

RESOLUCIÓN Nro. SNGRE-413-2022

**CRISTIAN TORRES BERMEO
DIRECTOR GENERAL
SERVICIO NACIONAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y EMERGENCIAS**

CONSIDERANDO:

- QUE,** numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que, a las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión;
- QUE,** el artículo 227 de la Constitución de la República, dispone que: “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”;
- QUE,** el artículo 260 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que el ejercicio de las competencias exclusivas no excluirá el ejercicio concurrente de la gestión en la prestación de servicios públicos y actividades de colaboración y complementariedad entre los distintos niveles de gobierno;
- QUE,** el artículo 389 de la Constitución de la República del Ecuador señala que: “El Estado protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad (...) El sistema nacional descentralizado de gestión de riesgo está compuesto por las unidades de gestión de riesgo de todas las instituciones públicas y privadas en los ámbitos local, regional y nacional. El Estado ejercerá la rectoría a través del organismo técnico establecido en la ley”;
- QUE,** el artículo 390 de la Constitución de la República, determina que los riesgos se gestionarán bajo el principio de descentralización subsidiaria, que implicará la responsabilidad directa de las instituciones dentro de su ámbito geográfico; y que, cuando sus capacidades para la gestión del riesgo sean insuficientes, las instancias de mayor ámbito territorial y mayor capacidad técnica y financiera brindarán el apoyo necesario con respeto a su autoridad en el territorio y sin relevarlos de su responsabilidad;
- QUE,** el numeral 5 del artículo 397 de la Constitución de la República, contempla que, para garantizar el derecho individual y colectivo a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, el Estado se compromete a establecer un sistema nacional de prevención, gestión de riesgos y desastres naturales, basado en los principios de inmediatez, eficiencia, precaución, responsabilidad y solidaridad;
- QUE,** el artículo 53 del Código Orgánico Administrativo, establece que “los órganos colegiados se sujetan a lo dispuesto en su regulación específica (...)”;
- QUE,** el artículo 55 numeral 2 del Código Orgánico Administrativo, establece que para la atribución de competencias a los órganos colegiados se tomará en cuenta entre otros “Reglamentación interna”;
- QUE,** el literal d) del artículo 11 de la Ley de Seguridad Pública y del Estado, establece que: “La prevención y las medidas para contrarrestar, reducir y mitigar los riesgos de origen natural y antrópico o para reducir la vulnerabilidad, corresponden a las entidades públicas y privadas, nacionales, regionales y locales. La rectoría la ejercerá el Estado a través de la Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias”;

- QUE,** con Decreto Ejecutivo Nro. 2428, de 06 de marzo de 2002, se expidió el Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, cuyo artículo 17 establece que los ministros de Estado son competentes para el despacho de todos los asuntos inherentes a sus ministerios sin necesidad de autorización alguna del Presidente de la República, salvo los casos expresamente señalados en leyes especiales;
- QUE,** mediante Decreto Ejecutivo Nro. 62, de 05 de agosto de 2013, la Función Ejecutiva se organizó en Secretarías, entre estas la Secretaría de Gestión de Riesgos;
- QUE,** mediante Decreto Nro. 534 de 03 de octubre del 2018, el Lcdo. Lenin Moreno Garcés, Presidente Constitucional de la República, transformó a la Secretaría de Gestión de Riesgos en el Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencia, como entidad de derecho público, con personalidad jurídica, dotada de autonomía administrativa, operativa y financiera, encargada de la gestión, seguimiento y control de las políticas, regulaciones y planes aprobados por su órgano gobernante;
- QUE,** mediante Decreto Ejecutivo Nro. 64, de 09 de junio de 2021, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, Guillermo Lasso, nombró al suscrito como Director General del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias;
- QUE,** el artículo 3 del Reglamento a la Ley de Seguridad Pública y del Estado, señala: “La Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos es el órgano rector y executor del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos. Dentro del ámbito de su competencia le corresponde: a) Identificar los riesgos de orden natural o antrópico, para reducir la vulnerabilidad que afecten o puedan afectar al territorio ecuatoriano) Generar y democratizar el acceso y la difusión de información suficiente y oportuna para gestionar adecuadamente el riesgo; c) Asegurar que las instituciones públicas y privadas incorporen obligatoriamente, en forma transversal, la gestión de riesgo en su planificación y gestión; d) Fortalecer en la ciudadanía y en las entidades públicas y privadas capacidades para identificar los riesgos inherentes a sus respectivos ámbitos de acción; e) Gestionar el financiamiento necesario para el funcionamiento del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos y coordinar la cooperación internacional en este ámbito) Coordinar los esfuerzos y funciones entre las instituciones públicas y privadas en las fases de prevención, mitigación, la preparación y respuesta a desastres, hasta la recuperación y desarrollo posterior; g) Diseñar programas de educación, capacitación y difusión orientados a fortalecer las capacidades de las instituciones y ciudadanos para la gestión de riesgos; y, h) Coordinar la cooperación de la ayuda humanitaria e información para enfrentar situaciones emergentes y/o desastres derivados de fenómenos naturales, socionaturales o antrópicos a nivel nacional e internacional”;
- QUE,** el artículo 16 del Reglamento a la Ley de Seguridad Pública y del Estado, determina: “Las disposiciones normativas sobre gestión de riesgos son obligatorias y tienen aplicación en todo el territorio nacional. El proceso de gestión de riesgos incluye el conjunto de actividades de prevención, mitigación, preparación, alerta, respuesta, rehabilitación y reconstrucción de los efectos de los desastres de origen natural, socio-natural o antrópico”;
- QUE,** el artículo 18 del Reglamento a la Ley de Seguridad Pública y del Estado dispone: “El Estado ejerce la rectoría del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos a través de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgo, cuyas competencias son: a. Dirigir, coordinar y regular el funcionamiento del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos; b. Formular las políticas, estrategias, planes y normas del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos, bajo la supervisión del Ministerio de Coordinación de Seguridad, para la aprobación del Presidente de la República; c. Adoptar, promover y ejecutar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de las políticas, estrategias, planes y normas del Sistema; d. Diseñar programas de educación, capacitación y difusión orientados a fortalecer las capacidades de las

instituciones y ciudadanos para la gestión de riesgos; e. Velar por que los diferentes niveles e instituciones del sistema, aporten los recursos necesarios para la adecuada y oportuna gestión; f. Fortalecer a los organismos de respuesta y atención a situaciones de emergencia, en las áreas afectadas por un desastre, para la ejecución de medidas de prevención y mitigación que permitan afrontar y minimizar su impacto en la población; y, Formular convenios de cooperación interinstitucional destinados al desarrollo de la investigación científica, para identificar los riesgos existentes, facilitar el monitoreo y la vigilancia de amenazas, para el estudio de vulnerabilidades”;

- QUE,** mediante Resolución Nro. SGR-039-2014, de 03 de junio de 2014, se expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Secretaría de Gestión de Riesgos, actual Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, cuya misión es liderar el Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos para garantizar la protección de personas y colectividades frente a los efectos negativos de emergencias y desastres de origen natural o antrópicos, mediante medidas estructurales y no estructurales que promuevan capacidades orientadas a identificar, analizar, prevenir y mitigar riesgos para enfrentar y manejar eventos adversos; así como para recuperar y reconstruir las condiciones sociales, económicas y ambientales afectadas por eventuales emergencias o desastres;
- QUE,** con memorando Nro. SNGRE-CGPGE-2022-0845-M, el Econ. Carlos Cuesta Holguín, Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica, elevó a conocimiento de la máxima autoridad institucional, el “Procedimiento para atención a requerimientos de acceso a la información pública, versión 1.0”; así como también, solicitó la autorización de dicho documento, el mismo que fue autorizado mediante comentario inserto en la hoja de ruta del aludido memorando;
- QUE,** mediante memorando Nro. SNGRE-CGPGE-2022-0960-M, el Econ. Carlos Cuesta Holguín, Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica, solicitó al Mgs. Luis Rocha Suárez, Coordinador General de Asesoría Jurídica, continuar con el trámite correspondiente para la institucionalización del “Procedimiento para atención a requerimientos de acceso a la información pública, versión 1.0”;
- QUE,** el objetivo del procedimiento es establecer bajo un enfoque de administración por procesos, las actividades involucradas para la atención y gestión de forma oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública de la institución en el marco del artículo 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública; y, que son requeridas por los(as) administrados(as) e ingresadas a través de los diferentes canales habilitados para la interacción con el ciudadano;

EN EJERCICIO DE LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS EN EL NUMERAL 1 DEL ARTÍCULO 154 DE LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

RESUELVE:

Artículo 1.- ACOGER los memorandos Nos: SNGRE-CGPGE-2022-0845-M y SNGRE-CGPGE-2022-0960-M, suscritos por el Econ. Carlos Cuesta Holguín, en su calidad de Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica.

Artículo 2.- INSTITUCIONALIZAR el “Procedimiento para atención a requerimientos de acceso a la información pública, versión 1.0”, el mismo que se aplicará en matriz y en las Coordinaciones Zonales de Gestión de Riesgos.

Artículo 3.- DISPONER a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, a través de la Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos; la aplicación, control y monitoreo del presente procedimiento.

Artículo 4.- ENCARGAR a la Coordinación General de Asesoría Jurídica, para que, de acuerdo con sus competencias, atribuciones y responsabilidades, realice la socialización de esta resolución, a todas las áreas del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias.

Artículo 5.- PUBLICAR el contenido de la presente resolución en el Registro Oficial y en el portal web del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, la misma que entrará en vigencia a partir de la presente fecha, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en el cantón Samborondón, a los veintinueve (29) días del mes de diciembre de dos mil veintidós.

EJECÚTESE, CÚMPLASE Y PUBLÍQUESE.



Firmado electrónicamente por:
**CRISTIAN
EDUARDO TORRES
BERMEO**

**CRISTIAN TORRES BERMEO
DIRECTOR GENERAL
SERVICIO NACIONAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y EMERGENCIAS**

Coordinación General de Asesoría Jurídica		
Elaborado por	Mgs. Patricia Vera Vite Analista de Asesoría Jurídica	 <p>Firmado electrónicamente por: PATRICIA FERNANDA VERA VITE</p>
Revisado por	Mgs. Luis Rocha Suárez Coordinador General de Asesoría Jurídica	 <p>Firmado electrónicamente por: LUIS FRANCISCO ROCHA SUAREZ</p>



SERVICIO NACIONAL DE
GESTIÓN DE RIESGOS
Y EMERGENCIAS



PROCEDIMIENTO PARA
ATENCIÓN A
REQUERIMIENTOS DE
ACCESO A LA INFORMACIÓN
PÚBLICA

SEG-SNGRE-PR-08

[Versión 1.0]

	DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	SEG-SNGRE-PR-08
	Procedimiento para atención a requerimientos de acceso a la información pública	Página 2 de 14

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Acción	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado:	Bernardo Loor Ocampo / Analista de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos		23/12/2022
Asesoría metodológica realizada por:	Romina Lissette Estrella Quijije / Analista de Servicios, Procesos y Calidad		23/12/2022
	Rosalía Aurora Pasmay Macías / Directora de Servicios, Procesos y Calidad		23/12/2022
Validado por Responsable de proceso:	Álvaro Leopoldo Moreno Ramírez / Director de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos		23/12/2022
Aprobado por:	Carlos Luis Cuesta Holguín / Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica		23/12/2022

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
0.1	Emisión inicial	03/08/2022
0.2	<i>Emisión por regularización de observaciones a cargo de la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad</i>	21/10/2022
0.3	<i>Emisión por regularización de observaciones emitidas por la Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos</i>	01/10/2022
0.4	<i>Emisión por regularización de observaciones emitidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica</i>	07/11/2022
0.5	<i>Emisión por regularización de observaciones emitidas por la Coordinación General de Asesoría Jurídica</i>	23/12/2022
1.0	<i>Emisión Final luego de la aprobación de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica</i>	23/12/2022

	DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	SEG-SNGRE-PR-08
	Procedimiento para atención a requerimientos de acceso a la información pública	Página 3 de 14

CONTENIDO

PROPÓSITO.....	4
ALCANCE.....	4
MARCO LEGAL.....	4
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS.....	4
LINEAMIENTOS GENERALES.....	6
LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS.....	7
DETALLE DE ACTIVIDADES.....	9
DIAGRAMA DE FLUJO.....	13
ANEXOS.....	14

	DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	SEG-SNGRE-PR-08
	Procedimiento para atención de solicitudes de acceso a la información pública	Página 4 de 14

PROPÓSITO

Establecer bajo un enfoque de administración por procesos las actividades involucradas para la atención y gestión de forma oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública de la Institución en el marco del Artículo 7 la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública; y, que son requeridas por los(as) administrados(as) e ingresadas a través de los diferentes canales habilitados para la interacción con el ciudadano.

ALCANCE

Este procedimiento se aplicará en Matriz y Coordinaciones Zonales, y abarca el conjunto de actividades requeridas desde la recepción de la solicitud de acceso a la información pública de la Institución que ha sido ingresada por el(a) administrado(a) a través de los canales de acceso habilitados y la revisión por parte del(a) Director(a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos / Director(a) Zonal, hasta el registro de atención y medición de satisfacción al usuario externo, tomando en consideración que lo solicitado se encuentre en el ámbito de la información pública y diferenciándolo de lo que se constituye como otros servicios de la institución.

MARCO LEGAL

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado.
- Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios.
- Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Institución.
- Directrices para el uso de la firma electrónica en la gestión de trámites administrativos.
- Parámetros técnicos para el cumplimiento de las obligaciones de transparencia activa establecidas en el art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Instructivo que regula la atención de las solicitudes de acceso a la información pública en las entidades obligadas por la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Conformación y funcionamiento del Comité de Transparencia y Acceso a la Información del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias.

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

Administrado: Persona natural o jurídica que interactúa ante la administración pública para cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado.¹

APCID: Administración pública central, institucional y que dependen de la Función Ejecutiva

¹ Norma técnica de regulación del levantamiento de trámites administrativos, Art. 3

	DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	SEG-SNGRE-PR-08
	Procedimiento para atención a requerimientos de acceso a la información pública	Página 5 de 14

Canales de atención al usuario: Son los medios a través de los cuales el usuario presenta preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones a las entidades de la APCID.²

Delegados o delegadas para la atención de las solicitudes de acceso a la información pública: Son aquellos servidores o servidoras públicas que han recibido delegación por parte de la máxima autoridad de las instituciones obligadas, a fin de atender a las solicitudes de acceso a la información pública receptadas en las provincias o regiones, conforme lo determina el artículo 13 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.³

Información confidencial: Es aquella información pública personal, que no está sujeta al principio de publicidad y comprende aquella derivada de sus derechos personalismos y fundamentales. Se trata de una propiedad de la información que pretende garantizar el acceso sólo a las personas autorizadas.⁴

Información pública: Se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado.⁵

Información reservada: Comprende aquellos datos relacionados con asuntos militares clasificados legalmente como de seguridad nacional, que tienen como finalidad garantizar la defensa del Estado, así como también, la clasificada por los titulares de las instituciones públicas mediante resolución debidamente motivada y en la que se exprese la causa legal en que se fundamenta, por tanto, es restringida al libre acceso en base a lo determinado en las leyes vigentes.⁶

Información que reposa: Son aquellos datos, en cualquier formato, que se encuentren almacenados en los archivos activos o pasivos de las entidades obligadas.⁷

Razón de recepción: Es el recibo, físico o digital, que expiden las administraciones públicas en el que se acredita la fecha de presentación de la solicitud, nombres completos y la sumilla de quien recibe.⁸

Servicio: Es el resultado de la ejecución de uno o varios procesos que entregan valor en términos de bienes tangibles e/o intangibles a un segmento de usuarios, garantizando sus derechos y facilitando el cumplimiento de sus obligaciones definidas en el marco jurídico vigente.⁹

² Norma Técnica para la atención de preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones formuladas a las entidades de la función ejecutiva, Art. 3.

³ Instructivo que regula la atención de las solicitudes de acceso a la información pública en las entidades obligadas por la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Art. 4

⁴ Ídem, Art. 4

⁵ Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Art. 5

⁶ Instructivo que regula la atención de las solicitudes de acceso a la información pública en las entidades obligadas por la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Art. 4

⁷ Ídem, Art. 4

⁸ Ídem, Art. 4

⁹ Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios, Art. 3

	DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	SEG-SNGRE-PR-08
	Procedimiento para atención a requerimientos de acceso a la información pública	Página 6 de 14

Unidad poseedora de información: Son aquellas unidades administrativas o instancias donde reposan, manejan o producen información institucional que tiene el carácter de pública y que, de acuerdo con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, tiene que ser difundida en forma obligatoria a través de los links de transparencia de los sitios web de las entidades poseedoras de información pública.¹⁰

UPI: Unidad Poseedora de la Información.

Usuario: También denominado como Administrado.

LINEAMIENTOS GENERALES

1. El(a) Director(a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos en matriz / Director(a) Zonal en Coordinación Zonal, podrá ejecutar las actividades descritas en el presente procedimiento atribuible a sus funciones y responsabilidades con apoyo de los(as) analistas a su cargo.
2. El(a) administrado(a) interesado en acceder a la información pública que reposa, maneja o produce el Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias deberá hacerlo mediante solicitud escrita ante el titular de la institución, en la cual hará constar en forma clara la identificación del solicitante y la ubicación de los datos o temas motivo de la solicitud; o, podrá hacer uso del formato *SEG-SNGRE-FO-18 Formulario de solicitud del servicio: acceso a la información pública del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias*. Toda solicitud de acceso a la información pública de la institución realizada por el(a) administrado(a) podrá ser receptada de manera presencial en las oficinas de las Coordinaciones Zonales y Oficina Matriz; y, de manera no presencial mediante Sistema de Gestión Documental, Correo Electrónico o Plataformas Gubernamentales de atención a usuarios establecidas para el efecto.
3. El(a) Director(a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos a través del(a) Responsable de la administración de la página web institucional y Responsable del manejo de la(s) Plataforma(s) Gubernamental(es) de atención a usuarios, gestionará la publicación/actualización del formato *SEG-SNGRE-FO-18 Formulario de solicitud del servicio: acceso a la información pública del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias*.
4. El(a) Director(a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos en matriz / Director(a) Zonal en Coordinación Zonal, gestionará las solicitudes de acceso a la información pública en un **plazo de diez (10) días laborables** que serán contados desde la fecha de presentación de la solicitud del servicio; y, podrá prorrogarse por cinco (5) días más por causas debidamente justificadas e informadas al peticionario.
5. Los documentos que se generen como respuesta al(a) administrado(a), sus anexos y demás que se encuentren dentro del ámbito de aplicación del presente procedimiento, deberán ser firmados electrónicamente por las autoridades responsables de su elaboración y emisión, conforme lo establecido en el *Acuerdo Ministerial No. 017-2020 que emite las Directrices para el uso de la firma electrónica en la gestión de trámites administrativos*.

¹⁰ Instructivo que regula la atención de las solicitudes de acceso a la información pública en las entidades obligadas por la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Art. 4

	DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	SEG-SNGRE-PR-08
	Procedimiento para atención a requerimientos de acceso a la información pública	Página 7 de 14

6. Toda actualización requerida por el(a) Director(a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos en el presente documento o en los formatos del mismo deberá ser autorizada por el(a) Coordinador(a) General de Planificación y Gestión Estratégica y comunicada al(a) Director(a) de Servicios, Procesos y Calidad para que se realice el registro y control correspondiente.
7. Los responsables de la aplicación del **Procedimiento para atención a requerimientos de acceso a la información pública**, deberán observar las normativas vigentes aplicables para realizar las actividades descritas en el presente documento.

LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS

1. El tratamiento para la recepción de solicitudes de acceso de información a través de los canales de atención a usuarios es el siguiente:
 - Para solicitudes que ingresan de manera física: el(a) Asistente Administrativo de Recepción o quien haga sus veces en Planta Central o Coordinaciones Zonales, receptorá, sellará y registrará mediante Sistema de Gestión Documental la solicitud escrita o el *SEG-SNGRE-FO-18 Formulario de solicitud del servicio: acceso a la información pública del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias* que el(a) administrado(a) presente en las dependencias de la Institución, y deberá dirigirlo al(a) Director(a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos en matriz / Director(a) Zonal en Coordinación Zonal para su gestión correspondiente
 - Para solicitudes que ingresan a través de plataformas gubernamentales de atención a usuarios: el(a) Responsable de la plataforma deberá emitir una respuesta inmediata al(a) administrado(a) por el mismo medio comunicando la recepción de la solicitud y el tiempo máximo de atención; y, reasignará inmediatamente el requerimiento mediante correo electrónico dirigido al(a) Director(a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos en matriz / Director(a) Zonal en Coordinación Zonal, para su gestión correspondiente, o través del proceso implementado para el efecto.
 - Para solicitudes que ingresan a través de Sistema de Gestión Documental / Correo electrónico: el(a) servidor(a) que ha recibido la solicitud de acceso a la información pública mediante Sistema de Gestión Documental / correo electrónico, reasignará inmediatamente por el mismo medio el requerimiento dirigido al(a) Director(a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos en matriz / Director(a) Zonal en Coordinación Zonal, para su gestión correspondiente.
2. El(a) Director(a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos en matriz / Director(a) Zonal en Coordinación Zonal, en caso de determinar que la información requerida **no es competencia** de la Institución; deberá gestionar de manera inmediata mediante Sistema de Gestión Documental, a través de la máxima autoridad institucional el redireccionamiento a la institución competente, informando a la persona peticionaria mediante oficio motivado.
3. El(a) Director(a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos en matriz / Director(a) Zonal en Coordinación Zonal, en caso de determinar que la información pública requerida no fue producida o generada dentro de su circunscripción territorial, deberá gestionar a través de la autoridad inmediata superior, su redireccionamiento a la oficina de la circunscripción territorial responsable para su atención.

	DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	SEG-SNGRE-PR-08
	Procedimiento para atención a requerimientos de acceso a la información pública	Página 8 de 14

4. El(a) Director(a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos en matriz / Director(a) Zonal en Coordinación Zonal, determinará si se trata de una solicitud de acceso a la información pública, identificará el tema requerido en la misma y remitirá a la Unidad Poseedora de la Información (UPI) competente para la respectiva recopilación y entrega de información requerida, que servirá para la respuesta al(a) administrado(a) requirente.
5. El(a) Responsable de la Unidad Poseedora de la Información deberá recopilar la información solicitada en el ámbito de sus atribuciones y determinar si se trata de información pública, confidencial o reservada y si amerita el tratamiento de datos personales de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), y demás normativa legal aplicable.
6. El(a) Responsable de la Unidad Poseedora de la Información remitirá la información solicitada y medios de verificación correspondientes suscritos con firma electrónica, a el(a) Director(a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos en matriz / Director(a) Zonal en Coordinación Zonal, mediante correo electrónico en un término **no mayor a tres (3) días laborables posterior a la reasignación del requerimiento.**
7. El(a) Director(a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos en matriz / Director(a) Zonal en Coordinación Zonal, elaborará y remitirá la respuesta debidamente suscrita mediante firma electrónica, al(a) administrado(a) requirente, cuyo contenido deberá observar al menos las siguientes características: a) Motivada, b) Oportuna, c) Objetiva, d) Veráz, e) Completa; a esta anexará la información y medios de verificación remitidos por el(a) Responsable de la Unidad Poseedora de la Información; y, además, solicitará al(a) administrado(a) la aplicación de la **Encuesta de medición de satisfacción al usuario externo.**
8. El(a) Director(a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos en matriz / Director(a) Zonal en Coordinación Zonal, en caso de que la solicitud de acceso a la información pública verse sobre información publicada en el enlace de "Transparencia" de la página web del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, responderá la solicitud adjuntando el archivo correspondiente, e indicando al solicitante, de manera complementaria, el enlace a través del cual podrá consultar y descargar la información.
9. El(a) Director(a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos en matriz / Director(a) Zonal en Coordinación Zonal, para solicitudes receptadas a través de plataformas gubernamentales de atención a usuarios, deberá mantener en copia al(a) Responsable del manejo de dicha plataforma, acerca de las gestiones y comunicaciones realizadas en relación a la atención del requerimiento de acceso a la información pública presentada por el(a) administrado(a) para el registro de actualización y comunicación en dicha plataforma.

	DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	SEG-SNGRE-PR-08
	Procedimiento para atención a requerimientos de acceso a la información pública	Página 9 de 14

DETALLE DE ACTIVIDADES

N°	Rol	Actividad	Descripción	Documento y/o Registro
1.	Director(a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos / Director(a) Zonal	Recibir y revisar solicitud de acceso a la información pública	Recibe y revisa la solicitud de acceso a la información pública del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias. <i>Ver lineamientos generales No. 1 al 4 y lineamiento específico No. 1.</i>	Memorando recibido mediante Sistema de Gestión Documental / Correo electrónico recibido; SEG-SNGRE-FO-18 Formulario de solicitud de acceso a la información pública
2.	Director(a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos / Director(a) Zonal	¿Información es competencia de la institución?	Verifica si la información pública solicitada es o no competencia de la Institución. Si la información no es competencia de la Institución continua en la actividad No. 2.1., caso contrario continua en la actividad No. 2.2.	Memorando recibido mediante Sistema de Gestión Documental / Correo electrónico recibido
2.1.	Director(a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos / Director(a) Zonal	Gestionar redireccionamiento a la entidad competente	Gestiona a través de la Máxima Autoridad Institucional el redireccionamiento de la solicitud de acceso a la información pública a la entidad competente para su atención. <i>Ver lineamiento específico No. 2.</i>	Oficio enviado mediante Sistema de Gestión Documental
2.1.1.	Director(a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos / Director(a) Zonal	Generar y remitir respuesta a administrado(a) comunicando redireccionamiento a entidad competente	Genera y remite la respuesta al(a) administrado(a) comunicando el redireccionamiento de su solicitud de acceso a la información a la entidad	Oficio enviado mediante Sistema de Gestión Documental / Correo electrónico enviado; Respuesta remitida mediante

	DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	SEG-SNGRE-PR-08
	Procedimiento para atención a requerimientos de acceso a la información pública	Página 10 de 14

N°	Rol	Actividad	Descripción	Documento y/o Registro
			competente. <i>Ver lineamiento específico No. 2.</i>	plataforma digital de atención a usuarios
2.2.	Director(a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos / Director(a) Zonal	¿Información corresponde a su circunscripción territorial?	Verifica si la información pública solicitada corresponde o no a su circunscripción territorial. Si no corresponde a su circunscripción territorial continúa en la actividad No. 2.2.1., caso contrario continúa en la actividad No. 2.2.2.	Memorando recibido mediante Sistema de Gestión Documental / Correo electrónico recibido
2.2.1.	Director(a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos / Director(a) Zonal	Gestionar redireccionamiento a circunscripción territorial responsable	Gestiona a través de la autoridad inmediata superior, el redireccionamiento de la solicitud de acceso a la información pública a la circunscripción territorial responsable para su atención. Regresa a la actividad No. 1. <i>Ver lineamiento específico No. 3.</i>	Memorando enviado mediante Sistema de Gestión Documental
2.2.2.	Director(a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos / Director(a) Zonal	Determinar unidad poseedora de la información	Determina la unidad poseedora de la información. <i>Ver lineamiento específico No. 4.</i>	No aplica
3.	Director(a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos / Director(a) Zonal	Solicitar atención a solicitud de acceso a la información pública	Solicita atención a solicitud de acceso a la información pública. <i>Ver lineamiento específico No. 4.</i>	Memorando reasignado mediante Sistema de Gestión Documental / Correo electrónico enviado

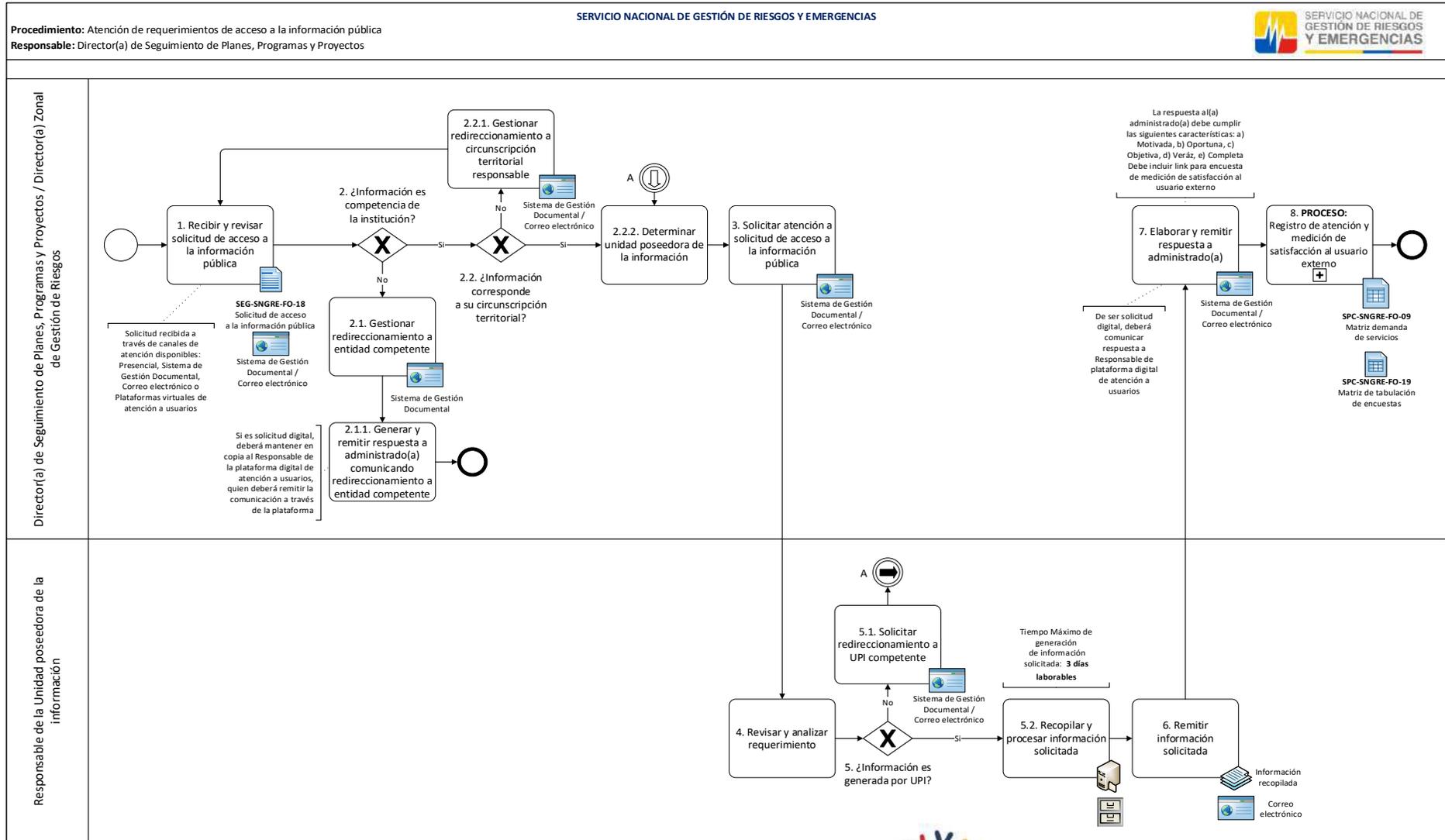
	DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	SEG-SNGRE-PR-08
	Procedimiento para atención a requerimientos de acceso a la información pública	Página 11 de 14

N°	Rol	Actividad	Descripción	Documento y/o Registro
4.	Responsable de la Unidad Poseedora de la Información	Revisar y analizar requerimiento	Revisa y analiza requerimiento de información pública presentado por el(a) administrado(a). <i>Ver lineamiento específico No. 5.</i>	Memorando recibido mediante Sistema de Gestión Documental / Correo electrónico recibido
5.	Responsable de la Unidad Poseedora de la Información	¿Información es generada por UPI?	Determina si la información solicitada es o no generada por la Unidad poseedora de la información. Si no es generada por la UPI continúa en la actividad No. 5.1, caso contrario continúa en la actividad No. 5.2.	No aplica
5.1	Responsable de la Unidad Poseedora de la Información	Solicitar redireccionamiento a UPI competente	Solicita redireccionamiento a Unidad poseedora de la información competente. Regresa a la actividad No. 2.2.2.	Memorando enviado mediante Sistema de Gestión Documental / Correo electrónico enviado
5.2	Responsable de la Unidad Poseedora de la Información	Recopilar y procesar información solicitada	Recopila y procesa información solicitada por el(a) administrado(a). <i>Ver lineamiento específico No. 5.</i>	Archivos físicos o digitales de la UPI
6.	Responsable de la Unidad Poseedora de la Información	Remitir información solicitada	Remite información pública solicitada para respuesta al(a) administrado(a). <i>Ver lineamiento general No. 5 y lineamiento específico No. 6.</i>	Documento(s) con información pública recopilada para respuesta a administrado(a); Correo electrónico enviado
7.	Director(a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos / Director(a) Zonal	Elaborar y remitir respuesta a administrado(a)	Elabora y remite respuesta al(a) administrado(a). <i>Ver lineamiento general No. 5 y lineamientos específicos No. 7, 8</i>	Oficio enviado mediante Sistema de Gestión Documental / Correo electrónico enviado;

	DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	SEG-SNGRE-PR-08
	Procedimiento para atención a requerimientos de acceso a la información pública	Página 12 de 14

N°	Rol	Actividad	Descripción	Documento y/o Registro
			y 9.	Documento(s) con información pública recopilada para respuesta a administrado(a)
8.	Director(a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos / Director(a) Zonal	PROCESO: Registro de atención y medición de satisfacción al usuario externo	Da inicio al proceso de Registro de atención y medición de satisfacción al usuario externo.	SPC-SNGRE-FO-09 Matriz demanda de servicios: SPC-SNGRE-FO-19 Matriz de tabulación de encuestas

DIAGRAMA DE FLUJO



 SERVICIO NACIONAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y EMERGENCIAS	DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	SEG-SNGRE-PR-08
	Procedimiento para atención a requerimientos de acceso a la información pública	Página 14 de 14

ANEXOS

Formatos

- SEG-SNGRE-FO-18 Formulario de solicitud de acceso a la información pública

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Fecha:

Ciudad:

Institución:

Autoridad:

IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE

Nombre:

Apellido:

Cédula No.

Dirección domiciliaria:

Teléfono (fijo o celular):

PETICIÓN CONCRETA:

Identifique de manera clara y concreta la información pública que desea solicitar a la institución:

FORMA DE RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA:

Retiro de la información en la institución:

Email:

FORMATO DE ENTREGA:

Copia en papel:

Cd.

Formato electrónico digital:

PDF

Word

Excel

Otros