



Resolución de Gerencia General

N° 601-2022-ONP/GG

APRUEBA DIRECTIVA SOBRE LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA CREADA U OBTENIDA POR LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL, QUE SE ENCUENTRE EN SU POSESIÓN O BAJO SU CONTROL

Lima, 21 de diciembre de 2022

VISTOS:

El Informe N° 019-2022-ONP/FRAI del 11 de noviembre de 2022, de la Funcionaria responsable de entregar la información de acceso público; el Informe N° 355-2022-ONP/OPG del 24 de noviembre de 2022, de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión; y, el Informe N°743-2022-ONP/OAJ del 2 de noviembre de 2022, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 18 de setiembre de 2022, la Gerencia General aprueba el Procedimiento Acceso a la información pública creada u obtenida por la Oficina de Normalización Previsional, que se encuentre o posee bajo su control (PRO-17/01), con el objetivo de establecer las acciones para atender las solicitudes de acceso a la información que haya creado, obtenido, tenga posesión o control la Oficina de Normalización Previsional, así como la Secretaría Técnica del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales, en el marco de la normativa vigente;

Que, conforme al numeral 5 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú, toda persona tiene derecho a solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal, con el costo que suponga el pedido, exceptuándose las informaciones que afectan la intimidad personal y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional;

Que, el artículo 1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, promueve la transparencia de los actos del Estado y regula el derecho fundamental del acceso a la información establecido en el numeral 5 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú;

Que, el artículo 5-A del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, establece que el funcionario responsable de entregar la información se encuentra facultado para proponer los procedimientos internos relativos a la gestión de las solicitudes de información pública;

Que, con fecha 18 de setiembre de 2020, la Gerencia General aprueba el Procedimiento Acceso a la información pública creada u obtenida por la Oficina de Normalización Previsional, que se encuentre o posee bajo su control (PRO-17/01), con el objetivo de establecer las acciones para atender las solicitudes de acceso a la información que haya creado, obtenido, tenga posesión o control la Oficina de Normalización Previsional, así como la Secretaría Técnica del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales, en el marco de la normativa vigente;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 018-2021-JEFATURA/ONP, se aprueba la Directiva N° 001-2021-JF/ONP, "Directiva sobre regulación de los dispositivos normativos en la Oficina de Normalización Previsional" con el objetivo de establecer lineamientos que regulen la elaboración y aprobación de dispositivos normativos que emita la Oficina de Normalización Previsional;

Que, mediante Informe N° 019-2022-ONP/FRAI del 11 de noviembre de 2022, la Funcionaria responsable de entregar la información de acceso público (FRAI) propone la aprobación del proyecto de Directiva sobre la atención de solicitudes de acceso a la información pública creada u obtenida por la Oficina de Normalización Previsional, que se encuentre en su posesión o bajo su control, con el objeto de contar con un dispositivo normativo interno, de fácil comprensión, que contenga una secuencia lógica para dicho efecto y establezca claramente las funciones y responsabilidades de los órganos intervinientes;

Que, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión mediante Informe N° 355-2022-ONP/OPG del 24 de noviembre de 2022, y la Oficina de Asesoría Jurídica mediante Informe N° 743-2022-ONP/OAJ del 2 de noviembre de 2022, opinan que resulta técnica y legalmente viable, respectivamente, la aprobación de la propuesta de Directiva sobre la atención de solicitudes de acceso a la información pública creada u obtenida por la Oficina de Normalización Previsional, que se encuentre en su posesión o bajo su control, en el marco de lo previsto en la Directiva N° 001-2021-JF/ONP, Directiva sobre regulación de los dispositivos normativos en la Oficina de Normalización Previsional, aprobada por Resolución Jefatural N° 018-2021-JEFATURA/ONP, derogándose el Procedimiento Acceso a la información pública creada u obtenida por la Oficina de Normalización Previsional, que se encuentre o posee bajo su control (PRO-17/01), en vista que el contenido de la Directiva propuesta actualiza la regulación interna contenida en este;

Que, atendiendo a los informes técnicos y legal detallados en los considerandos precedentes, corresponde aprobar la propuesta de Directiva sobre la atención de solicitudes de acceso a la información pública creada u obtenida por la



Resolución de Gerencia General

Oficina de Normalización Previsional, que se encuentre en su posesión o bajo su control, así como derogar el Procedimiento Acceso a la información pública creada u obtenida por la Oficina de Normalización Previsional, que se encuentre o posee bajo su control (PRO-17/01);

Con los vistos de la Funcionaria responsable de entregar la información de acceso público; del Director General de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión; y, el Director General de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

En uso de sus atribuciones conferidas en el artículo 6 de la Ley N° 28532, Ley que establece la reestructuración integral de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), en el artículo 10 y el literal g) del artículo 11 del Reglamento de Organización y Funciones de la ONP, aprobado por Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10; así como lo dispuesto en la Directiva N° 001-2021-JF/ONP, Directiva sobre regulación de los dispositivos normativos en la Oficina de Normalización Previsional, aprobada por Resolución Jefatural N° 018-2021-JEFATURA/ONP;

SE RESUELVE:

Artículo 1. Aprobación de Directiva

Apruébase la Directiva N° 017-2022-ONP/GG, Directiva sobre la atención de solicitudes de acceso a la información pública creada u obtenida por la Oficina de Normalización Previsional, que se encuentre en su posesión o bajo su control, la que, como Anexo, forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2. Difusión

Dispónese que la presente Resolución y su Anexo sean puestos en conocimiento de las/los servidoras/es de la entidad.

Artículo 3. Publicación

Publícase la presente Resolución y su Anexo en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (www.gob.pe/onp).

Artículo 4. Derogatoria

Derógase el Procedimiento Acceso a la información pública creada u obtenida por la Oficina de Normalización Previsional, que se encuentre o posee bajo su control (PRO-17/01).

Regístrese y comuníquese.



Firmado digitalmente por:
REMY LLACSA Gaston Roger
FAU 20254165035 soft
Motivo: Gerente General
Fecha: 21/12/2022 23:18:25-0500



Firmado digitalmente por:
FARFAN RUIZ Hillman FAU
20254165035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21/12/2022 11:21:09-0500



Firmado digitalmente por:
VASQUEZ VASQUEZ Noyma FAU
20254165035 soft
Motivo: Responsable de
entregar información pública
(FRAI)
Fecha: 21/12/2022 17:46:58-0500



Firmado digitalmente por:
DIAZ CALLIRGOS Jose Luis
FAU 20254165035 soft
Motivo: Director General
Oficina de Asesoría Jurídica
Fecha: 21/12/2022 12:51:10-0500



DIRECTIVA N° 017-2022-ONP/GG

DIRECTIVA SOBRE LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA CREADA U OBTENIDA POR LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL, QUE SE ENCUENTRE EN SU POSESIÓN O BAJO SU CONTROL

I. PARTE GENERAL

1. OBJETO

La Directiva tiene como objeto establecer los lineamientos para la atención de las solicitudes de acceso a la información que haya creado, obtenido, tenga posesión o control la Oficina de Normalización Previsional, así como la Secretaría Técnica del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales, en el marco de lo establecido en la normativa vigente.

2. ABREVIATURAS

FCR	:	Fondo Consolidado de Reservas Previsionales
FRAI	:	Funcionario/a responsable de entregar la información de acceso público
OAJ	:	Oficina de Asesoría Jurídica
ORH	:	Oficina de Recursos Humanos
ONP	:	Oficina de Normalización Previsional
SAIP	:	Solicitud de acceso a la información pública
STD	:	Sistema de Trámite Documentario
TTAIP	:	Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
TUO	:	Texto Único Ordenado
TUPA	:	Texto Único de Procedimientos Administrativos

3. GLOSARIO

- 3.1. **Acceso a la Información Pública:** Derecho fundamental por el cual toda persona puede solicitar sin expresión de causa la información de acceso público que requiera y a recibirla de cualquier institución pública, en plazo legal, con el costo que suponga el pedido.
- 3.2. **Administrado/a:** Persona natural o jurídica que actúa en nombre propio o en virtud de representación debidamente acreditada, que solicita información a la entidad en el



ejercicio del derecho de acceso a la información pública, según lo dispuesto en la normativa vigente¹.

- 3.3. **Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública:** Autoridad encargada de promover la transparencia en el Estado peruano, garantizando el derecho fundamental de acceso a la información pública y velando por el cumplimiento de la normatividad sobre la materia.
- 3.4. **Entidad:** Organismo con personería jurídica comprendido en los niveles de Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local, incluidos sus respectivos Organismos Públicos Descentralizados y empresas, creados o por crearse; las Sociedades de Beneficencia Pública; los fondos, sean de derecho público o privado cuando este último reciba transferencias de fondos públicos; las empresas en las que el Estado ejerza el control accionario; y los organismos constitucionalmente autónomos.
- 3.5. **Formulario de acceso a la información pública:** Documento consistente en un formato físico o virtual, puesto a disposición, para ser completado, conforme a la normativa vigente², por el/la administrado/a que solicita la información. Su uso es opcional y puede ser obtenido en cualquiera de las sedes institucionales de la ONP o a través del portal web institucional (Plataforma Digital Única del Estado Peruano – www.gob.pe/onp) y el Portal de Transparencia Estándar.
- 3.6. **Funcionario/a responsable de entregar la información de acceso público:** Servidor/a público/a designado/a como responsable de brindar la información que es requerida por la ciudadanía al amparo de la normativa vigente en materia de transparencia y acceso a la información pública, el/la cual es designado/a mediante resolución de la máxima autoridad de la ONP.
- 3.7. **Información de Acceso Público:** Información contenida en documentos escritos fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida por la ONP o que se encuentre en su posesión o bajo su control y que se encuentre obligada a proveer cuando haya sido requerida salvo las excepciones previstas en la normativa vigente³.
- 3.8. **Portal de Transparencia Estándar:** Canal digital de información estandarizada e integral de las entidades públicas, que tiene como finalidad facilitar el acceso a la información sobre el uso de los recursos públicos y sobre la gestión institucional, incrementando los niveles de transparencia.
- 3.9. **Servidor/a responsable del órgano y/o área poseedora de la información:** Servidor/a público/a que tiene a su cargo el órgano y/o área que haya creado, obtenido, tenga posesión o control de la información solicitada.

¹ Artículo 2, inciso 5 de la Constitución Política del Perú.

² Artículo 10 del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

³ Artículos 15, 16 y 17 del TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



- 3.10. **Solicitud de acceso a la información pública:** Pedido de información pública formulada por el/la administrado/a de manera física o virtual, con la finalidad de recibir información de la ONP. En ningún caso se exige la expresión de causa para el ejercicio de este derecho.
- 3.11. **Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública:** Órgano resolutivo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos encargado de resolver en la última instancia administrativa las controversias que se susciten vinculadas a la transparencia y al derecho al acceso a la información pública a nivel nacional.

4. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de cumplimiento por todos/as los/las servidores/as de la ONP y/o de la Secretaría Técnica del FCR que participen en el proceso de atención de solicitudes de acceso a la información pública que la ONP haya creado, obtenido, tenga posesión o control.

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. El/la FRAI es responsable del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva. Asimismo, se encarga de lo siguiente:
- Atender las SAIP en los plazos establecidos en la normativa.
 - Constatar y/o verificar que la información remitida por el órgano y/o área poseedora de la información sea la solicitada y se encuentre completa.
 - Elaborar reportes y/o documentos de gestión sobre las actividades de acceso a la información pública a los órganos internos y externos⁴.
- 5.2. Los/las servidores/as responsables de los órganos y/o áreas poseedoras de la información, son responsables de evaluar, verificar y proporcionar la información a ser remitida a el/la administrado/a en el ámbito de sus competencias. Asimismo, son responsables de lo siguiente:
- Verificar que las SAIP sean atendidas por el órgano y/o área a su cargo, dentro del plazo establecido.
 - Verificar la autenticidad de la información que se entrega a el/la administrado/a; esta responsabilidad se refiere a que el documento entregado sea copia fiel del que obra en sus archivos.
 - Designar a un/a coordinador/a titular y suplente, lo cual se hace de conocimiento a el/la FRAI para acciones correspondientes.

⁴ Artículo 22 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



- 5.3. Los/las coordinadores/as de los órganos y/o áreas poseedoras de la información, son responsables de coordinar con el/la FRAI sobre la oportuna atención de la SAIP, así como de la organización de la información de acceso a la información pública.

6. BASE NORMATIVA

- 6.1. Constitución Política del Perú.
- 6.2. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 6.3. Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 6.4. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- 6.5. Decreto Legislativo N° 1353, Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la regulación de la gestión de intereses.
- 6.6. Normas reglamentarias para el funcionamiento del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales, aprobado por Decreto Supremo N° 144-96-EF.
- 6.7. Texto Único Ordenado del Régimen Pensionario del Estado aprobado por Decreto Supremo N° 070-98-EF.
- 6.8. Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la información, Ley N° 27806, aprobado por Decreto Supremo N° 072-2003-PCM.
- 6.9. Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 033-2005-PCM.
- 6.10. Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.
- 6.11. Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, aprobado por Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10.
- 6.12. Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de la Oficina de Normalización Previsional, aprobado por Decreto Supremo N° 120-2015-EF.
- 6.13. Reglamento del Decreto Legislativo N° 1353, Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la regulación de la gestión de intereses, aprobado por Decreto Supremo N° 019-2017-JUS.
- 6.14. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- 6.15. Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 082-2019-EF.



- 6.16. Texto Único Ordenado la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.
- 6.17. Procedimiento Administrativo Estandarizado de Acceso a la Información Pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo su control, aprobado por Decreto Supremo N° 164-2020-PCM.
- 6.18. Reglamento Unificado de las Normas Legales que regulan el Sistema Nacional de Pensiones, aprobado por Decreto Supremo N° 354-2020-EF.
- 6.19. Directiva N° 001-2021-JF/ONP, Directiva sobre regulación de los dispositivos normativos en la Oficina de Normalización Previsional, aprobada por Resolución Jefatural N° 018-2021-JEFATURA/ONP.
- 6.20. Directiva N° 007-2021-ONP/GG, Directiva sobre el Sistema Institucional de Archivos de la Oficina de Normalización Previsional, aprobada por Resolución de Gerencia General N° 095-2021-ONP/GG.
- 6.21. Directiva N° 015-2021-ONP/GG, Directiva sobre la reconstrucción de expedientes de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), aprobada por Resolución de Gerencia General N° 169-2021-ONP/GG.
- 6.22. Directiva N° 007-2022-ONP/GG, Directiva sobre la gestión documental en la Oficina de Normalización Previsional, aprobada por Resolución de Gerencia General N° 151-2022-ONP/GG.

7. DISPOSICIONES NORMATIVAS

- 7.1. **Información de Acceso Público:** La ONP, así como la Secretaría Técnica del FCR, a través de el/la FRAI, entrega la información que la entidad haya creado, obtenido, se encuentre en su posesión o bajo su control, y que sea solicitada por cualquier persona natural y/o jurídica, en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública; salvo las excepciones establecidas en la normativa vigente⁵.

A. PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

- 7.2. **Canales para solicitar el acceso a la información pública:** Las SAIP pueden ser presentadas por personas naturales o jurídicas mediante los canales oficiales de la ONP. La presentación de una SAIP no queda restringida a la utilización de un formato específico, por lo que se consideran los siguientes canales:
 - a. **Canales presenciales:** El/la administrado/a puede presentar una SAIP mediante el formulario de acceso a la información pública física (Anexo N° 01) o presentar un escrito simple, este último debe cumplir con los requisitos

⁵ Artículos 15, 16 y 17 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



mínimos establecidos en la normativa⁶, ante la Mesa de Partes de la ONP, dentro del horario de atención al público.

- b. **Canales virtuales:** El/la administrado/a puede presentar una SAIP mediante el formulario de acceso de información pública virtual, el mismo está ubicado en el Portal de Transparencia Estándar, Landing page ONP Virtual y Plataforma Digital Única del Estado Peruano. Asimismo, puede presentar la SAIP física digitalizada (Anexo N° 01) ante la Mesa de Partes Digital de la ONP (<https://facilita.gob.pe/t/2861>). La presentación y recepción de la SAIP mediante canales virtuales no cuenta con restricciones de horario⁷; el registro de las SAIP en los sistemas informáticos de la ONP se efectúa en el horario de atención al público.

7.3. **Acceso directo para la atención de información pública:** El/la administrado/a puede solicitar a la entidad el acceso directo y de manera inmediata a la información pública, durante las horas de atención al público⁸, salvo las excepciones establecidas en la normativa vigente⁹. Aplica para los siguientes supuestos:

- a. Cuando la información que solicita pueda ser obtenida y facilitada de modo inmediato por el/la servidor/a responsable del órgano y/o área poseedora de la información o por el/la coordinador/a del órgano y/o área poseedora de la información.
- b. Bajo la modalidad de acceso directo e inmediato, el/la administrado/a solo puede acceder a aquella información que de manera explícita es de naturaleza pública y que no requiere de un análisis previo para definir dicha naturaleza.
- c. Cuando se atienda un pedido de información mediante la modalidad de acceso directo, el/la FRAI en coordinación con la ORH deben adoptar las medidas de seguridad de salud en el trabajo necesarias para preservar la integridad y seguridad de los/las servidores/as y/o de la información, dejando constancia de la utilización de dicha modalidad.

7.4. **Orientación sobre solicitudes de acceso a la información pública:** El personal de la Mesa de Partes de la ONP debe orientar a el/la administrado/a cuando lo requiera, acerca del procedimiento para la atención de las solicitudes de acceso a la información pública, así como de los requisitos que se deben consignar. Asimismo, debe recibir las SAIP, registrarlas en el STD y derivarlas a el/la FRAI para su atención según corresponda, el mismo día de recibidas.

7.5. **Reencause de solicitudes de acceso a la información:** Se aplica cuando la ONP, recibe una SAIP que corresponde ser atendida por otra entidad y/o cuando una SAIP

⁶ Artículo 10 del Reglamento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

⁷ Resolución N° 0481-2021/SEL-INDECOPI.

⁸ Artículo 12 del TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

⁹ Artículos 15, 16 y 17 del TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



ha sido recibida por un órgano y/o área de la ONP, distinta a el/la FRAI. En dichos casos se realiza lo siguiente:

- a. **Reencause externo:** En caso de que la ONP no esté obligada a poseer la información solicitada, pero conoce su ubicación o destino, debe realizar lo siguiente:
 - i. El/la FRAI realiza el reencause hacia la entidad obligada o poseedora de la información en el plazo máximo de dos días hábiles de recibida la solicitud por la ONP y, de corresponder, más término de distancia.
 - ii. El/la FRAI, en el plazo máximo de un día hábil de recibida la solicitud por la entidad obligada o poseedora de la información, debe comunicar a el/la administrado/a el reencause realizado, dejando constancia de dicho acto.
- b. **Reencause interno:** El mismo día que recibe la SAIP, el órgano y/o área verifica si le corresponde su atención; de no ser el caso, deriva el requerimiento a el(los) órgano(s) que corresponda(n) con copia a el/la FRAI para la atención correspondiente. El reencause interno debe realizarse el mismo día de su recepción, salvo por razones debidamente justificadas ante su superior jerárquico, que sustenten el incumplimiento de dicho plazo.

B. REQUISITOS Y PLAZOS PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

7.6. **Requisitos de la solicitud:** Las SAIP pueden ser presentadas por el/la administrado/a, a través del formulario de acceso a la información pública físico y/o virtual o cualquier otro medio idóneo para transmitir su solicitud, que debe contener la siguiente información:

- a. **Requisitos obligatorios de la solicitud:** La solicitud debe cumplir con los requisitos obligatorios establecidos en la normativa vigente¹⁰:
 - i. Nombres y apellidos completos de el/la administrado/a.
 - ii. Tipo de documento y número del documento de identificación que corresponda, a excepción de los menores de edad.
 - iii. Dirección domiciliaria real y/o procesal.
 - iv. Firma o huella digital.
 - v. Expresión concreta y precisa del pedido de información.
 - vi. Correo electrónico. El/la administrado/a debe precisar si brinda o no su conformidad para que la entidad atienda su pedido de información por correo electrónico y si autoriza remitir cualquier otra comunicación en el marco del procedimiento de acceso a la información pública.

¹⁰ Artículo 10 del Reglamento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



- b. **Datos opcionales de la solicitud:** Información que facilita el cumplimiento de atención de la SAIP y se solicita con la finalidad de efectuar las coordinaciones pertinentes con el/la administrado/a:
- i. Número de teléfono fijo o móvil.
 - ii. La forma o modalidad en la que el/la administrado/a prefiere la entrega de la información (copia simple, CD, correo electrónico u otro medio de transmisión de datos que se habilite para dicho fin).
 - iii. Si el/la administrado/a conoce el órgano y/o área poseedora de la información, debe indicarlo en la solicitud.
 - iv. Lugar y/o medio de entrega de la información solicitada.

7.7. **Plazos para la atención de la solicitud de acceso a la información pública:** El plazo máximo para la atención de la SAIP es de diez días hábiles de recibida la misma. Los plazos de atención se desarrollan de acuerdo con el siguiente detalle:

- a. El/la FRAI en el mismo día de recibida la SAIP, previo análisis, deriva la solicitud al órgano y/o área poseedora de la información con copia a el/la coordinador/a del órgano y/o área poseedora de la información.
- b. El/la servidor/a responsable del órgano y/o área poseedora de la información, en el mismo día de recibida la SAIP, verifica la atención por el órgano y/o área a su cargo. De no corresponder la totalidad de su atención, bajo responsabilidad y en un plazo máximo de un día hábil de recibida la SAIP puede solicitar apoyo de otros órganos y/o áreas poseedoras de la información, haciendo de conocimiento sobre dicho acto a el/la FRAI para el seguimiento respectivo.
- c. El/la servidor/a responsable del órgano y/o área poseedora de la información, en un plazo máximo de siete días hábiles de recibida la SAIP por la ONP, remite formalmente a el/la FRAI la información solicitada por el/la administrado/a.
- d. El/la FRAI remite y/o entrega la respuesta correspondiente a la SAIP a el/la administrado/a dentro del plazo establecido por la normativa vigente.

7.8. **Subsanación de requisitos de la solicitud de acceso a la información pública:** Se aplica para los casos en que el/la administrado/a consigne de manera errónea, incompleta o imprecisa un requisito de carácter obligatorio en la SAIP. La petición efectuada de manera incompleta y/o imprecisa requiere ser aclarada y precisada de acuerdo con lo siguiente:

- a. **Plazos para comunicar la subsanación:** El/la FRAI comunica formalmente a el/la administrado/a, en un plazo máximo de un día hábil, contado desde la recepción de la solicitud por la ONP, la necesidad de subsanar la observación o las observaciones.



- b. **Plazos para remitir la subsanación:** El/la administrado/a tiene un plazo máximo de dos días hábiles¹¹ para comunicar formalmente a el/la FRAI la subsanación de la observación u observaciones. El plazo para la atención de la solicitud se computa a partir de su subsanación.
 - c. **Incumplimiento de la subsanación:** En el caso que el/la administrado/a no cumpla con subsanar la observación o las observaciones en el plazo indicado en el literal precedente, la solicitud se da por no presentada, procediendo al archivo de esta.
- 7.9. **Prórroga para entregar la información de acceso a la información pública:** Se realiza de manera excepcional y por única vez por necesidad de el/la servidor/a responsable del órgano y/o área poseedora de la información y/o el/la FRAI¹², según los siguientes plazos y supuestos:
- a. **Supuestos para solicitar la prórroga:** El/la servidor/a responsable del órgano y/o área poseedora de la información o el/la FRAI, para la atención de la SAIP, pueden solicitar la prórroga, de acuerdo con los siguientes supuestos:
 - i. Falta de capacidad logística: Ocurre cuando hay carencia o insuficiencia de medios para reproducir la información.
 - ii. Falta de capacidad operativa: Ocurre cuando hay carencia o insuficiencia de medios para la remisión de la información solicitada, tales como servicio de correspondencia, soporte informático e internet.
 - iii. Falta de recursos humanos: Ocurre cuando la SAIP debe ser atendida por un órgano y/o área que no cuente con personal suficiente para la atención inmediata o dentro del plazo establecido por la normativa, considerando el volumen de la información solicitada, sin afectar la continuidad de la función pública de su competencia.
 - b. **Plazos para solicitar prórroga:** El/la servidor/a responsable del órgano y/o área poseedora de la información, en un plazo máximo de un día hábil de recibida la SAIP, comunica formalmente a el/la FRAI la fecha de atención de la información solicitada. El/la FRAI en un plazo máximo de dos días hábiles de recibida la solicitud por la ONP, comunica formalmente a el/la administrado/a las causales de la prórroga y la fecha de atención de la información solicitada.

8. ATENCIÓN Y ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA

- 8.1. **Atención de solicitudes de acceso a la información pública:** La ONP y/o la Secretaría Técnica del FCR, de acuerdo con la normativa vigente¹³, tiene la obligación

¹¹ Numeral 136.1 del TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

¹² Artículo 11, inciso g) del TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

¹³ Artículo 10 del TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



de proveer la información requerida por el/la administrado/a, si se refiere a la contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida por ellas o que se encuentren en su posesión o bajo su control. La atención de SAIP se realiza de acuerdo con lo siguiente:

- a. El/la FRAI, en el día de recibida la SAIP, debe derivarla a órgano y/o área poseedora de la información para su atención, adjuntando el correo y/o documento mediante el cual se verifique la fecha y la hora de recepción de la SAIP.
- b. Las SAIP ingresadas y atendidas deben ser registradas permanentemente por el/la FRAI en la matriz de control de solicitudes de acceso a la información pública (Anexo N° 02).
- c. Asimismo, el/la FRAI debe solicitar aclaración de información e/o información complementaria a el/la servidor/a responsable del órgano y/o área poseedora de la información, en los siguientes supuestos: cuando haya sido remitida de manera incompleta o ilegible o cuando la denegatoria de entregar información no se justifique en alguna de las excepciones establecidas en la normativa¹⁴.
- d. El/la FRAI debe advertir a través de un documento formal o por correo electrónico, sobre las SAIP cuyos plazos se encuentran próximos a vencer. Dicha comunicación se realiza a los/las coordinadores/as y/o a los/las servidores/as responsables de los órganos y/o áreas poseedoras de la información.
- e. En caso de extravío, destrucción, extracción, alteración o modificación indebida de la información, el/la servidor/a responsable del órgano y/o área poseedora de la información, según corresponda, debe agotar todas las acciones que resulten necesarias para recuperar la información afectada por cualquiera de las conductas antes señaladas; sin perjuicio de la responsabilidad administrativa, civil y/o penal que corresponda conforme a lo establecido en la normativa vigente¹⁵.

8.2. Entrega de la información solicitada: El/la FRAI en un plazo máximo de diez días hábiles de recibida la SAIP, salvo las solicitudes que cuenten con prórroga, entrega la información de manera gratuita, a el/la administrado/a en el formato requerido, de acuerdo con la normativa vigente¹⁶. La entrega de la información solicitada se realiza a través de los siguientes canales:

- a. **Canales presenciales:** En caso de otorgamiento de la información en físico, el/la FRAI remite la documentación, según el lugar de entrega consignado en la

¹⁴ Artículos 15, 16 y 17 del TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

¹⁵ Artículo 37 del TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

¹⁶ Resolución Jefatural N° 013-2019-JEFATURA-ONP, Segunda modificación del TUPA de la ONP.



SAIP por el/la administrado/a. Asimismo, cuando el/la administrado/a indique en la SAIP que la respuesta se deba entregar en un lugar distinto a los canales presenciales de la ONP, el/la FRAI debe remitir la información a la Mesa de Partes de ONP, para que a través de la mensajería se entregue la información a el/la administrado/a en el lugar indicado en la SAIP. En caso de que el/la administrado/a no se apersona a recoger la respuesta, transcurridos treinta días calendario desde su puesta a disposición, se devuelve a el/la FRAI la documentación de respuesta para su custodia.

- b. **Canales virtuales:** El/la FRAI remite la información solicitada a el/la administrado/a al correo electrónico indicado en la SAIP. Asimismo, cuando la entrega de la información sea voluminosa, el/la FRAI debe remitir un enlace y/o carpeta compartida con la información solicitada, procurando que el/la administrado/a tenga acceso a la misma.

9. EXCLUSIÓN Y EXCEPCIONES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

9.1. Exclusión de atención de solicitudes de acceso a la información pública: Se excluyen de la atención de las SAIP los siguientes supuestos:

- a. Las solicitudes formuladas por un/a Congresista de la República o una Comisión del Congreso en el ejercicio de sus atribuciones, acorde con la Constitución y el reglamento del congreso. Así como los requerimientos de información realizados por el Poder Judicial, Contralor General de la República y Defensor del Pueblo, en ejercicio de sus atribuciones.
- b. Las solicitudes formuladas por entidades públicas o servidores/as públicos/as, en el marco del deber de colaboración y en el ejercicio de sus atribuciones, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente¹⁷.
- c. Los requerimientos de información entre los órganos y/o unidades de organización de la ONP en el ejercicio de sus funciones.
- d. Las solicitudes que se encuentren relacionadas con algún procedimiento administrativo o servicio prestado en exclusividad brindado por la ONP establecido en el TUPA.
- e. Cuando la entidad deba crear o producir la información con la que no cuenta o no tenga la obligación de contar al momento de efectuarse la SAIP.
- f. El derecho de acceso de los/las postores/as a la documentación de las adquisiciones y contrataciones durante el proceso de selección, de acuerdo con el principio de transparencia establecido en la normativa vigente¹⁸.

¹⁷ Artículo 87 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

¹⁸ Artículo 2, inciso c) del TUO de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.



- g. Las solicitudes presentadas por los/las administrados/as en el marco del derecho de petición administrativa, conforme a lo establecido en la normativa vigente¹⁹.
- h. Las solicitudes presentadas por los/las administrados/as en su condición de parte en un pedido de acceso al expediente, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente²⁰.
- i. Las solicitudes efectuadas por el/la propio/a titular de datos personales, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente²¹.

9.2. **Redireccionamiento de solicitudes de información:** Se aplica cuando el/la FRAI recibe pedidos relacionados a las solicitudes de información señaladas como exclusión de atención de SAIP. Se realiza de acuerdo con el siguiente detalle:

- a. El/la FRAI, previo análisis, registra la solicitud en la matriz de control de redireccionamiento de solicitudes de información (Anexo N° 03) y en un día hábil de recibida la solicitud, mediante el STD, deriva la misma al órgano y/o área competente para su atención, según normativa vigente.
- b. El/la FRAI comunica a el/la administrado/a en un plazo máximo de dos días hábiles de recibida la solicitud, el redireccionamiento de esta. Asimismo, se le brinda el nuevo número de registro de atención.

9.3. **Excepciones al derecho de acceso a la información pública:** Las excepciones del derecho de atención de acceso a la información pública por parte de la ONP, considera los casos referidos a la información expresamente clasificada como secreta, reservada y/o confidencial, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente²²:

- a. **Información secreta:** Información que se sustenta en razones de seguridad nacional y busca garantizar la seguridad de las personas, cuya revelación originaría un riesgo para la integridad territorial y/o subsistencia del sistema democrático, así como de las actividades de inteligencia y contrainteligencia de la Dirección Nacional de Inteligencia (DINI) dentro del marco que establece la normativa vigente²³.
- b. **Información reservada:** Información con acceso restringido de manera expresa de acuerdo con la normativa vigente²⁴ durante un periodo de tiempo determinado y por causas justificadas, se divide en dos grupos:

¹⁹ Artículo 117 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

²⁰ Artículo 171 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

²¹ Artículo 19 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

²² Artículos 15, 16 y 17 del TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

²³ Artículo 15 del TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

²⁴ Artículo 16 del TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



- i. Información clasificada por razones de seguridad nacional en el ámbito del orden interno: Su finalidad es velar por la integridad territorial y/o subsistencia del sistema democrático previniendo y reprimiendo la criminalidad en el país, cuya revelación pueda entorpecerla.
 - ii. Información clasificada por razones de seguridad nacional y de eficacia de la acción externa del Estado, en el ámbito de las relaciones externas del estado: Su finalidad es velar por la integridad territorial del estado y la defensa nacional en el ámbito externo, al curso de las negociaciones internacionales y/o la subsistencia del sistema democrático.
- c. **Información confidencial:** Es aquella información privada en poder del Estado cuyo acceso público se prohíbe por mandato constitucional o legal y se encuentra regulada de acuerdo con la normativa vigente²⁵ en seis supuestos:
- i. Información que contenga consejos, recomendaciones u opiniones producidas como parte del proceso de toma de decisiones del gobierno.
 - ii. Información protegida por el secreto bancario, industrial, tributario, tecnológico y bursátil.
 - iii. Información vinculada a investigaciones en trámite al ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración pública.
 - iv. Información preparada u obtenida por asesores/as jurídicos/as o abogados/as de las entidades de la Administración Pública que pudiera revelar información protegida por el secreto profesional de un/a abogado/a, cuya publicidad pudiera revelar la estrategia a adoptarse en la tramitación o defensa en un proceso administrativo o judicial, o de cualquier tipo de información protegida por el secreto profesional que debe guardar el abogado respecto de su asesorado. Esta excepción termina al concluir el proceso.
 - v. Información referida a los datos personales.
 - vi. Aquellas materias que estén expresamente exceptuadas por la Constitución o por una Ley aprobada por el Congreso de la República.
- 9.4. **Denegatoria de acceso a solicitudes de información pública:** La denegatoria al acceso a la información pública debe ser debidamente fundamentada y sustentada por las excepciones establecidas en la normativa vigente²⁶. La ONP no puede negar una SAIP basando su decisión en la identidad de el/la administrado/a.
- a. **Denegatoria total:** Los/las servidores/as responsables de los órganos y/o áreas poseedoras de la información en un plazo máximo de siete días hábiles de recibida la solicitud por la ONP, deben remitir un informe a el/la FRAI sustentando la denegatoria total de la información. Dicha denegatoria de

²⁵ Artículo 17 del TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

²⁶ Artículos 15, 16 y 17 del TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



información debe ser comunicada formalmente por el/la FRAI a el/la administrado/a, en un plazo máximo de diez días hábiles de recibida la SAIP.

- b. **Denegatoria parcial:** Los/las servidores/as responsables de los órganos y/o áreas poseedoras de la información en un plazo máximo de siete días hábiles de recibida la solicitud por la ONP, deben remitir un informe a el/la FRAI sustentando la denegatoria parcial de la información. Dicha denegatoria de la información debe ser comunicada formalmente por el/la FRAI a el/la administrado/a en un plazo máximo de diez días hábiles de recibida la SAIP por la ONP.

10. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN NOTIFICADO POR EL TRIBUNAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

10.1. **Recurso de apelación:** El/la administrado/a puede presentar un recurso de apelación directamente ante el TTAIP o a la ONP dentro de los quince días hábiles posteriores a la comunicación de la denegatoria total o parcial de la información o cuando el/la administrado/a no se encuentre conforme con la información brindada por la entidad²⁷. En caso de no atenderse la SAIP dentro del plazo establecido, el/la administrado/a puede considerar denegado su pedido y presentar el recurso de apelación en el mismo plazo antes señalado²⁸. Cuando los recursos de apelación sean remitidos por los/las administrados/as a la ONP, estos deben ser elevados al TTAIP por el/la FRAI dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción del recurso²⁹, aun cuando se encuentren fuera del plazo mencionado.

10.2. **Atención del recurso de apelación por parte de la ONP:** En caso de que el TTAIP notifique a la ONP la resolución de admisión del recurso de apelación, se debe realizar lo siguiente:

- a. El mismo día de recibido el admisorio, la Mesa de Partes de la ONP o el/la FRAI, según corresponda, lo registran en el STD, cargando, adicionalmente, el correo de notificación del TTAIP al cual se adjuntó el admisorio, en caso se realice una notificación virtual.
- b. El/la FRAI en un plazo máximo de un día hábil posterior a la recepción del admisorio, lo remite a la OAJ junto con el expediente administrativo que originó la solicitud de acceso a la información pública, mediante documento formal para que proceda a formular los descargos correspondientes ante el TTAIP en el plazo establecido por la normativa correspondiente. A efectos de formular los descargos, la OAJ puede solicitar información adicional a el/la servidor/a

²⁷ Artículo 3 de la Resolución N° 010300772020 del Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública

²⁸ Artículo 11, inciso d) del TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

²⁹ Artículo 5, inciso e) del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



responsable del órgano y/o área poseedora de la información, y/o de corresponder, a el/la FRAI.

- c. Finalmente, la OAJ elabora y remite formalmente los descargos y la información que corresponda al TTAIP, dentro del plazo establecido.

10.3. Acciones a realizar sobre el acto resolutivo del Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública: En la atención a la decisión del TTAIP respecto a la apelación presentada por el/la administrado/a, se debe considerar lo siguiente:

- a. Si el recurso de apelación es declarado infundado o improcedente, el/la FRAI toma conocimiento y se concluye el procedimiento.
- b. En caso de que el TTAIP resuelva a favor de el/la administrado/a y disponga que la entidad debe entregar información a el/la administrado/a, el/la FRAI solicita al órgano y/o área poseedora de la información que le remita la información para canalizar su entrega a el/la administrado/a. El/la FRAI remite el cargo de entrega de la información a la OAJ para que informe al TTAIP sobre el cumplimiento del mandato dentro del plazo establecido por el TTAIP.

11. RESPONSABILIDADES Y SANCIONES

11.1. Responsabilidades y sanciones por incumplimiento: Los/las servidores/as responsables de los órganos y/o áreas poseedoras de la información que participan en el proceso de atención de las SAIP, deben cumplir lo establecido en la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Los/las funcionarios/as o servidores/as públicos/as que incumplan con las disposiciones establecidas en la Ley, son susceptibles de ser sancionados administrativamente por la entidad ante el incumplimiento de la normativa vigente³⁰.

11.2. Tipificación de sanciones por incumplimiento: Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves, las cuales son tipificadas, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente³¹. Las autoridades competentes para conducir la fase instructiva y la sancionadora de los procedimientos sancionadores contra funcionarios/as y servidores/as públicos/as se determina por el tipo de sanción a imponer según la normativa vigente³²:

- a. Amonestación escrita.
- b. Suspensión sin goce de haber entre diez y ciento ochenta días.
- c. Multa no mayor de cinco unidades impositivas tributarias.
- d. Destitución.

³⁰ Título V del TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

³¹ Numeral 4) del artículo 230 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

³² Artículo 35 del TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



ONP
Oficina de
Normalización
Previsional

e. Inhabilitación.

11.3. **Determinación de sanción:** Las sanciones antes detalladas serán impuestas según se encuentre vigente o no el vínculo laboral del presunto infractor.



Anexo N° 01. Formulario de acceso a la información pública F-100

Formulario
F-100



SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	N° DE REGISTRO
(Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM)	

I. FUNCIONARIA/O RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN

II. DATOS DE LA/EL SOLICITANTE			
APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL		DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI/L.M./C.E./ OTRO	
DOMICILIO			
AV./CALLE/JR./PSJ.	N°/DPTO./INT.	DISTRITO	URBANIZACIÓN
PROVINCIA	DEPARTAMENTO	E-MAIL	TELÉFONO

III. INFORMACIÓN SOLICITADA

IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACIÓN

V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN (MARCAR CON UN "X")							
COPIA SIMPLE	<input type="checkbox"/>	CD	<input type="checkbox"/>	E-MAIL	<input type="checkbox"/>	OTRO*	<input type="checkbox"/>

	FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN
FIRMA Y/O HUELLA DIGITAL	

*OBSERVACIONES:

.....

.....

Para ser llenado por personal de la ONP
DERIVADA A:
DIRECCIÓN/OFICINA:
<small>NOTA IMPORTANTE: La entidad de la Administración Pública a la cual se haya presentado la solicitud de información deberá otorgarla en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles. Cuando sea materialmente imposible cumplir con el plazo antes señalado, por única vez la entidad comunicará al solicitante la fecha en que se proporcionará la información solicitada de forma debidamente fundamentada, en un plazo de dos (2) días hábiles de recibido el pedido de información.</small>

Anexo N° 02. Matriz de control de solicitudes de acceso a la información pública

N° (1)	Registro (2)	Administrado/a (3)	Fecha de recepción (4)	Fecha de vencimiento (5)	Detalle (6)	Tipo de solicitud (7)	Tipo de entrega (8)	Fecha de entrega (9)	Órgano y/o área competente (10)	Documento de respuesta (11)

- (1) Numeración consecutiva de control de la gestión de atención de solicitudes de acceso a la información pública
- (2) N° de hoja de ruta que ingresa mediante Sistema de Trámite Documentario
- (3) Administrado/a que solicita información de acceso público
- (4) Fecha de recepción de documentos por el/la FRAI, remitidos por los/las administrados/as
- (5) Fecha de vencimiento de atención de la solicitud de acceso a la información pública
- (6) Asunto de la solicitud de acceso a la información pública
- (7) Tipo de solicitud de acceso a la información pública
- (8) Tipo de entrega de información a el/la administrado/a
- (9) Fecha de entrega de información a el/la administrado/a
- (10) Órgano y/o área poseedora de la información de acceso a la información pública
- (11) Documento mediante el cual se brindó atención a la solicitud de información pública

Anexo N° 03. Matriz de control de redireccionamiento de solicitudes de información

N° (1)	HR (2)	Administrado/a (3)	Fecha de recepción (4)	Asunto (5)	Detalle (6)	Órgano y/o área competente (7)	Fecha de redireccionamiento (8)	Documento de derivación (9)

- (1) Numeración consecutiva de control de la gestión de atención de solicitudes de acceso a la información pública
- (2) N° de hoja de ruta que ingresa mediante Sistema de Trámite Documentario
- (3) Administrado/a que solicita información
- (4) Fecha de recepción de documentos
- (5) Asunto de la solicitud de información
- (6) Detalle de la solicitud de información
- (7) Órgano y/o área competente de atender la solicitud de información
- (8) Fecha de remisión de la solicitud al órgano y/o área competente
- (9) Documento mediante el cual se deriva la solicitud de atención