



PODER LEGISLATIVO

DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 1
	mes	año		
	octubre	2019		

Manual de Organización y Procedimientos

Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana

Vigente a partir de:

Octubre 2019



Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 2
	mes	año		
	octubre	2019		

Control de emisión

Elaboró y Autorizó	
Lic. Oscar Moreno Alanís Titular de la Unidad de Transparencia	Lic. Adriana E. Meza Argaluz Titular de la Unidad de Atención Ciudadana

Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 3
	mes	año		
	octubre	2019		

Índice

	Página
Introducción	4
Antecedentes	5
I. Competencia	
I.1 Marco Jurídico - Administrativo	6
I.2 Atribuciones	7
II. Marco Estratégico	
II.1 Misión y Visión de la Unidad de Transparencia	8
II.2 Visión y Visión de la Unidad de Atención Ciudadana	8
III. Organización	
III.1 Organigramas:	
Unidad de Transparencia	9
Unidad de Atención Ciudadana	
III.2 Estructura Orgánica	10
III.3 Descripción de Puestos	
Titular de la Unidad de Transparencia	11
Titular de la Unidad de Atención Ciudadana	13
Secretaría de Unidades	15
I. Procedimientos	
IV. 1 Listado de Procedimientos:	
Proceso de la Unidad de Transparencia	18
Proceso de la Unidad de Atención Ciudadana	22
Glosario de Términos	27
Control de Cambios	28



Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 4
	mes	año		
	octubre	2019		

Introducción

El Manual de Organización y Procedimientos de la Unidad de Transparencia y la Unidad de Atención Ciudadana, describe en forma ordenada y sistemática las atribuciones, misión y visión de cada una, así como la descripción de puestos de quienes la integran y los procesos que se llevan a cabo.

Tiene como objeto que los servidores públicos que integran estas Unidades conozcan las tareas que les corresponden y su alcance, permitiendo de esta manera eficientar el trabajo. Al propio tiempo, que permita fomentar una cultura de Transparencia y Atención Ciudadana.



PODER
LEGISLATIVO
QUERÉTARO

Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 5
	mes	año		
	octubre	2019		

Antecedentes

La primera Ley de Derecho a la Información tuvo lugar en Suecia en el año 1766, denominada "Ley de Libertad de la Prensa" y garantizaba, entre otras cosas, la obligación del gobierno de responder a las solicitudes de información de los ciudadanos sin costo alguno.

En 1996 se apertura en nuestra legislación Federal por primera vez el acceso a la información en la Ley General de Protección y Equilibrio Ecológico, como respuesta a las recomendaciones establecidas en la Declaración de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo, en mayo del 2001 nace el grupo Oaxaca, grupo social que se destacó por su importante participación como promotores a la primera Ley Federal de Acceso a la Información, dando inicio al involucramiento social con la transparencia gubernamental.

Con fecha 7 de febrero de 2014 fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el "Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de transparencia" que crea un organismo autónomo, especializado, imparcial, colegiado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con plena autonomía técnica, de gestión, capacidad para decidir sobre el ejercicio de su presupuesto y determinar su organización interna, responsable de garantizar el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública y a la protección de datos personales en posesión de los sujetos obligados.

El 13 de noviembre del año 2015, se publicó en el Periódico Oficial de Querétaro "La Sombra de Arteaga" la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública.

Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Querétaro, establece en el artículo 114 fracción V como órgano del Poder Legislativo el Comité de Transparencia, y en sus artículos 200 y 201, su función general e integración respectivamente.



PODER
LEGISLATIVO
QUERÉTARO

Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 6
	mes	año		
	octubre	2019		

I. Competencia

I.1 Marco Jurídico – Administrativo

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Publicada en el Diario Oficial de la Federación (D.O.F.) de fecha 05-02-1917. Última reforma 20-12-2019.

Constitución Política del Estado de Querétaro

Publicada el 31-12-2008. Última Reforma P.O. 76, 18-10-2019.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Publicada en el Diario Oficial de la Federación (D.O.F.) de fecha 04-05-2015.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro

Publicada en el P.O. 31-11-2015. Última Reforma P.O. 41, 14-05-2019.

Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Querétaro

Publicada en el P.O. 01-12-2008. Última Reforma P.O. 72, 27-09-2019.



Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 7
	mes	año		
	octubre	2019		

I.2 Atribuciones

Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Querétaro.

Artículo 202. (Función y atribuciones de la Unidad de Transparencia y de la Unidad de Atención Ciudadana)

La Unidad de Transparencia se encuentra subordinada a la Presidencia de la Mesa Directiva y tiene como atribuciones las conferidas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, la presente Ley y demás normatividad que resulte aplicable.

La Unidad de Transparencia proporcionará todo el apoyo e información para el desahogo y atención de los asuntos que sean competencia del Comité de Transparencia.

La Unidad de Atención Ciudadana estará jerárquicamente subordinada a la Mesa Directiva y le corresponde implementar y ejecutar acciones de atención a la ciudadanía relacionado con el Poder Legislativo.



PODER
LEGISLATIVO
QUERÉTARO

Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 8
	mes	año		
	octubre	2019		

II. Marco Estratégico

II.1 UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Misión

Fomentar internamente la cultura de la Transparencia y el derecho de acceso a la información pública.

Visión

Garantizar el derecho de toda persona al acceso a la información pública generada por el Poder Legislativo del Estado Querétaro y de la protección de sus datos personales.

II.2 UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA

Misión

Proveer la atención, asesoría y gestión necesaria a todos los ciudadanos que acudan ante la Unidad de Atención Ciudadana del Poder Legislativo del Estado de Querétaro.

Visión

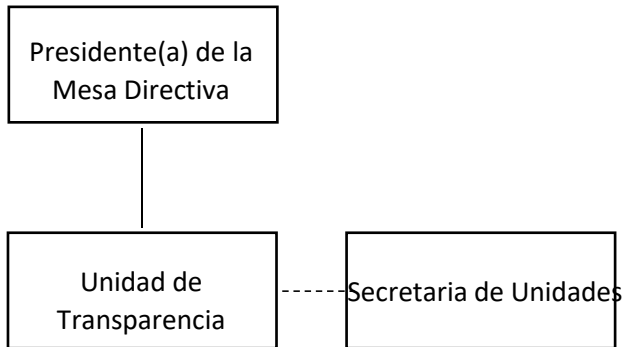
Promover una cultura de Atención Ciudadana del Poder Legislativo del Estado de Querétaro, generando los canales de comunicación que garanticen una atención personalizada y específica al ciudadano.

Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 9
	mes	año		
	octubre	2019		

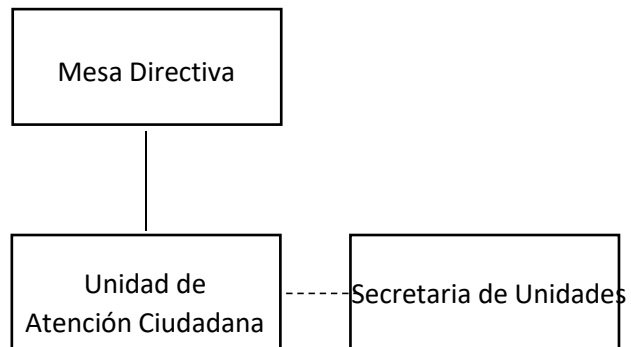
Organización

III.1 Organigrama

UNIDAD DE TRANSPARENCIA



UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA





Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 10
	mes	año		
	octubre	2019		

III.2 Estructura Orgánica

Titular de la Unidad de Transparencia

Titular de la Unidad de Atención Ciudadana

Secretaria de Unidades



PODER
LEGISLATIVO
QUERÉTARO

Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 11
	mes	año		
	octubre	2019		

III.3 Descripción de Puestos.

A) TITULAR UNIDAD DE TRANSPARENCIA

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

1. IDENTIFICACIÓN DE PUESTO

PUESTO: TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA	REPORTA A: PRESIDENTE(A) DE MESA DIRECTIVA
--	---

2. OBJETIVO Y RESPONSABILIDADES

2.1 OBJETIVO

Recabar la información relativa a las obligaciones de transparencia, hacer los requerimientos de la información solicitada a las dependencias y unidades del Poder Legislativo y las notificaciones necesarias a la ciudadanía, así como la atención expedita al ejercicio de la acción de protección de los datos personales de los individuos, con base a los criterios establecidos por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el artículo 202 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Querétaro y demás normatividad aplicable.

2.2 RESPONSABILIDADES

- Difundir la información pública institucional establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, coordinando con las dependencias y unidades del Poder Legislativo la actualización periódica conforme a la normatividad aplicable y su publicación en página Web, para garantizar el ejercicio del derecho de acceso a la información.
- Recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información.
- Asegurar que las solicitudes de información cumplan con todos los supuestos y requisitos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, generando una revisión puntual a su contenido, para estar en condiciones de atenderlo o en su caso de requerir la aclaración respectiva.
- Auxiliar a los particulares en la elaboración de solicitudes de acceso a la información cuando se

Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 12
	mes	año		
	octubre	2019		

requiera, orientándolos sobre los sujetos obligados competentes conforme a la normatividad aplicable.

- Proponer al Comité de Transparencia la normatividad interna en materia de Transparencia que asegure la mayor eficacia en la gestión de las solicitudes en materia de acceso a la información.
- Promover e implementar políticas de transparencia proactiva procurando su accesibilidad.
- Participar en las reuniones del Comité de Transparencia, auxiliando en las determinaciones, así como en la elaboración del acta que se genere, para efecto de dar seguimiento y cumplimiento de los acuerdos que se deriven.
- Hacer del conocimiento de la instancia competente la probable responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y en las demás disposiciones aplicables.
- Las demás que se desprendan de la normatividad aplicable.

3. PERFIL DEL PUESTO

Escolaridad

Licenciado con título en Derecho o carrera afín, preferentemente.

Conocimientos específicos

Conocimientos en Derecho y Administración Pública.

Experiencia

Tres años

AUTORIZÓ	FECHAS DE ACTUALIZACIÓN
LIC. OSCAR MORENO ALANIS TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA	4 de octubre de 2019

Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 13
	mes	año		
	octubre	2019		

B) TITULAR UNIDAD DE UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

4. IDENTIFICACIÓN DE PUESTO

PUESTO: TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA	REPORTA A: MESA DIRECTIVA
---	----------------------------------

5. OBJETIVO Y RESPONSABILIDADES

5.1 OBJETIVO

Atender las peticiones del ciudadano presentadas ante la Unidad de Atención Ciudadana del Poder Legislativo del Estado de Querétaro, ya sea por oficio, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio.

5.2 RESPONSABILIDADES

- Recibir las peticiones que los ciudadanos realizan de manera escrita, verbal o telefónica ante la Unidad de Atención Ciudadana, analizando el requerimiento para brindar la atención, Cuando las peticiones del ciudadano no sean competencia de este Poder Legislativo, se le orientará para que acuda ante la Institución correspondiente.
- Gestionar la petición del ciudadano mediante oficio detallando el requerimiento formulado al interior del Poder Legislativo.
- Dar seguimiento a la respuesta de Diputados(as), dependencias o unidades del Poder Legislativo, identificando el estado que guarda para informar al ciudadano solicitante, mediante los canales designados.
- Integrar el expediente de las solicitudes que presentan los ciudadanos, concentrando la petición, respuesta y sus anexos, para llevar el control de atención ciudadana.
- Actualizar y mantener el resguardo de los expedientes, revisando el estado que guardan y en su caso dar seguimiento a las peticiones realizadas, para garantizar que se ha brindado la atención.
- Asistir a eventos de temas relacionados con la función, atendiendo a las convocatorias recibidas, para fomentar y abrir canales de comunicación.
- Cumplir con las obligaciones de transparencia que le sean designadas y/o las que correspondan

Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 14
	mes	año		
	octubre	2019		

a sus funciones.

- Las demás que se desprendan de la normatividad aplicable.

6. PERFIL DEL PUESTO

Escolaridad

Licenciatura en disciplinas sociales o carrera afín, preferentemente.

Conocimientos específicos

Conocimientos en Administración Pública y Gestión Institucional.

Experiencia

Dos años

AUTORIZÓ	FECHAS DE ACTUALIZACIÓN
LIC. ADRIANA E. MEZA ARGALUZA TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA	10 de octubre de 2019

Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 15
	mes	año		
	octubre	2019		

C) SECRETARIA DE UNIDADES

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

7. IDENTIFICACIÓN DE PUESTO

PUESTO: SECRETARIA DE UNIDADES	REPORTA A: UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA
---------------------------------------	--

8. OBJETIVO Y RESPONSABILIDADES

8.1 OBJETIVO

Ejecutar actividades pertinentes al área secretarial, brindando apoyo y facilitando el acceso a los materiales, personas e instancias, que permita optimizar tiempos y rendimiento de las Unidades para favorecer la toma de decisiones.

8.2 RESPONSABILIDADES

- Recibir, revisar, tramitar y descargar la correspondencia de acuerdo con la instrucción de la Unidad de Transparencia y Unidad de Atención Ciudadana, dando seguimiento hasta el archivo de la misma, o en su caso remitiéndola a las áreas correspondientes.
- Elaborar oficios, notificaciones, convocatorias, y otros documentos de carácter oficial de conformidad con las instrucciones recibidas.
- Recabar las firmas de la documentación oficial en la que participa la Unidad de Transparencia y Unidad de Atención Ciudadana y mantenerla bajo resguardo.
- Verificar la entrega la correspondencia y comunicaciones oficiales a Instituciones externas del Poder Legislativo.
- Administrar la Agenda de la Unidad de Transparencia y Unidad de Atención Ciudadana, asignando citas, planificando sus horarios, reuniones y sus salidas y temas que debe enfocar, informándole sobre estos puntos constantemente.
- Operar la línea telefónica de la Unidad de Transparencia y Unidad de Atención Ciudadana



PODER
LEGISLATIVO
QUERÉTARO

Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 16
	mes	año		
	octubre	2019		

atendiendo con cortesía a los usuarios y en su caso enlazando las llamadas telefónicas a las extensiones solicitadas conforme a los procedimientos establecidos.

- Llevar a cabo la gestión, recepción, registro y custodia de los materiales y suministros que requiere la oficina la Unidad de Transparencia y Unidad de Atención Ciudadana, para el desarrollo de sus actividades.
- Atender a toda persona que necesite tratar asuntos con la Unidad de Transparencia y Unidad de Atención Ciudadana.
- Desarrollar aquellas funciones asignadas por el Titular de la Unidad de Transparencia y Unidad de Atención Ciudadana inherentes al área de su competencia.

9. PERFIL DEL PUESTO

Escolaridad

Bachillerato o carrera comercial, preferentemente.

Conocimientos específicos

Técnicas de oficina, Ortografía y redacción Manejo de Office, Mecanografía, Uso del teléfono, Técnicas de archivo y documentación.

Experiencia

Tres años.

AUTORIZÓ		FECHAS DE ACTUALIZACIÓN
LIC. OSCAR MORENO ALANIS TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA	LIC. ADRIANA E. MEZA ARGALUZA TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA	10 de octubre de 2019



Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 17
	mes	año		
	octubre	2019		

Procedimientos

IV.1 Listado de Procedimientos

Clave del Procedimiento	Nombre
7.1	Proceso de la Unidad de Transparencia
8.1	Proceso de la Unidad de Atención Ciudadana



Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 18
	mes	año		
	octubre	2019		

Clave del Procedimiento:	Nombre del Procedimiento:	Diagrama	
7.1	Proceso de la Unidad de Transparencia		

7.1 Proceso de la Unidad de Transparencia

Objetivo:

Cumplir con la obligación de transparentar el ejercicio de la gestión institucional, garantizar la disposición de información en los portales establecidos y la consulta del ciudadano, con base en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el artículo 202 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Querétaro y demás normatividad aplicable.

Marco Jurídico – Administrativo:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Constitución Política del Estado de Querétaro
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro
Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Querétaro
Los demás ordenamientos legales aplicables.

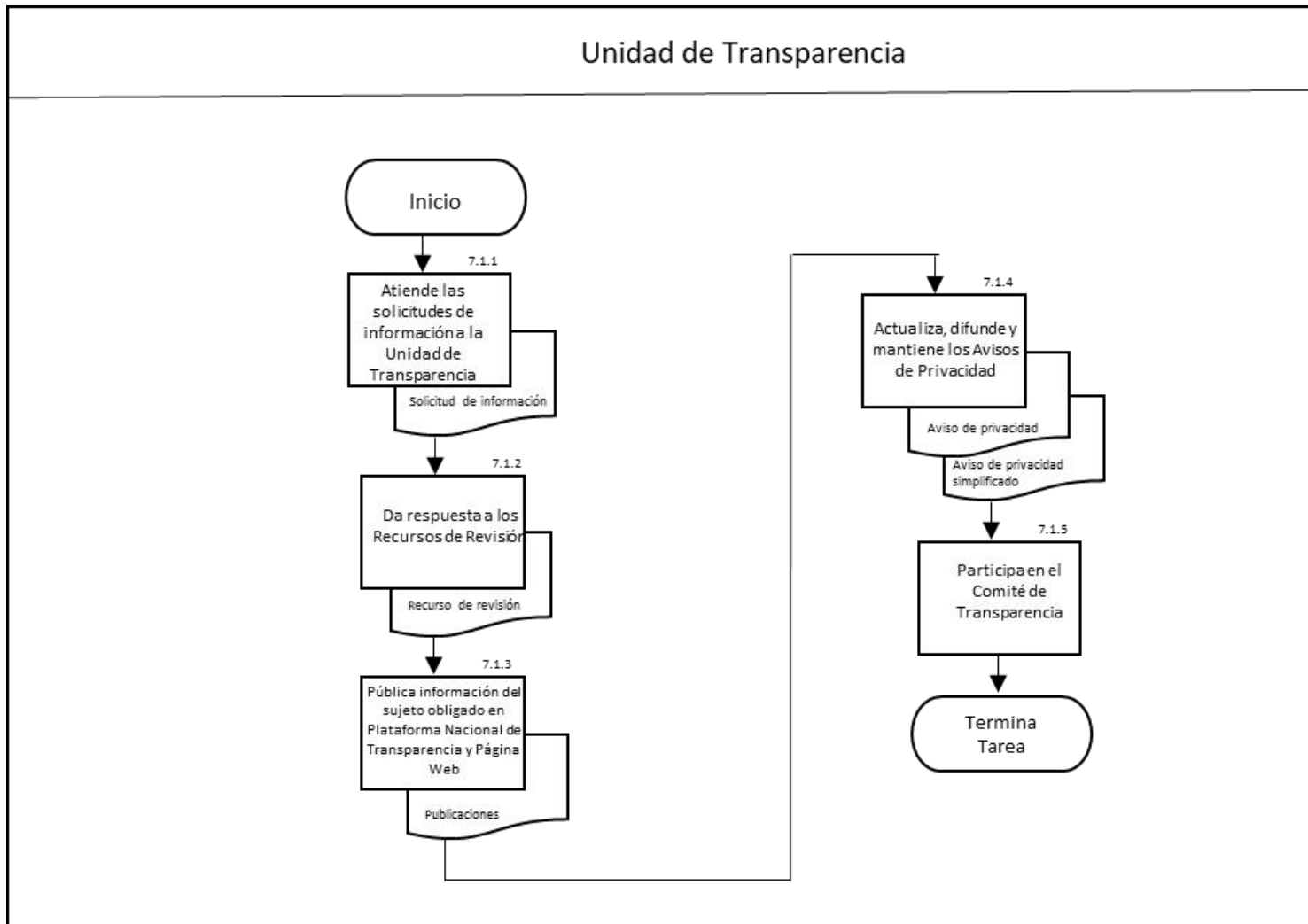
Políticas de operación:

Primera. Dar trámite, seguimiento y respuesta a toda solicitud de información presentada ante la Unidad de Transparencia y atender oportunamente la obligación de transparentar el ejercicio de la gestión institucional.

Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 19
	mes	año		
	octubre	2019		

Clave del Procedimiento:	Nombre del Procedimiento:	Diagrama 
7.1	Proceso de la Unidad de Transparencia	

Diagrama de Flujo:



Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 20
	mes	año		
	octubre	2019		

Clave del Procedimiento: 7.1	Nombre del Procedimiento: Proceso de la Unidad de Transparencia	Diagrama 
-------------------------------------	--	--

Procedimiento:


Puesto Responsable	Tarea	Descripción de la Tarea	Registros
Unidad de Transparencia	7.1.1 Atiende las solicitudes de información a la Unidad de Transparencia.	<p>Recibe y da trámite, seguimiento y respuesta a las solicitudes de Información presentadas a la Unidad de Transparencia, asegurándose que las solicitudes de información cumplan con todos los supuestos y requisitos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, en coordinación con las dependencias y unidades del Poder Legislativo.</p> <p>Auxilia a los particulares en la elaboración de solicitudes de acceso a la información cuando se requiera, orientándolos sobre los sujetos obligados competentes conforme a la normatividad aplicable.</p>	Solicitud de información
	7.1.2 Da respuesta a los Recursos de Revisión.	Da respuesta a los Recursos de Revisión interpuestos por los solicitantes de información inconformes con sus respuestas, presentados ante la Unidad de Transparencia, en coordinación con las dependencias y unidades del Poder Legislativo	Recurso de Revisión
	7.1.3 Pública información del sujeto obligado en Plataforma Nacional de Transparencia y Página Web.	<p>Cumple con las obligaciones en materia de transparencia relativas a la publicación de información del sujeto obligado.</p> <p>Vigila que se mantenga actualizada la información de las obligaciones de transparencia en la</p>	Publicaciones

Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 21
	mes	año		
	octubre	2019		

		Plataforma Nacional de Transparencia y en la Página Oficial del Poder Legislativo (Página Web) coordinando con las dependencias y unidades del Poder Legislativo la actualización periódica conforme a la normatividad aplicable para garantizar el ejercicio del derecho de acceso a la información.	
	7.1.4 Actualiza, difunde y mantiene los Avisos de Privacidad.	Asegura el cumplimiento de las obligaciones en materia de transparencia relativas a la protección de datos personales del sujeto obligado.	Aviso de Privacidad Aviso de Privacidad simplificado
	7.1.5 Participa en el Comité de Transparencia	<p>Propone al Comité de Transparencia la normatividad interna en materia de Transparencia que asegure la mayor eficacia en la gestión de las solicitudes en materia de acceso a la información.</p> <p>Promueve e implementar políticas de transparencia proactiva procurando su accesibilidad.</p> <p>Participa en las reuniones del Comité de Transparencia, auxiliando en sus funciones, así como en la elaboración del acta que se genere, para efecto de dar seguimiento y cumplimiento de los acuerdos que se deriven.</p> <p>Termina Tarea.</p>	



Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 22
	mes	año		
	octubre	2019		

Clave del Procedimiento: 8.1	Nombre del Procedimiento: Proceso de la Unidad de Atención Ciudadana	Diagrama 
---------------------------------	---	--

8.1 Proceso de la Unidad de Atención Ciudadana

Objetivo:

Atender las peticiones del ciudadano presentadas ante la Unidad de Atención Ciudadana del Poder Legislativo del Estado de Querétaro, ya sea por oficio, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio.

Marco Jurídico – Administrativo:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Constitución Política del Estado de Querétaro
Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Querétaro
Los demás ordenamientos legales aplicables.

Políticas de operación:

Primera. Se recibirá toda la petición que el ciudadano realice ante la Unidad de Atención Ciudadana ya sea por oficio, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio y se gestionará para su atención de manera interna. Cuando las peticiones del ciudadano no sean competencia de este Poder Legislativo, se le orientará para que acuda ante la Institución correspondiente, quedando como atendida dicha petición.

Segunda. La Unidad de Atención Ciudadana deberá comunicar al ciudadano la respuesta a su petición ya sea por oficio, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio siempre y cuando sea posible localizarlo.



Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 23
	mes	año		
	octubre	2019		

Tercera. El ciudadano deberá proporcionar toda la información o documentación que sustente su petición, y en su caso las copias que se requieran.

Cuarta. Durante todo el proceso de Atención Ciudadana, se garantizará la privacidad y la protección de datos personales del ciudadano, con base en la normatividad aplicable.

Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 24
	mes	año		
	octubre	2019		


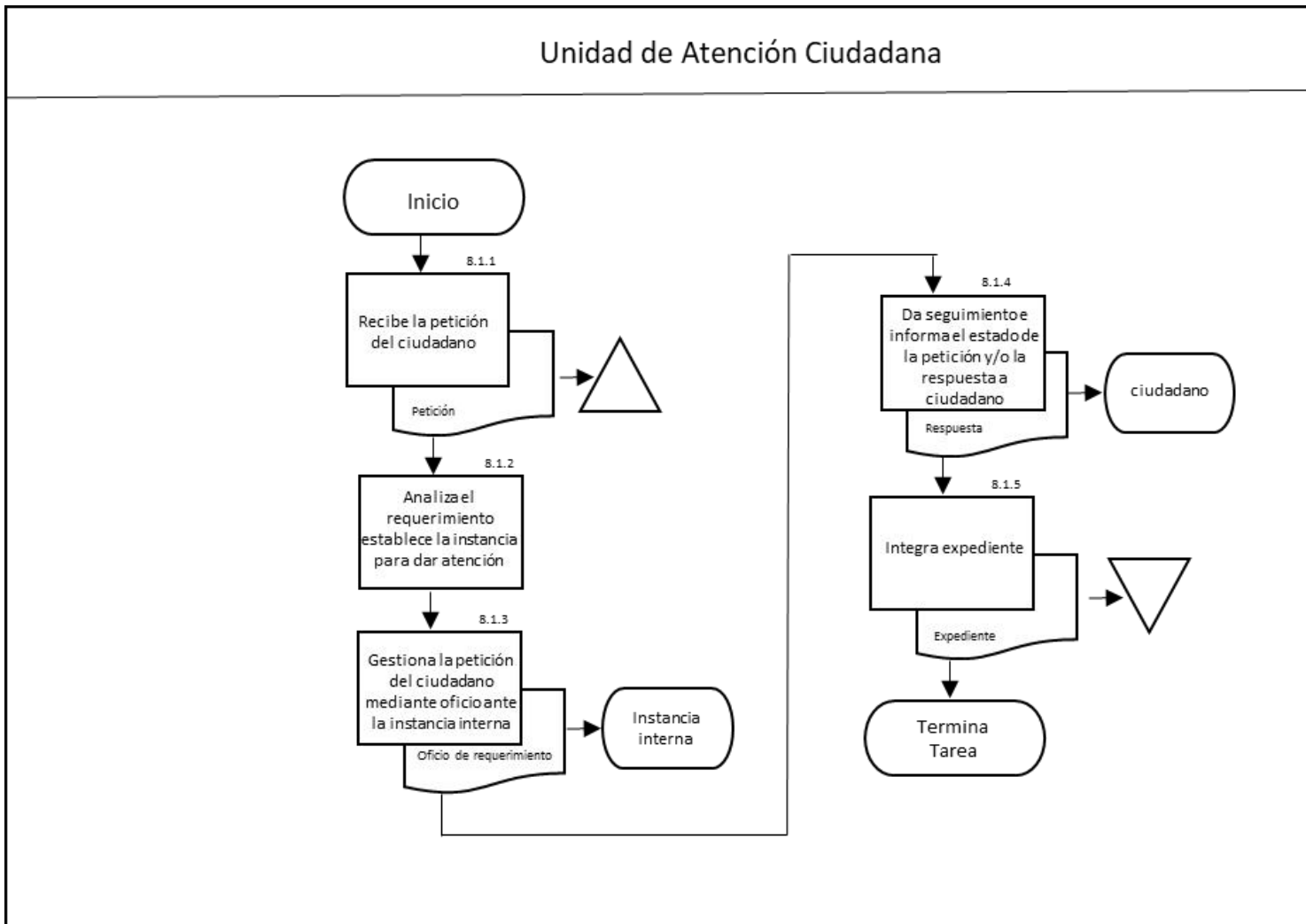
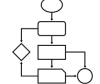
Clave del Procedimiento:	Nombre del Procedimiento:	Diagrama	
8.1	Proceso de la Unidad de Atención Ciudadana		

Diagrama de Flujo:



Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 25
	mes	año		
	octubre	2019		

Clave del Procedimiento: 8.1	Nombre del Procedimiento: Proceso de la Unidad de Atención Ciudadana	Diagrama	
-------------------------------------	---	----------	---

Procedimiento:

Puesto Responsable	Tarea	Descripción de la Tarea	Registros
Unidad de Atención Ciudadana	8.1.1 Recibe la petición del ciudadano.	Recibe la petición del ciudadano que realiza de manera escrita, verbal o telefónica ante la Unidad de Atención Ciudadana.	Petición del ciudadano.
	8.1.2 Analiza el requerimiento establece la instancia para dar atención.	<p>Analiza el requerimiento para dar solución, establece si la atención será de manera interna, ya sea a través de Diputados(as), dependencia o unidad del Poder Legislativo, o de manera externa identificando la Institución correspondiente.</p> <p>Cuando el ciudadano deba presentar su requerimiento ante una instancia externa, le indica de manera verbal o telefónica y en su caso de manera escrita, dando por finalizada la atención.</p> <p>Atiende de manera oportuna los requerimientos que correspondan a la Unidad de Atención Ciudadana.</p>	
	8.1.3 Gestiona la petición del ciudadano mediante oficio ante la instancia interna.	Gestiona la petición del ciudadano mediante oficio ante la instancia correspondiente, detallando el requerimiento formulado.	Oficio de petición ante instancia correspondiente.

Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 26
	mes	año		
	octubre	2019		

	8.1.4 Da seguimiento e informa el estado de la petición y/o la respuesta a ciudadano.	Da seguimiento para obtener la respuesta a la petición del ciudadano por la instancia que corresponda e informa al ciudadano solicitante, mediante los canales designados.	Respuesta al ciudadano.
	8.1.5 Integra expediente.	Integra el expediente de las solicitudes presentan los ciudadanos, concentrando la petición, respuesta y sus anexos, para llevar el control. Termina tarea.	Expediente.

Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 27
	mes	año		
	octubre	2019		

Glosario de Términos

Término	Definición
Atención ciudadana:	El proceso de atención a los ciudadanos y las medidas necesarias para la simplificación y mejora de la gestión en la Legislatura del Estado de Querétaro, entendiéndose por tal el conjunto de actividades y medios que el Poder Legislativo pone a disposición de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.
Comité de Transparencia:	El Comité de Transparencia del Poder Legislativo del Estado de Querétaro, Órgano encargado de vigilar, instruir y coordinar las acciones y procedimientos para la difusión proactiva y actualizada de interés público.
Datos personales:	Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información;
Dependencias:	Unidades administrativas del Poder Legislativo obligadas a contar o que puedan contar con la información solicitada.
Página Oficial del Poder Legislativo (Página Web):	Portal de internet encargado de divulgar la información pública del Poder Legislativo.
Plataforma Nacional de Transparencia:	Portal de internet encargado de divulgar la información pública del Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos.
Sujeto Obligado:	Unidades administrativas dependientes del Poder Legislativo que cuentan o puedan contar con la información solicitada.
Unidad de Transparencia:	Instancia técnica subordinada a la Presidencia de la Mesa Directiva; la cual se encarga de verificar que los sujetos responsables den cumplimiento a las obligaciones de transparencia, así como garantizar el ejercicio del derecho de acceso a la información en los términos de este Reglamento y la protección de datos personales conforme a la ley respectiva.



Unidad de Transparencia Unidad de Atención Ciudadana	Fecha de Elaboración:		Versión: 01	Página 28
	mes	año		
	octubre	2019		

Control de Cambios

Versión	Fecha (mes / año)	Descripción de la Modificación
01	octubre 2019	Primera emisión del Manual