

# Manual

## del funcionario público

PARA GARANTIZAR EL ACCESO A LA  
INFORMACION PÚBLICA A LOS CIUDADANOS





# Índice

INTRODUCCIÓN	5
¿Qué información es pública?	6
¿Qué información NO es pública?	7
¿Cuáles son los Derechos Ciudadanos sobre el acceso a la información Pública?	8
Los 10 principios del acceso a la información.	10
¿Cómo debo proceder frente a una solicitud de información realizada por un ciudadano?	11
Procedimiento de atención al ciudadano en la tramitación de una solicitud de información:	14
¿A qué sanciones me atengo si no cumplo con proveer la información requerida?	18
¿Cuáles son los retos que enfrentan las instituciones en dar acceso a su información pública?	19
¿Cuáles son las iniciativas que puede tomar una oficina pública para garantizar el Derecho al Acceso a la información?	20
Bibliografía	21



# Introducción

**Espacio Público** es una organización civil, sin fines de lucro, independiente, que fue fundada en el año 2002. Tiene como misión contribuir en la promoción y el fortalecimiento de la práctica de una comunicación social de calidad, libre e independiente como un elemento indispensable en una sociedad democrática y participativa que posibilite el desarrollo y los derechos humanos.

Nuestra organización, en su compromiso permanente de contribuir a la consolidación de la libertad de expresión y el derecho de la ciudadanía a estar informada, ha desarrollado este manual con el propósito de promover, divulgar y hacer efectivo el derecho al acceso a la información, como derecho humano fundamental y con rango constitucional.

A través de este manual se plantea conocer y manejar los conceptos y procedimientos necesarios para procesar una solicitud de información de forma correcta en su forma y contenido. A su vez busca orientar a los funcionarios públicos en los mecanismos disponibles para poder garantizar el derecho al acceso de la información pública.

# ¿Qué es información pública?

La Información pública es toda aquella que se encuentra contenida en los documentos y/o instrumentos resguardados por los poderes del Estado (ejecutivo, legislativo y judicial), las Alcaldías, los Organismos Autónomos y cualquier otra dependencia o entidad estatal o municipal. Es la información que permite conocer e interpretar la gestión de las instituciones públicas en sus diversas áreas: la salud, la educación, el medio ambiente, la justicia, etc.

La información pública incluye todo tipo de datos que se encuentre en documentos, en expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos, convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o bien, cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades o la actividad de los órganos o entes del sector público y sus funcionarios, sin importar su fuente o fecha de elaboración.

La información pública puede solicitarla toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera, sin discriminación alguna tiene derecho a solicitar y recibir información, en forma completa, adecuada y oportuna. La información solicitada podrá estar en cualquier medio; de tipo escrito, impreso, sonoro, visual, electrónico, informático, holográfico, o registro impreso, óptico o en cualquier otro formato, que hayan sido creados u obtenidos por órganos o entes de la administración, o que se encuentren bajo su responsabilidad.



*“La información que está en poder de los organismos públicos es propiedad de la gente, no de los funcionarios y agentes estatales”*



## EJEMPLOS de información que los ciudadanos pueden solicitar

- ✓ Nómina de los salarios de los funcionarios públicos del Ministerio de Salud
- ✓ Número total de empleados públicos que componen la nómina del Estado
- ✓ Tipo de medicamentos disponibles en los centros de salud a nivel local
- ✓ Descripción de los programas de viviendas
- ✓ Programas de becas que tiene FundaAyacucho

# ¿Qué información no es pública?

En los despachos de las entidades públicas, nacionales o locales, existe información reservada que no pueden ser solicitadas y conocida por la ciudadanía mediante el ejercicio de un derecho de petición de información.

Para determinar cuando una información tiene carácter de reservada se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- ▶ **Si se encuentra relacionada con los datos personales que pudieran afectar la intimidad de una persona o grupos de personas.** Una entidad pública se puede negar a publicar, divulgar y comunicar información de datos personales que constituya una invasión a la intimidad personal y familiar, que una vez conocidos, pudieran afectar el derecho a la intimidad personal.
- ▶ **Si se encuentra relacionada con la Seguridad y Defensa Nacional.** Una entidad pública se puede negar a publicar, divulgar y comunicar información que pueda afectar la defensa y seguridad de la nación. En este caso, la entidad debe fundamentar su respuesta indicando los motivos por los cuales la divulgación de la información puede afectar la seguridad nacional.
- ▶ **Si se encuentra relacionada con el ámbito internacional.** Una entidad pública se puede negar a publicar, divulgar y comunicar información que menoscabe la conducción de las negociaciones, o bien, de las relaciones internacionales incluida aquella información que otros estados u organismos internacionales entreguen con carácter de confidencial al Estado, siempre y cuando el contenido de la información no se relacione con una violación a instrumentos internacionales vigentes.
- ▶ **Si existe una disposición de la Constitución o de una ley que así lo determine.** Una entidad pública puede negar a publicar, divulgar y comunicar información si así lo estipula la Constitución, una ley sancionada por la Asamblea Nacional de la República o un decreto expedido por el presidente de la República.

*Cuando la información es reservada, en cualquiera de los casos anteriores, la entidad debe fundamentar su respuesta indicando los motivos por los cuales la información no puede ser divulgada, comunicada y publicada.*

# ¿Cuáles son los Derechos Ciudadanos sobre el acceso a la información Pública?

El acceso a la información es un **derecho humano básico y fundamental** de toda persona, reconocido en los tratados internacionales de derechos humanos como el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos<sup>1</sup> y la Convención Interamericana sobre Derechos Humanos – también conocida como el Pacto de San José de Costa Rica<sup>2</sup>.

El derecho al acceso a la información pública está íntimamente relacionado con el **derecho a la libertad de expresión**, el cual es imposible de ejercitarse sin que exista la posibilidad para todas las personas, de buscar, solicitar y recibir información que se encuentra en manos de los diferentes órganos y entes que componen el Estado.

***Artículo 13.** Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito, o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección.” (Pacto de San José de Costa Rica)*

El derecho al acceso a la información pública es un **derecho constitucional** que contempla, entre otras cosas, que la difusión de la información pública es una de las maneras de rendir cuentas por parte de los funcionarios e instituciones del Estado y una condición indispensable para hacer posible el control político ejercido directamente por los ciudadanos. Es por ello que la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) establece que el Estado garantizará el derecho a acceder a fuentes de información y a buscar, recibir, conocer y difundir información respecto a los asuntos de interés público.

<sup>1</sup> 16 de diciembre de 1966 • <sup>2</sup> 22 de noviembre de 1969



**Artículo 58.** *La comunicación es libre y plural, y comporta los deberes y responsabilidades que indique la ley. Toda persona tiene derecho a la información oportuna, veraz e imparcial, sin censura, de acuerdo con los principios de esta Constitución, así como el derecho de réplica y rectificación cuando se vean afectados directamente por informaciones inexactas o agraviantes. Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a recibir información adecuada para su desarrollo integral.*

**El derecho de acceso a la información pública, es fundamental para ejercer otros derechos tales como:**

► **El derecho a petición.** Está consagrado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en el cual se establece que todos los ciudadanos tienen derecho de hacer peticiones, ante cualquier autoridad y a que se les de una respuesta en los plazos establecidos por la ley.

**Artículo 51.** *Toda persona tiene de derecho a representar o dirigir peticiones ante cualquier autoridad, funcionario público o funcionaria pública sobre los asuntos que sean de la competencia de éstos o éstas y de obtener oportuna y adecuada respuesta. Quienes violen este derecho serán sancionados o sancionadas conforme a la ley, pudiendo ser destituidos o destituidas del cargo respectivo.*

► **El derecho de participación.** Tiene rango constitucional y, además, está contemplado en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Poder Popular (art. 6) en el cual se establece que todos los ciudadanos, sin ningún tipo de discriminación, tienen derecho de participar en los asuntos públicos, para lo cual se garantizará la información oportuna y veraz que soliciten a los entes públicos del Estado.

**Artículo 62.** *Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen el derecho de participar libremente en los asuntos públicos, directamente o por medio de sus representantes elegidos o elegidas (...).*

# Los 10 principios del acceso a la información

1. *El acceso a la información es un derecho de todos.*
2. *¡El acceso es la regla – el secreto la excepción!*
3. *El derecho debe ser aplicado a todas las instituciones públicas*
4. *La realización de solicitudes debe ser simple, rápida y gratuita*
5. *Los servidores públicos tiene el deber de asistir a los solicitantes*
6. *La negativa deberá ser justificada*
7. *El interés público tiene precedencia sobre la secretividad*
8. *Todos tiene el derecho de apelar una decisión adversa*
9. *Las instituciones públicas deben publicar, sin necesidad de ser solicitadas, información sustancial de su funcionamiento interno*
10. *Este derecho deberá ser garantizado por un órgano independiente*



*“El acceso a la información es gratuita. No se debe cobrar por acceder a la información solicitada. El Estado no puede ponerle un costo económico al simple acceso.”*

# ¿Cómo debo proceder frente a una solicitud de información realizada por un ciudadano?

Las leyes establecen el procedimiento de cómo debe procederse cuando un ciudadano hace una solicitud de información pública:

## 1. Admisibilidad de las peticiones

*Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (LOPA)*

**Artículo 2** “Toda persona interesada podrá, por sí o por medio de su representante, dirigir instancias o peticiones a cualquier organismo, entidad o autoridad administrativa. Estos deberán resolver las instancias o peticiones que se les dirijan o bien declarar, en su caso, los motivos que tuvieren para no hacerlo.”

**Artículo 45:** “Los funcionarios del registro que reciban la documentación advertirán a los interesados de las omisiones y de las irregularidades que observen, pero sin que puedan negarse a recibirla.”

## 2. Forma de la petición

*Ley orgánica Administración Pública (LOAP)*

**Artículo 9** “Los funcionarios y funcionarias de la Administración Pública tienen la obligación de recibir y atender, sin excepción, las representaciones, peticiones o solicitudes que les formulen los particulares en las materias de su competencia ya sea vía fax, telefónica, electrónica, escrita u oral; así como de responder oportuna y adecuadamente tales solicitudes, independientemente del derecho que tienen los particulares de ejercer los recursos administrativos o judiciales correspondientes, de conformidad con la ley.”



### 3. Lapso de respuesta

*Artículo 5 LOPA. "A falta de disposición expresa toda petición, representación o solicitud de naturaleza administrativa dirigida por los particulares a los órganos de la administración pública y que no requiera substanciación, deberá ser resuelta **dentro de los veinte (20) días siguientes a su presentación** o a la fecha posterior en la que el interesado hubiere cumplido los requisitos legales exigidos. La administración informará al interesado por escrito, y dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de la presentación de la solicitud, la omisión o incumplimiento por este de algún requisito."*



### 4. Reclamo

*Artículo 3. LOPA "Los funcionarios y demás personas que presten servicios en la administración pública, están en la obligación de tramitar los asuntos cuyo conocimiento les corresponda y son responsables por las faltas en que incurran. Los interesados podrán reclamar, ante el superior jerárquico inmediato, del retardo, omisión, distorsión o incumplimiento de cualquier procedimiento, trámite o plazo, en que incurrieren los funcionarios responsables del asunto "*

# Procedimiento de atención al ciudadano



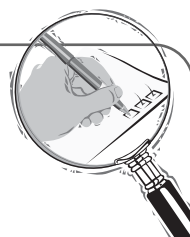
*“El acceso a la información es gratuita. No se debe cobrar por acceder a la información solicitada. El Estado no puede ponerle un costo económico al simple acceso.”*

*“Toda información en poder del Estado es propiedad de los ciudadanos”*

# Procedimiento de atención al ciudadano en la tramitación de una solicitud de información:

## Como funcionario público debo...

**TRATAR A LOS SOLICITANTES CON CORTESÍA:** El rol de todo funcionario público en un Estado democrático es servir al público. Su trabajo tiene como fin el bienestar de la población.



1. Recibir la solicitud del ciudadano.

2. Revisar la solicitud y verificar que los datos estén completos en la solicitud.

1. Lugar y fecha de realización de la solicitud
2. Identificación de la autoridad o persona a quien se dirija.
3. Identificación del solicitante y, en su caso, de la persona que actúe como su representante, con expresión de los nombres y apellidos, domicilio, nacionalidad, estado civil, profesión, y número de la cédula de identidad o pasaporte.
4. Precisión de los datos e informaciones que se requieren, en lo posible identificación del documento o instrumento.
5. Lugar o domicilio en el que recibirá las notificaciones pertinentes y la información o señalamiento expreso de que la retirará personalmente-
6. Firma del solicitante

**espacio público**

ALCALDIA MUNICIPIO EL HATILLO  
DESPACHO DEL ALCALDE

04 FEB. 2010

HORA: 8:00am

FIRMA: [Signature]

Caracas, 02 de febrero de 2010 **1**

Ciudadana:  
Myriam Do Nascimento **2**  
Alcabía El Hatillo

Nosotros, Espacio Público, asociación civil, en ejercicio del derecho constitucional de petición establecido en el artículo 51 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y 9 de la Ley Orgánica de la Administración Pública, tenemos a bien a dirigirnos a usted con la finalidad de que nos informe sobre: **3**

1.- Tabla de remuneraciones aplicadas al personal que labora en esa institución. **4**

Sin más a que hacer referencia, quedamos a la espera de su respuesta.

Atentamente,

Miriam Belalba **6**  
Coordinadora del programa de promoción, defensa y acción pública.

**5**

DEVOLVER COPIA FIRMADA Y SELLADA

Au Universidad Escuelas Tropicales y Centro Edif. Centro Empresarial.  
No. 11.016. 14 Urb. Calabera Principio Libertador Caracas Venezuela  
Teléfonos (011) 5418112 y 5417002

[www.espaciopublico.org](http://www.espaciopublico.org)

3. Si se observan fallas en la solicitud, hacérselas saber al solicitante.
4. Retornar al solicitante la solicitud si las fallas ameritan redactar de nuevo la solicitud.

**Como funcionario público debo...**

*Explicar al solicitante el procedimiento de cómo se tramitará el requerimiento de información (para este propósito, se recomienda que la institución pública redacte un folleto que explique el procedimiento estándar para el manejo de solicitudes de información).*



5. Si la solicitud cumple con los requisitos de ley, aceptar la solicitud y sellar como entregado.

**Como funcionario público debo...**

*Confirmar que la información fue recibida satisfactoriamente. Una vez entregada la información, el funcionario público debe comunicarse con el solicitante y asegurarse que los datos proporcionados sean correctos.*



6. Informar al solicitante el tiempo en que se procesará su solicitud de información.

**Como funcionario público debo...**

*Tramitar las solicitudes en forma rápida. La información deberá ser proveída inmediatamente o en un periodo no mayor a 20 días hábiles.*



**7.** Dirigir la solicitud a la dirección o gerencia correspondiente para su procesamiento.

**8.** Si la solicitud no es procedente por alguna razón; por ejemplo, la información se encuentra en otro ente, comunicarse con el solicitante explicándole la situación de su solicitud y orientar cómo proceder en su situación.

### **Como funcionario público debo...**

*Dirigir al solicitante al lugar donde puede conseguir la información o al funcionario público que se la pueda proporcionar. Si un funcionario no tiene en su poder la información solicitada, debe indicar al requirente quién se la puede proporcionar..*



**9.** Si la solicitud procede y se tiene la información que se solicita, preparar la información para ser entregada o conocer donde ha sido publicada.

**10.** Contactar al solicitante e informarle que la información que requirió está lista para ser entregada o dónde la puede obtener si ya ha sido publicada.



### **Como funcionario público debo...**

*Informar a los solicitantes sobre sus derechos. En el caso de haber dado una parcial o una respuesta negativa al requerimiento de información, hay que informar al mismo tiempo que se puede continuar el proceso por otras vías.*

*Publicar, sin necesidad de ser solicitado, información sustancial sobre el funcionamiento interno de la institución pública. Esta información debe ser vigente, clara y en lenguaje entendible.*

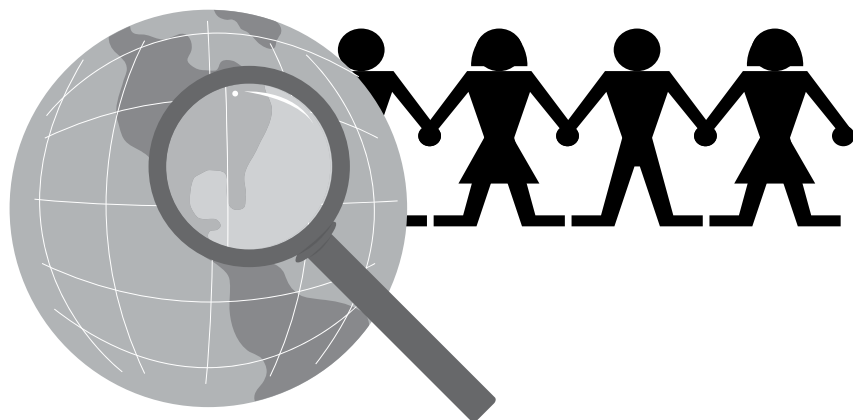




# ¿Por qué dar acceso a la información a los ciudadanos?

Porque...

- ▶ Es una de las fuentes de desarrollo y fortalecimiento de la democracia representativa y participativa permite a los ciudadanos analizar, juzgar y evaluar en forma completa los actos de sus representantes Contraloría Social.
- ▶ Se constituye como herramienta legal para alcanzar la transparencia de los actos del Estado así como también en medio de fiscalización y participación ciudadana sin discriminación.
- ▶ El derecho a la información se encuentra comprendido en el derecho a la libre expresión de las ideas.
- ▶ Es una manera de ejercer y aumentar la participación democrática que pueden tener todas las personas con respecto al manejo de la cosa pública.
- ▶ La información en manos del Estado es de la ciudadanía.



# ¿A qué sanciones me atengo si no cumpro con proveer la información requerida?

Las leyes establecen algunas sanciones a quienes se nieguen de forma injustificada a prestar el servicio de acceso de información a los ciudadanos que correctamente y a derecho lo soliciten.

1. El ciudadano tiene el derecho de reclamar un trato injustificado por parte del funcionario si cree que su solicitud no ha sido considerada de forma imparcial, exigiendo la presencia del superior inmediato del funcionario en cuestión para hacerle su queja ateniéndose a las sanciones de su superior.
2. El ciudadano tendrá el derecho de exigir llevar su queja y exigir a través de los tribunales de la república su derecho al acceso de información tal como está previsto en las leyes, y aquellos funcionarios que se hallen incurso en la negación de ese derecho en ese caso particular, deberán atenerse a las sanciones que establezca la ley.

**Artículo 100.** *El funcionario o empleado público responsable de retardo, omisión, distorsión o incumplimiento de cualquier disposición, procedimiento, trámite o plazo, establecido en la presente Ley, será sancionado con multa entre el cinco por ciento y el cincuenta por ciento de su remuneración total correspondiente al mes en que se cometió la infracción, según la gravedad de la falta (Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos)*



# ¿Cuáles son los retos que enfrentan las instituciones en dar acceso a su información pública?

## ► **Desarrollar una cultura de acceso a la información**

Es importante que los funcionarios públicos y ciudadanos reciban información sobre los derechos de acceso a la información y para ello se deben organizar campañas de comunicación dirigida a toda la sociedad que motiven la oferta y demanda de información en poder del Estado.

## ► **Capacitar a ciudadanos y funcionarios públicos.**

Será muy difícil que se garantice el derecho al acceso a la información sino se tienen las herramientas para hacer efectivo ese derecho. Si los ciudadanos ni funcionarios públicos no obtienen capacitación para realizar y procesar solicitudes de información, esas herramientas no estarán presentes y se creará una gran frustración ciudadana.

## ► **Mejorar la administración de información**

Con los avances de informática, el manejo de información cada vez más se realiza de forma más eficiente y la Internet se ha convertido en el canal por excelencia para el intercambio de información. Los archivos y documentos oficiales deben ser todos digitalizados y organizados en una base de datos con su respectivo índice de contenido dentro de cada organismo oficial. Esto garantizará la accesibilidad de la información en todo momento y se dispondrá un índice de todos los documentos de los que se dispone.

## ► **Adoptar una ley de acceso a la información**

Sin un marco legal que garantice el derecho a la información, aunque la constitución dedique artículos a este derecho, no habrá posibilidades del ciudadano de gozar ese derecho constitucional.

## ¿Cuáles son las iniciativas que puede tomar una oficina pública para garantizar el Derecho al Acceso a la información?

- ▶ Crear portales virtuales de transparencia en las cuales cualquiera vía Internet pueda acceder a información de interés público.
- ▶ Establecer procedimientos en los cuales la información económica y financiera de la institución esté disponible al público.
- ▶ Mantener disponible información sobre la institución, sus funciones, principales funcionarios, responsabilidades y contactos. Asimismo mantener información sobre sus actividades y proyectos en ejecución a través de su portal electrónico o cualquier otro medio de acceso público.
- ▶ Crear facilidades para aquellos que requieran información sobre la institución en que se labora a través de oficinas asignadas a este rol y formatos estandarizados que faciliten las peticiones de los ciudadanos de información que les interese requerir.
- ▶ Establecer líneas telefónicas informativas que generen canales de comunicación entre la institución y aquellos ciudadanos que requieran información.



# Bibliografía

## Fuentes relacionadas con el Marco Legal Venezolano

*Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Caracas, 1999

*Ley Orgánica de la Administración Pública-LOAP*. 31 de Julio de 2008

*Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos-LOPA*. Septiembre de 2007

*Ley Orgánica del Poder Ciudadano-LOPC*

*Propuesta de Ley sobre Acceso a la Información*. Coalición Pro Acceso

## Páginas web consultadas

Transparencia Venezuela. [www.transparencia.org.ve](http://www.transparencia.org.ve)

Tribunal Supremo de Justicia. [www.tsj.gov.ve](http://www.tsj.gov.ve)

Instituto Prensa y Sociedad, Venezuela. [www.ipys.org.ve](http://www.ipys.org.ve)

Coalición Proacceso, Venezuela. [www.proacceso.org.ve](http://www.proacceso.org.ve)

## Documentos consultados

Instituto Federal de Acceso a la Información Pública. (2004) *Transparencia y Acceso a la información, Medios para llegar a la rendición de cuentas*. México.

León, María Elena. (2003) *El Control de la Administración Pública en Venezuela: la transparencia como limitante*. Documento publicado por el VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Panamá.

Transparencia Venezuela (2007). *Manual de acceso a la información pública para una gestión municipal transparente*. Dirigida a funcionarios.

Transparencia Venezuela. (2008). *Herramientas para el acceso a la información pública*. Dirigido a los ciudadanos.

Espacio Público. (2006). *Informe sobre situación del Derecho a la Libertad de Expresión e Información*.