

IMPLEMENTACIÓN DE REGLAS DE OPERACIÓN DEL SISTEMA INFOMEX-VERACRUZ

ANTECEDENTES

Derivado de la aplicación y funcionamiento de los procedimientos establecidos en el sistema INFOMEX-VERACRUZ, relacionados con el Envío de Solicitudes por parte de la ciudadanía, durante el tiempo de operación y siguiendo la tendencia de aplicación de preceptos de calidad para la atención adecuada de los usuarios del sistema, se reviso el funcionamiento del sistema Infomex-Veracruz, tomando como base los comentarios que de manera verbal los mismo usuarios han realizado.

De lo mencionado anteriormente, a continuación se plasma las incidencias detectadas, así como la solución aplicada para evitar su recurrencia.

Así mismo se emite la descripción explícita de la operación del sistema INFOMEX-VERACRUZ mediante un diagrama de flujo de datos simplificado, lo que permite esquematizar de manera gráfica cada uno de los pasos que habrá de cumplirse desde el registro de la solicitud hasta la conclusión del procedimiento de acceso a la información.

ÁREAS DE OPORTUNIDAD

Representación de los semáforos gráficos.

Los semáforos utilizados dentro del Sistema Infomex-Veracruz tienen la finalidad de señalar gráficamente a los usuarios (Solicitantes o Sujetos Obligados) la cantidad de días o el plazo con el que cuentan para emitir una respuesta a la solicitud de información o bien para realizar una acción alguna posible notificación dirigida hacia el solicitante, es importante señalar que los semáforos son desplegados y cambia su estatus (forma y color) conforme avanzan los plazos mencionados pero aplica al usuario correspondiente, es decir, si el usuario solicitante no participa en el procedimiento de respuesta a la solicitud de información, el semáforo gráfico podrá ser visualizado por el mismo, sin aplicarle o afectarle a él de manera directa el comportamiento de éste elemento.

En el caso específico de una solicitud de información su semáforo gráfico va modificando sus formas de manera cronológica presentando una palomita verde durante los días 1 al día 4 de haberse iniciado el plazo para otorgar la respuesta a una solicitud de información; presenta un signo de exclamación amarillo durante los días 5 al día 8 y posteriormente una equis en rojo durante los días 9 y 10. Durante este período de 10 días hábiles, el Sujeto Obligado debe emitir una respuesta y el proceso se finaliza una vez que el solicitante ingresa al sistema para obtener la información plasmada por el Sujeto Obligado, quedando el semáforo con el gráfico y color correspondiente al día en que es consultada dicha respuesta.

En este entorno el Solicitante en el momento en que ingresa a consultar la respuesta emitida por el Sujeto Obligado, observará el semáforo gráfico en color rojo, esta señalización –como se detalla en el proceso descrito anteriormente- aplica para el Sujeto Obligado, deslindando de retraso alguno al Solicitante.

Período de 10 a 15 días hábiles para el cumplimiento de resoluciones emitidas por el Consejo General del IVAI.

Cuando el sistema Infomex-Veracruz fue desarrollado los plazos que marcaba la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Para el Estado de Veracruz otorgaba a los Sujetos Obligados un plazo de 10 días hábiles para cumplir con las resoluciones emitidas por el Consejo General del Instituto, sin embargo con la reforma al artículo 72 de la misma Ley en 2011, ahora se otorga un plazo de 15 días hábiles una vez que el procedimiento haya causado estado, para que el Sujeto Obligado de cumplimiento a la resolución emitida.

Esta modificación a la Ley implica un cambio al diagrama de flujo cargado en el sistema Infomex-Veracruz que describe el procedimiento de substanciación del recurso de revisión, en el que, debe de ser adicionado un paso posterior a la “Notificación de la resolución” que permita notificar a las partes que el procedimiento ha causado estado y posteriormente otorgue un plazo de 15 días hábiles para que el Sujeto Obligado dé cumplimiento al mismo.

Así mismo en dicho diagrama debe ser tomada en cuenta el tipo de resolución emitida por el Consejo General del IVAI ya que actualmente las resoluciones que son “Confirmadas” por el mismo órgano, dentro del sistema se muestra al Sujeto Obligado el paso de “Cumplimiento a la resolución” indebidamente, porque dicho paso solo debería mostrarse o solicitarse al Sujeto Obligado en caso de que la resolución tenga otro sentido. El mismo caso se da cuando los recursos de revisión son desechados o improcedentes.

Actualmente ha sido modificado el diagrama de flujo cargado en el sistema Infomex-Veracruz, lo que permite que de manera automática se establezcan los plazos vigentes.

Incorrecto bloqueo de solicitudes de información con plazos finalizados

Las solicitudes de información que no son atendidas dentro del plazo marcado por la Ley no son bloqueadas automáticamente por el sistema y se debe de hacer una revisión diaria de las mismas desde el administrador del sistema para el bloqueo correspondiente. Acción que permanecerá de manera continúa hasta la obtención de soporte para la modificación definitiva y de manera automática.

Registro de recursos de revisión extemporáneos

Derivado del punto anterior, las solicitudes de información que no son atendidas dentro de los plazos marcados por la Ley se mantienen como candidatas a recurso de revisión por falta de respuesta por tiempo indefinido, sin respetar únicamente los 15 días hábiles para iniciar dicho trámite.

De igual manera se aplica un seguimiento manual para la detección de esta situación, que será modificada para su solución de manera automática y permanente.

Deshabilitación de campos para evitar modificación de nombre del solicitante.

En el procedimiento para el registro de una nueva solicitud de información, en el apartado 3, titulado “Datos del solicitante”, se muestran los datos del mismo en versión editable, lo cual ha provocado casos en los cuales ingresan datos de una persona diferente al usuario registrado, por lo tanto se sugiere evitar esa posibilidad de modificarlos y que los datos

visualizados no puedan ser modificados, es decir que solo puedan ser visibles más no editables.

La misma situación se reporta en el procedimiento de registro del recurso de revisión, apartado 3, titulado “Datos del recurrente”.

Se realizan las acciones para que los datos mostrados sean únicamente visualizados sin permitir que los usuarios los modifiquen después de su registro.

Prórroga

Se ha detectado en algunos procedimientos, donde es utilizada la notificación de la prórroga que sus plazos no empiezan a ser contabilizados el día hábil siguiente, sino al segundo día hábil siguiente, en especial en aquellos procedimientos donde dicha notificación es registrada después de las 18:00 hrs, dando como resultado el incorrecto cálculo de la fecha límite para emitir una contestación por parte del Sujeto Obligado. Así mismo, al hacer el uso de dicha prórroga y al recalcular los plazos la “Fecha de Alerta” que es desplegada por el sistema no va acorde a los plazos establecidos para los semáforos gráficos.

Está en proceso la solución de esta situación mediante el apoyo de personal del IFAI, ya que se requiere de acceso a la programación del sistema, lo cual no tenemos permitido.

ESQUEMATIZACIÓN GRÁFICA DEL PROCESO DE SOLICITUDES

A continuación se plasma el diagrama de flujo correspondiente:

Diagrama de flujo Solicitud de Información

