



# **Recepción y atención a solicitudes de acceso a la información**

<b>Tiempo promedio del procedimiento</b>	<b>Fecha de elaboración</b>	<b>Fecha de revisión</b>
Toda solicitud deberá ser atendida en un plazo no mayor a 10 días hábiles. Esta plazo podrá ampliarse una sola vez por un término igual en función del volumen o la complejidad de la información solicitada. (Art. 51 LTAIPEP).	<b>Enero de 2014</b>	

<b>Responsable de la elaboración</b>	<b>Responsable de la revisión</b>
Aída Guadalupe Cuallo Amador Titular de la Unidad Administrativa de Acceso a la Información	Aída Guadalupe Cuallo Amador Titular de la Unidad Administrativa de Acceso a la Información



**OBJETIVO:**

Cumplir de manera ordenada y oportuna con lo que establece el Título Segundo, Capítulo I de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.

Contar con un instrumento de consulta para los integrantes de la Unidad de Acceso de la Comisión así como para los servidores públicos de una unidad administrativa responsable que requieran dar respuesta a una solicitud de acceso a la información.

**MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO:**

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla  
Periódico Oficial de fecha 31 de diciembre de 2011

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla  
Periódico Oficial de fecha 29 de junio de 1984

Última reforma:

Periódico Oficial de fecha 2 de enero de 2012

Reglamento Interior de la Comisión para el Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado aprobado por el Pleno en sesión S.E.CAIP/20/12 de fecha 19 de octubre de 2012 mediante el acuerdo S.E. 20/12.19.10.12/01.

Manual de Organización de la Comisión para el Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado aprobado por el Pleno en sesión S.E.CAIP23/12 de fecha 12 de diciembre de 2012 mediante el acuerdo S.E. 23/12.12.12.12/04.



## **POLÍTICAS**

1. Todas las solicitudes de información realizadas a la Comisión ingresarán a través de la Unidad Administrativa de Acceso a la Información (UAAI), y su titular las hará del conocimiento inmediato de los integrantes de la Unidad a efecto de analizar y determinar lo conducente para cada solicitud.
2. La solicitud será turnada a la unidad administrativa responsable en un plazo no mayor a un día hábil después de haberla recibido. Para el caso de las solicitudes que no sean competencia de la Comisión, el personal de la Unidad de Acceso, las transferirá, en los casos en que sea posible, a los Sujetos Obligados competentes, o en su caso orientarán al solicitante en el plazo y términos establecidos en la Ley.
3. La Unidad de Acceso levantará, mensualmente, una minuta o acta en la que se asentarán los acuerdos correspondientes que se tomaron para dar trámite a las solicitudes, la cual será firmada por el/la Titular de la Unidad, el Secretario/a y el/la Vocal.
4. La entrega de la información solicitada a la Comisión estará condicionada a lo dispuesto en el Capítulo I del Título II de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado, en lo sucesivo, la Ley.
5. Las solicitudes realizadas vía telefónica, fax o correo postal, seguirán el procedimiento general y, además, se atenderán, de manera particular, conforme a las normas y lineamientos que la Comisión haya emitido para tal fin en términos del párrafo segundo del artículo 48 de la Ley.
6. Se suspenderán los términos establecidos para dar respuesta a una solicitud de acceso, además de los días inhábiles previstos en la Ley Federal del Trabajo, cuando la Comisión suspenda actividades por periodo vacacional o aquellos establecidos mediante acuerdo por el Pleno de la Comisión; mismos que serán publicados en el sitio web de la Comisión.
7. El horario de recepción de solicitudes de acceso a la información será hasta las 16:00 horas, independientemente del medio por el que ingresen a la Comisión, a excepción de las que se reciban vía INFOMEX, cuyo horario de recepción es hasta las 18:00 horas. Todas las solicitudes que se realicen a la Comisión después de los horarios establecidos, ingresarán oficialmente el día hábil siguiente.



8. Los términos legales para la atención de solicitudes de acceso a la información inician el día hábil siguiente a su recepción oficial.
9. En caso de que la unidad responsable de emitir la respuesta a la solicitud requiera de asesoría legal, la solicitará a la Coordinación General Jurídica para efectos de fundar y motivar la respuesta emitida, sin que esto influya en la determinación de la naturaleza de la información que se entregará y la responsabilidad de la unidad administrativa responsable de la misma.
10. Cuando el volumen de información solicitada sea excesiva (más de 5 megas), ésta se pondrá a disposición del solicitante, cuando la modalidad de entrega sea por medios electrónicos, en un repositorio, el cual tendrá una vigencia para su consulta y/o descarga de 30 días naturales contados a partir del día siguiente al que se le realice la notificación de puesta a disposición de la misma.
11. Todas las respuestas, independientemente de la modalidad de recepción y entrega de la información, se liberarán a través de la UAAI.
12. La UAAI llevará un registro y control de las solicitudes de información, elaborando un reporte estadístico mensual para los integrantes del Pleno y para la Dirección de Desarrollo Administrativo y Planeación (DDAP).
13. En términos del artículo 77 de la Ley en la materia, las unidades administrativas responsables de emitir las respuestas a las solicitudes de acceso a la información deberán, al final de sus respuestas, poner la siguiente leyenda:

*Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 77 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado, en caso de considerarlo necesario, puede interponer su recurso de revisión, ante la Comisión para el Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado, en los términos y plazos que establece la propia Ley. En la siguiente liga encontrará la información relacionada al trámite de recurso de revisión:*  
[http://caip.org.mx/tramite\\_recurso.html](http://caip.org.mx/tramite_recurso.html)

14. La Comisión no puede realizar pronunciamiento alguno o interferir en la respuesta dada por el Sujeto Obligado, sino solo a través del medio de impugnación correspondiente que es el Recurso de Revisión, el cual será interpuesto, ante ésta Comisión, contra el Sujeto Obligado, en términos de los artículos 77, 78 y 79 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.



En el caso particular de **INFORMACIÓN DE ACCESO RESTRINGIDO**

15. La información clasificada como de acceso restringido puede referirse a un expediente, a un documento específico o a toda una serie documental.
16. En el caso de información que se determine sea de acceso restringido en la modalidad de información reservada, conforme a lo establecido en el capítulo IV del TÍTULO PRIMERO de la Ley, será encargo y compromiso de la unidad administrativa responsable de la información, documentar, fundar y motivar el acuerdo respectivo, conforme al artículo 34 de la Ley, clasificar dicha información, así como poner a consideración del Pleno, para su análisis y aprobación, el acuerdo.
17. Para el caso de la información restringida en su modalidad de confidencial, la unidad administrativa responsable deberá fundar y motivar la respuesta que dará al solicitante o en su caso poner a consideración del Pleno de la Comisión, para su aprobación, las versiones públicas de la información solicitada.

En el caso particular de las **SOLICITUDES DE INFORMACIÓN QUE INGRESEN VÍA CORREO ELECTRÓNICO** a la Comisión, se sujetarán a las siguientes políticas:

18. El número de folio se integrará de la siguiente manera: CE/el número consecutivo que le corresponda-mes/año.
19. La cuenta de correo electrónico destinada para recibir y atender solicitudes de información es [solicitud.información@caip.org.mx](mailto:solicitud.información@caip.org.mx)
20. Cuando una solicitud ingrese vía correo electrónico a la Comisión, por otra cuenta distinta a la especificada, la Unidad Administrativa que la reciba turnará el mismo día de su recepción a la Unidad de Acceso de la Comisión.
21. La solicitud puede presentarse en escrito libre, dirigido a la Comisión para el Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado en términos del artículo 49 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, o en el formato establecido para tal fin por la Comisión.
22. Cuando la solicitud de información ingrese a la Comisión por dos o más medios electrónicos y sea la misma solicitud, esta se tomará como una sola asignándole el folio correspondiente a la que haya ingresado, de acuerdo a la fecha y hora, en primer lugar.



En el caso particular de las **SOLICITUDES DE INFORMACIÓN QUE INGRESEN POR ESCRITO MATERIAL, VÍA FAX O CORREO POSTAL**, se sujetarán a las siguientes políticas:

23. Todas tendrán el trato de un escrito material y se sujetarán a las políticas generales y el procedimiento para la recepción y atención de solicitudes de acceso a la información.
24. El número de folio se integrará de la siguiente manera: EM/el número consecutivo que le corresponda-mes/año.
25. En caso de que el solicitante no cumpla con lo dispuesto en las fracciones III y/o V del artículo 49 de la Ley, se hará del conocimiento del solicitante, mediante notificación por lista, la disponibilidad de la respuesta a su solicitud en la Unidad de Acceso de la Comisión.
26. La lista será ubicada en lugar visible en la recepción de la Comisión y se publicará en el sitio web de la Comisión a más tardar el día siguiente del vencimiento del plazo para dar respuesta, a las 9:00 horas. La notificación permanecerá físicamente a disposición del solicitante 15 días hábiles.

En el caso particular de las **SOLICITUDES DE INFORMACIÓN QUE SEAN REALIZADAS A LA COMISIÓN POR VÍA TELEFÓNICA O DE MANERA VERBAL**, se sujetarán a las siguientes políticas además de lo establecido en la Ley en el TÍTULO SEGUNDO CAPÍTULO I y en las políticas generales del procedimiento:

27. Estas solicitudes deberán realizarse, invariablemente, a través de la Unidad de Acceso de la Comisión.
28. Se realizará la captura de los datos en el formato establecido para tal fin, por la Unidad de Acceso.
29. El horario de recepción de las solicitudes de acceso realizadas a la Comisión, por estas vías, será exclusivamente de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas.
30. La Unidad de Acceso de la Comisión registrará la solicitud el mismo día que se presente, fecha en que se tendrá por presentada.
31. Una vez realizado el registro de la solicitud, se proporcionará al solicitante los siguiente datos los cuales deberá conservar para dar seguimiento al procedimiento ante la Unidad de Acceso de la Comisión:



- Fecha de recepción de la solicitud.
- Número de folio que le sea asignado.
- Plazos de respuesta aplicables.

32. Bajo ninguna circunstancia se entregará información cuando los solicitantes utilicen un lenguaje inapropiado, amenazas o insultos en las solicitudes realizadas.

33. En estos casos, la Unidad de Acceso enviará, al solicitante, una notificación, dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción, con fundamento en el artículo 60 de la Ley en la materia.

34. Las solicitudes realizadas vía telefónica o verbal se ajustarán al procedimiento general para su trámite y atención.

En el caso particular de **LA DECLARATORIA DE INEXISTENCIA DE LA INFORMACIÓN**, ésta se sujetará a las siguientes políticas además de lo establecido en la Ley en los artículos 55 y 62 fracción XI:

35. Solo se declarará inexistencia de la información cuando los documentos solicitados no se encuentren en los archivos de la Comisión y sean de su competencia.

36. Los elementos constitutivos de la declaratoria de inexistencia de la información que deben acreditarse para agotarla plenamente serán:

a) que la información solicitada no se encuentre en los archivos de la unidad administrativa responsable a la que se le turnó la atención y sustanciación de la respuesta a la solicitud.

b) que la unidad administrativa responsable de la información remita el asunto, a la Unidad de Acceso de la Comisión, en un plazo no mayor a cinco días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al que le fue turnada la solicitud.

c) que la remisión del asunto sea acompañado de un informe en el que se exponga la inexistencia de la información.

d) que la Unidad de Acceso de la Comisión analice el caso, de manera inmediata, con base en el informe presentado por la unidad administrativa responsable de la información.

e) que la Unidad de Acceso tome las medidas pertinentes para localizar la información, salvo en los casos en que la inexistencia sea evidente.



## Recepción y atención a solicitudes de acceso a la información

P: 26  
Hoja: 8  
De: 14

- f) que tras agotar las medidas anteriores, si la información no se encuentra y el informe de inexistencia está fundado y motivado correctamente, la Unidad de Acceso expida la RESOLUCIÓN que confirme la declaratoria de inexistencia.
- g) Que la Unidad de Acceso haga, de manera inmediata, del conocimiento del Pleno la declaratoria de inexistencia para su aprobación.



## Recepción y atención a solicitudes de acceso a la información

P: 26  
Hoja: 9  
De: 14

RESPONSABLE	No. Act.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO O DOCUMENTO
Unidad Administrativa de Acceso a la Información	1	Recibe solicitud de acceso a información pública.	Solicitud
	2	<p>Analiza la solicitud y verifica que sea competencia de la Comisión.</p> <p><b>La información es de su competencia:</b></p> <p><b>NO</b></p> <p>Transfiere solicitud al Sujeto Obligado competente u orienta al solicitante sobre la ubicación de la UAAI del Sujeto Obligado competente.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p> <p><b>SÍ</b></p> <p>Turna a la unidad administrativa responsable de la información.</p>	
Unidad administrativa responsable	3	<p>Recibe la solicitud y la analiza.</p> <p><b>La información es de libre acceso público:</b></p> <p><b>NO ES DE LIBRE ACCESO PÚBLICO</b></p> <p><b>Existe acuerdo de clasificación de la información:</b></p> <p><b>SÍ</b></p> <p>Continúa con el paso 8.</p> <p><b>NO</b></p> <p>Propone, al Presidente, el proyecto de acuerdo de clasificación de la información restringida mediante la figura de información reservada y/o de las versiones públicas correspondientes.</p> <p>Continúa con el paso 4.</p> <p><b>SÍ ES DE LIBRE ACCESO PÚBLICO</b></p>	
	4	<p>Revisa si la información está disponible en medios como libros, compendios, trípticos, archivos públicos o medios electrónicos.</p>	



## Recepción y atención a solicitudes de acceso a la información

<b>P: 26</b> <b>Hoja:</b> <b>10 De:</b> <b>14</b>
--

	5	<p><b>La información se encuentra disponible en medios electrónicos o impresos:</b></p> <p><b>SÍ</b></p> <p>Elabora respuesta para el solicitante haciendo del conocimiento del mismo la fuente, lugar y forma en que puede consultar, reproducir o adquirir la información.</p> <p>Turna a la UAAI para la liberación de la respuesta.</p> <p style="text-align: center;"><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p> <p><b>NO</b></p> <p>Verifica costos en caso de que se requiera reproducir la información.</p> <p><b>La reproducción de la información tiene costo:</b></p> <p><b>Sí</b></p> <p>Continúa con el paso 10.</p> <p><b>NO</b></p> <p>Continúa con el paso 13.</p>	
Coordinación General Jurídica	6	Revisa el proyecto de acuerdo de clasificación y turna al Presidente para que lo analice y en su caso lo apruebe.	
Pleno de la Comisión	7	<p>Recibe, revisa y firma acuerdo de clasificación.</p> <p>Turna a la unidad administrativa responsable para el trámite correspondiente.</p>	Acuerdo
Unidad administrativa responsable	8	Elabora respuesta para el solicitante y turna a la UAAI con el acuerdo clasificatorio.	
Unidad Administrativa de Acceso a la Información	9	<p>Libera respuesta y hace del conocimiento del solicitante el acuerdo poniéndolo a su disposición.</p> <p style="text-align: center;"><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p>	
Unidad Administrativa responsable	10	Indica al solicitante la cantidad que debe pagar en la SFA.	
	11	Recibe el comprobante de pago.	



## Recepción y atención a solicitudes de acceso a la información

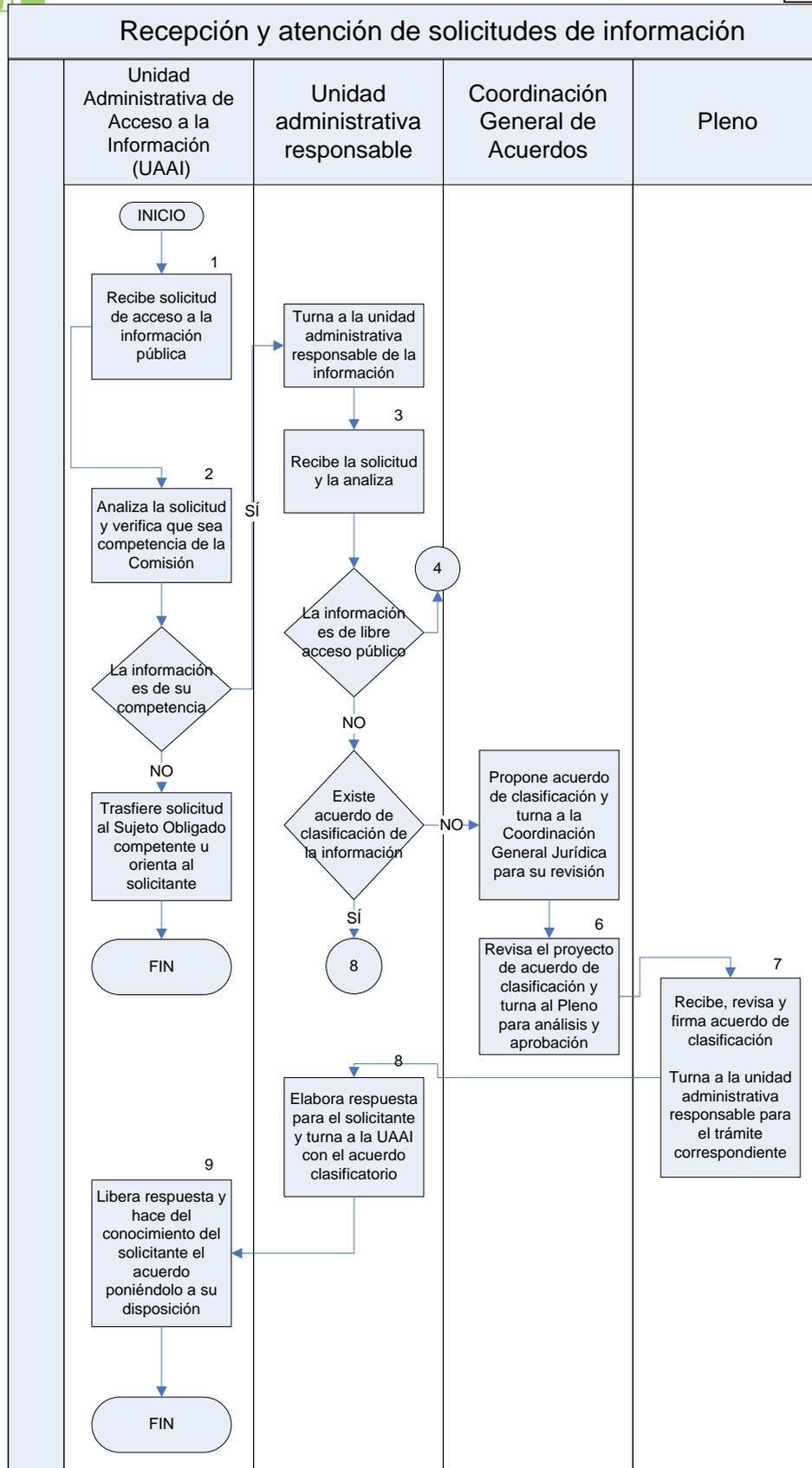
**P: 26**  
**Hoja:**  
**11 De:**  
**14**

	12	Reproduce la información en términos de Ley.	
Unidad administrativa responsable	13	Libera respuesta a la UAAI para el trámite correspondiente.	Respuesta a la solicitud de información
Unidad Administrativa de Acceso a la Información	14	Libera respuesta al solicitante.	
	15	Registra para su control y envía informe mensual a la DDAP.	
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	



## Recepción y atención a solicitudes de acceso a la información

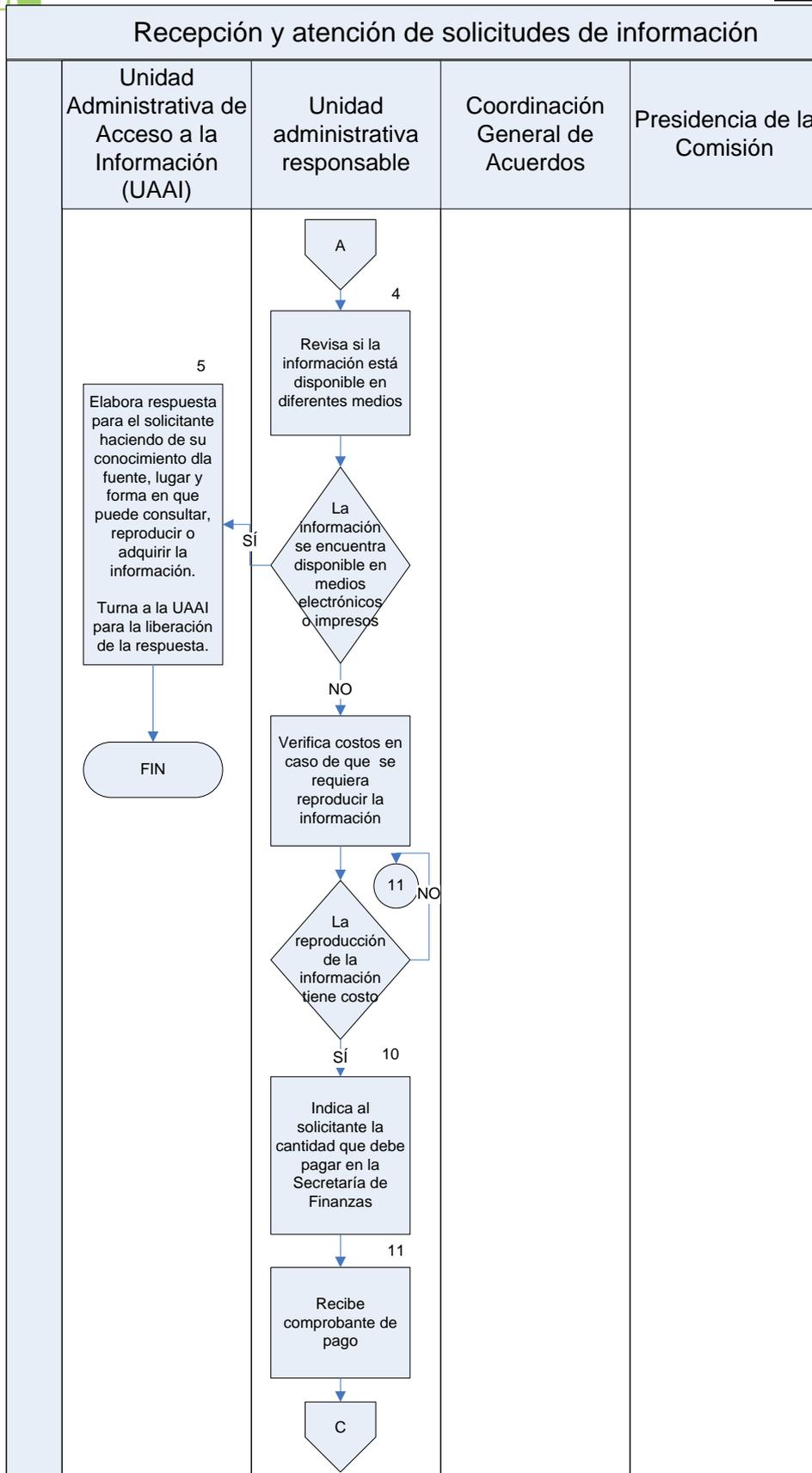
**P: 26**  
**Hoja:**  
**12 De:**  
**14**





## Recepción y atención a solicitudes de acceso a la información

**P: 26**  
**Hoja:**  
**13 De:**  
**14**





## Recepción y atención a solicitudes de acceso a la información

**P: 26**  
**Hoja:**  
**14 De:**  
**14**

