

PROGRAMA SOLIDARIDAD

Oficina de Acceso a la Información



PILOTO DE TRANSPARENCIA EN EL

MANUAL DE PROCEDIMIENTO

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
DE LA OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (OAI)**

Atención de Solicitud de Acceso a la Información Pública

1.0 Título del procedimiento

Atención de Solicitud de Acceso a la Información Pública.

Código

OAI-01-05

2.0 Propósito:

Organizar la información atender la consulta de información que formule cualquier persona en la PGR y manera de diligenciar el formulario correspondiente.

3.0 Alcance:

Comprende desde el recibo de la solicitud de información presentada por un ciudadano en la oficina de acceso a la información pública (OAI), hasta el registro en el sistema para su tramitación.

4.0 Operaciones:

Técnico de Servicial Ciudadano y por Páginas de Internet

1. Atiende cortesía al ciudadano que consulta o solicita el formulario de acceso a la información, FORM-AO1-01 y le explica que debe completar todas las informaciones requeridas.
 - 1.1 Si recibe solicitud por Internet y no ha completado el formulario correspondiente, le envía de inmediato el formulario disponible la dirección indicada en dicha solicitud y requiere una confirmación por Internet de la recepción del mismo, por parte del interesado.
2. Recibe la solicitud de información, revisa que tenga los datos completados correctamente y le entrega acuse de recibo.
 - 2.1 Si recibe la solicitud por Internet sigue los pasos de este procedimiento, mediante el medio informático disponible.
3. Ofrece ayuda a ciudadano y le informa sobre los tramites y procedimientos, indicándole que la ley establece hasta 15 días hábiles para satisfacer la solicitud de información.
 - 3.1 Si se trata de la información disponible al público le explica la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información, a estos datos e la solicitud y la archiva en la carpeta de solicitudes atendidas.
 - 3.2 La información: la pagina esta en un portal de Internet, le entrega volante, FORM-05, con la dirección e que puede acceder a ese medio para obtener la información solicitada, anota estos datos en la solicitud y la archiva en la carpeta de Solicitudes Atendidas.

- 3.3 Si se trata de una queja o reclamo sobre la presentación el servicio, le indica a la persona con la autoridad jerárquica superior de la institución a la que puede recurrir.
4. Explique que en caso de denegarse a información será por escrito con las razones legales de la denegación y se le despide del ciudadano con amabilidad. (ver procedimiento OAL-PRO-03-05).
 5. Registra en el sistema la solicitud de la información y anota en el formulario el número asignado en secuencia, por medio el sistema.
 6. Al final del día el encargado de la oficina revisa la entrada de solicitudes de información para asegurar el cumplimiento de la ley.