

## Procedimiento de atención al ciudadano Solicitud de Acceso a Información Pública

### OBJETO:

Este procedimiento tiene por objeto la atención, tramitación y seguimiento de las solicitudes que formulen los ciudadanos/as sobre información pública de ésta empresa, a través del modelo de descarga que se encuentra en el apartado de Transparencia del Portal Web de Hecansa y que se puede presentar mediante correo electrónico o de forma presencial en el domicilio social Calle Albareda nº 38 1º de Las Palmas de Gran Canaria (35008)

### DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

Ley 12/2014 de Transparencia.

### REGISTRO Y ARCHIVO:

Registro	Responsable de archivo	Lugar de archivo	Soporte	Tiempo de conservación
Solicitud de Información Pública	Unidad de Contratación y Transparencia	Carpeta público gestión de transparencia	Informático	Indefinido
Comunicación al cliente	Unidad de Contratación y Transparencia	Carpeta público gestión de transparencia	Informático	Indefinido

### PROCEDIMIENTO:

Acción	Descripción
Recepción de la solicitud	Se recibe la petición del ciudadano/a para conocer información de la empresa. Ésta puede recibirse personalmente, por correo ordinario, o vía telemática a través del correo electrónico hecan@hecanasa.com, mediante modelo de descarga del Portal Web de Hecansa en el apartado de Información de Transparencia.
Registro de la solicitud	Se registran los datos de la persona que realiza la solicitud en documento de "acuse de recibo" dentro de la <b>Carpeta público gestión de transparencia</b>
Respuesta recibí a la solicitud	Atender el recibí mediante registro de entrada para remitir al ciudadano/a e informarle que en el plazo máximo de 15 días naturales se le responderá su petición. (independientemente de la vía en la que se presente la solicitud el registro de entrada será oficial a través del libro de registro de entrada de la empresa)
Análisis de la solicitud	Es preciso analizar la información que solicita el ciudadano/a para saber si ésta es de carácter público o no. En el caso de que lo sea, se remitirá al Dpto. competente para su gestión. En el caso de que no lo sea, se responderá en este sentido al ciudadano/a.
Respuesta al ciudadano	Si el tipo de información que solicita es pública se le atenderá lo antes posible dentro del plazo establecido y si por el contrario el tipo de información que solicita es de carácter confidencial se le comunicará indicándole tal motivo pudiendo reclamar ante el Comisionado de Transparencia si así lo estima oportuno