


	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SPL-03
	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN		Fecha: JUN 23
	RECEPCIÓN, GESTIÓN Y RESPUESTA DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (Copia simple y copia certificada)		Rev. 05
			Hoja: 1 de 10

RECEPCIÓN, GESTIÓN Y RESPUESTA DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (Copia simple y copia certificada)

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Subdirección de Planeación	Subdirección de Planeación	Dirección de Administración
Firma			

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SPL-03
	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN		Fecha: JUN 23
	RECEPCIÓN, GESTIÓN Y RESPUESTA DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (Copia simple y copia certificada)		Rev. 05
			Hoja: 2 de 10

1. Propósito

Establecer los pasos a seguir para dar respuesta a las solicitudes de información que realizan los particulares, que puede incluir la solicitud de copias simples y/o certificadas y llevar a cabo un control de las mismas para elaborar los informes que requiere el Instituto Nacional de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (INAI), en apego a lo establecido en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (DOF 04-05-2015), Título Séptimo, Procedimiento de Acceso a la Información Pública en sus Capítulos I y II.

2. Alcance



Aplica a todas la Unidades Administrativas del Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra (INRLGII), así como, a los usuarios solicitantes del Instituto y particulares ajenos a éste, que requieran información de carácter público o de datos personales en copia simple y/o certificada.

3. Responsabilidades



- **La Unidad de Transparencia del INRLGII**, garantizará las medidas y condiciones de accesibilidad para que toda persona pueda ejercer el derecho de acceso a la información, mediante solicitudes de información y deberá apoyar al solicitante en la elaboración de las mismas además de atenderlo con calidad.
- **El Solicitante** para presentar una solicitud, deberá proporcionar: I. Nombre o, en su caso, los datos generales de su representante (de manera opcional); II. Domicilio o medio para recibir notificaciones; III. La descripción de la información solicitada; IV. Cualquier otro dato que facilite su búsqueda y eventual localización (de manera opcional); V. La modalidad en la que prefiere se otorgue el acceso a la información, la cual podrá ser verbal, siempre y cuando sea para fines de orientación, mediante consulta directa, mediante la expedición de copias simples o certificadas o la reproducción en cualquier otro medio, incluidos los electrónicos.
- **Las Unidades Administrativas del INRLGII** competentes que cuenten con la información o deban tenerla de acuerdo a sus facultades, competencias y funciones, deberán realizar una búsqueda exhaustiva y razonable de la información solicitada.
- **El Comité de Transparencia del INRLGII** deberá instituir, coordinar y supervisar, en términos de las disposiciones aplicables, las acciones y los procedimientos para asegurar la mayor eficacia en la gestión de las solicitudes en materia de acceso a la información.

4. Políticas de operación y normas.

- Las Solicitudes de Información que recibe la Unidad de Transparencia del INRLGII, serán atendidas en apego a los Procedimientos de Acceso a la Información Pública contenidos en el Título Séptimo, Capítulos I y II, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (DOF 04-05-2015).



	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SPL-03
	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN		Fecha: JUN 23
	RECEPCIÓN, GESTIÓN Y RESPUESTA DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (Copia simple y copia certificada)		Rev. 05
			Hoja: 3 de 10

- La Unidad de Transparencia turnará las solicitudes a todas las Unidades Administrativas competentes que cuenten con la información o deban tenerla de acuerdo a sus facultades, competencias y funciones, con el objeto de que realicen una búsqueda exhaustiva y razonable de la información solicitada.
- El tipo de información que puede proporcionar el INRLGII es de carácter: 1) Público de las funciones que desarrolla; 2) De Datos Personales, siendo las variables de este segundo punto a) Expedientes Médicos; b) Resumen Médico; c) Estudio Socioeconómico y d) Estudios Clínicos.
- En caso de existir costos para obtener la información, deberán cubrirse de manera previa a la entrega de conformidad a los Artículos 27, y 40 Fracción IV, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los términos del Artículo 3º, Del Código Fiscal de la Federación para el ejercicio 2016, de acuerdo al Oficio 349-B-020 de la Unidad de Política de Ingresos NO Tributarios de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- A los usuarios que asistan a la Unidad de Transparencia del INRLGII para realizar una solicitud de información, se les invitará a contestar la encuesta de "Satisfacción de la Calidad".
- A los usuarios que asistan a la Unidad de Transparencia del INRLGII para la entrega de una solicitud que puede ser credencial de elector del INE original y copia, o pasaporte original y copia, así como original y copia de la credencial del INRLGII.



	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SPL-03
	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN		Fecha: JUN 23
	RECEPCIÓN, GESTIÓN Y RESPUESTA DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (Copia simple y copia certificada)		Rev. 05
			Hoja: 4 de 10

5. Descripción del Procedimiento



N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Solicitante	<p>Presenta solicitud de acceso a información ante la Unidad de Transparencia, a través de la Plataforma Nacional, en la oficina u oficinas designadas para ello, vía correo electrónico, correo postal, mensajería, telégrafo, verbalmente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tratándose de usuarios que acudan a la Unidad de Transparencia para realizar su solicitud de información, se les invitará a contestar la Encuesta de Satisfacción de Calidad por el servicio proporcionado en la Unidad de Transparencia”, (Formato F01-PR-SPL-03)
2	Encargado de Unidad de Transparencia	<p>Recibe la Solicitud de Información en forma personal, escrito libre, o por medio electrónico, imprime e inicia trámite de atención.</p> <p>Nota: En los casos en los que la solicitud se haga directamente a la Unidad de Transparencia, el personal tendrá que registrar y capturar la solicitud en la Plataforma Nacional y deberá enviar el acuse de recibo al solicitante, en el que se indique la fecha de recepción, el folio que corresponda y los plazos de respuesta aplicables.</p> <p>En el caso de Solicitudes en forma escrita (vía electrónica o papel) esta deberá turnarse a la Unidad de Transparencia, el personal le asignará número interno de la Unidad, posteriormente la registrará y descargará la información requerida por el solicitante en el sistema de solicitudes de información.</p>
3	Encargado de Unidad de Transparencia	<p>Analiza la información solicitada y envía oficio anexando la Solicitud de Información a la Unidad Administrativa que corresponda, solicitando la respuesta.</p> <p>Nota: Cuando los detalles proporcionados para localizar los documentos resulten insuficientes, incompletos o sean erróneos, la Unidad de Transparencia podrá requerir al solicitante, por una sola vez y dentro de un plazo que no podrá exceder de cinco días, contados a partir de la presentación de la solicitud, para que, en un término de hasta diez días, indique otros elementos o corrija los datos proporcionados o bien, precise uno o varios requerimientos de información.</p> <p>Cuando la información requerida por el solicitante ya esté disponible al público en medios impresos, tales como libros, compendios, trípticos, registros públicos, en formatos electrónicos disponibles en Internet o en cualquier otro medio, se le hará saber por el medio requerido por el solicitante la fuente, el lugar y la forma en que puede consultar, reproducir o adquirir dicha información en un plazo no mayor a cinco días hábiles.</p>

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SPL-03
	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN		Fecha: JUN 23
	RECEPCIÓN, GESTIÓN Y RESPUESTA DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (Copia simple y copia certificada)		Rev. 05
			Hoja: 5 de 10

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
4	Encargado de Unidad de Transparencia	Recibe del Área Administrativa información clara y específica, verifica si la información contiene datos personales, es confidencial o reservada.
5	Encargado de Unidad de Transparencia	<p>¿La información corresponde a datos personales?</p> <p>Si: Menciona al peticionario que deberá asistir al Instituto para recoger personalmente con identificación oficial. También se le informa que, en caso de que no le sea posible acudir personalmente podrá, mediante carta poder autorizar que, en su nombre y representación, acuda otra persona a la Unidad de Transparencia del INRLGII con identificación oficial así como la correspondiente de quien le otorga el poder la respuesta a su solicitud y continua con la siguiente actividad</p> <p>No: Continúa con la actividad 8</p>
6	Peticionario	El titular de los datos personales se presenta de manera personal con identificación oficial. Encaso de tratarse de un apoderado presenta carta poder debidamente acreditada, así como identificación oficial En caso de tratarse de un o representante legal, se acredita con el oficio correspondiente.
7	Encargado de Unidad de Transparencia	Verifica la correspondiente documentación que acredita al titular de los datos personales, o en su caso a la persona apoderada o representante legal. Entrega la información al peticionario quien firma acuse de recibido. Se archiva el acuse.
8	Encargado de Unidad de Transparencia	<p>Notifica al interesado la respuesta a la solicitud en el menor tiempo posible, que no podrá exceder de veinte días, contados a partir del día siguiente a la presentación de aquélla.</p> <p>Nota: Excepcionalmente, el plazo referido en el párrafo anterior podrá ampliarse hasta por diez días más, siempre y cuando existan razones fundadas y motivadas, las cuales deberán ser aprobadas por el Comité de Transparencia, mediante la emisión de una resolución que deberá notificarse al solicitante, antes de su vencimiento.</p>
9	Encargado de Unidad de Transparencia	<p>En su caso, Informa, al peticionario los costos de reproducción tratándose de:</p> <p>Copia simple: Copia certificada:</p> <p>Nota: La información se entregará sin costo, cuando implique la entrega de no más de veinte hojas simples.</p>



	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SPL-03
	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN		Fecha: JUN 23
	RECEPCIÓN, GESTIÓN Y RESPUESTA DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (Copia simple y copia certificada)		Rev. 05
			Hoja: 6 de 10

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
10	Solicitante.	Paga en el banco la cuota requerida.
11	Encargado de Unidad de Transparencia	¿La información es confidencial o reservada? Si: Comunica al Titular de la Unidad de Transparencia No: Pasa a la actividad 16
12	Titular de la Unidad de Transparencia	Convoca a Sesión Extraordinaria al Comité de Transparencia para que emita una resolución respecto de la confidencialidad o reserva de la información solicitada.
13	Titular de la Unidad de Transparencia	Recibe Oficio con la Resolución del Comité de Información y entrega al Encargado de Unidad de Transparencia para que informe al solicitante.
14	Encargado de Unidad de Transparencia	Envía al solicitante Vía internet la información requerida, o bien notificación de que la información es confidencial o reservada.
15	Encargado de Unidad de Transparencia	En su caso, se está al pronunciamiento del solicitante y del INAI. ¿La resolución del INAI es en el sentido de otorgar la información? SI: Continúa con actividad 16. NO: Pasa a la actividad 18
16	Encargado de Unidad de Transparencia	Pone a disposición en la Unidad de Transparencia del Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra la información requerida, en fotocopia, copia certificada y disco compacto.
17	Encargado de Unidad de Transparencia	Entrega al solicitante la información requerida y solicita firma de Acuse de recibo.
18	Encargado de Unidad de Transparencia	Archiva para guarda y custodia de la Unidad de Transparencia, la Solicitud de Información, respuesta del área administrativa, y en su caso el Acta y la Resolución del Comité de Transparencia.
19	Encargado de Unidad de Transparencia	Elabora Informe Mensual y Anual de la encuesta "Satisfacción de Calidad" F01-PR-SPL-03 aplicado a usuarios presenciales y remite a Subdirección de Planeación mediante correo electrónico.
TERMINA PROCEDIMIENTO		

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SPL-03
	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN		Fecha: JUN 23
	RECEPCIÓN, GESTIÓN Y RESPUESTA DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (Copia simple y copia certificada)		Rev. 05
			Hoja: 7 de 10

6. Documentos de referencia:

DOCUMENTO	CÓDIGO
NMX-CC-9001-IMNC-2015 ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos	N/A
Manual de Gestión de la Calidad	MGC-DG-01
Control de Documentos y Registros	PR-SGC-01
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de febrero de 2017.	N/A
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de mayo de 2015.	N/A
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2017.	N/A
Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de enero de 2017.	N/A
Ley General de Archivos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2018.	N/A
Ley Federal de Archivos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de enero de 2012.	N/A
Ley Federal de Derechos. Texto Vigente publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de diciembre de 2016.	N/A

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SPL-03
	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN		Fecha: JUN 23
	RECEPCIÓN, GESTIÓN Y RESPUESTA DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (Copia simple y copia certificada)		Rev. 05
			Hoja: 8 de 10

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CÓDIGO
Solicitud de Información	6 años	Encargado de la Unidad de Transparencia	N/A
Oficio de solicitud de información enviado las Unidades Administrativas	6 años	Encargado de la Unidad de Transparencia	N/A
Oficio para convocar al Comité de Transparencia	6 años	Encargado de la Unidad de Transparencia	N/A
Oficio con Respuesta de la Unidad Administrativa a la Solicitud de Información	6 años	Encargado de la Unidad de Transparencia	N/A
Acuse de entrega de Información al solicitante	6 años	Encargado de la Unidad de Transparencia	N/A
Encuesta de Satisfacción de Calidad por el servicio proporcionado en la Unidad de Transparencia”	2 años	Encargado de la Unidad de Transparencia	F01-PR-SPL-03

7. Glosario



Calidad: Cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia, Calidad describe lo que es bueno, por definición, todo lo que es de calidad supone un buen desempeño. Todo lo que posee un cualitativo de calidad supone que ha pasado por una serie de pruebas o referencias las cuales dan la garantía de que es óptimo.

Comité de Transparencia: Cuerpo colegiado que se integra para resolver sobre la información que deberá clasificarse, así como para atender y resolver los requerimientos de la Unidades de Información y del Instituto.

Corrección de Datos Personales: La modificación, sustitución, rectificación o supresión parcial o total de dichos datos.

Datos Personales: Información concerniente a una persona física, identificada o identificable.

Documentos: Los expedientes, estudios, actas, resoluciones, oficios, acuerdos, circulares, contratos, convenios, estadísticas o bien cualquier registro en posesión del INR LGII, sin importar su fuente o fecha de elaboración. Los documentos podrán estar en medios escritos, impresos, sonoros, visuales, electrónicos, informáticos u holográficos.

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SPL-03
	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN		Fecha: JUN 23
	RECEPCIÓN, GESTIÓN Y RESPUESTA DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (Copia simple y copia certificada)		Rev. 05
			Hoja: 9 de 10

Folio: El conjunto de caracteres que identifican a la solicitud, el cual se integra por un número consecutivo, las siglas de la dependencia, las siglas del tipo de solicitud, así como por el año en que se presentó la misma. Para el caso de los recursos de revisión se integra por el número consecutivo, las siglas de este Instituto, las siglas del tipo de solicitud, las siglas que identifican como recurso de revisión, así como el año en que se presentó el mismo.

Formato Abierto. Es una especificación para almacenar datos digitales, publicada y patrocinada, habitualmente, por una organización de estándares abiertos, y libre de restricciones legales y económicas de uso.

Información Clasificada: Aquella considerada como reservada o confidencial.

Información Confidencial: La clasificada con este carácter.

Información Pública: La contenida en los documentos que los sujetos obligados generen en ejercicio de sus atribuciones.

Información Reservada: La clasificada con este carácter de manera temporal.



Recurso de Revisión. El recurso de revisión es el medio legal con el que cuentan los particulares para impugnar la respuesta de los sujetos obligados a sus solicitudes de acceso a la información pública.

Solicitud de acceso a información pública. Es un escrito que las personas presentan ante las Unidades de Transparencia de los Sujetos Obligados, por el que pueden requerir el acceso a información pública que se encuentra en documentos que generen, obtengan, adquieran, transformen o conserven en sus archivos.

En la generación, publicación y entrega de información se deberá garantizar que ésta sea accesible, confiable, verificable, veraz, oportuna y atenderá las necesidades del derecho de acceso a la información de toda persona.

Unidad de Transparencia: La establecida por el INR LGII para tramitar las solicitudes de acceso a la información pública, a datos personales, así como a corrección y supresión de éstos.

Versión Pública: Documento en el que se elimina, suprime o borra la información clasificada como reservada o confidencial para permitir su acceso.

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SPL-03
	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN		Fecha: JUN 23
	RECEPCIÓN, GESTIÓN Y RESPUESTA DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (Copia simple y copia certificada)		Rev. 05
			Hoja: 10 de 10

8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
03	Integración del formato Encuesta de satisfacción de calidad por el servicio proporcionado en la Unidad de Transparencia”	NOV 19
04	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20
05	Actualización del apartado 5 “descripción del procedimiento”	JUN 23