



SALTILLO

**Procedimiento de Recepción,
Atención, Seguimiento y respuesta
de las solicitudes físicas y
electrónicas de información pública**

Código:	SA-PR-UAI-OI
Emisión:	25/03/2010
Ultima Rev.:	13/10/2022
Revisión No.	03
Dirección Emisora:	Unidad de Acceso a la Información



Manual de Procedimientos de Recepción, Atención, Seguimiento y Respuesta de las Solicitudes Físicas y Electrónicas

AUTORIZACIONES



Elaboró:

Lic. Alan Nave Martínez Sierra.

Abogada



Revisó:

Ing. Miguel Ángel Rodríguez Salas

Coordinador de Calidad



Autorizó:

Lic. Dulce María Fuentes Mancillas

Titular de la Unidad de Acceso a la
Información del Municipio de Saltillo,
Coahuila de Zaragoza.

Sello CM

MUNICIPIO DE
SALTILLO, COAH.CONTRALORIA
MUNICIPAL

**SALTILLO**

**Procedimiento de Recepción,
Atención, Seguimiento y respuesta
de las solicitudes físicas y
electrónicas de información pública**

Código: SA-PR-UAI-01

Emisión: 25/03/2010

Última Rev.: 13/10/2022

Revisión No. 03

Dirección: Unidad de Acceso a la

Emisora: Información

CONTENIDO

	<i>Índice</i>
1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Responsabilidades	3
4. Definiciones	4
5. Políticas y Lineamientos	4
6. Desarrollo/Procedimiento	4
7. Diagrama de Flujo	7
8. Riesgos Inherentes	7
9. Registros	7
10. Formatos e Instructivos	7
11. Marco Jurídico/Referencias	8
12. Control de Cambios	8



**SALTILLO**

**Procedimiento de Recepción, Atención, Seguimiento y
respuesta de las solicitudes físicas y electrónicas de
información pública municipal.**

Código:	SA-PR-UAI-01
Emisión:	25/03/2010
Ultima Rev.:	13/10/2022
Revisión No.	03
Dirección	Unidad de Acceso a la
Emisora:	Información

1. OBJETIVO.

Establecer los lineamientos a seguir para recibir, dar trámite y respuesta a la totalidad de las solicitudes físicas y electrónicas de información pública y datos personales, de conformidad con la Ley de Acceso a la Información Pública para el Estado de Coahuila de Zaragoza.

2. ALCANCE.

Este procedimiento de Recepción, atención, seguimiento y respuesta de las solicitudes físicas y electrónicas de información pública municipal aplica:

- Al personal de la Unidad de Acceso a la Información, en la actividad de recibir y atender las solicitudes de información de manera física y electrónica de los ciudadanos en relación a las actividades desarrolladas por el R. Ayuntamiento de Saltillo, Coahuila de Zaragoza.
- A todas las Direcciones adscritas al R. Ayuntamiento de Saltillo en cumplimiento a lo solicitado en tiempo y forma, mediante oficio por la Unidad de Acceso a la Información

3. RESPONSABILIDADES.

Núm.	Responsable (puesto)	Funciones
3.1	Titular de la Unidad de Acceso a la Información	3.1.1 Revisar, difundir y vigilar la observancia del presente manual de procedimientos a la Unidad de Acceso a la Información.
		3.1.2 Actualizar el manual de procedimientos, cada vez que se presente un cambio en su proceso.
		3.1.3 Revisar, aprobar y proporcionar la información requerida por el ciudadano.
3.2	Abogados	3.2.1 Registro de solicitudes de información físicas y electrónicas.
		3.2.2 Dar seguimiento a los oficios enviados a las Direcciones a fin de que proporcionen la información en tiempo y forma, así como la propuesta del proyecto de respuesta dirigido al ciudadano.
3.3	Secretaría	Hacer un registro y dar recepción a los oficios enviados por las Direcciones respecto a las solicitudes





SALTILLO electrónicas de información pública

Procedimiento de Recepción, Atención, Seguimiento y respuesta de las solicitudes físicas y

Código: SA-PR-UI-01

Emisión: 25/03/2010

Última Rev.: 13/10/2022

Revisión No. 03

Dirección: Unidad de Acceso a la

Emisora: Información

4. DEFINICIONES.

Núm.	Palabra/Término	Definición
4.1	Solicitud física	Petición de información a través de la cual los ciudadanos acuden a la Unidad de Acceso a la Información a entregarla de manera personal.
4.2	Solicitud electrónica	Petición de información a través de la cual los ciudadanos ingresan mediante un usuario y contraseña a la Plataforma Nacional de Transparencia dirigida a la Unidad de Acceso a la información o mediante correo electrónico hacen llegar la solicitud a la Unidad.
4.3	Datos Personales	Se consideran datos personales toda la información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a una persona, identificada o identificable. El nombre no será dato personal salvo que se encuentre asociado: al origen étnico o racial; a las características físicas, morales o emocionales; a la vida afectiva y familiar; al domicilio particular, número de teléfono, cuenta personal de correo electrónico, claves informáticas y cibernéticas; al patrimonio; a la ideología y opiniones políticas, creencias, convicciones religiosas, filosóficas, morales u otras análogas que afecten la intimidad; a los estados de salud físicos o mentales; a las preferencias sexuales; a la huella dactilar; a la información genética; a la información fotográfica; y al número de seguridad social.
4.4	Información Confidencial	La información en posesión de los sujetos obligados, que refiera a la vida privada y/o los datos personales, por lo que no puede ser difundida, publicada o dada a conocer, excepto en aquellos casos en que así lo contemple la presente ley y/o la Ley de Protección de Datos Personales.
4.5	Información Reservada	La información pública que por razones de interés público sea excepcionalmente restringido el acceso de manera temporal, de conformidad con el capítulo quinto de la ley.
4.6	Comité de Transparencia	Los sujetos obligados deberán de contar con un Comité de Transparencia, integrado de manera colegiada y por un número impar, nombrados por quien el titular del propio sujeto obligado determine, sin que sus integrantes dependan jerárquicamente entre sí

5. POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS.



**SALTILLO**

**Procedimiento de Recepción, Atención, Seguimiento y
respuesta de las solicitudes físicas y electrónicas de
información pública municipal.**

Código:	SA-PR UAI-01
Emisión:	25/03/2010
Última Rev.:	13/10/2022
Revisión No.	03
Dirección	Unidad de Acceso a la
Emisora:	Información

El procedimiento de recepción, trámite y plazos de respuesta de solicitudes de información se regula de acuerdo a lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública para el Estado de Coahuila de Zaragoza.

6. DESARROLLO / PROCEDIMIENTO.

Act. Núm.	Responsable (puesto)	Descripción de la Actividad	Documento
1 Recepción de Solicitudes	Abogados	Reciben las solicitudes de información físicas interpuestas ante la Unidad de Acceso o las interpuestas a través de la Plataforma Nacional de Transparencia y/o correo electrónico.	Escrito de solicitud
2 Registro de Solicitudes	Abogados	Realizan el registro correspondiente y le asignan un número a la solicitud a fin de identificarla. Si la solicitud de Información es física se carga a la Plataforma Nacional de Transparencia.	
3 Turnar Solicitudes	Abogados	Turna las solicitudes de Información al Titular de Acceso a la Información.	
4 Análisis de la Solicitud	Titular	Analiza la solicitud de información y en caso de no ser clara ordena la prevención correspondiente y/o incompetencia en caso de que sea otro Sujeto Obligado el encargado de generar la información requerida.	
5 Elaboración de oficios	Abogados	Realizan los oficios correspondientes dirigidos a las Direcciones del Municipio de Saltillo generadoras de la información, y se señala plazo máximo de respuesta	Oficio para recabar información



**SALTILLO**

**Procedimiento de Recepción,
Atención, Seguimiento y respuesta
de las solicitudes físicas y
electrónicas de información pública**

Código: SA-PR-UAI-01

Emisión: 25/03/2010

Última Rev.: 13/10/2022

Revisión No. 03

Dirección: Unidad de Acceso a la

Emisora: Información

6	Entrega del oficio	Secretaria	Hará llegar de manera física los oficios de solicitud a las Direcciones que se encuentran dentro del Edificio de la Presidencia Municipal.	
7	Recepción de información	Secretaria	Las áreas remiten la respuesta al oficio por medio del cual se les requiere la información solicitada por el ciudadano.	Oficio de respuesta de las áreas generadoras de la información.
8	Elaboración del oficio de respuesta al ciudadano	Abogadas	Realizaran la propuesta de respuesta al Ciudadano y la turnarán a firma con la Titular.	Oficio de respuesta de la solicitud de información.
9	Análisis de la respuesta proporcionada por las áreas	Titular	Realizará un análisis detallado de la respuesta dirigida al ciudadano a fin de que cumpla con todo lo requerido por el mismo, así mismo, salvaguarda de que no contenga Datos Personales o que se tenga que realizar una sesión del Comité de Transparencia a fin de declarar la inexistencia de la información o que se declare reservada o confidencial.	
10.	Aprobación de respuesta y notificación al ciudadano	Titular	Aprobará la propuesta de respuesta y se cerciorará de que sea recibida por el ciudadano, ya sea de manera física en la Unidad de Acceso, cargada a través de la Plataforma Nacional o mediante correo electrónico. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	



**SALTILLO**

**Procedimiento de Recepción, Atención, Seguimiento y
respuesta de las solicitudes físicas y electrónicas de
información pública municipal.**

Código:	SA-PR-UAI-OI
Emisión:	25/03/2010
Ultima Rev.:	13/10/2022
Revisión No.	03
Dirección Emisora:	Unidad de Acceso a la Información

7. DIAGRAMA DE FLUJO.**Solicitudes**

Abogados

Titular de Unidad Administrativa

Secretaria



**SALTILLO**

**Procedimiento de Recepción,
Atención, Seguimiento y respuesta
de las solicitudes físicas y
electrónicas de información pública**

Código:	SA-PR-UAI-01
Emisión:	25/03/2010
Ultima Rev.:	13/10/2022
Revisión No.	03
Dirección Emisora:	Unidad de Acceso a la Información

8. RIESGOS INHERENTES.

Riesgo Potencial	Causa Potencial	Acción Preventiva	Responsable	Plazo	Frecuencia	Evidencias
No responder una solicitud	Que las Direcciones no hagan llegar la información en tiempo.	Solicitar prórroga de cinco días más para proporcionar la información	Titular	5 días hábiles	Permanente	Oficio de prórroga del plazo para dar respuesta a la solicitud.
Responder de manera incompleta una solicitud	Que las Direcciones proporcionen la información incompleta o incorrecta.	Solicitar el cambio de respuesta conforme a lo requerido por el Ciudadano	Titular	5 días hábiles	Permanente	Oficio correspondiente.

9. REGISTROS.

Código	Nombre
S/C	Registro interno de solicitudes de acceso a la información recibidas en la Unidad de Acceso a la Información.

10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS (ANEXOS).

Código del formato o instructivo	Nombre del formato
	Formato de Solicitud Física



**SALTILLO**

**Procedimiento de Recepción, Atención, Seguimiento y
respuesta de las solicitudes físicas y electrónicas de
información pública municipal.**

Código:	SA-PR-UAI-01
Emisión:	25/03/2010
Ultima Rev.:	13/10/2022
Revisión No.	03
Dirección Emisora:	Unidad de Acceso a la Información

11. REFERENCIAS / MARCO JURÍDICO.

Código	Nombre
S/C	Ley de Acceso a la Información Pública para el Estado de Coahuila de Zaragoza.
S/C	Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Coahuila de Zaragoza.
S/C	Reglamento de la Administración Pública Municipal de Saltillo, Coahuila de Zaragoza.

12. CONTROL DE CAMBIOS.

Núm. de revisión	Fecha	Sección Modificada	Descripción del Cambio
00	25/03/2010	--	Documento de nueva creación
02	14/05/2018	--	Revisión general.
03	13/10/2022	--	-Se agregaron puntos 5, 7 y 8 -Revisión general.

