



Nombre del Procedimiento:	Código:	M-4.0.2.4.01-2009	<b>MEDICION DE TIEMPO</b>	
<b>Manual de Procedimientos de Solicitudes de Acceso a la Información Pública</b>	Revisión:	3		Tipo de Manual: ADMINISTRATIVO
	Fecha de Confección:	10	Julio	2009

## ÍNDICE

1	ALCANCE	2
2	MARCO LEGAL	2
3	OBJETIVO	2
4	NORMAS	2
5	PROCEDIMIENTO: "Tramitación de Solicitudes de Información"	3
6	RESUMEN DEL PROCESO	13
7.	REGIMEN DE FORMULARIOS	



ELABORADO POR:		REVISADO POR:		AUTORIZADO POR:	
Nombre:	Raúl A. Nota G.	Nombre:	Patrick Fahv	Nombre:	Javier Arias
Carro:	Jefe de la U.D.I.	Carro:	Secretaría General	Carro:	Administradora General
Fecha:		Fecha:		Fecha:	



Nombre del Procedimiento:	Código:	M-4.0.2.4.01-2009	MEDICION DE TIEMPO	
<b>Manual de Procedimientos de Solicitudes de Acceso a la Información Pública</b>	Revisión:	3		Tipo de Manual: ADMINISTRATIVO
	Fecha de Confección:	10	Julio	2009

### 1 ALCANCE:

El presente Manual es de ejecución obligatoria para todas las Unidades Administrativas, Técnicas y Operativas que conforman la Autoridad Nacional del Ambiente.

### 2 MARCO LEGAL:

El presente Manual se sustenta en:

- Constitución Política de la República de Panamá
- Ley N° 41 De 1 de julio de 1998 Ley General de Ambiente.
- Ley N° 6 De 23 de enero de 2002. “Que dicta normas para la transparencia en la gestación pública, establece las acción de Habeas Data y dicta otras disposiciones”

### 3 OBJETIVO:

Coordinar los espacios de atención al público, para realizar una buena derivación y lograr la satisfacción del ciudadano (na), mediante una buena metodología de atención y procedimientos de registro adecuados de sus solicitudes para el análisis posterior del sistema y su correspondiente mejora continua.

### 4. NORMA:

La Unidad de Desarrollo Institucional ha elaborado el presente procedimiento con el propósito de organizar la forma de atender la consulta de información que formule cualquier persona, garantizando una adecuada relación de los ciudadanos con la Autoridad Nacional del Ambiente. Comprende desde el recibo de la solicitud de información presentada por el ciudadano a la Recepcionista, hasta el registro en el sistema para la adecuada tramitación.

En el numeral 10, Artículo 1 Capítulo I, de la Ley N° 6 De 23 de enero de 2002, que a su letra dice:

**Principio de acceso público.** Derecho que tiene toda persona para solicitar y recibir información veraz y oportuna, en poder de las autoridades gubernamentales y de cualquier institución a la que haga mención esta Ley, en especial tratándose de su información personal

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		AUTORIZADO POR:	
Nombre:	Raúl A. Nota G.	Nombre:	Patrick Fahv	Nombre:	Javier Arias
Carao:	Jefe de la U.D.I.	Carao:	Secretaría General	Carao:	Administradora General
Fecha:		Fecha:		Fecha:	



Nombre del Procedimiento:	Código:	M-4.0.2.4.01-2009	MEDICION DE TIEMPO	
<b>Manual de Procedimientos de Solicitudes de Acceso a la Información Pública</b>	Revisión:	3		Tipo de Manual: ADMINISTRATIVO
	Fecha de Confección:	10	Julio	2009

Es el derecho fundamental de todo ser humano sin discriminación de sexo, raza, religión, nacionalidad, edad, lengua, discapacidad, condición social o educativa de acceder a todo tipo de información pública que se encuentren contenida en archivos, registros o expedientes, sin necesidad de sustentar justificación o motivación alguna, exceptuando únicamente las informaciones de carácter confidencial y de acceso restringido, que se halle en poder de la Autoridad Nacional del Ambiente.

Las solicitudes de información pública serán atendidas en la Sección de Control de Documentos y Mensajería del Departamento de Administración de la Dirección de Administración y Finanzas.

La presentación de una solicitud o reclamo, ya sea por canal presencial, telefónico y/o por correo electrónico, la Sección de Control de Documentos y Mensajería a través de la Recepcionista, deberá indicar al ciudadano que su solicitud debe ser presentada por escrito, a través del **Formulario de Solicitud de Acceso a la Información Pública**.

El usuario deberá completar dicho formulario a fin de agilizar el proceso formalmente, la misma será atendida en un tiempo no mayor a los 30 días calendarios de acuerdo a lo expuesto en el Artículo 7, de la Ley N° 6 22 de enero de 2002.


El acceso a la información pública será gratuito en tanto no se requiera la reproducción de lo solicitado. El costo de la reproducción de la información estará a cargo del solicitante. El cobro por parte de la A.N.AM. Deberá incluir únicamente el costo de reproducción.

Cualquier conducta que violente, limite, impida, restrinja y obstaculice el derecho de acceso a la información constituirá para el funcionario una falta grave en el ejercicio de sus funciones.

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		AUTORIZADO POR:	
Nombre:	Raúl A. Nota G.	Nombre:	Patrick Fahv	Nombre:	Javier Arias
Carao:	Jefe de la U.D.I.	Carao:	Secretaría General	Carao:	Administradora General
Fecha:		Fecha:		Fecha:	



Nombre del Procedimiento:	Código:	M-4.0.2.4.01-2009	MEDICION DE TIEMPO	
<b>Manual de Procedimientos de Solicitudes de Acceso a la Información Pública</b>	Revisión:	3		Tipo de Manual: ADMINISTRATIVO
	Fecha de Confección:	10	Julio	2009



Procedimiento General para elaborar:

**“SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION”**

Pasos del Procedimiento:

Nº PASOS	UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y/O TÉCNICAS RESPONSABLES	PASOS DEL PROCEDIMIENTO
1.	<b>Usuario:</b>	1.1 Se apersona directamente a la ventanilla de Información (planta baja). 1.2 Solicita información en forma presencial, verbalmente.
2.	Sección de Control de Documentos y Mensajería  <b>Funcionario (a) (Recepción):</b>	2.1 Da la bienvenida al usuario y le orienta sobre aspectos generales del acceso de la información (atiende con cortesía y delicadeza al usuario y analiza la solicitud verbal expresada). 2.2 Hace entrega al usuario del <b>Formulario de Solicitud de Acceso a la Información</b> . (ver anexo N° 1), en original y una copia distribuido de la siguiente forma: 2.2.1 Original: Oficina de Información. 2.2.2 Copia: Usuario.  Para que sea completado correctamente sin omitir información alguna. 2.3 Solicita la copia de la Cedula de Identidad Personal.
3.	<b>Usuario:</b>	3.1 Procede a llenar correctamente el Formulario de <u>Solicitud de Acceso a la Información</u> ,

1

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		AUTORIZADO POR:	
Nombre:	Raúl A. Nota G.	Nombre:	Patrick Fahv	Nombre:	Javier Arias
Cargo:	Jefe de la U.D.I.	Cargo:	Secretaría General	Cargo:	Administradora General
Fecha:		Fecha:		Fecha:	



Nombre del Procedimiento:	Código:	M-4.0.2.4.01-2009
<b>Manual de Procedimientos de Solicitudes de Acceso a la Información Pública</b>	Revisión:	3 Tipo de Manual: ADMINISTRATIVO
	Fecha de Confección:	10 Julio 2009

MEDICION DE TIEMPO

En Días

	Continuación...	<p>3.2 Identifica de forma clara y precisa los datos e información que requiere. Completado el formulario, procede a firmar la solicitud. <b>(La firma debe ser igual a la plasmada en la cédula de identidad personal del solicitante).</b></p> <p>3.3 Procede a entregar el formulario de: <u>Solicitud de Acceso a la Información</u> al funcionario (a) de la Ventanilla de Información, adjuntando copia de su cedula de identidad personal.</p>	
--	-----------------	---	--



**1**

**2**

<b>4.</b>	<p><b>Sección de Control de Documentos y Mensajería</b></p> <p><b>Funcionario (a) (Recepción):</b></p>	<p>4.1 Recibe <u>Solicitud de Acceso a la Información</u>, y acusa de recibido en copia, verifica que los datos estén correctamente completados. En caso que no este debidamente completado o falta de información, se devuelve y no se acoge la solicitud.</p> <p>4.2 Identifica materia de la solicitud. Si la información solicitada tiene respuesta inmediata (verifica en fuentes de información a mano), suministra la información de forma verbal al usuario.</p> <p>4.3 Si la Solicitud fuese por medios electrónico, remitirá al solicitante su acuse por el mismo medio.</p> <p>4.4 Si el solicitante no supiera leer ni escribir, procede a registrar en la solicitud la declaración del solicitante y asienta huella digital del mismo.</p>	
-----------	--	---	--

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		AUTORIZADO POR:	
Nombre:	Raúl A. Nota G.	Nombre:	Patrick Fahv	Nombre:	Javier Arias
Cargo:	Jefe de la U.D.I.	Cargo:	Secretaría General	Cargo:	Administradora General
Fecha:		Fecha:		Fecha:	



Nombre del Procedimiento:	Código:	M-4.0.2.4.01-2009	
<b>Manual de Procedimientos de Solicitudes de Acceso a la Información Pública</b>	Revisión:	3	Tipo de Manual: ADMINISTRATIVO
	Fecha de Confección:	10 Julio	2009

MEDICION DE TIEMPO

En Días

	Continuación...	<p>4.5 Si la información requerida por el solicitante se encuentra disponible al público en medios impresos, tales como: libros, compendios, trípticos, archivos públicos, así como también en formatos electrónicos disponibles en Internet o en cualquier otro medio, se le hará saber la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información previamente publicada.</p> <p>4.6 Si la información solicitada, no tiene respuesta inmediata, según sea la naturaleza de la solicitud, firma y sella de recibido el formulario de: <u>Solicitud de Acceso a la Información</u>, hace entrega de la copia de dicho formulario al usuario.</p> <p>4.7 Traslada el formulario de: <u>Solicitud de Acceso a la Información</u> a la unidad administrativa y/o técnica respectiva para que atienda dicha solicitud dentro del término exigido por la Ley N° 6.</p> <p style="text-align: center;"><b><u>OBSERVACION:</u></b></p> <p>El perfil que deberá poseer el funcionario (a) que atenderá a los usuarios, debe enmarcarse dentro de los siguientes aspectos:</p> <p style="margin-left: 40px;"><b>A. <u>CONOCIMIENTOS EN:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las estructuras o unidades componentes de la dependencia.</li> <li>✓ Identificación y ubicación de los funcionarios que prestan sus servicios en la dependencia.</li> </ul> <p style="margin-left: 40px;"><b>B. <u>HABILIDAD PARA:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atender personal y público en general.</li> <li>✓ Expresarse y comunicarse correcta y claramente en forma oral.</li> <li>✓ Seguir instrucciones orales y escritas.</li> <li>✓ Recibir mensajes.</li> <li>✓ Tratar en forma cortés al público en general</li> </ul>	
--	-----------------	--	--

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		AUTORIZADO POR:	
Nombre:	Raúl A. Nota G.	Nombre:	Patrick Fahv	Nombre:	Javier Arias
Cargo:	Jefe de la U.D.I.	Cargo:	Secretaría General	Cargo:	Administradora General
Fecha:		Fecha:		Fecha:	



Nombre del Procedimiento:	Código:	M-4.0.2.4.01-2009
<b>Manual de Procedimientos de Solicitudes de Acceso a la Información Pública</b>	Revisión:	3 Tipo de Manual: ADMINISTRATIVO
	Fecha de Confección:	10 Julio 2009

**MEDICION DE TIEMPO**

**En Días**

	Continuación...	<p><b>C. <u>DESTREZAS EN:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manejo de información y documentos</li> </ul> <p><b>D. <u>REGLAS:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tomar nota para recordar los puntos importantes.</li> <li>✓ Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido lo Suficiente.</li> <li>✓ No interrumpir al ciudadano cuando está hablando.</li> <li>✓ No sacar conclusiones precipitadas.</li> <li>✓ Reformula los hechos importantes.</li> <li>✓ Cuando el ciudadano hable, se le debe hacer entender que se le está escuchando, mediante la emisión de sonidos o palabras de afirmación.</li> </ul>	
5.	<b>Usuario:</b>	5.1 Recibe copia del formulario de: <u>Solicitud de Acceso a la Información</u> y se acoge al tiempo que indica la Ley.	
6.	<b>Unidad Administrativa y/o Técnica. Funcionario (a) Designado (a):</b>	<p>6.1 Recibe el formulario de: <u>Solicitud de Acceso a la Información</u>, verifica y analiza lo siguiente:</p> <p>6.1.1 Si la información solicitada es de su competencia. En el caso que no fuera de su competencia, traslada el formulario de <u>Solicitud de Acceso a la Información</u>, a la Unidad Administrativa y/o Técnica que tiene que ver con la información solicitada.</p> <p>6.1.2 Si la información es confidencial o de acceso restringido, confeccionará una resolución motivada, estableciendo las razones en que se fundamenta la restricción y la sustentación legal (Ley N° 6, Artículo 16).</p> <p>6.1.3 Si la información solicitada es de acceso libre, procede a suministrar la información.</p> <p>6.1.4 Si la solicitud contiene toda la información debidamente completada.</p> <p>6.1.5 Verifica el medio de entrega de la respuesta por parte de la institución</p>	5

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		AUTORIZADO POR:	
Nombre:	Raúl A. Nota G.	Nombre:	Patrick Fahv	Nombre:	Javier Arias
Cargo:	Jefe de la U.D.I.	Cargo:	Secretaría General	Cargo:	Administradora General
Fecha:		Fecha:		Fecha:	



Nombre del Procedimiento:	Código:	M-4.0.2.4.01-2009	
<b>Manual de Procedimientos de Solicitudes de Acceso a la Información Pública</b>	Revisión:	3	Tipo de Manual: ADMINISTRATIVO
	Fecha de Confección:	10 Julio	2009

MEDICION DE TIEMPO

En Días

	Continuación...	<p>6.1.6 Identificación clara y precisa de los datos e información que se requiere.</p> <p>6.2 Firma de recibido el formulario de: <u>Solicitud de Acceso a la Información</u>, registra la fecha de asignación, la hora y el cargo.</p> <p>6.3 Determina si la solicitud de información que es requerida, se encuentra disponible en archivos (magnético y/o físico), la pagina Web de la A.N.AM. o en publicaciones y hace las anotaciones debidas de acuerdo a la naturaleza del tema.</p> <p>6.4 Compila la (s) información (es) que se encuentre disponible en el archivo para entregarlas al usuario dentro del plazo establecido por Ley Nº 6 (<b><u>Artículo 7: El funcionario receptor tendrá treinta (30) días calendario a partir de la fecha de presentación de la solicitud, para contestarla por escrito.</u></b>)</p> <p>6.5 En el caso que la información solicitada, corresponda a otra dependencia del Estado, confecciona nota al solicitante informándole de la situación y el tiempo de entrega de la misma.</p> <p>6.6 Si el funcionario requiere más tiempo para reunir la información solicitada por tratarse de una solicitud compleja o extensa, confecciona nota dirigida al solicitante indicándole la necesidad de una prórroga la cual no podrá exceder de treinta días calendario adicionales.</p> <p>6.7 Recopilada la información requerida, emite documento de entrega a través del formulario de <b><u>Entrega de Información</u></b> (ver anexo Nº 2), en original y una copia distribuida de la siguiente forma:</p> <p>6.7.1 Original: Usuario.</p> <p>6.7.2 Copia: Archivo.</p> <p>Dicho documento es una constancia de entrega efectiva de la información al solicitante.</p> <p>6.8 Firma y anota su numero de cedula de identidad personal. traslada el formulario de <b><u>Entrega de Información</u></b> al Jefe inmediato para su verificación y autorización.</p>	
--	-----------------	---	--

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		AUTORIZADO POR:	
Nombre:	Raúl A. Nota G.	Nombre:	Patrick Fahv	Nombre:	Javier Arias
Cargo:	Jefe de la U.D.I.	Cargo:	Secretaría General	Cargo:	Administradora General
Fecha:		Fecha:		Fecha:	





Nombre del Procedimiento:	Código:	M-4.0.2.4.01-2009	MEDICIÓN DE TIEMPO	
<b>Manual de Procedimientos de Solicitudes de Acceso a la Información Pública</b>	Revisión:	3		Tipo de Manual: ADMINISTRATIVO
	Fecha de Confección:	10	Julio	2009

	Continuación...	6.9	Remite formulario de Entrega de Información al Jefe inmediato para su verificación y autorización	
7.	<b>Unidad Administrativa y/o Técnica</b>  <b>Jefe (a) Inmediato (a):</b>	7.1	Recibe el formulario de <b>Entrega de Información</b> , verifica y autoriza.	1
		7.2	Da el debido seguimiento para asegurar que el funcionario responsable cumpla con lo establecido en la entrega de la información.	
		7.3	Traslada el formulario de <b>Entrega de Información</b> al funcionario responsable, para su entrega.	
8.	<b>Unidad Administrativa y/o Técnica.</b>  <b>Funcionario (a) Designado (a):</b>	8.1	Recibe, verifica y traslada el formulario de <b>Entrega de Información</b> con la documentación solicitada a la oficina de Recepción.	1
		8.2	Archiva una copia de la información suministrada.	
9.	Sección de Control de Documentos y Mensajería  <b>Funcionario (a) (Recepción):</b>	9.1	Recibe el formulario de <b>Entrega de Información</b> con la documentación solicitada, verifica.	2
		9.2	Efectúa el registro correspondiente para el cuadro estadístico, el cual deberá contener:	
		9.2.1.	El número de solicitudes formuladas y el tipo de información requerida.	
		9.2.2.	El resultado de cada una de las solicitudes de información.	
		9.2.3.	Sus tiempos de respuesta.	
		9.2.4.	La cantidad de solicitudes pendientes.	
		9.2.5.	La cantidad de solicitudes con ampliación de plazos (Prorroga).	
		9.2.6.	El número de solicitudes desechadas.	
		9.2.7.	La cantidad de solicitudes no satisfechas por ser información reservada o confidencial.	
		9.2.8.	El número de impugnaciones	
		9.3	Se contacta con el solicitante, y le informa que se encuentra disponible la respuesta de la información solicitada.	
10.	<b>Usuario:</b>	10.1	Recibe, verifica y firma de recibido.	1

**TIEMPO TOTAL 11 DIAS**

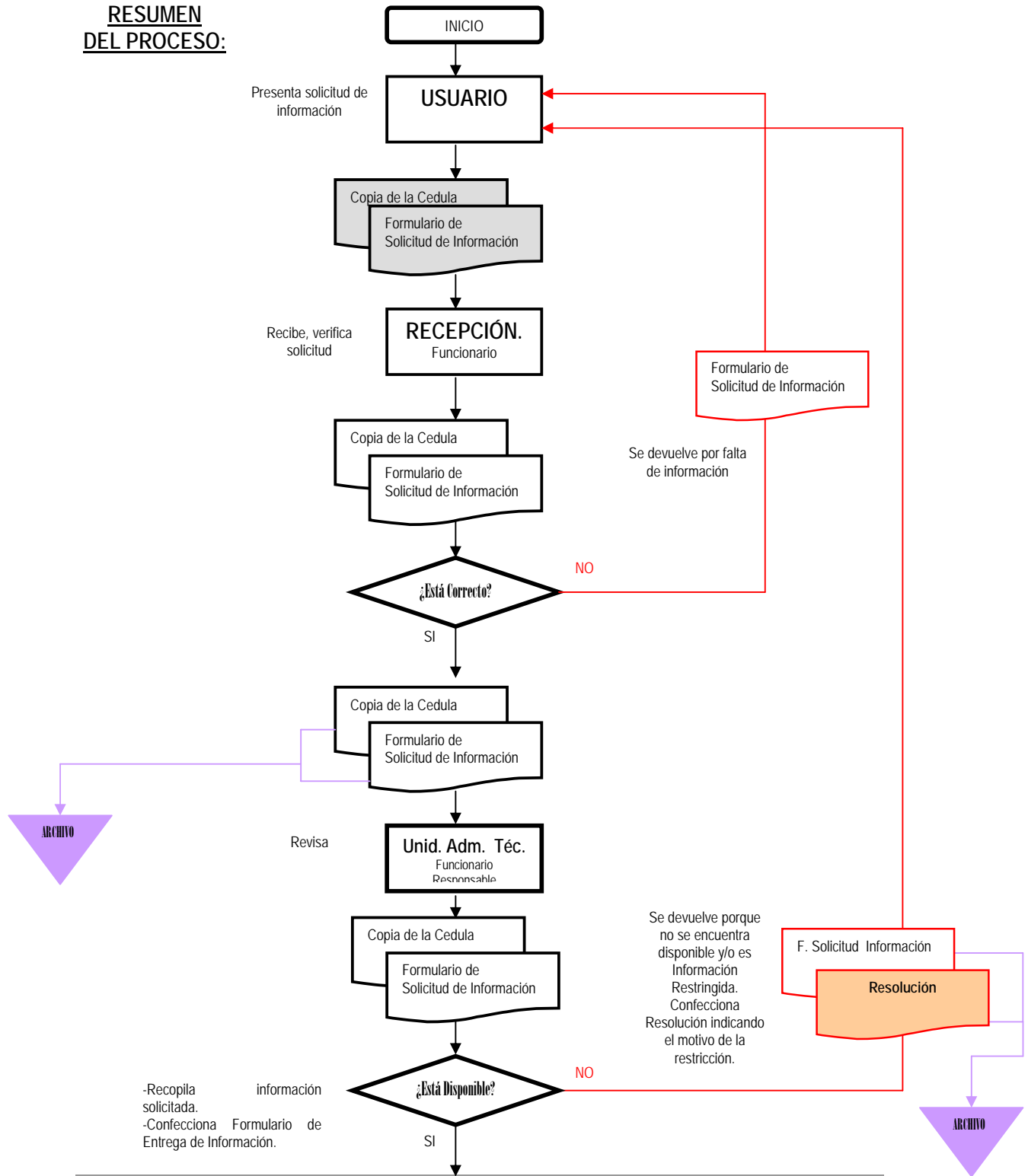
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		AUTORIZADO POR:	
Nombre:	Raúl A. Nota G.	Nombre:	Patrick Fahv	Nombre:	Javier Arias
Cargo:	Jefe de la U.D.I.	Cargo:	Secretaría General	Cargo:	Administradora General
Fecha:		Fecha:		Fecha:	



Nombre del Procedimiento:	Código:	M-4.0.2.4.01-2009
<b>Manual de Procedimientos de Solicitudes de Acceso a la Información Pública</b>	Revisión:	3 Tipo de Manual: ADMINISTRATIVO
	Fecha de Confección:	10 Julio 2009

<b>MEDICION DE TIEMPO</b>
<b>En Días</b>

**RESUMEN DEL PROCESO:**

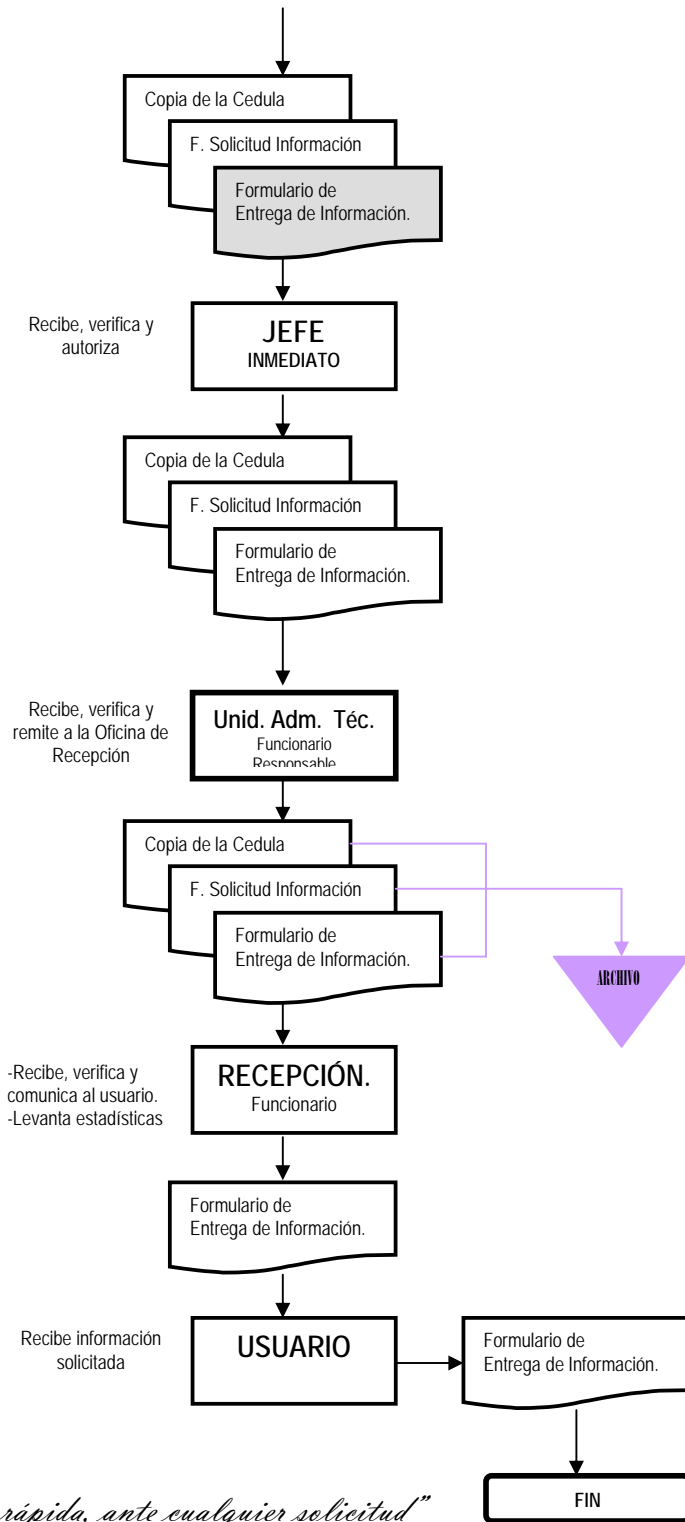


ELABORADO POR:		REVISADO POR:		AUTORIZADO POR:	
Nombre:	Raúl A. Nota G.	Nombre:	Patrick Fahv	Nombre:	Javier Arias
Cargo:	Jefe de la U.D.I.	Cargo:	Secretaría General	Cargo:	Administradora General
Fecha:		Fecha:		Fecha:	



Nombre del Procedimiento:	Código:	M-4.0.2.4.01-2009		
<b>Manual de Procedimientos de Solicitudes de Acceso a la Información Pública</b>	Revisión:	3	Tipo de Manual: ADMINISTRATIVO	
	Fecha de Confección:	10	Julio	2009

<b>MEDICION DE TIEMPO</b>
<b>En Días</b>



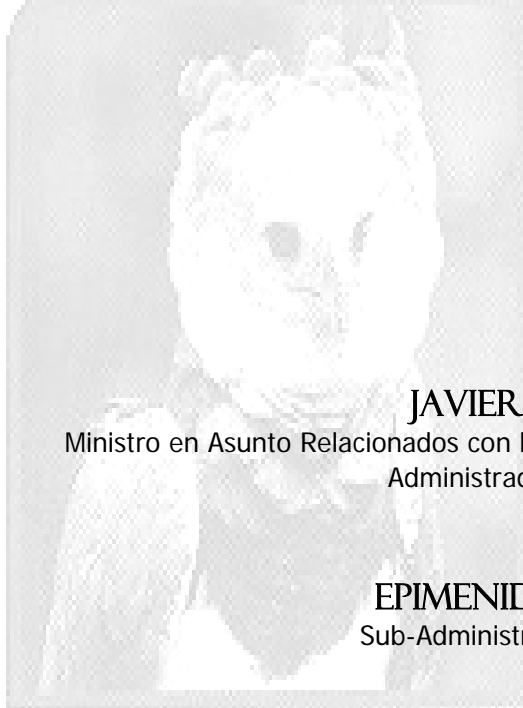
*“Trato cordial y respuesta rápida, ante cualquier solicitud”*

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		AUTORIZADO POR:	
Nombre:	Raúl A. Nota G.	Nombre:	Patrick Fahv	Nombre:	Javier Arias
Carro:	Jefe de la U.D.I.	Carro:	Secretaría General	Carro:	Administradora General
Fecha:		Fecha:		Fecha:	

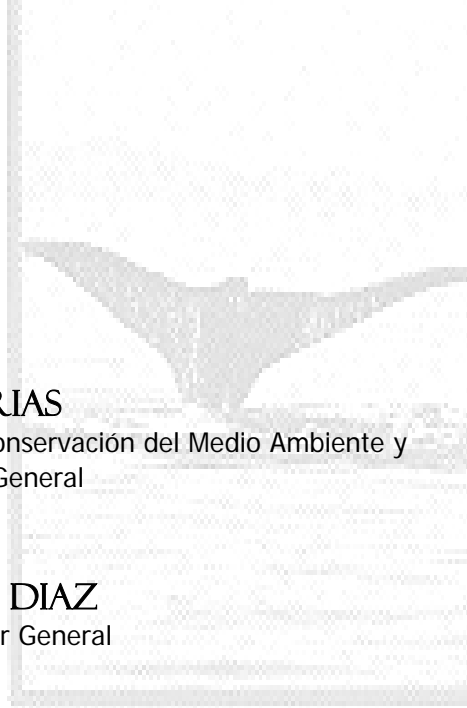


Nombre del Procedimiento:	Código:	M-4.0.2.4.01-2009	
<b>Manual de Procedimientos de Solicitudes de Acceso a la Información Pública</b>	Revisión:	3	Tipo de Manual: ADMINISTRATIVO
	Fecha de Confección:	10	Julio 2009

<b>MEDICION DE TIEMPO</b>
<b>En Días</b>

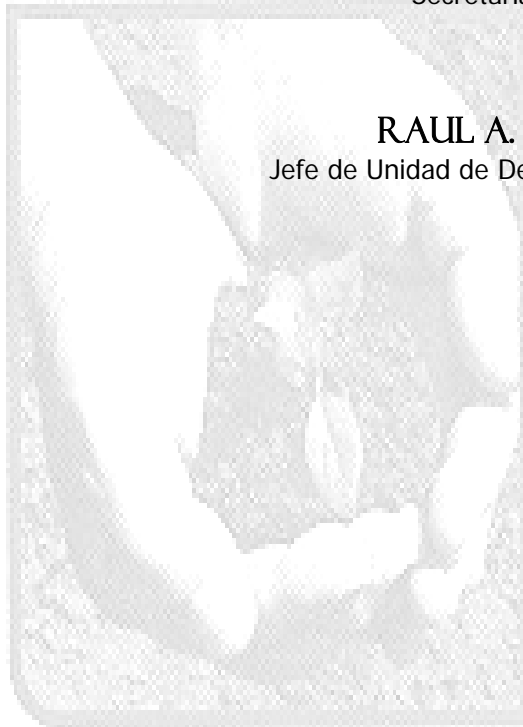


**JAVIER ARIAS**  
Ministro en Asunto Relacionados con la Conservación del Medio Ambiente y Administrador General



**EPIMENIDES DIAZ**  
Sub-Administrador General

**PATRICK FAHY**  
Secretaría General



**RAUL A. NOTA G.**  
Jefe de Unidad de Desarrollo Institucional



ELABORADO POR:		REVISADO POR:		AUTORIZADO POR:	
Nombre:	Raúl A. Nota G.	Nombre:	Patrick Fahy	Nombre:	Javier Arias
Carro:	Jefe de la U.D.I.	Carro:	Secretaría General	Carro:	Administradora General
Fecha:		Fecha:		Fecha:	