



**Congreso del Estado de Sonora
Sistema de Gestión de Calidad**

PROCEDIMIENTO:
Atención a solicitudes de acceso a la información.

Hoja: 1 de 5

Fecha de revisión:
15/01/2009

Revisión número: 01

Código: ITI01P02

Fecha de aprobación:
26/09/2008

CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS

NUMERO DE REVISIÓN	PÁGINA Y/O SECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y MEJORA	FECHA DE MODIFICACION
01	Denominación del Subproceso Denominación; Objetivo; Alcance; Aplicación; Responsables; Formatos; Descripción del Procedimiento. Formatos	Se cambia el nombre del subproceso de Capacitación a Capacitación y Atención de Solicitudes de Información Pública. Se cambió el nombre del procedimiento y se amplió el procedimiento para incluir los pasos y responsabilidades que corresponden a la Unidad de Enlace (Asesor Administrativo) del Instituto de Transparencia Informativa. Se incluye encuesta para medir la satisfacción del cliente.	15/01/ 2009

DOCUMENTO ORIGINAL

ELABORO:
Lic. Bertha Isabel Quijada Durazo
Asesor Jurídico y de Capacitación

ANTORIZO
Lic. Francisco Cuevas Sáenz
Vocal Presidente

Sólo el documento con firmas originales es válido para el Sistema de Gestión de Calidad. Una vez impreso o fotocopiado es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez del documento.



**Congreso del Estado de Sonora
Sistema de Gestión de Calidad**

PROCEDIMIENTO:
Atención a solicitudes de acceso a la información.

Hoja: 2 de 5

Fecha de revisión:
15/01/2009

Revisión número: 01

Código: ITI01P02

Fecha de aprobación:
26/09/2008

PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCESO: Transparencia.

SUBPROCESO: Capacitación y Atención de Solicitudes de Información Pública.

FECHA DE ELABORACIÓN: Septiembre, 2008.

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Jurídico y capacitación.

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Definir las acciones relacionadas con las obligaciones de la Unidad de Enlace del Instituto de Transparencia Informativa en la respuesta y atención a Solicitudes de Acceso a la Información Pública así como con asesoría proporcionada a la Unidad del Enlace del Instituto de Transparencia Informativa sobre la Ley de Acceso a la Información y los lineamientos establecidos por el Instituto de Transparencia Informativa para atender y responder en tiempo y forma las solicitudes de acceso a la información pública dirigidas al Instituto.

II. APLICACION () GENERAL (X) ESPECIFICA

Unidad de Enlace (Área Administrativa) y Área jurídica y de capacitación.

III. ALCANCE

Desde que la Unidad de Enlace del ITIES recibe una solicitud de acceso a la información pública y ésta es respondida al solicitante.

IV. DEFINICIONES

Solicitud.- La solicitud de acceso a la información pública presentada de forma oral, escrita o electrónica por el ciudadano.

Solicitante.- La persona que presenta ante la Unidad de Enlace una solicitud de acceso a la información pública.

Asesoría.- Proporcionar información u orientación a la Unidad de Enlace sobre aspectos relacionados con el ejercicio del derecho a la información y las obligaciones que derivan del mismo durante el procedimiento de respuesta a solicitudes de acceso a la información pública.

Respuesta.- Los datos / información proporcionados al solicitante derivados de su solicitud de acceso a la información pública.

V. REFERENCIA

- Ley de acceso a la información pública (art.7).
- Reglamento interno del Instituto de Transparencia Informativa (art. 17 Fracc I).
- Lineamientos de Acceso, Clasificación y Archivo emitidos por el ITIES.



**Congreso del Estado de Sonora
Sistema de Gestión de Calidad**

PROCEDIMIENTO:
Atención a solicitudes de acceso a la información.

Hoja: 3 de 5

Fecha de revisión:
15/01/2009

Revisión número: 01

Código: ITI01P02

Fecha de aprobación:
26/09/2008

VI. POLÍTICAS

Todas las solicitudes de acceso a información deberán ser atendidas en tiempo y forma de acuerdo con lo establecido por la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora.

VII. PRODUCTOS

Respuestas a solicitudes de Acceso a la Información Pública.

VIII. CLIENTE(S)

Personas que solicitan información.

IX. INDICADORES

Solicitudes resueltas según el tiempo establecido / Solicitudes Presentadas.

X. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

ITI-01-P02-F01: Registro y respuesta de solicitudes de acceso a la información.

ITI-01-P02-F02: Encuesta para medir la satisfacción del cliente.

XI. ANEXOS

ITI-01-P02-D01: Diagrama de Flujo.

XII. RESPONSABILIDADES

Asesor Administrativo / Unidad de Enlace: Recibir, dar seguimiento y responder las solicitudes de acceso a la información pública dirigidas al Instituto así como proporcionar información para dar respuesta a solicitudes.

Asesor jurídico y de capacitación.- Proporcionar las asesorías y/o información a la unidad de enlace del Instituto.

Pleno del ITIES.- Proporcionar información para respuesta de solicitudes.

Asesor de Difusión y Vinculación Ciudadana.- Proporcionar información para respuesta de solicitudes.

B.



**Sistema de Gestión de Calidad
Congreso del Estado de Sonora**

PROCEDIMIENTO:
Apoyo en atención a solicitudes de acceso a la información.

Hoja: 4 de 5
Fecha de revisión:
Revisión número: 00
Código: ITI01P02
Fecha de aprobación:
26/09/2008

XIII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Descripción de Actividades	Registro
Unidad de Enlace	Inicia: 1. Recibe (personalmente, vía telefónica o por correo electrónico) solicitud de acceso a la Información Pública dirigida al ITIES. 2. Dentro de las primeras 48 horas de recibida la solicitud analiza la solicitud presentada y determina si el ITIES es Sujeto Obligado competente para responderla. 3. Si NO es competente, dentro del término de 48 horas de recibida la solicitud, remite a la Unidad de Enlace Competente y notifica al solicitante de dicha remisión. 4. Si el ITIES sí es competente, registra la solicitud, asigna número de folio y recaba datos de solicitud en formato: a) Fecha y hora de recepción de solicitud b) No. de folio de la solicitud c) Nombre del solicitante d) Medio de respuesta. e) Solicitud de información.	Formato de registro y respuesta de solicitud
Asesor jurídico y de capacitación.	5. Turna solicitud al Asesor Jurídico y de Capacitación. 6. Recibe solicitud y determina la unidad administrativa del ITIES encargada de proporcionar la información. 7. Recaba la información solicitada de la unidad administrativa correspondiente. 8. Registra y redacta la respuesta a la solicitud de información. 9. Turna a Unidad de Enlace para envío de respuesta a solicitante.	Formato de registro y respuesta de solicitud (vía correo electrónico interno) Formato de respuesta a solicitud (vía correo electrónico)

Sólo el documento con firmas originales es válido para el Sistema de Gestión de Calidad. Una vez impreso o fotocopiado es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez del documento.



**Sistema de Gestión de Calidad
Congreso del Estado de Sonora**

PROCEDIMIENTO:
Apoyo en atención a solicitudes de acceso a la información.

Hoja: 5 de 5

Fecha de revisión:

Revisión número: 00

Código: ITI01P02

Fecha de aprobación:
26/09/2008

Unidad de Enlace	<p>10. Envía respuesta de solicitud y encuesta de satisfacción al solicitante.</p> <p>11. Archiva constancias de recepción, respuesta y envío de solicitud.</p> <p>12. Recibe de parte de la Coordinación ISO encuestas de satisfacción del cliente respondidas.</p> <p>13. Registra, mide y analiza respuestas de la encuesta de satisfacción del cliente.</p> <p>14. Archiva encuestas.</p> <p>Finaliza.</p>	Encuesta de satisfacción del cliente.
------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------

B. X



ANEXO

PROCESO: Transparencia

SUBPROCESO: Capacitación y Atención de Solicitudes de Acceso a la Información

FECHA DE ELABORACIÓN: Septiembre, 2008

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Jurídico y Administración





Congreso del Estado de Sonora
Sistema de Gestión de Calidad
PROCEDIMIENTO:
Atención de Solicitudes de Acceso a la Información

FORMATO:
Registro y Respuesta de Solicitudes de Acceso a la Información

Hoja: 1 de 1

Fecha de revisión:
16/12/2008

Revisión número: 01

Código: ITI01P02F01

Fecha de aprobación:
26/09/2008

INSTITUTO DE TRANSPARENCIA INFORMATIVA

FOLIO: ITI-0--/200--

FECHA DE RECIBIDO: -----

HORA: ---- hrs.

FECHA DE RESPUESTA: -----

NOMBRE DEL SOLICITANTE: -----

MEDIO PARA RECIBIR RESPUESTA: -----

DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO: -----

DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA:

(Se describe la información solicitada en los términos exactos en que la planteó el solicitante.)

RESPUESTA:

(Se detalla la respuesta a la solicitud)

Quedamos a sus órdenes para cualquier duda o comentario al respecto.

ATENTAMENTE,

SRA. MARIA DE LOURDES OROPEZA R.
TITULAR DE LA UNIDAD DE ENLACE DEL
INSTITUTO DE TRANSPARENCIA INFORMATIVA.



Encuesta para evaluar la atención en respuesta a solicitudes de Acceso a la Información.

Fecha y lugar: _____

Con el propósito de mejorar nuestros servicios como unidad de enlace del Instituto de Transparencia Informativa del Estado de Sonora, te solicitamos nos conteste la presente encuesta.

Los datos proporcionados son utilizados de manera confidencial, por lo que le solicitamos remita la presente a la siguiente dirección:
coordinacioniso@congresoson.gob.mx

1.- ¿La respuesta a su solicitud fue entregada en los tiempos que indica la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora?

SI:	<input type="checkbox"/>
NO:	<input type="checkbox"/>

2.- ¿La información proporcionada, cumplió con la forma (correo certificado, correo electrónico, digital etc.) con la que fue solicitada?

SI:	<input type="checkbox"/>
NO:	<input type="checkbox"/>

3.- ¿El Contenido de la información que recibió, fue lo que solicitó?

SI:	<input type="checkbox"/>
NO:	<input type="checkbox"/>

4. ¿De manera general, como calificaría el servicio que recibió en la Unidad de Enlace del Instituto de Transparencia Informativa? (marque con una "X", siendo el numero 1 el de menor valor y 10 el máximo)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5. Sugerencias y/o comentarios: