

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-100
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA – T.U.O LEY N° 27806 DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	PROCEDIMIENTO Versión: v. 2 Página 1 de 15
	OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO	

I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento a nivel corporativo para brindar atención a las solicitudes de acceso a la información pública que se presenten ante Petróleos del Perú- PETROPERÚ S.A, que permita brindar información pública de forma transparente y oportuna en el marco de la Política Corporativa de Transparencia de PETROPERÚ.

II. BASE NORMATIVA

- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, y sus modificatorias.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- 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.
- Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, mediante el cual se aprueba el T.U.O. de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 019-2017-JUS, mediante cual se aprueba el Reglamento del D.Leg N° 1353 y sus modificatorias.
- Código de Buen Gobierno Corporativo de PETROPERÚ, aprobado mediante Acuerdo de Directorio N° 047-2018-PP.
- Política de Información y Comunicaciones, aprobado mediante Acuerdo de Directorio N° 103-2018-PP.
- Política Corporativa de Transparencia, aprobada mediante Acuerdo de Directorio N° 071-2020-PP

III. ALCANCE Y RESPONSABILIDAD

1. Alcance: El presente procedimiento es aplicable para el registro de las solicitudes de información pública requeridas a PETROPERÚ y para la supervisión y seguimiento para la atención oportuna dentro del plazo establecido en la normativa de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

- Responsabilidades: Gerencia General: Aprobar el presente procedimiento.
- Oficialía de Cumplimiento, Gerencia Dpto. PMRT, Oleoducto, Gestión, Refinación Conchán y Selva: Implementar el presente procedimiento.
- Oficialía de Cumplimiento: Supervisar y verificar el cumplimiento del presente procedimiento.

2. El Directorio, máxima autoridad de PETROPERÚ tiene las siguientes obligaciones:
- a) Adoptar medidas necesarias que permitan garantizar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y el cumplimiento de las obligaciones de transparencia en PETROPERÚ S.A.
 - b) Designar mediante Acuerdo de Directorio a los funcionarios responsables de entregar la información de acceso público.
 - c) Disponer la publicación del Acuerdo de Directorio en el Diario Oficial El Peruano. Adicionalmente, disponer que se exponga una copia de dicho Acuerdo en un lugar visible en cada una de las sedes responsables.
 - d) Garantizar que el funcionario responsable de entregar la información de acceso público tenga las condiciones indispensables para el cumplimiento de sus funciones, tales como:

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-100
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA – T.U.O LEY N° 27806 DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	PROCEDIMIENTO Versión: v. 2 Página 2 de 15
	OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO	

- La atención de manera oportuna de todos los funcionarios de las unidades orgánicas u órganos de PETROPERÚ a los requerimientos de información formulados por el funcionario responsable.
 - Cuenten con los recursos humanos, tecnológicos y presupuestarios necesarios para la atención de las solicitudes de información y las demás funciones en materia de transparencia y acceso a la información que le correspondan. Dichos recursos presupuestarios deberán ser previstos en el presupuesto institucional de PETROPERÚ S.A.
 - Recibir capacitación permanente sobre los temas de transparencia y acceso a la información pública para el adecuado ejercicio de sus funciones.
 - Contar con un registro de solicitudes de acceso a la información pública, donde se consigne por lo menos la siguiente información:
 - La fecha de presentación de la solicitud
 - El nombre del solicitante
 - La información solicitada
 - El tiempo en que se atendió la solicitud
 - El tipo de respuesta que se brindó a la solicitud
 - Las razones por las que se denegó la solicitud
 - Las razones del retardo de respuesta que se haya realizado fuera del plazo legal
 - El registro deberá contener un apartado en el que se puedan consignar las observaciones que los funcionarios responsables consideren relevantes para explicar el tratamiento otorgado a una solicitud de información.
- e) Clasificar la información de carácter secreta y reservada y/o designar a los funcionarios encargados de tal clasificación.
- f) Disponer se adopten las medidas de seguridad que permitan un adecuado uso y control de seguridad de la información de acceso restringido.
- g) Conocidos los hechos, el inicio de las acciones administrativas y/o judiciales para identificar y, de ser el caso, sancionar y exigir las reparaciones que correspondan a los responsables del extravío, destrucción, extracción, alteración o modificación indebida, de la información en poder de PETROPERÚ S.A
- h) Disponer la inmediata recuperación o reconstrucción de la información afectada por alguna de las conductas antes mencionadas.
3. Los funcionarios responsables de brindar información pública de PETROPERÚ se rigen por lo siguiente:
- a) Dependen del Gerente General en el cumplimiento de sus funciones en materia de transparencia y acceso a la información pública. A tales efectos respecto de estas funciones no están sometidos a ningún otro funcionario o servidor de PETROPERÚ.
 - b) Proponen al Gerente General los procedimientos internos que aseguren la mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de información.
 - c) No podrán ser sancionados, cambiados en sus funciones de transparencia y acceso a la información, ni desvinculados de PETROPERÚ como consecuencia del correcto cumplimiento de la Ley.
4. Obligaciones de los funcionarios responsables de entregar la información pública de PETROPERÚ:
- a) Atender las solicitudes de acceso a la información dentro de los plazos establecidos por Ley.
 - b) Requerir la información a la unidad orgánica que la haya creado u obtenido, o que la tenga en su posesión o control.
 - c) Poner a disposición del solicitante la liquidación del costo de reproducción.

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-100
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA – T.U.O LEY N° 27806 DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	PROCEDIMIENTO Versión: v. 2 Página 3 de 15
	OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO	

- d) Obtenida la información, elaborar la comunicación de respuesta y entregar al solicitante, previa verificación de la cancelación del costo de reproducción.
- e) Comunicar al solicitante la existencia de alguna causal de prórroga en el plazo de entrega de la información.
- f) Comunicar al solicitante cuando exista alguna razón para la denegatoria de su solicitud, señalando la (s) excepción (es) que justifiquen la negativa total o parcial de entrega de información.

5. Obligaciones de los funcionarios poseedores de la información:

- a) Brindar con la debida anticipación la información que le sea requerida por el funcionario responsable de entregar la información, a fin de que estos puedan cumplir con sus funciones de transparencia en los plazos previstos en la Ley. En caso existan dificultades que le impidan cumplir con el requerimiento de información deberá informar y fundamentar esta situación a dicho funcionario.
- b) Comunicar la necesidad de prorrogar el plazo de atención de la solicitud al funcionario responsable de la entrega; siempre y cuando existan circunstancias que inusualmente hagan difícil reunir la información solicitada y estén tipificadas en el T.U.O de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- c) Elaborar los informes correspondientes cuando la información solicitada se encuentre dentro de las excepciones que establece la Ley, especificando la causal legal invocada y las razones que en cada caso motiven su decisión. En los casos en que la información sea Secreta o Reservada deberá incluirse el código de dicha clasificación realizada por el órgano correspondiente.
- d) Verificar la autenticidad de la información que se entrega. Esta debe ser copia fiel a la que obra en sus archivos

IV. DEFINICIONES

- **Canales de ingreso de solicitud de información pública:** Medios institucionales implementados por PETROPERÚ para la recepción de solicitudes de información pública.
- **Coordinador:** Personal designado por cada dependencia responsable de reunir y suministrar oportunamente la información pública requerida por el/la responsable de brindar información de acceso público.
- **Costo de Reproducción:** Monto que debe pagar el/la solicitante para cubrir los gastos que directa y exclusivamente están vinculados a la reproducción de la información solicitada, el cual es comunicado por el/la responsable de brindar la información de acceso público a través de la carta de respuesta con la liquidación respectiva.
- **Información Pública:** Aquella contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida por PETROPERÚ como resultado del ejercicio de sus funciones o que se encuentre en su posesión o bajo su control. Asimismo, se considera información pública cualquier tipo de documentación financiada por el presupuesto público que sirva de base a una decisión de naturaleza administrativa, así como las actas de reuniones oficiales.
- **Información Reservada, Secreta y Confidencial:** Aquella información que, estando en poder de PETROPERÚ, por su naturaleza está excluida del ejercicio del derecho de acceso a la información pública, según lo dispuesto en los artículos 15°, 16° y 17° del T.U.O. de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.
- **Responsable de brindar información (RAI):** funcionario designado por la máxima autoridad de la entidad, como el responsable de atender la solicitud de acceso a la información pública.

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-100
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA – T.U.O LEY N° 27806 DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	PROCEDIMIENTO Versión: v. 2 Página 4 de 15
	OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO	

- **Responsable poseedor de la información:** Persona que conserva, custodia o posee la información requerida por el solicitante. Tiene a su cargo identificar, reunir y proveer diligentemente la información requerida por el funcionario responsable de brindar información en PETROPERÚ.
- **Solicitante:** Persona natural o jurídica que requiere información a PETROPERÚ en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, contenido en el Numeral 5) del Artículo 2° de la Constitución Política del Perú.
- **Solicitud de información:** Documento físico o virtual, publicado éste último en la web de PETROPERÚ, para ser completado, de acuerdo con las normas vigentes, por el solicitante que pretende acceder a información en poder de PETROPERÚ.

V. REQUISITOS DEL DOCUMENTO

Presentación de una solicitud de acceso a la información pública por parte de cualquier persona (Persona natural o Persona Jurídica) mediante los canales establecidos por PETROPERÚ S.A.

VI. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

VI.1. DESIGNACIÓN Y RESPONSABILIDADES DEL COORDINADOR:

Los funcionarios responsables de entregar información en cada una de las dependencias de PETROPERÚ podrán designar un Coordinador o el que haga sus veces, el cual brindará el soporte operativo y logístico en las acciones que correspondan, a fin de que el funcionario responsable cumpla con los requerimientos al amparo de la Ley de Transparencia dentro de los plazos establecidos.

El Coordinador designado, es responsable de:

- Revisar de forma constante el ingreso de solicitudes de información pública en coordinación con el funcionario responsable de Oficina Principal.
- Brindar soporte para el registro, atención oportuna y eficiente de la información pública solicitada.
- Brindar apoyo en el seguimiento de atención a los funcionarios poseedores de la información, a fin de que entreguen respuesta dentro del plazo establecido.
- Coordinar con el funcionario responsable, la entrega de la información al ciudadano de forma oportuna.
- Dar soporte para la verificación del pago del costo de reproducción y coordinar con las dependencias competentes la emisión del comprobante de pago respectivo.
- Elaborar y poner en conocimiento del funcionario responsable el proyecto de respuesta al ciudadano, donde se especifique la causal legal invocada y las razones que en cada caso motiven su decisión, cuando la información solicitada se encuentre dentro de las excepciones establecidas por la Ley, según lo indicado por el funcionario poseedor de la información.
- Brindar apoyo para organizar y conservar la información de acceso restringido que obre en poder del funcionario responsable.
- Coordinar o disponer, de ser el caso, el acopio de la información de los archivos correspondientes que obren en su área.
- Apoyar al funcionario responsable en la difusión de los plazos establecidos, a fin de que todas las unidades poseedoras de información canalicen de forma inmediata todo requerimiento de información pública.
- Dar soporte al funcionario responsable para la difusión de lineamientos al interior de cada dependencia, a fin de que el personal conozca sobre la obligatoriedad de la norma de Transparencia.

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-100
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA – T.U.O LEY N° 27806 DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	PROCEDIMIENTO Versión: v. 2 Página 5 de 15
	OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO	

- k) Apoyar en la elaboración de los reportes mensuales del total de solicitudes de información pública, remitidas al Órgano de Control Institucional (OCIN) u otros informes que se requieran.
- l) Contribuir en la elaboración y actualización de Políticas, Procedimientos o documentos normativos que refuercen y optimicen la atención de las solicitudes de información pública.
- m) Apoyar en el cumplimiento de las recomendaciones del Órgano de Control Institucional (OCIN).
- n) Dar soporte al funcionario responsable en todo lo que se requiera, a fin de optimizar el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

VI.2. CANALES DE INGRESO DE SOLICITUDES INFORMACIÓN PÚBLICA:

1. Solicitud ingresada de forma virtual:
 - Correo electrónico: comisión_transparencia@petroperu.com.pe
 - Formulario web en el enlace <https://www.petroperu.com.pe/transparencia/solicitud-de-acceso-a-la-informacion-publica/>
2. Solicitud ingresada en forma presencial:
 - Todas las Oficinas de Trámite Documentario y/o mesa de partes virtual, a través de cualquier medio idóneo para presentar su solicitud, tal como un oficio, carta simple u otro similar que haga sus veces.

Se precisa que las solicitudes de información recibidas por PETROPERÚ deberán cumplir con la presentación y formalidades de la solicitud que se indican en el numeral VI.4

VI.3. PROHIBICIÓN DE ATENCIÓN DIRECTA DE SOLICITUDES

- Las Gerencias, Jefaturas, Unidades u otras dependencias de PETROPERÚ no pueden atender directamente ninguna solicitud de acceso a la información pública, siendo únicamente atendidas por los funcionarios responsables de entregar información, designados a nivel corporativo por Acuerdo de Directorio.
- En caso las Gerencias, Jefaturas, Unidades u otras dependencias de PETROPERÚ reciban una solicitud de información, deberán derivarlas al responsable de acceso a la información pública que corresponda para su atención, dentro del día hábil siguiente de recibida la solicitud, a través de memorando, correo electrónico institucional u otro medio de comunicación válido.
- La información solicitada debe ser otorgada al ciudadano exclusivamente por el funcionario responsable de entregar información de cada una de las dependencias autorizadas.

VI.4. EVALUACIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

La solicitud de información deberá consignar la siguiente información:

- a) Nombres y apellidos completos, número del documento de identificación que corresponda y domicilio del solicitante.
- b) De ser el caso, número de teléfono y/o correo electrónico.
- c) En caso la solicitud se presente de forma física deberá contener firma del o de la solicitante o huella digital, de no saber firmar o estar impedido de hacerlo.
- d) Expresión concreta y precisa del pedido de información, así como cualquier otro dato que propicie la localización o facilite la búsqueda de la información solicitada.
- e) En caso el solicitante conozca la unidad orgánica que posea la información, deberá indicarlo en la solicitud.
- f) Opcionalmente, la forma o modalidad en la que prefiere que se entregue la información.

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-100
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA – T.U.O LEY N° 27806 DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	PROCEDIMIENTO Versión: v. 2 Página 6 de 15
	OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO	

Si el solicitante no hubiera incluido el nombre del funcionario responsable de brindar información o lo hubiera hecho de forma incorrecta en la solicitud, las unidades de recepción documentaria deberán canalizar la solicitud al funcionario responsable que corresponda.

Las formalidades establecidas en los puntos señalados líneas arriba tienen como finalidad garantizar la satisfacción del derecho de acceso a la información pública, por lo que deben interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones del solicitante.

El funcionario responsable de la entrega de la información, bajo responsabilidad, solicitará al funcionario poseedor de la información, a más tardar el día hábil siguiente a la recepción de la solicitud, a través de memorando, correo electrónico institucional u otro medio de comunicación válido.

VI.5. ENCAUSAMIENTO DE LAS SOLICITUDES

En caso las áreas no cuenten con la información solicitada, pero conozcan quién la posee, deberán comunicarlo al funcionario responsable de la entrega de información dentro del mismo día hábil de recibido el pedido (dentro del horario de trabajo), para lo cual se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Para el encausamiento interno, el funcionario responsable de la entrega de información remitirá la solicitud al área poseedora correcta de forma inmediata.
- En el caso del encausamiento externo, el funcionario responsable de la entrega de información derivará la solicitud de transparencia a la entidad pública correcta en un plazo máximo de dos (2) días hábiles más el término de distancia. En el mismo plazo deberá poner en conocimiento de dicho encausamiento al solicitante por escrito o por cualquier otro medio electrónico, siempre que se deje constancia de dicho acto.

VI.6 PLAZO DE ATENCIÓN Y SUBSANACIÓN DE REQUISITOS

- El funcionario responsable de la entrega de información deberá otorgar la información solicitada al solicitante en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles a partir del día siguiente de recibida, de no mediar respuesta en el plazo previsto, el solicitante puede considerar denegado su pedido y tomar las acciones legales pertinentes.
- En caso, el pedido de información no es preciso o claro, el funcionario responsable de la entrega de la información debe revisar el pedido y solicitar al solicitante subsane la solicitud, a través de correo electrónico o comunicación escrita, dentro de los dos (02) días hábiles de recibida la solicitud de transparencia. Caso contrario, se tendrá por admitida la solicitud presentada o por no computable el aplazamiento, respectivamente.
- El solicitante puede subsanar su solicitud de transparencia dentro de los dos (02) días hábiles de comunicada la falencia y el plazo se empezará a computar a partir de la subsanación del defecto u omisión. De no realizarlo, se considerará como no presentada, procediéndose a su archivo.

VI.7. AMPLIACIÓN DE PLAZO

Cuando sea materialmente imposible cumplir con el plazo establecido debido a causas justificadas relacionadas a falta de capacidad logística, operativa y de personal, por única vez, el funcionario que posee la información debe comunicar al funcionario responsable de la entrega de información la fecha en que proporcionará la información solicitada de forma debidamente fundamentada, dentro del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-100
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA – T.U.O LEY N° 27806 DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	PROCEDIMIENTO Versión: v. 2 Página 7 de 15
	OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO	

Para efectos de lo dispuesto por el párrafo anterior, se tiene en consideración los siguientes criterios:

- Constituye falta de capacidad logística la carencia o insuficiencia de medios que se requieran para reproducir la información solicitada.
- Constituye falta de capacidad operativa la carencia de medios para la remisión de la información solicitada tales como servicio de correspondencia, soporte informático, línea de internet, entre otros que se utilicen para dicho fin.
- La causal de falta de recursos humanos se aplica cuando la solicitud de acceso a la información pública deba ser atendida por una unidad orgánica que no cuente con personal suficiente para la atención inmediata o dentro del plazo, considerando el volumen de la información solicitada, sin afectar sustancialmente la continuidad del servicio o función pública de su competencia.

Las condiciones indicadas deben constar en cualquier instrumento de gestión o acto de administración interna de fecha anterior a la solicitud, que acrediten las gestiones administrativas iniciadas para atender la deficiencia. Las limitaciones logísticas u operativas pueden constituir violaciones al derecho de acceso a la información pública si estas se extienden por un plazo irrazonable.

VI.8. DENEGATORIA DE ACCESO (VERSIONES PUBLICAS, DISOCIACION):

No se podrá negar la solicitud de acceso a la información basándose en la identidad del solicitante o en el formato de entrega de la documentación solicitada, o por una norma de menor jerarquía.

Los casos establecidos en los artículos 15°, 16° y 17° de la Ley de Transparencia son los únicos en los que se puede limitar el derecho al acceso a la información pública, por lo que deben ser interpretados de manera restrictiva por tratarse de una limitación a un derecho fundamental. No se puede establecer por una norma de menor jerarquía ninguna excepción a la presente Ley.

Corresponde a los funcionarios que poseen información de carácter confidencial, secreta y reservada, sustentar las mismas conforme a lo señalado en los supuestos de denegatorias de información en los artículos 15°, 16° y 17° del T.U.O de la Ley de Transparencia. Asimismo, en línea con lo señalado en diversas opiniones consultivas de la Dirección General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, el fundamento de la denegatoria del acceso deberá considerar al menos los siguientes puntos:

- La sustentación de que la información se encuentra comprendida en el régimen de excepciones previsto en los artículos 15°, 16° y 17° del T.U.O de la Ley.
- La prueba de que la divulgación de la información podría causar un daño sustancial a algún derecho o bien jurídico protegido por el régimen de excepciones.
- La prueba que demuestre que el daño al derecho o al bien jurídico que se busca proteger será mayor que el interés público en acceder a la información restringida

Para dar trámite a una solicitud de acceso a la información pública, se recomienda:

- En caso un documento contenga, en forma parcial, información que no sea de acceso público, el funcionario responsable que posee la información deberá permitir el acceso a la información pública, de acuerdo con lo establecido en el artículo 19° de la Ley.
- Se elaboren versiones públicas del documento solicitado, disociando (tarjando, ocultando) aquella que contenga información restringida conforme a los supuestos de excepción regulados en los artículos 15°, 16° y 17° del TUO de la Ley.

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-100
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA – T.U.O LEY N° 27806 DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	PROCEDIMIENTO Versión: v. 2 Página 8 de 15
	OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO	

La solicitud de información no implica la obligación de PETROPERÚ de crear o producir información con la que no cuente o no tenga obligación de contar al momento de efectuarse el pedido, tampoco implica que los solicitantes exijan que efectúe evaluaciones o análisis de la información que posea. En este caso, PETROPERÚ deberá comunicar por escrito u otro medio de comunicación idóneo establecido por la empresa, dentro de los plazos establecidos, que la denegatoria de la solicitud se debe a la inexistencia de la información solicitada.

Si el requerimiento de la información no hubiere sido satisfactorio por le ciudadano, la respuesta hubiere sido ambigua o no se hubieran cumplido las exigencias precedentes, este considerará que existió negativa en brindarla.

Quien de modo arbitrario obstruya el acceso del solicitante a la información requerida, o la suministre en forma incompleta, o responda a la solicitud de información pública sin fundamento u obstaculice de cualquier modo el cumplimiento de lo señalado en el presente Procedimiento o en el T.U.O de la Ley de Transparencia, será sancionado por la comisión de una falta grave, pudiendo ser incluso denunciado penalmente por la comisión del delito de abuso de autoridad en concordancia con las disposiciones disciplinarias internas de PETROPERÚ.

VI.7. APELACIÓN

- En los casos de denegatoria, total o parcial, el solicitante podrá recurrir al Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, presentando el recurso de apelación dentro de los siguientes quince (15) días calendarios posteriores a la recepción de la respuesta o de vencido el plazo de atención sin mediar respuesta.
- Asimismo, en caso se presenten los recursos de apelación ante PETROPERÚ por denegatoria al acceso a la información, se debe elevar al Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la presentación.
- El solicitante podrá dar por agotada la vía administrativa si la apelación se resuelve en sentido negativo, o el Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública no se pronuncia en un plazo de diez (10) días hábiles de presentado el recurso.

VI.8. LIQUIDACIÓN DEL COSTO DE REPRODUCCIÓN

- El acceso público a la información es gratuito en tanto no se requiera la reproducción de la misma.
- En caso el solicitante haya manifestado que la entrega de la información sea en forma física (copia simple, medio magnético u otros), el funcionario responsable de entregar la información calculará el monto aproximado y comunicará al solicitante la liquidación del costo de la reproducción y el lugar de recojo de la misma.
- Los costos de reproducción de la información se encuentran a cargo del solicitante. El pago se realizará al número de cuenta gestionado por el responsable de brindar la información o directamente a proveedor encargado del fotocopiado. Cabe indicar que el monto cobrado no deberá exceder al costo del mercado.
- Para la entrega de la información mediante un medio físico, el solicitante deberá mostrar el documento que certifique el pago del derecho de tramitación correspondiente a la reproducción de la información solicitada.
- En caso el solicitante incumpla con cancelar el monto informado como costo de la reproducción, o habiendo cancelado dicho monto no requiera su entrega dentro del plazo de treinta (30) días calendario contados a partir la puesta a disposición de la liquidación, su solicitud será archivada.

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-100
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA – T.U.O LEY N° 27806 DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	PROCEDIMIENTO Versión: v. 2 Página 9 de 15
	OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO	

VI.9. MEDIOS PARA LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN:

- El funcionario poseedor de la información remite la información al responsable de acceso a la información pública, con la debida anticipación y antes del plazo establecido por Ley.
- El funcionario responsable de brindar la información entrega la información dentro de los diez (10) días hábiles de recibida la solicitud, por el medio requerido por el solicitante en el formulario electrónico o carta, sea poniéndola a su disposición en el mismo lugar donde fue solicitada a través de carta o vía el correo de respuesta-al-ciudadano@petroperu.com.pe o el que haga sus veces en cada una de las dependencias responsables, siempre que la naturaleza de la información y la capacidad de la entidad lo permitan y se cuente con el consentimiento del solicitante, para lo cual los coordinadores solicitarán la información digitalizada. Esta modalidad no generará costo alguno para el solicitante.
- El funcionario responsable de brindar información, con apoyo del Coordinador designado deberá preparar la respuesta al solicitante sobre la base de la información recopilada y/o disponible.

VI.10. CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El funcionario responsable de entregar la información conservará la documentación (física y/o digital) referida a las solicitudes de transparencia en sus archivos de gestión de acuerdo con las normas sobre archivística establecidas para la conservación de documentos de PETROPERÚ S.A.

VI.11. BÚSQUEDA DE LA INFORMACIÓN EXTRAVIADA Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

- En el caso que la información en poder de PETROPERÚ se extravíe, destruya, sea extraída, alterada o modificada indebidamente, el funcionario poseedor de la información bajo responsabilidad deberá agotar todas las acciones que resulten necesarias para recuperar la información afectada por cualquiera de los eventos señalados e informar de ello al responsable de entregar información.
- El funcionario responsable de entregar la información debe informar de dicha situación al solicitante, así como los avances o resultados de las acciones orientadas a recuperar la información o en su defecto, la imposibilidad de brindársela por no haberla podido recuperar.

VI.12. SEGUIMIENTO Y CONTROL

- Los funcionarios responsables de brindar información a nivel nacional llevarán un registro de todas las solicitudes recibidas y atendidas en el marco de sus competencias. Este registro deberá ser remitido a la Oficialía de Cumplimiento dentro de los quince (15) días hábiles al cierre de cada mes, una vez atendida la totalidad de solicitudes.
- Los funcionarios responsables de brindar información a nivel nacional se encargarán de efectuar el seguimiento y orientación en la atención de las solicitudes presentadas en cada una de sus sedes a cargo.
- La Unidad Integridad y Transparencia de la Oficialía de Cumplimiento llevará un registro de todas las solicitudes recibidas a nivel corporativo a través de todos los canales implementados por PETROPERÚ S.A.
- La Unidad Integridad y Transparencia de la Oficialía de Cumplimiento elaborará informes e informará a los Comités del Directorio y a toda la organización, el detalle del número de solicitudes atendidas, no atendidas y apelaciones; así como el récord por área de atención conforme a los Principios de Código del Buen Gobierno Corporativo.
- La Unidad Integridad y Transparencia de la Oficialía de Cumplimiento elaborará un reporte anual de todas las solicitudes gestionadas por PETROPERÚ S.A, de acuerdo con los

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-100
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA – T.U.O LEY N° 27806 DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	PROCEDIMIENTO Versión: v. 2 Página 10 de 15
	OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO	

Lineamientos para la elaboración del Informe Anual de Transparencia dentro del plazo señalado por este último.

VII. DOCUMENTOS GENERADOS

- Solicitudes de acceso a la información
- Respuestas al solicitante de información pública
- Memorandos sustentatorios de denegatoria de información

VIII. RECOMENDACIONES O PRECISIONES

- En materia de transparencia y acceso a la información pública se reconocen los principios de publicidad y transparencia y de máxima divulgación, los mismos que deben concurrir en la interpretación de las normas sobre esta materia.
- Para la gestión de cumplimiento de la Ley de Transparencia se deberán considerar los criterios de aplicación e interpretación señalados en las Opiniones Consultivas emitidas por la Dirección General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales.
- Los datos personales a los que se accedan en virtud del presente procedimiento serán gestionados de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS y las disposiciones internas que sobre el particular apruebe PETROPERÚ. Para la revisión del documento se tendrá en cuenta lo siguiente:
 - Fecha de próxima revisión: 30.12.2022.
 - Responsable de próxima revisión: Unidad Integridad y Transparencia de la Oficialía de Cumplimiento

IX. CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR

El presente Procedimiento deja sin vigencia el PROA1-100 v.1 Procedimiento para la atención de las solicitudes de información de acceso a la información pública, aprobado mediante Acuerdo de Directorio N°093-2018-PP.

Siendo los principales cambios relacionados a la actualización de la normativa de transparencia y de la Política de Transparencia. Asimismo, las nuevas funciones designadas a la Unidad Integridad y Transparencia de la Oficialía de Cumplimiento para la atención de las solicitudes de información, incorporación de los principios de transparencia, publicidad y máxima divulgación, así como la aplicación de las Opiniones Consultivas emitidas por la Dirección General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, para la gestión de la transparencia.

X. PROCESO AL QUE PERTENECE

Código del Proceso	Nombre del Proceso	Nivel del Proceso
D2.2	Gestión de Ética, Transparencia	Nivel 1

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-100
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA – T.U.O LEY N° 27806 DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	PROCEDIMIENTO Versión: v. 2 Página 11 de 15
	OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO	

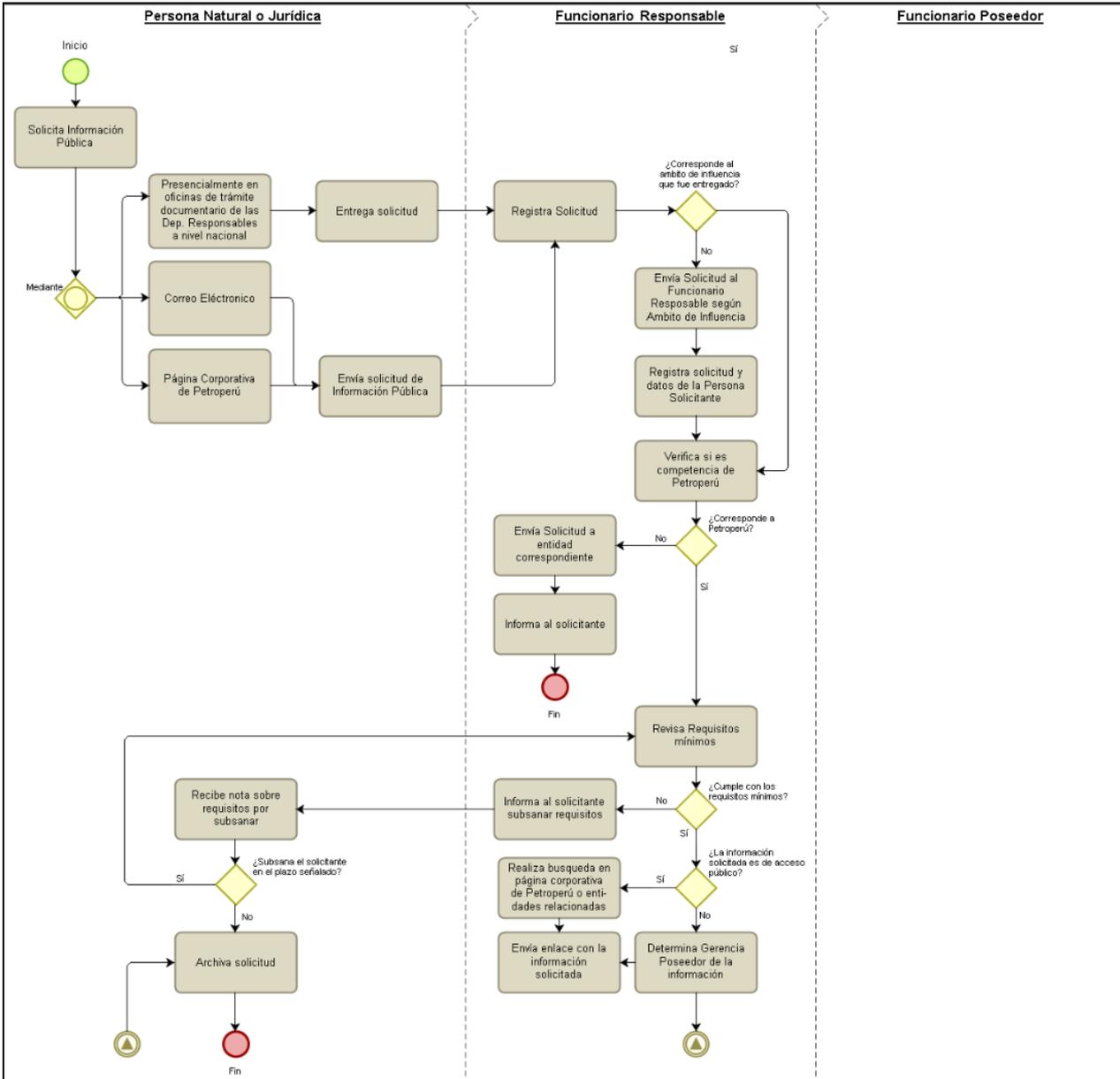
XI. ANEXOS

- Anexo 1: Diagrama de Flujo de la atención de solicitud de información pública.
- Anexo 2: Registro Interno de solicitud de información.
- Anexo 3: Matriz de Excel del total de solicitudes de información
- Anexo 4: Cargo de Conformidad en caso exista pago por costo de reproducción.

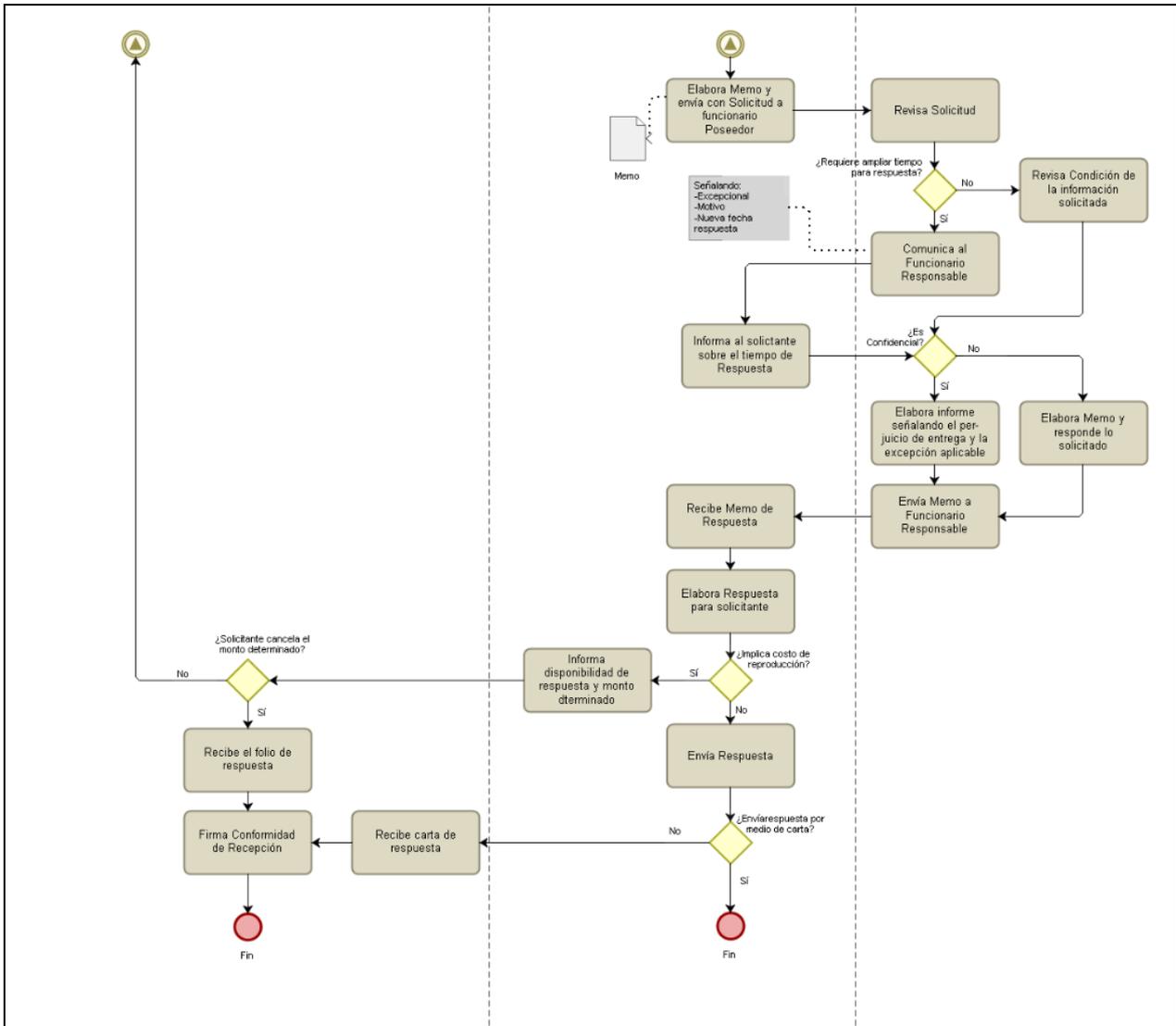
Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-100
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA – T.U.O LEY N° 27806 DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	PROCEDIMIENTO Versión: v. 2 Página 12 de 15
	OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO	

ANEXO N° 1
Diagrama de Flujo: ATENCIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA



Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:



Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-100
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA – T.U.O LEY N° 27806 DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	PROCEDIMIENTO Versión: v. 2 Página 14 de 15
	OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO	

**ANEXO N° 2
REGISTRO INTERNO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

Código	Solicitud	Año
	XXXXX	XXXX

**T.U.O DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA-
REGLAMENTO Y MODIFICATORIAS.**

Apellido Paterno	
------------------	--

Apellido Materno	
------------------	--

Nombres	
---------	--

DNI/ LE/ LM		Teléfono	
-------------	--	----------	--

Domicilio	
-----------	--

Correo Electrónico	
--------------------	--

Pregunta	Gerencia/ Gerencia	Sub
SOLICITA COPIA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN COPIA SIMPLE		

Lima, xx de xxxxx de 20xx

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-100
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA – T.U.O LEY N° 27806 DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	PROCEDIMIENTO Versión: v. 2 Página 15 de 15
	OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO	

**ANEXO N° 3
MATRIZ DE EXCEL DEL TOTAL DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**

ESTADO SITUACIONAL DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN - LEY DE TRANSPARENCIA MES-AÑO																		
N° SOLICITUD	CANAL DE INGRESO	FECHA DE REGISTRO	SEDE	FUENTE DE ORIGEN DE LA INFORMACIÓN	NOMBRE DEL SOLICITANTE	DNI / RUC	SEXO	TIPO DE SOLICITANTE	INFORMACIÓN SOLICITADA	SITUACIÓN	TIPO DE INFORMACIÓN	RESPUESTA BRINDADA	FECHA DE RESPUESTA	N° DÍAS ÚTILES	PLAZO	PRÓRROGA	OPINIÓN LEGAL	ÁREA QUE DETERMINÓ LA CONFIDENCIALIDAD

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-100
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA – T.U.O LEY N° 27806 DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	PROCEDIMIENTO Versión: v. 2 Página 16 de 15
	OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO	

ANEXO N° 4

Cargo de Conformidad en caso exista pago por costo de reproducción.



San Isidro, xx de xxxxx 20xx

CARGO DE CONFORMIDAD

CARGO DE CONFORMIDAD DE COPIA DE LAS -----

----- (XX FOLIOS APROXIMADAMENTE)

YO _____ CON DNI N° _____ RECIBÍ DE CONFORMIDAD COPIA DE LAS _____, DE ACUERDO A LO SEÑALADO EN EL T.U.O DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, LEY N° 27806 Y DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO EN LA NORMATIVA VIGENTE.

RECIBÍ CONFORME

DNI: _____

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha: