INFORMACIÓN / DATOS PERSONALES

_____ _____

Apellido(s) - Nombre(s) Firma

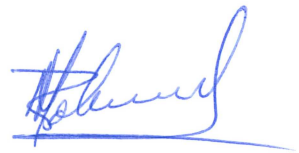
HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (INSTANCIA/FECHA)	VIGENCIA (FECHA)
-	0	Creación y aprobación del formulario MFO-A-OIR-3 Acta de Notificación por Ampliación del Plazo de Entrega de Información Pública, Datos Personales o Resolución de Queja/Reclamo.	Oficina de Información y Respuestas – MINDEL. Fecha: 28/10/2020.	30/10/2020.

FORMULARIO: ACTA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA, DATOS PERSONALES, SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS	Aprobación:	Nivel:	Código:
	28/10/2020	6	MFO-A-OIR-4-0

GOBIERNO DE EL SALVADOR

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

	Elabora / Modifica	Responsable	Aprueba
Firma:			
Nombre:	Roberto Molina	Roberto Molina	Roberto Molina
Cargo:	Oficial de Información y Respuestas	Oficial de Información y Respuestas	Oficial de Información y Respuestas
Fecha:	26/10/2020	26/10/2020	28/10/2020

Vigencia a partir de: 30/10/2020.

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTAS DEL MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL
ACTA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA,
DATOS PERSONALES, SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS

Correlativo: _____

Fecha: _____

En la ciudad de San Salvador, a las _____ horas con _____ minutos del día _____ de _____ de dos mil _____.

El suscrito Oficial de Información y respuesta, considerando que:

1)_____
_____
_____
_____
_____

2) Con base a las atribuciones de los literales d), i) y j) del artículo 50 de la Ley de Acceso a la Información Pública, en lo consiguiente LAIP, le corresponde al Oficial de Información realizar los trámites necesarios para la localización y entrega de la información solicitada por los particulares, y resolver sobre las solicitudes de información que se sometan a su conocimiento.

3) A partir del deber de motivación genérico establecido en el artículo 65 y 72 de la LAIP, las decisiones de los entes obligados deberán entregarse por escrito al solicitante, con mención breve pero suficiente de sus fundamentos, el suscrito debe establecer los razonamientos de su decisión sobre el acceso a la información.

Con base a las facultades legales previamente señaladas, se hacen las siguientes consideraciones:

I. Sobre la admisibilidad de las solicitudes de acceso a la información.

El acceso a la información pública en poder de las Instituciones públicas es un derecho reconocido en el ordenamiento jurídico nacional, lo que supone el directo cumplimiento al principio de máxima publicidad reconocido en el artículo 4 de la LAIP, por el cual, la información en poder de los entes obligados es pública y su difusión irrestricta, salvos las excepciones expresamente establecidas en la ley.
Sin embargo, para que los particulares accedan a tal información es preciso que su solicitud se realice en la forma establecida en el inciso segundo del artículo 66 de la LAIP y 54 de su reglamento, es decir, con el cumplimiento por escrito de los siguientes requisitos: a) clara mención del nombre, apellidos y domicilio del

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

solicitante; b) la señalización del lugar o medio o para recibir notificaciones; c) la descripción clara y precisa de la información pública que se solicita; d) cualquier dato que propicie su localización con el objeto de facilitar su búsqueda; e) la mención de la modalidad en que se prefiere se otorgue el acceso a la información pública y; f) la firma autógrafa o huella digital del solicitante cuando este no sepa o no pueda firmar. Además, de la presentación del Documento Único de Identidad al que se refiere el inciso cuarto del mencionado artículo 66.

Así, la falta de alguno de esos requisitos en la solicitud tiene como consecuencia que no se configure en debida forma la pretensión de acceso a la información pública en los términos que establece la ley de la materia, lo cual no es obstáculo o impedimento para dar trámite a la solicitud, previniendo al interesado para que subsane los elementos de forma de su requerimiento.

II. Con base a las disposiciones legales citadas y los razonamientos antes expuestos, se RESUELVE:

_____

_____

_____

_____

_____

Atentamente,

OFICIAL OIR MINDEL: _____ _____

Apellido(s) - Nombre(s) Firma

INFORMACIÓN QUE COMPLETAR POR SOLICITANTE O PERSONA QUE BRINDA SUGERENCIA/COMENTARIO

_____ _____

Apellido(s) - Nombre(s) Firma

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (INSTANCIA/FECHA)	VIGENCIA (FECHA)
-	0	Creación y aprobación del formulario MFO-A-OIR-4 Acta de Entrega de Información Pública, Datos Personales, Sugerencias y/o Comentarios.	Oficina de Información y Respuestas – MINDEL. Fecha: 28/10/2020.	30/10/2020.

FORMULARIO: INFORME DE GESTIONES SOLICITADAS Y RESUELTAS	Aprobación:	Nivel:	Código:
	28/10/2020	6	MFO-A-OIR-5-0

GOBIERNO DE EL SALVADOR

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

	Elabora / Modifica	Responsable	Aprueba
Firma:			
Nombre:	Roberto Molina	Roberto Molina	Roberto Molina
Cargo:	Oficial de Información y Respuestas	Oficial de Información y Respuestas	Oficial de Información y Respuestas
Fecha:	26/10/2020	26/10/2020	28/10/2020

Vigencia a partir de: 30/10/2020.

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTAS DEL MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL
"INFORME DE GESTIONES SOLICITADAS Y RESUELTAS"

ELABORADO POR:

FECHA DE ELABORACIÓN: XX/XX/XXXX.

No. CORRELATIVO	No. EXPEDIENTE SISTEMA OIR	FECHA DE SOLICITUD	SOLICITANTE / DENUNCIANTE	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA, DATOS PERSONALES, SUGERENCIAS, COMENTARIOS, DENUNCIAS, QUEJAS O AVISOS.	UNIDAD ORGANIZATIVA QUE PROPORCIONÓ RESPUESTA / INFORMACIÓN	INFORMACIÓN ENTREGADA, RESPUESTA O RESOLUCIÓN	MEDIO DE ENTREGA	FECHA DE ENTREGA	PRORROGA (SI APLICA)	DIAS HÁBILES DE ENTREGA	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE SOLICITUD	TIPO DE SOLICITANTE	INFORMACIÓN ENTREGADA POR	TOTAL DE REQUERIMIENTOS EN LA SOLICITUD	GÉNERO SOLICITANTE	ESTADO DE LA SOLICITUD

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (INSTANCIA/FECHA)	VIGENCIA (FECHA)
-	0	Creación y aprobación del formulario MFO-A-OIR-5 Informe de Gestiones Solicitadas y Resueltas.	Oficina de Información y Respuestas – MINDEL. Fecha: 28/10/2020.	30/10/2020.

PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR QUEJAS / RECLAMOS CONTRA PERSONAL, PROCESOS Y/O ACTORES VINCULADOS AL MINDEL	Aprobación:	Nivel	Código:
	28/10/2020	4	MPO-A-OIR-1.2-0

GOBIERNO DE EL SALVADOR

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

	Elabora / modifica	Responsable	Aprueba
Firma:			
Nombre:	Roberto Molina	Roberto Molina	Yesenia Xiomara Hernández González
Cargo:	Oficial de Información y Respuesta	Oficial de Información y Respuesta	Viceministra de Desarrollo Local
Fecha:	26/10/2020	26/10/2020	28/10/2020

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL DESPACHO VICEMINISTRA

Vigencia a partir de: 30/10/2020.

1. OBJETIVO GENERAL

Recibir, gestionar y proporcionar respuesta a las inconformidades de la ciudadanía en general, gobiernos locales y proveedores, presentadas mediante quejas contra el personal, resultados de los procesos y actores vinculados con el Ministerio de Desarrollo Local – MINDEL, relacionadas a los programas y proyectos sociales que ejecuta la institución tomando como base la normativa legal y administrativa vigentes.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia desde la recepción de la queja contra personal, procesos del MINDEL o actores vinculados con la institución, hasta que se proporciona una resolución a cada una de ellas.

3. GLOSARIO.

- **AVISO:** Presentar ante la autoridad competente, cualquier acto de corrupción, fraude, abuso de poder, despilfarro o violación de las disposiciones de la Ley de Ética Gubernamental - LEG, pero que el denunciante no proporciona datos de identidad.
- **DENUNCIA**: Presentar ante la autoridad competente, cualquier acto de corrupción, fraude, abuso de poder, despilfarro o violación de las disposiciones de la Ley de Ética Gubernamental, pero que el denunciante cumple con los requisitos de identificación establecidos en la Ley de Acceso a la Información Pública – LAIP.
- **QUEJA / RECLAMO**: Notificación de inconformidad expresada por la indebida prestación de un servicio, por el uso indebido de los bienes públicos, por maltrato recibido, por indicios de irregularidades ocurridas o que estuvieren ocurriendo en determinado proceso, o fase de éste, en la cual se ve involucrado personal, funcionario de la Institución u otros actores (personas naturales o jurídicas) que se encuentren vinculadas al qué hacer institucional del MINDEL. Ante la queja/reclamo el denunciante debe proporcionar sus datos de identidad.

4. BASE LEGAL

- **Ley de Ética Gubernamental y su Reglamento.**

  Artículo 1: La presente Ley tiene por objeto normar y promover el desempeño ético en la función pública del Estado y del Municipio, prevenir y detectar las prácticas corruptas y sancionar los actos contrarios a los deberes y las prohibiciones éticas establecidas en la misma.

  Artículo 2: Esta Ley se aplica a todos los servidores públicos, permanentes o temporales, remunerados o ad-honorem, que ejerzan su cargo por elección, nombramiento o contrato, que presten servicio en la administración pública, dentro o fuera del territorio nacional.
  Asimismo, quedan sujetos a esta Ley en lo que fuere aplicable, las demás personas que, sin ser servidores públicos, administren bienes o manejen fondos públicos. También están sujetos los exservidores públicos por las transgresiones a esta Ley que hubieren cometido en el desempeño de su función pública; o por las violaciones a las prohibiciones éticas a que se refieren el artículo 7 de la presente Ley.

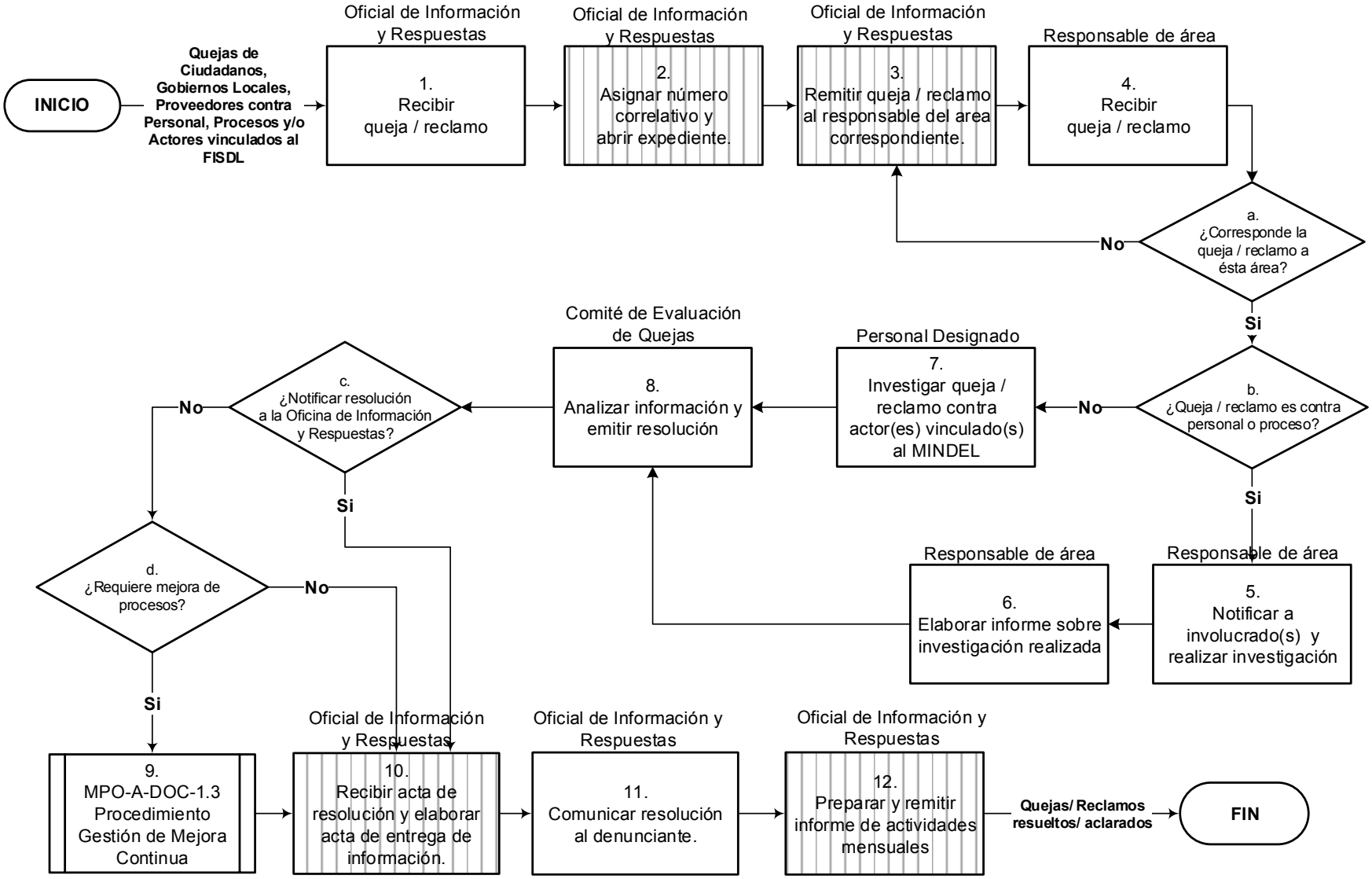
- **Reglamento a Ley de Ética Gubernamental.**

  Artículo 2: Este Reglamento se aplicará a todos los servidores y exservidores públicos; y a las demás personas sujetas a la Ley de Ética Gubernamental, en los términos que señala su artículo 2.

- **Código de Ética del Personal del Ministerio de Desarrollo Local.**

  Artículo 1: El objeto del presente Código de Ética es normar y promover el desempeño ético en la función del Ministerio de Desarrollo Local, prevenir y detectar las prácticas corruptas y sancionar los actos contrarios a los deberes y prohibiciones éticas establecidas; reafirmando la conducta, el comportamiento y el compromiso del personal sujeto a éste.

5. FLUJOGRAMA



6. DESCRIPCIÓN GENERAL

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
1.	**Recibir queja / reclamo.** Recibe queja[1] o reclamo de parte de la ciudadanía, gobierno local o proveedor a través de los canales disponibles sin que la comparencia del interesado sea obligatoria en la oficina pública[2]. Los canales[3] de atención establecidos son: presencial, carta, telefónico, correo electrónico, sitio web/portal de atención ciudadana o redes sociales institucionales; independientemente del canal de acceso utilizado, la queja debe detallarse en el formulario correspondiente (físico o digital), y de ser posible, debe adjuntar los documentos que evidencien o fundamenten la queja interpuesta. No será obligatorio[4] que el denunciante presente documento de identificación para que la queja / reclamo sea diligenciada, si así fuere el caso, la Oficina de Información y Respuestas (OIR) no podrá notificar el resultado de la investigación realizada debido a la falta de identificación, a menos que el denunciante señale un medio de notificación la OIR podrá proporcionar el resultado correspondiente. Se orientará oportunamente al denunciante en cuanto al llenado del formulario, a fin de evitar que el usuario incurra en errores u omisiones que impidan gestionar la denuncia interpuesta. El plazo establecido para dar respuesta a la queja se detalla en el Apartado VII: Plazos de Resolución, del presente documento, como también en el formulario correspondiente.	Oficial de Información y Respuestas.	MFO-A-OIR-6 Gestionar Quejas / Reclamos contra Personal, Procesos y Actores vinculados al MINDEL.[5]	No
2.	**Asignar número correlativo y abrir expediente.** Para efectos de control y seguimiento se asignará un número correlativo a la gestión de la queja presentada, el cual será tomado del sistema de información y respuestas independientemente de la modalidad de recepción y deberá ser proporcionada una respuesta al denunciante por el mismo medio de comunicación o según el medio indicado. Posteriormente, creará un expediente[6] administrativo de la gestión a realizar, físico y digital, el cual deberá ser actualizado oportunamente, y deberá contener al menos, la siguiente información: • Formulario mediante el cual se presentó la queja o reclamo. • Documento de identificación del denunciante, en caso de que hayan sido proporcionados y/o si es primera vez que se avoca a la institución a través de la OIR.	Oficial de Información y Respuestas.		No

[1] Art. 16 (Numeral 6), Ley de Procedimientos Administrativos.

[2] Art. 5 – Ley de Procedimientos Administrativos.

[3] Art. 12, 16, (Numeral 2), – Ley de Procedimientos Administrativos.

[4] Art. 3, (Numeral 3, 6), Ley de Procedimientos Administrativos - Art. 31 y 32, Ley de Etica Gubernamental.

[5] Art. 13 – Ley de Procedimientos Administrativos.

[6] Art. 8 – Ley de Procedimientos Administrativos.

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	• Documentos aportados por el denunciante que sirvan de apoyo para la investigación a realizar, si aplica. • Acta de ingreso de la Queja o Reclamo. • Declaración jurada de confidencialidad y conflicto de intereses. • Acta de resolución de la queja o reclamo. (Emitida por comisión de evaluación de quejas/reclamos) • Documentos que resulten de la investigación. • Acta de entrega de respuesta al denunciante. En caso de que el denunciante no se haya identificado en el formulario correspondiente, siempre deberá asignársele un correlativo a la denuncia interpuesta, sin embargo, la OIR no podrá comunicar el estado del caso a menos que por medio del número correlativo lo hiciere el denunciante.			
3.	**Remitir queja/reclamo al Gerente/Jefe de Área correspondiente.** Identifica la unidad organizativa a la que deberá trasladar la queja / reclamo y mediante el sistema de información y respuestas hace la notificación de la manera siguiente: • Si es contra personal de la institución, informa la situación al responsable del área correspondiente, con copia al Titular de la institución y a la Jefatura del Depto. de Gestión del Talento Humano. **Nota**: En caso de que la denuncia sea contra una (o varias) Jefatura(s), Gerente(s) y/o Directores(as), informa la situación directamente al Titular de la institución. • Si es contra actores vinculados al quehacer del MINDEL, informa la situación al responsable del área, con copia al Titular de la institución. • Si es contra proceso(s) del MINDEL, informa la situación únicamente al responsable del área correspondiente.	Oficial de Información y Respuestas.		No
4.	**Recibir queja / reclamo.** Recibe notificación y analiza el contenido y la pertinencia, de la queja o reclamo que vincula a su unidad organizativa.	Responsable del área.		No
a.	**¿Corresponde la queja/reclamo a esta área?** Si la queja o reclamo no corresponde al área que fue enviada, regresa a la actividad: "*Remitir queja/reclamo al responsable del área correspondiente*"; en caso contrario, pasa a la pregunta: *¿Queja / Reclamo es contra personal o proceso?*			
b.	**¿Queja / reclamo es contra personal o proceso?** Si la queja / reclamo tiene que ver con personal o proceso(s) de la institución pasa a la actividad: *"Notificar a involucrado(s) y realizar investigación"*; en caso contrario, pasa a la actividad: *"Investigar queja / reclamo contra actor(es) vinculado(s) al MINDEL"*.			

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
5.	**Notificar a involucrado(s) y realizar investigación.** • Si la queja / reclamo involucra a empleado(s) / funcionario(s) del MINDEL, notificará al empleado(s) / funcionario(s) involucrado(s) indicándole que ha sido interpuesta una queja / reclamo en su contra; en ese momento el responsable del área solventará las dudas que tenga el involucrado, tomando en cuenta que deberán de mantener los datos del denunciante en total confidencialidad, posteriormente procederá a realizar la investigación administrativa correspondiente al caso. • Si la queja tiene que ver con alguna irregularidad en determinado(s) proceso(s), o fase(s) del proceso, relacionado(s) al sistema de gestión institucional, notifica al personal señalado, a fin de investigar y solventar las dudas relativas a la queja interpuesta. **Nota**: El responsable del área debe: a) dejar constancia por escrito de la notificación realizada al personal, como también, de la evidencia física o digital de la investigación realizada y de las acciones administrativas a tomar, b) elaborar un expediente[7] (físico y digital) del caso a fin de documentarlo oportunamente, luego debe presentarlo ante el Comité de Evaluación de Quejas o Comisión del Servicio Civil.	Responsable de área.	MFO-A-OIR-7 Notificación sobre queja o reclamo interpuesto.	No
6.	**Elaborar informe sobre investigación realizada.** Posteriormente a la notificación e investigación, se debe elaborar un informe que contenga los detalles identificados en la investigación, adjuntando los documentos probatorios o hallazgos que permitan esclarecer la situación denunciada, los cuales serán incorporados al expediente del caso, a fin de remitirlo oportunamente al Comité de Evaluación de Quejas o Comisión del Servicio Civil. **Nota**: Son considerados como pruebas de descargo o documentos probatorios: informes, actas, reportes, bitácoras, declaraciones de testigos (escritas o verbales), fotografías, o videos.	Responsable de área.		No
7.	**Investigar queja/ reclamo contra actor(es) vinculado(s) al MINDEL.** Si la queja / reclamo involucra a actores vinculados al quehacer del MINDEL, el responsable del área se avocará al contacto o responsable por parte de la Institución (Administrador de Contrato, Asesor Municipal, Asesor en Desarrollo, etc.), instruyéndole que: notifique al involucrado, investigue y presente las pruebas suficientes para corroborar la veracidad o falsedad de la queja interpuesta.	Personal designado	MFO-A-OIR-7 Notificación sobre queja o reclamo interpuesto.	No

[7] Art. 8 – Ley de Procesos Administrativos.

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
8.	**Analizar información y emitir resolución.** • Mediante reunión de trabajo, el Comité de Evaluación de Quejas / Reclamos o Comisión del Servicio Civil, revisa y analiza: la queja / reclamo, los informes de las investigaciones realizadas, asimismo las pruebas de descargo, hallazgos y/o documentos probatorios; en caso de ser necesario, se solicitará la incorporación de pruebas adicionales o de convocar al/a los señalado(s) a fin de solventar dudas ante el Comité o Comisión, a fin de facilitar la emisión de una resolución definitiva. Posteriormente, de forma consensuada, emiten resolución razonada sobre la denuncia interpuesta, para ello completarán el Acta de Resolución de Quejas/Reclamos en la que se detalla: la decisión tomada, la sanción pertinente (si aplica), las recomendaciones y/o acciones correctivas a tomar para evitar que la situación se repita (si aplica). • Notifica al Titular de la institución la decisión tomada, mediante el acta señalada, la que deberá firmar para confirmar que se da por enterado(a) del resultado de la gestión de quejas/reclamos realizada. **Nota**: 1. Si la resolución del Comité o Comisión responsabiliza al empleado(s) / funcionario(s) del MINDEL, notifican la resolución emitida por el Comité o Comisión e imponen sanción correspondiente (si aplica), instruyendo al Departamento de Gestión de Talento Humano el tipo de sanción de acuerdo a lo establecido en Instructivo de Prestaciones, Derechos, Obligaciones y Prohibiciones del Personal del MINDEL, para que lo incluya en el expediente del personal. 2. Si la resolución del Comité o Comisión responsabiliza al/a actor(es) vinculado(s) al MINDEL, el representante del MINDEL (Administrador de Contrato, Asesor Municipal, Asesor en Desarrollo, etc.) notificará el contenido de dicha resolución a la persona natural o jurídica señalada o vinculada en la denuncia interpuesta. **Control de Calidad:** La resolución se toma con base a las pruebas recibidas que se adjuntan al acta correspondiente.	Comité de Evaluación de Quejas[8].	MFO-A-OIR-8 Declaración Jurada de Confidencialidad y Conflicto de Intereses. MFO-A-OIR-9 Acta de Resolución de Quejas. MFO-A-OIR-3 Acta de Ampliación de Plazos de Entrega de la Información Pública, Datos Personales o Resolución de Queja / Reclamo	Si

[8] **Comité de Evaluación de Quejas/Reclamos (contra personal del MINDEL):** Director(a)/Gerente del Área (si aplica), Jefe del Área y Jefe del Departamento de Gestión del Talento Humano.
Comité de Evaluación de Quejas/Reclamos (contra actores vinculados al MINDEL): Director(a)/Gerente del Área (si aplica), Jefe del Área, y Responsable MINDEL de tratar con el/los actor(es) vinculado.
Comité de Evaluación de Quejas/Reclamos (contra proceso del MINDEL): Director(a)/Gerente del Área (si aplica), Jefe del Área y Jefe del Departamento de Organización y Calidad.

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
c.	**¿Notificar resolución a la Oficina de Información y Respuestas?** Si la resolución debe notificarse a la Oficina de Información y Respuesta, pasa a la actividad: "*Recibir acta de resolución y elaborar acta de entrega de información*"; en caso contrario, pasa a la pregunta: *¿Requiere mejora de procesos?*, debido a que existe requerimiento de mejora al proceso cuestionado.			
d.	**¿Requiere mejora de procesos?** Si la resolución exige implementar mejoras al proceso cuestionado, se hace un llamado al *Procedimiento* MPO-A-DOC-1.3 *"Gestión de Mejora Continua"*; en caso contrario, pasa a la actividad "*Recibir acta de resolución y elaborar acta de entrega de información*".			
9.	**MPO-A-DOC-1.3 Procedimiento Gestión de Mejora Continua.** Se hace un llamado al procedimiento MPO-A-DOC-1.3 "Gestión de Mejora Continua", que tiene como objetivo definir las actividades para la identificación, análisis y establecimiento de planes de acción de las *oportunidades de mejora*, asimismo, el seguimiento de dichos planes de acción incluyendo lo correspondiente a riesgos y oportunidades.			
10	**Recibir acta de resolución y elaborar acta de entrega de información.** • Recibe acta de resolución a la queja/reclamo interpuesta(o), a través del sistema de información y respuesta, y procede a documentar el expediente administrativo (físico y digital) con los documentos del caso. • Elabora el acta de entrega de la información a través de la cual notificará, al denunciante, el resultado de la investigación, en caso de que éste haya presentado documento de identificación o canal de comunicación para tal fin. **<u>Control de calidad:</u>** Verifica que el acta de resolución contenga todos los requisitos que la Ley de Acceso de Información Pública exige para notificar al denunciante.	Oficial de Información y Respuestas.	MFO-A-OIR-4 Acta de Entrega de Información Pública, Datos Personales, Sugerencias o Comentarios.	Si
11	**Comunicar resolución al denunciante.** Notifica resolución a la persona natural o jurídica que interpuso la queja / reclamo a través del acta de entrega de información emitida por la Oficina de Información y Respuesta, si la queja / reclamo fue hecha en forma anónima, este paso se omite; posteriormente, se procede a cerrar el caso en sistema e incorporando una copia del acta de entrega de información en el expediente del caso, el cual queda en poder de la Oficina de Información y Respuestas.	Oficial de Información y Respuestas.		No.

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
12	**Preparar y remitir informe de actividades mensuales.** Consolida, elabora informe ejecutivo sobre las gestiones recibidas y resueltas de las quejas/reclamos y lo entrega mensualmente a la Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional para la toma de decisiones. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	Oficial de Información y Respuestas.	MFO-A-OIR-10 Informe de Quejas / Reclamos Recibidos	No

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Instructivo de Prestaciones, Derechos, Obligaciones y Prohibiciones del Personal del MINDEL.
- Lineamientos de Información Reservada y Confidencial, emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública.
- Lineamientos de Información Reservada y Confidencial, emitidos por el IAIP.
- Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.
- Ley de Procedimientos Administrativos.

8. CONTROL DE REGISTROS

Registro	Llenado	Archivo Consulta				Disposición Final
		Responsable	Lugar	Criterio	Tiempo de Consulta	
MFO-A-OIR-3 Acta de Ampliación de Plazos de Entrega de la Información Pública, Datos Personales o Resolución de Queja / Reclamo.	Oficial Información y Respuestas	Oficial Información y Respuestas	*Físico:* Archivo de gestión de la Oficina de Información y Respuestas - MINDEL	Correlativo	1 año.	Archivo Central
			Digital: Sistema de Información y Respuestas.	Correlativo	Indefinido	N/A
MFO-A-OIR-4 Acta de Entrega de Información Pública, Datos Personales, Sugerencias o Comentarios.	Oficial Información y Respuestas	Oficial Información y Respuestas	*Físico:* Archivo de gestión de la Oficina de Información y Respuestas - MINDEL	Correlativo	1 año.	Archivo Central
			Digital: Sistema de Información y Respuestas.	Correlativo	Indefinido	N/A
MFO-A-OIR-6 Gestionar Quejas / Reclamos contra Personal, Procesos y Actores vinculados al MINDEL.	Ciudadanía, Gobierno Local o Proveedor.	Oficial de Información y Respuestas	*Físico:* Archivo de gestión de la Oficina de Información y Respuestas - MINDEL	Correlativo	1 año.	Archivo Central

Registro	Llenado	Archivo Consulta				Disposición Final
		Responsable	Lugar	Criterio	Tiempo de Consulta	
			Digital: Sistema de Información y Respuestas.	Correlativo	Indefinido	N/A
MFO-A-OIR-7 Notificación sobre queja o reclamo interpuesto.	Director(a) Gerente, Jefe de Área o Personal designado	Oficial de Información y Respuestas	Archivo de gestión de la Oficina de Información y Respuestas - MINDEL	Correlativo	1 año.	Archivo Central
MFO-A-OIR-8 Declaración Jurada de Confidencialidad y Conflicto de Intereses.	Secretario del Comité de Evaluación de Quejas.	Oficial de Información y Respuestas	*Físico:* Archivo de gestión de la Oficina de Información y Respuestas - MINDEL	Correlativo	1 año.	Archivo Central
			Digital: Sistema de Información y Respuestas.	Correlativo	Indefinido	N/A
MFO-A-OIR-9 Acta de Resolución de Quejas.	Secretario del Comité de Evaluación de Quejas.	Oficial de Información y Respuestas	*Físico:* Archivo de gestión de la Oficina de Información y Respuestas - MINDEL	Correlativo	1 año.	Archivo Central
			Digital: Sistema de Información y Respuestas.	Correlativo	Indefinido	N/A
MFO-A-OIR-10 Informe de Quejas / Reclamos Recibidos	Oficial Información y Respuestas	Oficial Información y Respuestas	Archivo de gestión de la Oficina de Información y Respuestas - MINDEL.	Cronológico.	1 año.	Archivo Central

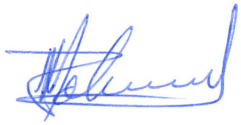
9. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CAMBIO	APROBACIÓN (INSTANCIA/FECHA)	VIGENCIA (FECHA)
-	0	Creación y aprobación del procedimiento MPO-A-OIR-1.2 Gestionar Quejas/Reclamos contra Personal, Procesos y/o Actores vinculados al MINDEL.	Viceministra de Desarrollo Local. Fecha: 28/10/2020	30/10/2020

FORMULARIO: GESTIONAR QUEJAS / RECLAMOS CONTRA PERSONAL, PROCESOS Y/O ACTORES VINCULADOS AL MINDEL	Aprobación:	Nivel:	Código:
	28/10/2020	6	MFO-A-OIR-6-0

GOBIERNO DE EL SALVADOR

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

	Elabora / Modifica	Responsable	Aprueba
Firma:			
Nombre:	Roberto Molina	Roberto Molina	Roberto Molina
Cargo:	Oficial de Información y Respuestas	Oficial de Información y Respuestas	Oficial de Información y Respuestas
Fecha:	26/10/2020	26/10/2020	28/10/2020

Vigencia a partir de: 30/10/2020.

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL – GOBIERNO DE EL SALVADOR

OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTAS DEL MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL.
GESTIONAR QUEJAS / RECLAMOS CONTRA PERSONAL, PROCESOS Y ACTORES VINCULADOS AL MINDEL[1].

Indicaciones: Al reverso de este formulario se detallan instrucciones sobre el llenado de este formulario, e información de utilidad para la gestión a realizar.

Fecha: _____ No. Correlativo: _____
(Exclusivo OIR)

1. TIPO DE GESTIÓN QUE DESEA REALIZAR:

- ☐ **Queja/Reclamo** contra Empleado(a) MINDEL.
- ☐ **Queja/Reclamo** contra Proveedor o Contratista vinculado al MINDEL.
- ☐ **Queja/Reclamo** contra Proceso(s) del MINDEL.
- ☐ **Queja/Reclamo** contra Gobierno Municipal vinculado al MINDEL

2. PERSONA NATURAL

Nombre(s): _____
Apellido(s): _____
Teléfono(s): _____
Email: _____

PERSONA JURÍDICA

Razón Social: _____
Contacto solicitante: _____
Teléfono(s): _____
Email: _____

3. Detallar Queja / Reclamo *(Redactar de forma clara y específica)*:

_____
_____

4. Nombre(s) del/de los Involucrado(s) / Señalado(s) *(Si es de su conocimiento)*:

_____
_____

5. Detallar los hechos que dan lugar a la Queja/Reclamo a fin de facilitar la investigación correspondiente *(Redactar de forma clara y específica)*:

_____
_____

¿Adjuntará algún documento que sirva de fundamento a su Queja / Reclamo?

Si _____, **No** _____ Especifique:

_____
_____

[1] **MINDEL**: Ministerio de Desarrollo Local.

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

MEDIO POR EL CUAL PRESENTÓ LA QUEJA/RECLAMO:

☐ Página WEB. ☐ Presencial (Por escrito / Verbal)

☐ Vía Telefónica. ☐ Otro: _____.

Firma Reclamante: _____

OFICIAL OIR - MINDEL: _____ _____

Apellido(s) - Nombre(s) Firma

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL FORMULARIO

- La Oficina de Información y Respuestas es la instancia del MINDEL que te orientará de manera previa a la presentación de su queja o reclamo, de igual forma, le ayudará sobre cómo llenar este formulario y las correcciones que hayan de realizarse a la misma, a fin de tramitar con celeridad la gestión a realizar.
- Los datos personales proporcionados serán administrados con seguridad y confidencialidad, y servirán para informarle sobre el resultado de la investigación realizada.
- Con el número correlativo proporcionado por el Oficial de Información y Respuestas puede dar seguimiento a su gestión (queja o reclamo)
- En los numerales 3 y 5, debe detallar clara, concisa y específicamente la situación que desea dar a conocer con el propósito de que los detalles proporcionados faciliten la investigación de los hechos, y así, poder dar una pronta aclaración a la situación.
- Cuando desee interponer quejas o reclamos de diferente índole, deberá realizarlo de forma independiente para cada situación, es decir, en formularios separados.
- La Oficina de Información y Respuestas notificará a la brevedad posible cuando la queja o reclamo no corresponda o no sea competencia de esta entidad o dependencia.
- El MINDEL dará respuesta a la queja o reclamo aun cuando el denunciante no desee identificarse por cualquiera de los canales de atención proporcionados, sin embargo, este hecho impedirá que la institución traslade el resultado de la investigación realizada al denunciante.
- El plazo de respuesta a la queja o reclamo será, de la manera siguiente: a) cuando la resolución de las quejas dependan internamente de la institución, la respuesta será notificada al interesado en un plazo no mayor a cuarenta (40) días hábiles, contados a partir de la remisión al Jefe / Gerente de Área, siempre que la queja no exceda de cinco años de haber sido generada; b) para los casos en que la resolución de las quejas dependa de terceros, la respuesta será notificada al interesado en un plazo no mayor a setenta (70) días hábiles, y c) para casos excepcionales, el plazo deberá ser analizado por el Comité de Evaluación de Quejas, el cual deberá quedar establecido en el acta correspondiente.

FORMAS DE ACCESAR A LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR LA OIR-MINDEL

Tel. Oficina: 2133 1309 (horas de oficina), **Tel. Móvil**: 7850 4654 (c/WhatsApp durante días y horarios laborales),
Email: oir@fisdl.gob.sv
Redes Sociales: https://twitter.com/MDesarrolloSV, https://www.facebook.com/fisdl/
Atención presencial en Sede San Jacinto: lunes a viernes de 7:30 am – 4:30 pm. Dirección: 10ª Ave. Sur y Calle México, Barrio San Jacinto, San Salvador (Frente a Ex-Casa Presidencial).
Atención de gestiones en Sede Santa Elena: lunes a viernes de 7:30 am – 4:30 pm. Dirección: Boulevard Orden de Malta No. 470, Urbanización Santa Elena, Antiguo Cuscatlán (Edificio Ex-SICA).

Costo del servicio a proporcionar: **GRATUITO.**

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (INSTANCIA/FECHA)	VIGENCIA (FECHA)
-	0	Creación y aprobación del formulario MFO-A-OIR-6 Gestionar Quejas/Reclamos contra Personal, Procesos y/o Actores vinculados al MINDEL.	Oficina de Información y Respuestas – MINDEL. Fecha: 28/10/2020.	30/10/2020.

FORMULARIO: NOTIFICACIÓN SOBRE QUEJA / RECLAMO INTERPUESTO	Aprobación:	Nivel:	Código:
	28/10/2020	6	MFO-A-OIR-7-0

GOBIERNO DE EL SALVADOR

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

	Elabora / Modifica	Responsable	Aprueba
Firma:			
Nombre:	Roberto Molina	Roberto Molina	Roberto Molina
Cargo:	Oficial de Información y Respuestas	Oficial de Información y Respuestas	Oficial de Información y Respuestas
Fecha:	26/10/2020	26/10/2020	28/10/2020

Vigencia a partir de: 30/10/2020.

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL – GOBIERNO DE EL SALVADOR

OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTAS DEL MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL
"NOTIFICACIÓN SOBRE QUEJA O RECLAMO INTERPUESTO".

Fecha: _____ No. Correlativo: _____
(Exclusivo OIR)

1. TIPO DE QUEJA O RECLAMO INTERPUESTO:

- ☐ **Queja/Reclamo** contra Empleado(a) MINDEL.
- ☐ **Queja/Reclamo** contra Proveedor o Contratista vinculado al MINDEL.
- ☐ **Queja/Reclamo** contra Proceso(s) del MINDEL.
- ☐ **Queja/Reclamo** contra Gobierno Municipal vinculado al MINDEL.

2. PERSONAL/FUNCIONARIO MINDEL.

Nombres: _____
Apellidos: _____
Cargo: _____

PROVEEDOR, CONTRATISTA O GOBIERNO MUNICIPAL.

Razón Social: _____
Contacto: _____
Cargo: _____

3. Descripción de la Queja / Reclamo interpuesto:

Nota: El empleado, funcionario o actor vinculado a procesos del MINDEL, que sea involucrado en queja(s) o reclamo(s) interpuesto(s), dispondrá de un plazo inicial de diez (10) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente al de la notificación, con el propósito de que éste prepare y entregue a la Comisión de Evaluación de Quejas y Reclamos o a la Comisión del Servicio Civil un informe (físico o digital) en el que argumente la versión de los hechos; pudiendo incorporar al informe: documentos, fotografías, videos y otras evidencias que justifiquen la realidad del hecho señalado. El plazo podrá prorrogarse hasta un máximo de cinco (5) días hábiles.

Firma: _____	_____
Nombre: _____	_____
Gerente / Jefe de Área NOTIFICADOR	**Personal / Funcionario / Proveedor / Contratista / Gobierno Municipal NOTIFICADO**

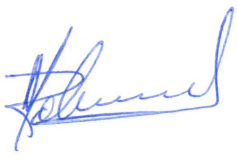
HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (INSTANCIA/FECHA)	VIGENCIA (FECHA)
-	0	Creación y aprobación del formulario MFO-A-OIR-7 Notificación sobre Queja/Reclamo Interpuesto.	Oficina de Información y Respuestas – MINDEL. Fecha: 28/10/2020.	30/10/2020.

FORMULARIO: DECLARACIÓN JURADA DE CONFIDENCIALIDAD Y CONFLICTO DE INTERESES	Aprobación:	Nivel:	Código:
	28/10/2020	6	MFO-A-OIR-8-0

GOBIERNO DE EL SALVADOR

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

	Elabora / Modifica	Responsable	Aprueba
Firma:			
Nombre:	Roberto Molina	Roberto Molina	Roberto Molina
Cargo:	Oficial de Información y Respuestas	Oficial de Información y Respuestas	Oficial de Información y Respuestas
Fecha:	26/10/2020	26/10/2020	28/10/2020

Vigencia a partir de: 30/10/2020.

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

DECLARACIÓN JURADA DE CONFIDENCIALIDAD
Y CONFLICTO DE INTERESES

Yo, (nombre según DUI), de _____años de edad , (ocupación según DUI), del domicilio de (según DUI), con documento único de identidad número _____, por medio de este documento **DECLARO BAJO JURAMENTO:** que soy emplead_ del **MINISTERIO DE DEARROLLO LOCAL (MINDEL)** y que he sido convocado a formar parte del Comité de Evaluación de Quejas para el análisis y resolución de lo indicado en el expediente con correlativo # ___ y como tal conozco los requisitos del puesto en el cual me desempeño y del Comité al el que he sido convocado. Y por medio de esta **DECLARACIÓN JURADA** me comprometo a mantener en la más alta confidencialidad la información de este caso que sea de conocimiento de la oficina OIR y de este Comité, así como declaro no tener conflicto de intereses en el mismo. En caso de no cumplir con dicho compromiso me someto a la aplicación de la normativa institucional del Ministerio de Desarrollo Loca y de su Reglamento establecido.

San Salvador, a los _____ días del mes de _____ de dos mil _____.

Firma:_____ Código #: _____
Empleado(a)

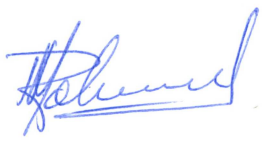
HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (INSTANCIA/FECHA)	VIGENCIA (FECHA)
-	0	Creación y aprobación del formulario MFO-A-OIR-8 Declaración Jurada de Confidencialidad y Conflicto de Intereses.	Oficina de Información Y Respuestas – MINDEL. Fecha: 28/10/2020.	30/10/2020.

FORMULARIO: ACTA DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS	Aprobación:	Nivel:	Código:
	28/10/2020	6	MFO-A-OIR-9-0

GOBIERNO DE EL SALVADOR

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

	Elabora / Modifica	Responsable	Aprueba
Firma:			
Nombre:	Roberto Molina	Roberto Molina	Roberto Molina
Cargo:	Oficial de Información y Respuestas	Oficial de Información y Respuestas	Oficial de Información y Respuestas
Fecha:	26/10/2020	26/10/2020	28/10/2020

Vigencia a partir de: 30/10/2020.

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL – GOBIERNO DE EL SALVADOR

ACTA DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS

Correlativo: _____

Fecha de entrega a OIR: _____

Reunidos los miembros de la Comisión de Evaluación de Quejas o Comisión del Servicio Civil, el (día) de (mes) de dos mil (año), se procedió a revisar la queja interpuesta, en contra de: (Nombre de funcionario(s) público(s) / Nombre de actores públicos, privados y personas naturales o jurídicas vinculadas con el Ministerio de Desarrollo Local) correspondiente al (Motivo de queja o reclamo), citando las siguientes razones del hecho, que literalmente dicen:
(Citar acciones del hecho)

Por lo antes expuesto la Comisión de Evaluación de Quejas revisó las pruebas encontradas correspondientes al referido caso, encontrándose que:
Como resultado de todo el proceso, la Comisión de Evaluación de Quejas, dictamina que el hecho atribuido a (Nombre de funcionario(s) público(s) / Nombre de actores públicos, privados y personas naturales o jurídicas vinculadas con el Ministerio de Desarrollo Local) es (Verdadero o Falso). y recomienda a la Institución a < dar por cerrado el caso (si es falso) / tomar las siguientes medidas (si es verdadero).: (Indicar sanción / acción y/o recomendación).

San Salvador, a las _____ horas con ____ minutos, del día _____ del mes de _____ de dos mil _____.

(Nombre/Firma de Miembro de Comisión) (Nombre/Firma de Miembro de Comisión)

(Nombre/Firma de Miembro de Comisión) (Nombre/Firma de Miembro de Comisión)

Se da por enterado (si es resolución para funcionario del Ministerio de Desarrollo Local:
Vo.Bo. (Otros):

_____
(Nombre/Firma de Gerente General)

Información para completar por Oficial de Información y Respuestas

Nombre – Firma: _____

Fecha: _____

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (INSTANCIA/FECHA)	VIGENCIA (FECHA)
-	0	Creación y aprobación del formulario MFO-A-OIR-9 Acta de Resolución de Quejas.	Oficina de Información y Respuestas – MINDEL. Fecha: 28/10/2020.	30/10/2020.

FORMULARIO: INFORME DE QUEJAS / RECLAMOS RECIBIDOS	Aprobación:	Nivel:	Código:
	28/10/2020	6	MFO-A-OIR-10-0

GOBIERNO DE EL SALVADOR

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

	Elabora / Modifica	Responsable	Aprueba
Firma:			
Nombre:	Roberto Molina	Roberto Molina	Roberto Molina
Cargo:	Oficial de Información y Respuestas	Oficial de Información y Respuestas	Oficial de Información y Respuestas
Fecha:	26/10/2020	26/10/2020	28/10/2020

Vigencia a partir de: 30/10/2020.

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

GOBIERNO DE EL SALVADOR

Ministerio de Desarrollo Local

Informe de Quejas / Reclamos Recibidos

Período, del: _____ al: _____DE 20____.

Fecha	Motivo	Breve Descripción de los Hechos	Medio de Recepción de la Queja	Resolución	Sanción / Acción (Si aplica)	Fecha de Resolución

Nombre – Firma (OIR-MINDEL): _____

Fecha: _____

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (INSTANCIA/FECHA)	VIGENCIA (FECHA)
-	0	Creación y aprobación del formulario MFO-A-OIR-10 Informe de Quejas / Reclamos Recibidos.	Oficina de Información y Respuestas – MINDEL. Fecha: 28/10/2020.	30/10/2020.

PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR AVISOS O DENUNCIAS CONTRA PERSONAL DEL MINDEL	Aprobación:	Nivel	Código:
	28/10/2020	4	MPO-A-OIR-1.3-0

GOBIERNO DE EL SALVADOR

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

	Elabora / Modifica	Responsable	Aprueba
Firma:			
Nombre:	Roberto Molina	Roberto Molina	Yesenia Xiomara Hernández González
Cargo:	Oficial de Información y Respuesta	Oficial de Información y Respuesta	Viceministra de Desarrollo Local
Fecha:	26/10/2020	26/10/2020	28/10/2020

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL DESPACHO VICEMINISTRA

1. OBJETIVO GENERAL

Promover la transparencia, mediante la recepción, atención y solución de los requerimientos de la ciudadanía en general, gobiernos locales y proveedores, dados a conocer a través de un aviso o denuncias contra el personal del Ministerio de Desarrollo Local - MINDEL, según lo definido en el art. 2 de la Ley de Ética Gubernamental - LEG - que realice actos contrarios a los deberes y las prohibiciones éticas establecidas en la referida Ley y que permita que la Comisión de Ética Gubernamental institucional aplicar el procedimiento establecido.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia desde la recepción del aviso o denuncia contra el personal del Ministerio de Desarrollo Local - MINDEL - por la naturaleza de su trabajo / actividades realizadas, recibidos por los medios y canales establecidos por la institución (presenciales, cartas, buzones de la expresión, portales ciudadanos, páginas web, redes sociales institucionales); al mismo tiempo, incluye la canalización, seguimiento y resolución a cada una de los avisos o denuncias que la ciudadanía, gobiernos locales y/o proveedores presenten ante el MINDEL, en concordancia con lo establecido en la Ley de Ética Gubernamental y su Reglamento.

3. GLOSARIO.

- **Función Pública**: Toda actividad temporal o permanente, remunerada o ad-honorem, realizada por una persona natural en nombre del Estado, al servicio de éste, o de sus entidades en cualquiera de sus niveles jerárquicos.
- **Funcionario Público**: Persona natural que presta temporal o permanentemente servicios dentro de la administración pública, con facultad para tomar decisiones dentro de las atribuciones de su cargo.
- **Empleado Público**: Persona natural que presta temporal o permanentemente servicios dentro de la administración pública y que actúan por orden o delegación del funcionario o superior jerárquico, dentro de las facultades establecidas en su cargo.
- **Servidor Público**: Persona natural que presta temporal o permanentemente servicios dentro de la administración pública.
- **Fondos Públicos**: Son los provenientes de la hacienda pública o municipal que se utilizan para el cumplimiento de funciones, finalidades, potestades o actividades de naturaleza pública.
- **Corrupción**: Es el abuso del cargo y de los bienes públicos, cometidos por servidor público, por acción u omisión, para la obtención de un beneficio económico o de otra índole, para sí o a favor de un tercero.
- **Particular**: Persona natural o jurídica que carece de vinculación laboral con la administración pública a quien ésta le presta servicios.
- **Bienes**: Activos de cualquier tipo, muebles o inmuebles, tangibles o intangibles.
- **Administración Pública**: Se entiende comprendidos los Órganos Legislativo, Ejecutivo y Judicial, las instituciones oficiales autónomas y desconcentradas, las municipalidades y las demás instituciones del Estado.
- **Conflicto de intereses**: Son aquellas situaciones en que el interés personal del servidor público o sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, entran en pugna con el interés público.

4. BASE LEGAL

- **Ley de Ética Gubernamental**

  Artículo 1: La presente Ley tiene por objeto normar y promover el desempeño ético en la función pública del Estado y del Municipio, prevenir y detectar las prácticas corruptas y sancionar los actos contrarios a los deberes y las prohibiciones éticas establecidas en la misma.

  Artículo 6: Son prohibiciones éticas para las personas sujetas a esta Ley:

  a) Solicitar o aceptar, directamente o por interpósita persona, cualquier bien o servicio de valor económico o beneficio adicional a los que percibe por el desempeño de sus labores, por hacer, apresurar, retardar o dejar de hacer tareas o trámites relativos a sus funciones.

b) Solicitar o aceptar, directamente o por interpósita persona, cualquier bien o servicio de valor económico o beneficio adicional a los que percibe por el desempeño de sus labores, para hacer valer su influencia en razón del cargo que ocupa ante otra persona sujeta a la aplicación de esta Ley, con la finalidad de que éste haga, apresure, retarde o deje de hacer tareas o trámites relativos a sus funciones.

c) Percibir más de una remuneración proveniente del presupuesto del Estado, cuando las labores deban ejercerse en el mismo horario, excepto las que expresamente permita el ordenamiento jurídico.

d) Desempeñar simultáneamente dos o más cargos o empleos en el sector público que fueren incompatibles entre sí por prohibición expresa de la normativa aplicable, por coincidir en las horas de trabajo o porque vaya en contra de los intereses institucionales.

e) Realizar actividades privadas durante la jornada ordinaria de trabajo, salvo las permitidas por la ley.

f) Exigir o solicitar a los subordinados que empleen el tiempo ordinario de labores para que realicen actividades que no sean las que se les requiera para el cumplimiento de los fines institucionales.

g) Aceptar o mantener un empleo, relaciones contractuales o responsabilidades en el sector privado, que menoscaben la imparcialidad o provoquen un conflicto de interés en el desempeño de su función pública.

h) Nombrar, contratar, promover o ascender en la entidad pública que preside o donde ejerce autoridad, a su cónyuge, conviviente, parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad o socio, excepto los casos permitidos por la ley.

i) Retardar sin motivo legal la prestación de los servicios, trámites o procedimientos administrativos que le corresponden según sus funciones. Se entiende por retardo cuando una persona sujeta a la aplicación de esta Ley difiriere, detiene, entorpece o dilata la prestación de los servicios, trámites y procedimientos administrativos no acatando lo regulado en la ley, en los parámetros ordinarios establecidos en la institución pública o, en su defecto, no lo haga en un plazo razonable.

j) Denegar a una persona la prestación de un servicio público a que tenga derecho, en razón de nacionalidad, raza, sexo, religión, opinión política, condición social o económica, discapacidad o cualquiera otra razón injustificada.

k) Utilizar indebidamente los bienes muebles o inmuebles de la institución para hacer actos de proselitismo político partidario.

l) Prevalerse del cargo para hacer política partidista.

Artículo 7: Son prohibiciones éticas para los exservidores públicos, durante el año siguiente al cese de sus funciones:

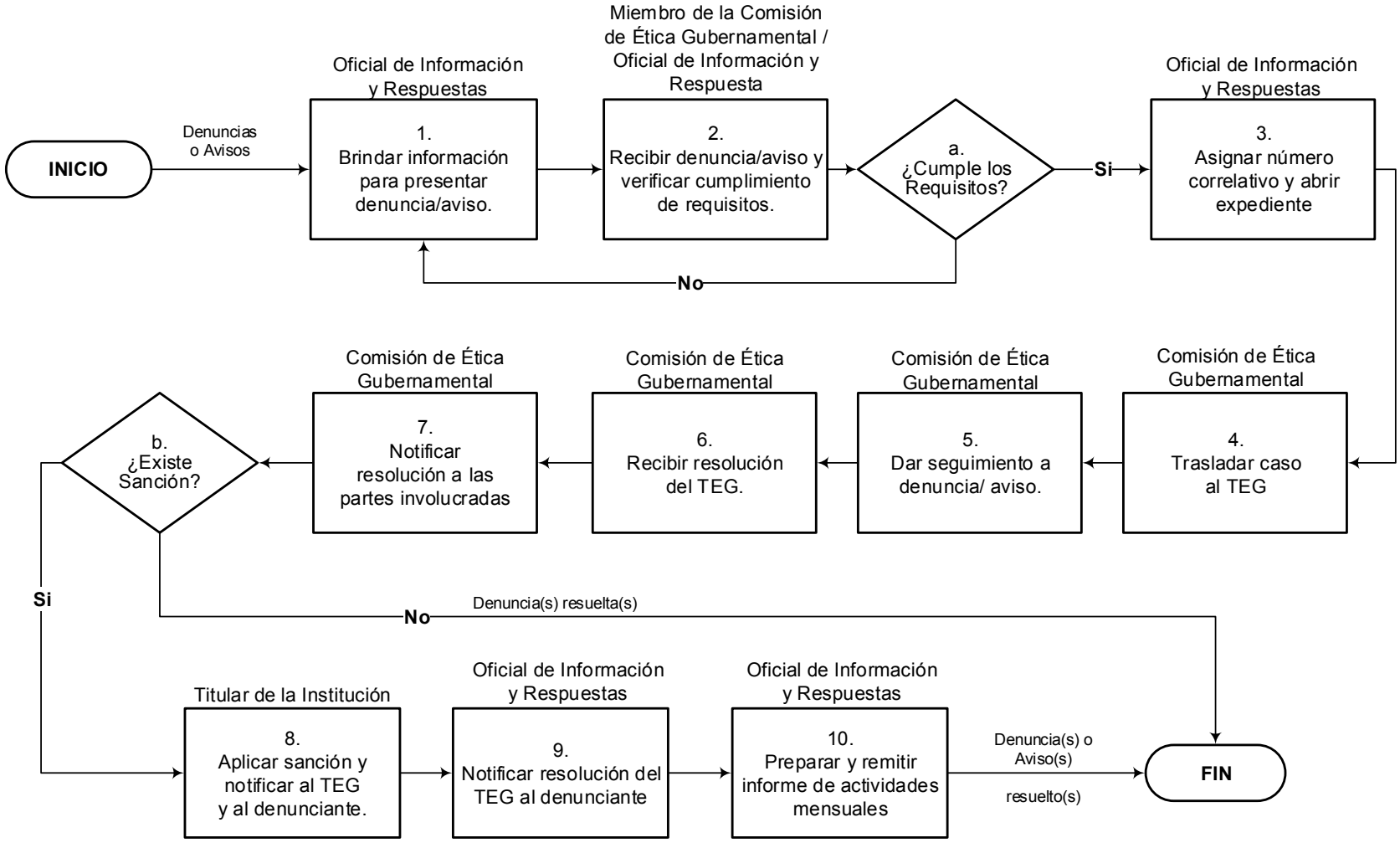
a) Brindar, en forma personal o a través de interpósita persona, información, asesoramiento o representar a personas naturales o jurídicas en trámites, procedimientos, procesos o reclamaciones que estuvieron sometidos a su conocimiento o en los cuales intervino directa o indirectamente durante el ejercicio de su función pública y que vayan en contra de los intereses legítimos de la institución para la cual laboró.

b) Laborar para una persona natural o jurídica con la cual la institución en la que se desempeñaba haya efectuado contratos de obras, bienes o servicios, cuando la persona sujeta a la aplicación de esta Ley haya participado directamente en el procedimiento de adquisición, adjudicación de dichos contratos, durante el año previo al cese de sus funciones.

- **Reglamento a Ley de Ética Gubernamental.**

Artículo 2: Este Reglamento se aplicará a todos los servidores y exservidores públicos; y a las demás personas sujetas a la Ley de Ética Gubernamental, en los términos que señala su artículo 2.

5. FLUJOGRAMA



6. DESCRIPCIÓN GENERAL

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
1.	**Brindar información para presentar denuncia/aviso.** Proporciona a la ciudadanía, gobiernos locales y proveedores, información[1] sobre: • El *procedimiento* que seguir, es decir, los requisitos para interponer denuncias o dar avisos y plazos de resolución, aclarando que este tipo de gestión es en caso de que el personal del MINDEL incumpla deberes o prohibiciones éticas de acuerdo a lo establecido en la Ley de Ética Gubernamental – LEG y su Reglamento - RELEG. • Los *canales de atención*, es decir, la recepción de denuncias y avisos establecidos por el MINDEL y por el Tribunal de Ética Gubernamental - TEG. Orientará en el llenado del formulario para presentar la denuncia, a fin de evitar que el usuario incurra en errores u omisiones que impidan gestionar la denuncia/aviso interpuesta(o). No será obligatorio[2] que la ciudadanía presente documento de identificación para que la denuncia sea diligenciada; no obstante, en caso de que el denunciante no desee identificarse ante la Oficina de Información y Respuestas - OIR, ésta, no podrá notificar el resultado de la gestión realizada. Si la denuncia o aviso es presentado en una unidad organizativa diferente a la Oficina de Información y Respuestas, dicha instancia tendrá la obligación de remitir, a la brevedad posible, al denunciante a la Oficina de Información y Respuestas para realizar el procedimiento correspondiente.	Oficial de Información y Respuestas.	MFO-A-OIR-11 Denuncia o Aviso contra Personal del MINDEL	No
2.	**Recibir denuncia/aviso y verificar cumplimiento de requisitos.** Recibe denuncia[3] en formulario vigente, establecido por el Tribunal de Ética Gubernamental - TEG, o aviso (declaración verbal del suceso) el cual debe ser transcrito íntegramente al formulario correspondiente, tal como fue comunicado, y será firmado únicamente por el receptor. Si hubiere documentos que validen/fortalezcan la denuncia/aviso deberán ser proporcionados, adjuntándolo al referido formulario. La recepción[4] de la denuncia/aviso estará supeditada a cualquier miembro de la Comisión de Ética Gubernamental del MINDEL; en caso de que ninguno de ellos se encuentre disponible la responsabilidad recae en el Oficial de Información y Respuestas.	Miembro de la Comisión de Ética Gubernamental / Oficial de Información y Respuestas.		Si

1 Art. 12, 13 – Ley de Procedimientos Administrativos.
2 Art. 5 – Ley de Procedimientos Administrativos.
3 Art. 16, numeral 6 – Ley de Procedimientos Administrativos.
4 Art. 3, numeral 3- Ley de Procedimientos Administrativos.

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	Control de Calidad: Al momento de recibir la denuncia, se verifica el cumplimiento de los requisitos de conformidad al apartado "Requisitos de la Denuncia", del Artículo 32 de la Ley de Ética Gubernamental y Artículo 77 del Reglamento a la Ley de Ética Gubernamental.			
a	**¿Cumple los requisitos?** Si se cumplen los requisitos exigidos pasa a la actividad: *"Asignar número correlativo y abrir expediente";* en caso contrario, regresa a la actividad: *"Brindar información para presentar denuncia/aviso"*, en donde el Oficial de Información y Respuestas, notifica al denunciante los detalles a subsanar.			
3.	**Asignar número correlativo y abrir expediente.** Asignar número correlativo a la denuncia/aviso, el cual será tomado del sistema de información y respuestas debiendo solicitar al denunciante documento de identificación y medio de comunicación por el cual desea ser notificada la respuesta, en caso de que este desee proporcionarlo. Posteriormente, creará un expediente[5] de la gestión a realizar, en físico y digital, el cual deberá ser actualizado oportunamente, y deberá contener al menos la siguiente información: • Formulario mediante el cual se presentó la denuncia/aviso. • Documento de identificación del denunciante, en caso de que haya sido proporcionados y/o si es primera vez que se avoca a la institución a través de la OIR-MINDEL. • Documentos aportados por el denunciante, que sirvan de apoyo para la investigación a realizar, si aplica. • Resolución de la denuncia emitida por el Tribunal de Ética Gubernamental - TEG. • Notificación de sanción interpuesta al personal MINDEL señalado. • Acta de entrega de respuesta al denunciante.	Oficial de Información y Respuestas.		No
4	**Trasladar caso al TEG.** Presidente de la Comisión de Ética Gubernamental del MINDEL traslada denuncia o aviso y anexos (si hubiere), utilizando los canales establecidos para tal fin, mediante nota de remisión (remisión de denuncia) al Tribunal de Ética Gubernamental para que éste realice la investigación correspondiente mediante el procedimiento establecido, a fin de que emita la resolución correspondiente.	Comisión de Ética Gubernamental.		No

[5] ART. 8 – LPA.

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
5.	**Dar seguimiento al aviso / denuncia.** Vía telefónica o por escrito da seguimiento a la denuncia / aviso interpuesta ante del Tribunal de Ética Gubernamental, con el objetivo de conocer el estado del proceso y para poder notificarlo al denunciante, si fuera el caso.	Comisión de Ética Gubernamental.		No
6.	**Recibir resolución del TEG.** Recibe resolución por denuncia o aviso interpuesta, el cual contiene las recomendaciones o sanciones a imponer (si aplica), emitidas por el Tribunal de Ética Gubernamental - TEG.	Comisión de Ética Gubernamental.		No
7.	**Notificar resolución a las partes involucradas.** Notifica resolución al: Titular de la Institución, Jefe del Departamento de Gestión del Talento Humano, Jefe Inmediato y personal denunciado. El plazo de notificación de la resolución no debe exceder a *dos días hábiles* a partir de la recepción de la resolución emitida por el Tribunal de Ética Gubernamental - TEG.	Comisión de Ética Gubernamental.		No
b.	**¿Existe sanción?** Si existe sanción, pasa la actividad: "*Aplicar sanción y notificar al Tribunal de Ética Gubernamental y a denunciante"*; en caso contrario, **Ir fin del procedimiento**.			
8.	**Aplicar sanción y notificar al TEG y al denunciante.** Aplica sanción al personal y notifica el cumplimiento de la misma al Tribunal de Ética Gubernamental - TEG - en un plazo no mayor a 30 días hábiles. Posteriormente, instruye al Jefe del Departamento de Gestión del Talento Humano incorporar al expediente del personal señalado, la sanción emitida por el Tribunal de Ética Gubernamental.	Titular de la Institución		No
9.	**Notificar resolución al denunciante.** Notifica la resolución emitida por el Tribunal de Ética Gubernamental, a la persona que interpuso la denuncia, a fin de dar por cerrada la gestión realizada; al mismo tiempo, cierra el caso en el sistema de información y respuestas y actualiza el expediente.	Oficial de Información y Respuestas		No
10	**Preparar y remitir informe de actividades mensuales.** Consolida, elabora y entrega mensualmente informe ejecutivo sobre las gestiones de las denuncias a la Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional para la toma de decisiones. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	Oficial de Información y Respuestas	MFO-A-OIR-5 Informe de Gestiones Solicitadas y Resueltas.	No

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Instructivo de Prestaciones, Derechos, Obligaciones y Prohibiciones del Personal del Ministerio de Desarrollo Local.
- Lineamientos de Información Reservada y Confidencial, emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública - IAIP.
- Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa (Artículo 3 numerales 1 al 9; Artículo 4; Articulo 5, Artículo 6; Articulo 8; Artículo 13).
- Ley de Procedimientos Administrativos.

8. Plazos de Resolución

La respuesta a las denuncias deberá de ser notificada al interesado en el menor tiempo posible; sin embargo, dado a que el procedimiento involucra un ente externo, el Tribunal de Ética Gubernamental, instancia sujeta a su propia independencia y procedimientos establecidos, no se puede precisar con exactitud el tiempo de resolución que una denuncia puede tardar, por lo tanto, la Presidencia de la Comisión de Ética Institucional, efectuará seguimiento a la denuncia hasta obtener su resolución.

9. CONTROL DE REGISTROS

Registro	Llenado	Archivo Consulta				Disposición Final
		Responsable	Lugar	Criterio	Tiempo de Consulta	
MFO-A-OIR-11 Denuncia o Aviso contra Personal del MINDEL.	Miembro(s) de Comisión de Ética Gubernamental / Oficial de Información y Respuestas.	Presidente de la Comisión de Ética Gubernamental.	Archivo de gestión del Depto. de Gestión del Talento Humano.	Correlativo.	2 años.	Archivo de gestión de la Comisión de Ética Gubernamental.
MFO-A-OIR.5 Informe de Gestiones Solicitadas y Resueltas.	Oficial Información y Respuestas	Oficial Información y Respuestas	Archivo de gestión de la Oficina de Información y Respuesta.	Archivo mensual.	1 año.	Archivo Central.

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CAMBIO	APROBACIÓN (INSTANCIA/FECHA)	VIGENCIA (FECHA)
-	0	Creación y aprobación del procedimiento MPO-A-OIR-1.3 Gestionar Avisos o Denuncias contra Personal del MINDEL.	Viceministra de Desarrollo Local. Fecha: 28/10/2020	30/10/2020

FORMULARIO: DENUNCIAS O AVISOS CONTRA PERSONAL DEL MINDEL	Aprobación:	Nivel:	Código:
	28/10/2020	6	MFO-A-OIR-11-0

GOBIERNO DE EL SALVADOR

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

	Elabora / Modifica	Responsable	Aprueba
Firma:			
Nombre:	Roberto Molina	Roberto Molina	Roberto Molina
Cargo:	Oficial de Información y Respuestas	Oficial de Información y Respuestas	Oficial de Información y Respuestas
Fecha:	26/10/2020	26/10/2020	28/10/2020

Vigencia a partir de: 30/10/2020.

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTAS DEL MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL.
"DENUNCIAS O AVISOS CONTRA PERSONAL DEL MINDEL[1]".

Indicaciones: Al reverso de este formulario se detallan instrucciones sobre el llenado de este formulario, e información de utilidad para la gestión a realizar.

Fecha: _____ No. Correlativo: _____
(Exclusivo OIR)

1. Tipo de Gestión que desea realizar:

☐ **Aviso(s)** contra Empleado(a) del MINDEL. ☐ **Denuncia(s)** contra Empleado(a) del MINDEL.

2. Persona Natural.

Nombre(s)/ Apellido(s): _____
No. DUI ó Pasaporte : _____
Teléfono(s): _____
Email: _____

Persona Jurídica.

Razón Social: _____
Contacto solicitante: _____
No. DUI ó Pasaporte: _____
Teléfono(s): _____
Email: _____

3. Datos de la persona señalada en su Denuncia / Aviso *(Si es de su conocimiento)*:

Nombre: _____.

Unidad Organizativa al que pertenece: _____.

Cargo Específico del Denunciado: _____.

4. Detallar los hechos o acontecimientos, a fin de facilitar la investigación correspondiente *(Redactar de forma clara y específica, señalando el qué, cómo y dónde sucedieron los hechos)*:_____
_____
_____

5. ¿ADJUNTARÁ ALGÚN DOCUMENTO QUE SIRVA DE FUNDAMENTE A SU DENUNCIA / AVISO?

Sí _____, No _____ Especifique: _____
_____
_____

[1] **MINDEL**: Ministerio de Desarrollo Local.

MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

6. Medio por el que desea recibir notificación sobre el resultado de la investigación:

☐ Presencial en OIR-MINDEL.	☐ CD / DVD	☐ Memoria USB
☐ Email	☐ Fotocopia Simple.	☐ Fotocopia Certificada

Firma del Denunciante: _____

OFICIAL OIR MINDEL: _____ _____

Apellido(s) - Nombre(s) Firma

INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE DENUNCIAS O AVISOS.

- Presentar Documento Único de Identidad, Carné de Residente o Pasaporte (vigente), en caso de no presentar los documentos antes mencionados, la denuncia será considerada como aviso; en ese sentido, la denuncia debe ser presentada por la persona (natural o jurídica) que la suscribe, a menos que su firma haya sido legalizada por un notario.
- Indicar al Oficial de Información y Respuestas el medio por el cual desea que se le notifique el resultado de la gestión realizada por la denuncia / aviso interpuesto.
- La denuncia / aviso no puede estar dirigida contra las instituciones o dependencias que pertenezcan a éstas, juntas directivas, consejos o cuerpos colegiados, sino contra la(s) persona(s) que las integran y que han infringido la Ley de Ética Gubernamental.
- La Oficina de Información y Respuestas es la instancia del MINDEL que te orientará de manera previa a la presentación de tu denuncia o aviso, de igual forma, le ayudará sobre cómo llenar este formulario y las correcciones que hayan de realizarse a la misma, a fin de tramitar con celeridad la gestión a realizar; en caso de que la denuncia o aviso no sea competencia de ésta entidad o dependencia será notificado a la brevedad posible.
- Los datos personales proporcionados serán administrados con seguridad y confidencialidad, y servirán para informarle sobre el resultado de la gestión realizada.
- Con el número correlativo proporcionado por el Oficial de Información y Respuestas usted puede dar seguimiento a su gestión (denuncia o aviso).
- En los numerales 4 y 5, debe detallar clara, concisa y específicamente la situación que desea dar a conocer con el propósito de que los detalles proporcionados faciliten la investigación de los hechos, y así, poder dar una pronta aclaración a la situación.
- Cuando desee interponer denuncias o avisos de diferentes índoles, deberá realizarlo de forma independiente para cada situación, es decir, en formularios separados.
- Para las denuncias no hay un plazo definido (actualmente) de respuesta debido a que el rol investigativo está atribuido al Tribunal de Ética Gubernamental, no obstante, el MINDEL tiene el compromiso de dar seguimiento a la gestión hasta recibir la resolución definitiva del caso, y que esta sea notificada al afectado. En cuanto a los avisos, si el Tribunal de Ética Gubernamental ordena aperturar el procedimiento, se notificará al denunciado para que haga valer su derecho a defensa en un plazo de 5 días. Posteriormente, se abrirá a pruebas por 20 días, prorrogables hasta 35 días y se dictará resolución definitiva en un plazo máximo de 10 días, ya sea sancionando o absolviendo, según sea el caso.

FORMAS DE ACCESAR A LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR LA OIR MINDEL.

Tel. Oficina: 2133 1309 (horas de oficina), **Tel. Móvil**: 7850 4654 (c/WhatsApp habilitado durante días y horarios hábiles),
Email: oir@fisdl.gob.sv
Redes Sociales: https://twitter.com/MDesarrolloSV, https://www.facebook.com/fisdl/
Atención presencial en Sede San Jacinto: lunes a viernes de 7:30 am – 4:30 pm. Dirección: 10ª Ave. Sur y Calle México, Barrio San Jacinto, San Salvador (Frente a Ex-Casa Presidencial).
Atención de gestiones en Sede Santa Elena: lunes a viernes, de 7:30 am – 4:30 pm. Dirección: Boulevard Orden de Malta No. 470, Urbanización Santa Elena, Antiguo Cuscatlán (Edificio Ex-SICA).

Costo del servicio a proporcionar: GRATUITO.

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (INSTANCIA/FECHA)	VIGENCIA (FECHA)
-	0	Creación y aprobación del formulario MFO-A-OIR-11 Denuncias o Avisos contra Personal del MINDEL.	Oficina de Información y Respuestas – MINDEL. Fecha: 28/10/2020.	30/10/2020.