

TESIS

TESIS

TESIS

TESIS

TESIS



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE AGUASCALIENTES

CENTRO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

TESIS:

LA NORMA DE CALIDAD ISO 9001:2008

APLICADA EN EL INSTITUTO DE TRANSPARENCIA DEL ESTADO DE

AGUASCALIENTES

QUE PRESENTA

C.P. ROCIO DE SANTOS VELASCO

COMO REQUISITO

PARA OBTENER GRADO DE MAESTRÍA

ASESOR

MESC. SALOMÓN MONTEJANO GARCÍA

AGUASCALIENTES, AGS., NOVIEMBRE DEL 2009

TESIS

TESIS

TESIS

TESIS

TESIS

Agradecimientos.

“No hay que confundir nunca el conocimiento con la sabiduría. El primero nos sirve para ganarnos la vida; la sabiduría nos ayuda a vivir”.

Sorcha Carey

A Dios por la fortaleza en la consecución de este objetivo.

A mis hijos: José Daniel, Rocio y Beatriz por su paciencia y palabras de aliento.

A mis padres por su inagotable ejemplo.

A mis hermanos por su confianza.

Al ITEA por el apoyo, facilidades y conocimientos recibidos durante el desarrollo de esta tesis.

A mis amigos: Jorge e Israel que desinteresadamente, me apoyaron en la propuesta y revisión, con sus observaciones y palabras de aliento.

A mi asesor.

A mi alma mater por todos los conocimientos otorgados.

Y a todos aquellos que han creído en mí y me brindan su incondicional amistad.

Muchas gracias.



Aguascalientes, Ags., 25 de Noviembre del 2009

Dra. María del Carmen Martínez Serna
Decana del Centro en Ciencias Económicas y Administrativas
PRESENTE

De acuerdo con la designación que se me confirió como asesor de tesis del alumno **Rocio de Santos Velasco**, con número de registro (ID) 25372, para obtener el grado de *Maestría en Administración*, con el tema de tesis "**La Norma de Calidad ISO 9001:2008, aplicada en el Instituto de Transparencia del Estado de Aguascalientes**", le informo a usted que ha concluido el trabajo de tesis como lo muestra el dictamen anexo. Por lo anterior, se da cumplimiento a los requisitos que marca el Reglamento General de Docencia.

Sin otro particular, aprovecho para enviarle un cordial saludo.

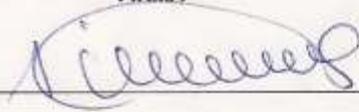
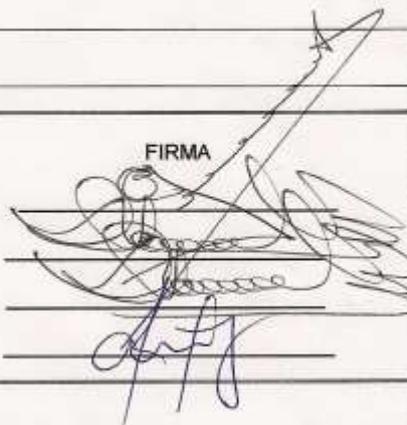
ATENTAMENTE

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Salomón Montejano García', written over a circular stamp.

MESC. Salomón Montejano García

Tutor de Tesis

c.c.p. Interesado.
c.c.p. Secretaría Investigación.
c.c.p. Secretaría Técnica.
c.c.p. Jefatura del Departamento de Administración.
c.c.p. Consejo Académico.
c.c.p. Minuta.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES <small>Centro de Ciencias Económicas y Administrativas</small> SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO	DICTAMEN DE TESIS	
	MAESTRIA: EN CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS AREA: Administración.	No. de expediente
DATOS DEL SUSTENTANTE		
NOMBRE DEL SUSTENTANTE (Incluir un e-mail) Rocío de Santos Velasco rocio.desantos@itea.org.mx		NO. DE REGISTRO: 25372
LUGAR DE TRABAJO, TELEFONO Instituto de Transparencia del Estado de Aguascalientes		PUESTO/CARGO Dirección de Difusión/Directora de Difusión
TITULO TESIS () TRABAJO PRACTICO (X) La Norma de Calidad ISO 9001:2008, aplicada en el Instituto de Transparencia del Estado de Aguascalientes.		
OBJETIVO Ser el primer Estado en la Región Centro-Occidente del país y segundo a nivel nacional, en implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001:2008, aplicado a un órgano garante, como es el Instituto de Transparencia del Estado de Aguascalientes.		
CUERPO ACADÉMICO		LINEA GENERAL DE APLICACIÓN DE CONOCIMIENTO (LGAC) _____
DICTAMEN DE LA TESIS POR EL CONSEJO ACADÉMICO DE LA MAESTRÍA		
VOTO APROBATORIO		
COMITÉ TUTORAL		
NOMBRE	FIRMA	
Director de Tesis: MESC Salomón Montejano García		
Asesor 1:		
Asesor 2:		
Vo. Bo.		FIRMA
Jefe de Departamento L.A.E. José Arturo Viramontes Pérez		
Consejero Académico Dra. Laura Romo Rojas		
Secretario de Investigación Dra. Laura Romo Rojas		
Secretaria Técnica M.A. José Antonio Martínez Murillo		
Aguascalientes, Ags. a 25 de Noviembre de 2009.		
Código: FO-151500-10 Emisión: 00 Fecha: 26/01/2009		

Resumen.

El Instituto de Transparencia del Estado de Aguascalientes es una institución al servicio de la sociedad, sirve para tutelar, promocionar y garantizar el Derecho de Acceso a la Información Pública y la Protección de Datos Personales.

Con la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad buscamos transparentar la administración del sector público específicamente de un organismo autónomo y como consecuencia del desarrollo y aplicación de buenas prácticas obtendremos un certificado bajo la norma ISO 9001:2008 que es reconocido a nivel mundial.

Abstract.

Transparency Institute of the State of Aguascalientes is an institution serving society, serving to protect, promote and guarantee the right of Public Access to Information and Protection of the Personal Data.

With the implementation of a System of Quality Management looking transparent public sector management specifically an autonomous organism and following the development and implementation of good practice will obtain a certificate under ISO 9001:2008 which is recognized worldwide.

Índice General.

Carta de Liberación.....	i
Dictamen de tesis.....	ii
Abstract.....	iii
Índice General.....	iv
Índice de Figuras	vii
Índice de Anexos.....	viii
1. Introducción.....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.3 Objetivos.....	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
1.4 Justificación.....	4
1.5 Hipótesis.....	4
1.6 Contexto de la Investigación.....	5
2. Marco Teórico.....	6
2.1 El Instituto de Transparencia del Estado de Aguascalientes.....	6
2.1.1 ¿Qué se entiende por los conceptos de: Derecho de Acceso a la Información, Transparencia y Rendición de Cuentas?.....	6
2.1.2 Antecedentes ITEA.....	7
2.1.3 Estructura del ITEA.....	9
2.1.3.1 Misión, Visión y Alcance.....	9
2.1.3.2 Estructura Organizacional.....	10
2.1.3.2.1 Junta de Gobierno o el Pleno del ITEA.....	10

2.1.3.2.2	Secretaría Ejecutiva.....	10
2.1.3.2.3	Secretaría de Acuerdos.....	10
2.1.3.2.4	Dirección Jurídica y Desarrollo Normativo.....	11
2.1.3.2.5	Dirección de Administración y Finanzas.....	11
2.1.3.2.6	Dirección de Difusión.....	11
2.1.3.2.7	Dirección de Informática.....	11
2.2	La Norma de la Calidad ISO 9001:2008.....	13
2.2.1	¿Qué se entiende por Calidad, Control de Calidad y Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)?.....	13
2.2.2	¿Qué son las Normas ISO 9000?.....	15
2.2.3	¿Qué es la Norma ISO 9001?.....	17
2.2.4	Ventajas de la Norma ISO 9001.....	20
2.2.5	Estructura de ISO 9001:2008.....	22
2.2.6	La Organización Internacional para la Normalización o ISO.....	25
3.	Desarrollo de la Norma ISO 9001:2008 en el ITEA.....	27
3.1	Documentación obligatoria.....	27
3.1.1	Manual de la Calidad.....	27
3.1.2	Manual del Comité de Calidad.....	32
3.1.2.1	Procedimiento de Acción Correctiva.....	38
3.1.2.2	Procedimiento de Acción Preventiva.....	40
3.1.2.3	Procedimiento de Producto No Conforme.....	42
3.1.3	Manual de Control de Documentos y Registros.....	44
3.1.4	Manual de Auditorías Internas.....	47
3.2	Manuales de Procedimientos del ITEA.....	50
3.2.1	Solicitud de Información.....	50

3.2.2 Recurso de Inconformidad.....57

4 Conclusiones.....70

5 Anexos.....78

6 Bibliografía.....99



Índice de Figuras.

2.1	Organigrama del ITEA.....	12
2.2	Mapa mundial de Estados con comités miembros de la ISO.....	25
3.1	Interacción de Procesos de Solicitud de Información y Recursos de Inconformidad.....	30
3.1.1	Otras actividades del ITEA.....	31
3.1.2	Integración del Comité de Calidad.....	33
3.1.2.1	Claves documentales ITEA.....	37
3.1.3	Estructura documental del SGC.....	44
3.1.3.1	Tiempo de archivo de registros en el ITEA dentro del SGC.....	46
3.2	Procedimiento de Solicitud de Información.....	51
3.2.1	Imagen del proceso de Solicitud de Información por INFOMEX.....	52
3.2.1.2	Imagen impresión de Solicitud de Información.....	53
3.2.1.3	Imagen impresión del acuse de recibo de Solicitud de información...54	54
3.2.1.4	Imagen de la impresión de la conclusión de la solicitud.....	56
3.2.2	Procedimiento Recurso de Inconformidad.....	57
3.2.2.1	Imagen de Registro en el Sistema INFOMEX.....	59
3.2.2.2	Imagen de contabilización del número consecutivo del R. I.....	60
3.2.2.3	Imagen Información del Status de Recurso de Inconformidad.....	60
3.2.2.4	Imagen de la respuesta a los Recursos de Inconformidad.....	61
3.2.2.5	Imagen historial de Recursos de Inconformidad.....	67
4.1	Cronograma del SGC en el ITEA.....	72
4.2	Acciones Correctivas y Preventivas del SGC en el ITEA.....	73
4.3	Promedio en días de las Solicitudes de Información (S.I.).....	74
4.4	Diagrama de Gantt, Plan de Trabajo ITEA 2009.....	75

Índice de Anexos.

Anexo 1: Encuesta.....	78
Anexo 2: Manual de la Calidad ITEA.....	79
Anexo 3: Manual del Comité de la Calidad ITEA.....	81
Anexo 4: Manual de Control de Documentos y Registros ITEA.....	82
Anexo 5: Manual de Auditorías Internas ITEA.....	83
Anexo 6: Manual de la Dirección Jurídica y Desarrollo Normativo.....	84
Anexo 7: Manual de la Secretaría de Acuerdos.....	86
Anexo 8: Formato del Recurso de Inconformidad.....	87
Anexo 9: Formato de Solicitud de Información ITEA.....	89
Anexo 10: Manual de Procedimientos de la Secretaría Ejecutiva.....	91
Anexo 11: Manual de Procedimientos de la Dirección de Difusión.....	93
Anexo 12: Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática.....	94
Anexo 13: Manual de Procedimientos de la Dirección de Administración y Finanzas.....	95

1. Introducción.

1.1 Antecedentes.

La evolución en la administración, ha forzado a poner atención en todos los procesos y procedimientos que se involucran en una empresa, el concepto de calidad también ha influenciado grandemente en este cambio y los Sistemas de Gestión de la Calidad han generado nuevas formas de administración de los negocios.¹

Con la publicación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Aguascalientes, en mayo del año 2006, se crea el Instituto de Transparencia del Estado de Aguascalientes (ITEA) como un organismo autónomo, iniciando sus actividades el 29 de enero del 2007.

Actualmente y a raíz de la reforma al artículo 6° Constitucional, todos los estados del país deben contar con un órgano garante que dependa de su Ley Estatal de Transparencia, que garantice el Derecho de Acceso a la Información Pública.

El ITEA está por certificarse bajo la norma de calidad ISO 9001:2008 en el mes de febrero del 2010, actualmente se desahoga el calendario de auditorías internas en las distintas áreas, la evaluación al Sistema de Gestión de la Calidad y la revisión por parte de la Dirección.

Se realizó una encuesta a nivel nacional, para conocer si los demás órganos garantes están interesados en este tema y cuantos cuentan con un SGC y su correspondiente certificación. (Anexo 1).

¹ Montejano, García Salomón. 2005. Tesis "impacto de un sistema documentado de mantenimiento en el índice de disponibilidad del equipo de operación", Universidad Autónoma de Aguascalientes, p.1.

Obteniéndose los siguientes resultados:

El 70% de los estados contestaron la encuesta, es decir 22 órganos garantes dieron respuesta.

El 90% desea implantar un Sistema de Gestión de la Calidad y desean ver los resultados de parte nuestra, sobre su aplicación.

El 80% comenta que es por razón presupuestal el no tener SGC y el 20% por no contemplarlo en su plan de trabajo.

A la fecha sólo el Instituto de Transparencia del Estado de Nuevo León cuenta con un SGC, certificándose en el pasado mes de octubre del presente año.

El Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI), desea conocer los resultados de la certificación dentro de esta norma y tomarla como ejemplo para aplicarla dentro de la administración pública de los otros órganos garantes.

La Conferencia Mexicana de Acceso a la Información Pública (COMAIP) está integrada de manera voluntaria por todos los organismos de acceso a la información pública existentes en el país.

La COMAIP es un espacio de intercambio de experiencias, reflexión, análisis y cooperación entre los organismos en materia de transparencia y acceso a la información pública.

La COMAIP esta subdividida en cuatro regiones preponderantes, siendo estas:

- **Norte:** Baja California, Baja California Sur, Coahuila, Chihuahua, Durango, Nuevo León, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tamaulipas y Zacatecas.
- **Centro-Occidente:** Aguascalientes, Colima, Guanajuato, Jalisco, Michoacán, Nayarit y Querétaro.
- **Centro:** Distrito Federal, Estado de México, Hidalgo, Morelos, Puebla y Tlaxcala.
- **Sur:** Campeche, Chiapas, Guerrero, Oaxaca, Quintana Roo, Tabasco, Veracruz y Yucatán.

1.2 Planteamiento del Problema.

El Sistema de Gestión de la Calidad aplicado al Instituto de Transparencia del Estado de Aguascalientes, busca transparentar y agilizar el Derecho de Acceso a la Información que tiene la sociedad, al hacer más eficiente la administración pública y en especial los servicios que se proporcionan al público en general.

1.3 Objetivos.

1.3.1 Objetivo General.

Ser el primer estado en la región centro-occidente del país y segundo a nivel nacional, en implantar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9901:2008, aplicado a un órgano garante, como es el Instituto de Transparencia del Estado de Aguascalientes.

1.3.2 Objetivos Específicos.

- Desarrollar un SGC bajo la norma de calidad ISO 9001:2008, en el Instituto de Transparencia del Estado de Aguascalientes.
- Transparentar y agilizar el proceso de acceso a la información.
- Incrementar la eficiencia operativa del ITEA.
- Garantizar el cumplimiento del marco normativo aplicable.

1.4 Justificación.

En el Instituto de Transparencia del Estado de Aguascalientes, se tiene muy claro el enfoque hacia la calidad de los servicios que se brindan, así como la percepción de la sociedad respecto a la confiabilidad que desea se muestre por parte de la administración pública. Por ello, al desarrollar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos específicos por área y dirigido a satisfacer las necesidades, es una herramienta para cubrir las expectativas de la ciudadanía, buscando la eficacia y eficiencia del Instituto, motivando la mejora continua.

Al desarrollar un SGC bajo la certificación de la norma ISO 9001:2008, el ITEA busca ser pionero en la consolidación de la operación de los órganos garantes en materia del Derecho de Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas, es decir, "TRANSPARENTAR LA TRANSPARENCIA".

1.5 Hipótesis.

Mediante el conocimiento de la operación del ITEA, específicamente de los procesos de Solicitudes de Información y el Recurso de Inconformidad, documentados bajo la norma ISO 9001:2008, se verá beneficiada la

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

administración pública, la sociedad en general y los órganos garantes en materia de Acceso a la Información. Ya que encontrarán las bases que deben considerarse para una transparente y correcta forma de garantizar el Derecho de Acceso a la Información Pública.

1.6 Contexto de Investigación.

Se trata de un caso práctico, real y aplicable a la administración pública y en especial a las Comisiones, Organismos o Institutos de Transparencia de todo el país, únicamente es necesario realizar adecuaciones a las variables relacionadas con el marco normativo aplicable en cada caso.

El ITEA viene trabajando con este SGC bajo la norma ISO 9001:2008 desde el mes de febrero del año 2009, los manuales de cada área se aprobaron en abril, actualmente estamos en el calendario de auditorías internas.

La revisión por parte de la dirección se tiene programada para los primeros días de diciembre.

Para posteriormente en este mismo mes de diciembre, una compañía certificadora, realizará una pre auditoría al SGC del ITEA.

Finalmente la certificación está programada para el mes de febrero del 2010.

La certificación de los procesos es una tarea actual que pretende que la calidad se manifieste en el desempeño de las funciones del ITEA.

El principal objetivo de este SGC es la transformación de la administración pública, que se refleje en la calidad de los procesos y servicios, en una dignificación de la imagen de los servidores públicos, todo ello evaluado desde el punto de vista de la ciudadanía y coadyuve en el incremento de la productividad, competitividad y ahorro.

2. Marco Teórico.

La Transparencia ha contribuido a que se deje de lado la etiqueta de la utopía, para pasar a ser tema principal del país y de los estados, en donde los ciudadanos se sienten comprometidos con la participación y actuar de sus gobernantes. Del mismo modo, las instituciones políticas han hecho suyos los beneficios de contar con una Ley de Acceso a la Información, que les permita saber cómo y de qué manera se llevan las acciones de Gobierno.²

Son dos los aspectos que intervienen en el desarrollo del presente trabajo a saber: El Instituto de Transparencia del Estado de Aguascalientes (ITEA) y la Norma de la Calidad ISO 9001:2008, se dará explicación de lo que se entiende.

2.1 El Instituto de Transparencia del Estado de Aguascalientes (ITEA).

La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Aguascalientes crea al ITEA como un organismo autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, es el órgano de autoridad en el Derecho de Acceso a la Información, iniciando operaciones en el estado el día 29 de enero del año 2007.

2.1.1 ¿Qué se entiende por los conceptos de: Derecho de Acceso a la Información, Transparencia y Rendición de Cuentas?.

² Vega, Hernández José Rodolfo, Servín, del Bosque Miguel, Jiménez Enciso Juan Pablo, (2009), Derecho de Acceso a la Información Pública y la Transparencia Local, CEIG, p.9

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

El Derecho de Acceso a la Información: Es la facultad que tienen las personas de solicitar a los órganos de gobierno en la forma y términos que establece esta Ley, la Información Pública, sin más limitaciones que las expresamente previstas en esta Ley.³

Concepto de Transparencia: “Atributo de la Información Pública que consiste en que sea clara, veraz, oportuna y suficiente”.⁴

La Transparencia es la claridad que debe mostrar todo acto humano, es ponerse en evidencia ante sí mismo y ante los demás con los propios actos y no excusándose en la posición política, administrativa o ideológica para eludir responsabilidades.⁵

La Rendición de Cuentas: Se pueden definir de la siguiente manera “A” rinde cuentas a “B”, cuando está obligado a informarle sobre sus acciones y decisiones (sean pasadas o futuras), a justificarlas y a sufrir el castigo correspondiente en caso de mala conducta. La rendición de cuentas en política usualmente abarca las tres dimensiones –información, justificación y sanción-.⁶

2.1.2 Antecedentes del ITEA.

La creación del Instituto de Transparencia del Estado de Aguascalientes, es la respuesta a la ciudadanía, a las legítimas demandas y expectativas de la sociedad con relación al Derecho de Acceso a la Información Pública

³ Art 3° fracción III, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Aguascalientes.

⁴ Vergara, Rodolfo. (2008) La Transparencia como problema, Cuadernos de Transparencia 05, IFAI, México. p. 24

⁵ Garzón, Valdés Ernesto. (2008), Lo íntimo, lo privado y lo público, Cuadernos de Transparencia 06, IFAI, México. p. 15

⁶ Schedler, Andreas. (2006), ¿Qué es la rendición de cuentas?, Cuadernos de Transparencia 03, IFAI, México. p.20

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

gubernamental. Tomando como base del proyecto, la honestidad, la transparencia, la calidad, la profesionalización de los servicios, la implementación de tecnologías digitales y la mejora regulatoria, con la finalidad de lograr una mejor sociedad.

Por lo anterior, el Poder Ejecutivo se dio a la tarea de valorar el marco jurídico de actuación del gobierno estatal observando la necesidad primordial de la elaboración de una nueva Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Aguascalientes.

Una ley que realmente sea eficiente en el tránsito a la democracia informativa, que demanda nuestra sociedad mexicana de principios del nuevo milenio.

Por lo que de conformidad con el artículo 42 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Aguascalientes, publicada en el Periódico Oficial del Estado, se crea el **ITEA**, organismo público autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio encargado de promover y difundir el ejercicio del Derecho de Acceso a la Información, así como resolver sobre la negativa de esas solicitudes y proteger los Datos Personales en poder de las dependencias y entidades públicas del estado.

Con fundamento en el artículo 42 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Aguascalientes, se confiere a tres ciudadanos el cargo de Comisionados Ciudadanos propietarios de la Junta de Gobierno del Instituto de Transparencia del Estado de Aguascalientes, el cual fue publicado con fecha nueve de octubre del dos mil seis, en el Periódico Oficial del Estado de Aguascalientes.

2.1.3 Estructura del ITEA.

Actualmente la organización está conformada por trece personas, dividida de la siguiente manera, tres Comisionados que forman la Junta de Gobierno, una Secretaría Ejecutiva, una Secretaría de Acuerdos y cuatro Direcciones, dos auxiliares de Dirección, Secretaria y un Notificador.

2.1.3.1 Misión, Visión y Alcance.

Misión: Ser una institución al servicio de la sociedad para tutelar, promocionar y garantizar el Derecho de Acceso a la Información Pública y la protección de Datos Personales. Velando por los principios de transparencia, máxima publicidad, gratuidad, honestidad, eficiencia y eficacia.

Visión: Ser un Instituto pionero en materia de Acceso a la Información, Transparencia y Rendición de Cuentas, propiciando la participación activa de la sociedad.

Alcance: Difundir, asesorar, capacitar y promocionar la Cultura del Derecho de Acceso a la Información; Atender y resolver las solicitudes de información, Recursos de Revisión e Inconformidad, la protección y corrección de Datos Personales, así como publicar y evaluar la información pública que debe ser difundida de oficio, informando a la sociedad sobre los avances, dificultades y resultados.

2.1.3.2 Estructura Organizacional.

El Reglamento Interior del ITEA y las Normas de Operación del ITEA, señalan los requerimientos de la estructura organizacional de la Institución.

2.1.3.2.1 Junta de Gobierno o el Pleno del ITEA.

La Junta de Gobierno es el órgano máximo del Instituto y tiene la facultad de resolver los Recursos de Inconformidad que ingresen al ITEA, que son el medio a través del cual las personas pueden recurrir, ante la negativa o falta de respuesta a una Solicitud de Información.

Está conformada por tres Comisionados Ciudadanos propietarios y sus respectivos suplentes, de los cuales uno será su Presidente quien a su vez detendrá la representación legal, jurídica, económica y financiera del Instituto.

2.1.3.2.2 Secretaría Ejecutiva.

La Secretaria Ejecutiva es la encargada de la administración general del ITEA, coordina a las áreas jurídicas para estudiar las propuestas elaboradas por la Secretaría de Acuerdos de los Recursos de Inconformidad. Es el área facultada para revisar, coordinar y operar de las sesiones de la Junta del Pleno.

2.1.3.2.3 Secretaría de Acuerdos.

Es el área que auxilia a la Secretaría Ejecutiva a integrar debidamente los expedientes jurisdiccionales de los recursos, mediante la emisión de acuerdos dictados por el Comisionado Presidente o la Junta de Gobierno.

2.1.3.2.4 Dirección Jurídica y Desarrollo Normativo.

Es la encargada de tramitar y dar seguimiento a las Solicitudes de Información, así como la elaborar proyectos, normas, lineamientos, criterios que se someten a consideración de la Junta de Gobierno para su aprobación.

2.1.3.2.5 Dirección de Administración y Finanzas.

Esta Dirección es la encomendada de administrar, contratar y controlar los recursos financieros, humanos, materiales y de servicio del ITEA.

2.1.3.2.6 Dirección de Difusión.

Es la encargada de vincular, capacitar y difundir la Cultura de la Transparencia, capacita a los Sujetos Obligados, así como a la sociedad en general para que conozcan los procesos de Acceso a la Información Pública y el servicio que otorga el ITEA.

2.1.3.2.7 Dirección de Informática.

Es la encargada del uso de las nuevas tecnologías que faciliten al Instituto y a la sociedad, el ejercicio del Derecho de Acceso a la Información Pública.

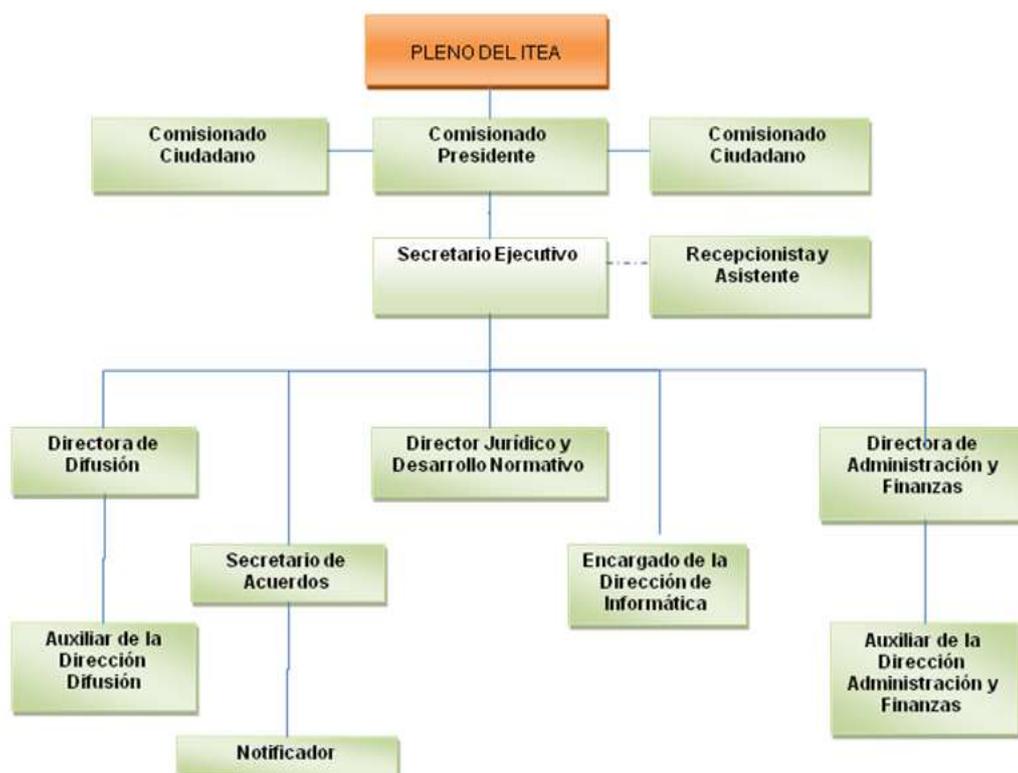


Figura 2.1 Organigrama del Instituto de Transparencia del Estado de Aguascalientes.

2.2 La Norma de la Calidad ISO 9001:2008.

El Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (IMNC) es una Asociación Civil, que cuenta con el registro como Organismo Nacional de Normalización (ONN), para elaborar, actualizar, expedir y cancelar normas mexicanas.

La Norma de la Calidad ISO 9001:2008 es la versión más actualizada y completa del IMNC.

2.2.1 ¿Qué se entiende por Calidad, Control de Calidad y Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)?.

Todos los conceptos referidos en este SGC, están contenidos en las Normas Mexicanas IMNC publicadas por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C.

El Concepto de Calidad es: “Un conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas”.

Por lo tanto, se deduce que un servicio o producto debe, en todos los aspectos, ser adecuado para el uso que está destinado. Para los efectos de la auditoría, el mejor concepto de calidad es: Conformidad con los requisitos; Lo cual se basa en que el cliente puede especificar con precisión lo que requiere, en cuyo caso la calidad puede juzgarse como “conformidad con la especificación”, ya que el cliente puede explicar al suministrador el uso que debe tener un determinado producto y dejar a éste que elabore las especificaciones necesarias.

Calidad es entonces; “Aptitud para el uso”, porque en general, un contrato incluirá una combinación de especificaciones y requisitos de aptitud para el uso.

El Control de la calidad se define en la norma ISO, como:

“Técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas para satisfacer los requisitos relativos a la calidad”.

Se puede reconocer un sistema de control de calidad en funcionamiento mediante el uso de verificaciones durante el proceso e inspecciones y ensayos finales. El aseguramiento de la calidad se proporciona a un cliente implantando un Sistema de Gestión de la Calidad formal.⁷

El **Sistema de Gestión de la Calidad** es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes. Entre dichos elementos, los principales son:

1. *La estructura de la organización:* La estructura de la organización responde al organigrama de los sistemas de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión. En ocasiones este organigrama de sistemas no corresponde al organigrama tradicional de una empresa.

⁷ Doring, Zuazo Jorge Alejandro y Lagunas, Osorio Sandra Violeta. (1996) Tesis “Modelo de Aseguramiento de la Calidad ISO 9000, en una empresa de servicio de transporte vehicular por trinivel apegado a la norma ISO 9002”, Universidad Autónoma del Estado de Morelos, p.15 y 16.

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
2. *La estructura de responsabilidades*: La estructura de responsabilidades implica a personas y departamentos. La forma más sencilla de explicitar las responsabilidades en calidad, es mediante un cuadro de doble entrada, donde mediante un eje se sitúan los diferentes departamentos y en el otro, las diversas funciones de la calidad.
 3. *Procedimientos*: Los procedimientos responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.
 4. *Procesos*: Los procesos responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.
 5. *Recursos*: Los recursos, no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deberán estar definidos de forma estable y además de estarlo de forma circunstancial.

Estos cinco apartados no siempre están definidos ni claros en una empresa.⁸

2.2.2 ¿Qué son las Normas ISO 9000?.

La familia de *normas ISO 9000* son normas de "calidad" y "gestión continua de la calidad", establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad sistemática, que esté orientada a la producción de bienes o servicios. Se componen de estándares y guías relacionados con sistemas de gestión y de herramientas específicas como los métodos de auditoría (el proceso de verificar que los sistemas de gestión cumplen con el estándar).

⁸ http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gestion_de_la_calidad

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Su implantación en estas organizaciones, aunque supone un duro trabajo, ofrece una gran cantidad de ventajas para las empresas, entre los que se cuentan:

- Monitorear los principales procesos asegurando que sean efectivos.
- Mantener registros apropiados de la gestión, de los procesos y de los procedimientos.
- Mejorar la satisfacción de los clientes o los usuarios.
- Mejorar continuamente los procesos, tanto operacionales como de calidad.
- Reducir los rechazos e incidencias en la producción o prestación del servicio mediante un monitoreo y la existencia de procedimientos para la corrección de los problemas.

La familia de normas apareció por primera vez en 1987 teniendo como base una norma estándar británica BS 5750: 1979 (BS), y se extendió principalmente a partir de su versión de 1994, estando actualmente en su versión 2008, publicada el 13 de noviembre de 2008.

La principal norma de la familia es actualmente la: ISO 9001:2008 - Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.

Otra norma vinculante a la anterior: ISO 9004:2000 - Sistemas de Gestión de la Calidad - Guía de mejoras del funcionamiento.

Las normas ISO 9000 de 1994 estaban principalmente pensadas para organizaciones que realizaban proceso productivo, por tanto, su implantación

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

en las empresas de servicios era muy dura, por eso se sigue en la creencia de que es un sistema bastante burocrático.

Con la revisión de 2000 se ha conseguido una norma bastante menos burocrática para organizaciones de todo tipo, y además se puede aplicar sin problemas en *empresas de servicios* e incluso en la *Administración Pública*.

Para verificar que se cumple con los requisitos de la norma, existen unas entidades de certificación que dan sus propios certificados y permiten el sello. Estas entidades están vigiladas por organismos nacionales que les dan su acreditación.

Para la implantación, es muy conveniente que apoye a la organización una empresa de consultoría, que tenga buenas referencias, y el firme compromiso de la Dirección de que quiere implantar el Sistema, ya que es necesario dedicar tiempo del personal de la empresa para implantar el Sistema de Gestión de la Calidad.⁹

2.2.3 ¿Qué es la norma ISO 9001?.

La Norma ISO 9001 ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización y especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

⁹ http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9000

La norma ISO 9001 tiene origen en la norma BS 5750, publicada en 1979 por la entidad de normalización británica, la [British Standards Institution] (BSI).

La versión actual de ISO 9001 (la cuarta) data de noviembre de 2008, y por ello se expresa como ISO 9001:2008. Versiones ISO 9001 hasta la fecha:

- Cuarta versión: la actual ISO 9001:2008 (15/11/2008)
- Tercera versión: ISO 9001:2000 (15/12/2000)
- Segunda versión: ISO 9001:94 - ISO 9002:94 - ISO 9003:94 (01/07/1994)
- Primera versión: ISO 9001:87 - ISO 9002:87 - ISO 9003:87 (15/03/1987)

En la primera y segunda versión de ISO 9001, la Norma se descomponía en 3 normas: ISO 9001, ISO 9002, e ISO 9003.

- ISO 9001 --> organizaciones con diseño de producto.
- ISO 9002 --> organizaciones sin diseño de producto pero con producción/fabricación.
- ISO 9003--> organizaciones sin diseño de producto ni producción/fabricación (comerciales).

El contenido de las 3 normas era el mismo, con la excepción de que en cada caso se excluían los requisitos de aquello que no aplicaba. Esta mecánica se modificó en la tercera versión, unificando los 3 documentos en un único estándar, sobre el cual se realizan posteriormente las exclusiones.

La cuarta versión norma, presenta más de 60 modificaciones que se reparten de la siguiente forma.

ISO 9001 forma parte de la Familia de Normas ISO 9000:

- ISO 9001: Contiene la especificación del modelo de gestión. Contiene "los pre-requisitos" del Modelo. La norma ISO 9001:2008 contiene los requisitos que han de cumplir los Sistemas de la Calidad, contractuales o de certificación.
- ISO 9000 : Son los fundamentos y el vocabulario empleado en la norma ISO 9001. Actualmente en versión 2005.
- ISO 9004 : Es una directriz para la mejora del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ISO 19011: Especifica los requisitos para la realización de las auditorías de un Sistema de Gestión ISO 9001, para el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional especificado en OHSAS 18001 y también para el Sistema de Gestión Medioambiental especificado en ISO 14001.

10

De todo este conjunto de Normas, es ISO 9001 la que contiene el modelo de gestión, y la única certificable.

¹⁰ http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001

2.2.4 Ventajas de la Norma ISO 9001.

Ventaja competitiva.

ISO 9001 debe estar impulsada por la alta gerencia, hecho que garantiza que la cúpula directiva dé un enfoque estratégico a los Sistemas de Gestión. Nuestro proceso de evaluación y certificación garantiza que los objetivos empresariales fluyen constantemente hacia los procesos y prácticas de trabajo a fin de asegurar que los activos se potencien al máximo.

Mejora el rendimiento empresarial y gestiona los riesgos empresariales.

ISO 9001 ayuda a los directivos a aumentar el rendimiento de la organización situándola en un nivel superior al de los competidores que no utilizan Sistemas de Gestión. La certificación facilita también la medición del rendimiento y permite gestionar mejor los riesgos empresariales.

Atrae inversiones, mejora la reputación de la marca y elimina barreras al comercio.

La certificación según ISO 9001 potencia la reputación de marca de la organización y puede convertirse en una potente herramienta promocional. Envía un mensaje claro a todas las partes interesadas poniendo de manifiesto que es una compañía comprometida con el cumplimiento de las normas más rigurosas y la mejora continua.

Ahorra dinero.

Las pruebas demuestran que los beneficios financieros de las compañías que han invertido en un Sistema de Gestión de la Calidad y en la certificación de este según la norma ISO 9001 incluyen eficiencia operativa, aumento de las ventas, mayor retorno de la inversión y mayor rentabilidad.

Racionaliza las operaciones y reduce los residuos.

La evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad se centra en los procesos operativos. Esto alenta a las organizaciones a mejorar la calidad de los servicios y productos que suministran y ayuda a reducir los residuos y las reclamaciones de los clientes.

Fomenta la comunicación interna y levanta la moral.

ISO 9001 garantiza que los empleados se sientan más implicados gracias a las mejoras de la comunicación. Las visitas de evaluación continua pueden detectar antes cualquier falta de aptitud y desvelar problemas del trabajo en equipo.

Aumenta la satisfacción del cliente.

La estructura 'planificar, hacer, verificar, actuar' de la norma ISO 9001 garantiza que se tengan en cuenta y satisfagan las necesidades del cliente.¹¹

¹¹ Doring, Zuazo Jorge Alejandro y LAGUNAS, Osorio Sandra Violeta., Op.Cit., p.15 y 16

2.2.5 Estructura de ISO 9001:2008.

La norma ISO 9001:2008 está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose los cuatro primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, etc., es decir, son de carácter introductorio. Los capítulos cinco a ocho están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del Sistema de la Calidad, de conformidad con la publicación del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C., cuadernillo Sistema de Gestión de la Calidad- requisitos, ISO 9001:2008. ¹²

A la fecha, ha habido cambios en aspectos claves de la norma ISO 9001, al 15 de noviembre del 2008, la norma 9001 varía.

Los ocho capítulos de ISO 9001 son:

1. **Guías y descripciones generales**, no se enuncia ningún requisito.
 1. Generalidades.
 2. Reducción en el alcance.
2. **Normativas de referencia.**
3. **Términos y definiciones.**
4. **Sistema de Gestión:** Contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.
 1. Requisitos generales.
 2. Requisitos de documentación.

¹² Sistemas de Gestión de la Calidad – *Requisitos* (2008), ISO 9001:2008, COPANT/ISO 9000:2008, NMX-CC-9001-IMNC-2008, editado por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. p. 12

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

5. **Responsabilidades de la Dirección:** Contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.

1. Requisitos generales.
2. Requisitos del cliente.
3. Política de calidad.
4. Planeación.
5. Responsabilidad, autoridad y comunicación.
6. Revisión gerencial.

6. **Gestión de los recursos:** La norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión.

1. Requisitos generales.
2. Recursos humanos.
3. Infraestructura.
4. Ambiente de trabajo.

7. **Realización del producto:** Aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.

1. Planeación de la realización del producto y/o servicio.
2. Procesos relacionados con el cliente.
3. Diseño y desarrollo.
4. Compras.
5. Operaciones de producción y servicio.

6. Control de dispositivos de medición, inspección y monitoreo.

8. **Medición, análisis y mejora:** Aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos. El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

1. Requisitos generales.
2. Seguimiento y medición.
3. Control de producto no conforme.
4. Análisis de los datos para mejorar el desempeño.
5. Mejora.

ISO 9001:2008 tiene muchas semejanzas con el famoso “Círculo de Deming o PDCA”; acrónimo de Plan, Do, Check, Act (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). Está estructurada en cuatro grandes bloques, completamente lógicos, y esto significa que con el modelo de Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO se puede desarrollar en su seno cualquier actividad. La ISO 9000:2008 se va a presentar con una estructura válida para diseñar e implantar cualquier sistema de gestión, no solo el de calidad, e incluso, para integrar diferentes sistemas.

2.2.6 La Organización Internacional para la Normalización o ISO

Organización Internacional para la Estandarización.



Figura 2.2 Mapa mundial de Estados con comités miembros de la ISO. Colores: ■ Miembros natos ■ Miembros correspondientes ■ Miembros suscritos ■ Otros Estados clasificados ISO 3166-1, no miembros de la ISO

La Organización Internacional para la Normalización o ISO (del griego *ισο*, 'igual', y cuyo nombre en inglés es *International Organization for Standardization*), nacida tras la Segunda Guerra Mundial (23 de febrero de 1947), es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional.

La ISO es una red de los institutos de normas nacionales de 160 países, sobre la base de un miembro por país, con una Secretaría Central en Ginebra (Suiza) que coordina el sistema. La Organización Internacional de Normalización (ISO), con base en Ginebra, está compuesta por delegaciones gubernamentales y no

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

gubernamentales subdivididos en una serie de subcomités encargados de desarrollar las guías que contribuirán al mejoramiento ambiental.

Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que ISO es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional, por lo tanto, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país. Es una organización internacional no gubernamental, compuesta por representantes de los organismos de normalización (ON) nacionales, que produce normas internacionales industriales y comerciales. Dichas normas se conocen como *normas ISO* y su finalidad es la coordinación de las normas nacionales, en consonancia con el Acta Final de la Organización Mundial del Comercio, con el propósito de facilitar el comercio, el intercambio de información y contribuir con normas comunes al desarrollo y a la transferencia de tecnologías.¹³

La creciente ola de Leyes de Acceso a la Información ha ido extendiéndose a lo largo del mundo durante las dos últimas décadas, y coincidentemente van a la par con los países que integran a la Organización para la Estandarización.¹⁴

¹³ http://es.wikipedia.org/wiki/Organizacion_Internacional_para_la_Estandarizacion

¹⁴ Ackerman, John y Sandoval, Irma. (2008), Leyes de Acceso a la Información en el mundo, Cuadernos de Transparencia 07, IFAI. p. 47

3. Desarrollo de la Norma ISO 9001:2008 en el ITEA.

Para poder implementar el Sistema en Gestión de la Calidad es necesario apoyarse en normas que establezcan el cómo y cuándo emplearlas, por ello el ITEA se ha apoyado en la Norma ISO 9001:2008 en virtud de la cual contiene las reglas más actuales en cuestión de Gestión de la Calidad.¹⁵

3.1 Documentación obligatoria.

Es necesario para el cumplimiento de la norma, contar con documentación obligatoria para sustentar el propósito de esta acción. Se cuenta con los siguientes manuales, cuya documentación tiene la siguiente estructura:

3.1.1 Manual de la Calidad.

El Manual de la Calidad refleja la convicción que tiene el ITEA, para que nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (**SGC**) satisfaga las necesidades de nuestros clientes externos e internos, se desea demostrar nuestra capacidad para proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos de nuestros clientes, los legales y reglamentarios aplicables.

El ITEA mantiene documentado su **SGC** de acuerdo a lo descrito en este Manual. El Manual es usado como medio para establecer los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestros servicios, bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2008 (**Anexo 2**).

Nuestro **SGC** se basa en la aplicación de procesos, junto con la identificación e interacción de procesos, así como su gestión, para producir el resultado deseado, es decir nuestro enfoque está basado en procesos.

¹⁵ Sistemas de Gestión de la Calidad – *Fundamentos y vocabulario* (2006), ISO 9000:2005, COPANT/ISO 9000:2005, NMX-CC-9000-IMNC-2008, editado por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. p. 1

Propósito y Alcance.

Tiene el propósito fundamental de establecer y describir las políticas y lineamientos del **SGC** basado en la norma internacional ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad –requisitos- y en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008, para demostrar nuestra capacidad de proporcionar consistentemente los servicios que ofrece el Instituto de Transparencia del Estado de Aguascalientes (**ITEA**), en cumplimiento con el marco normativo aplicable, así como de los requisitos de nuestros clientes.

El Sistema de Gestión de la Calidad contiene elementos que nos obligan a suministrar a nuestros clientes, servicios que satisfagan sus necesidades, que aseguran que cada actividad es ejecutada en forma correcta, con la calidad necesaria en el tiempo esperado.

Política de Calidad.

Atender dentro del marco normativo aplicable, a la sociedad y sujetos obligados bajo un firme compromiso de satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas, para ello impulsamos una cultura de calidad y transparencia basada en los principios de gratuidad, máxima publicidad, honestidad, eficacia y eficiencia, comprometidos con la mejora continua y la rendición de cuentas.

Objetivos de Calidad 2009.

- Dar respuesta en cinco días hábiles promedio a las solicitudes de información.
- Publicar en la página web del Instituto la información que debe ser publicada de oficio a más tardar el día 17 de cada mes.
- Alcanzar el 95% de cumplimiento del plan de acción 2009 para

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

diciembre.

- Aumentar en un 10% el posicionamiento del ITEA ante la Sociedad.

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

El **ITEA** ha establecido, documentado, implantado y mantiene un **SGC**. Se busca mejorar continuamente su eficacia de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

El **SGC** está conformado por nuestro personal, la forma en que nos relacionamos, los procesos y procedimientos, así como por los recursos que utilizamos para garantizar la calidad de nuestros servicios.

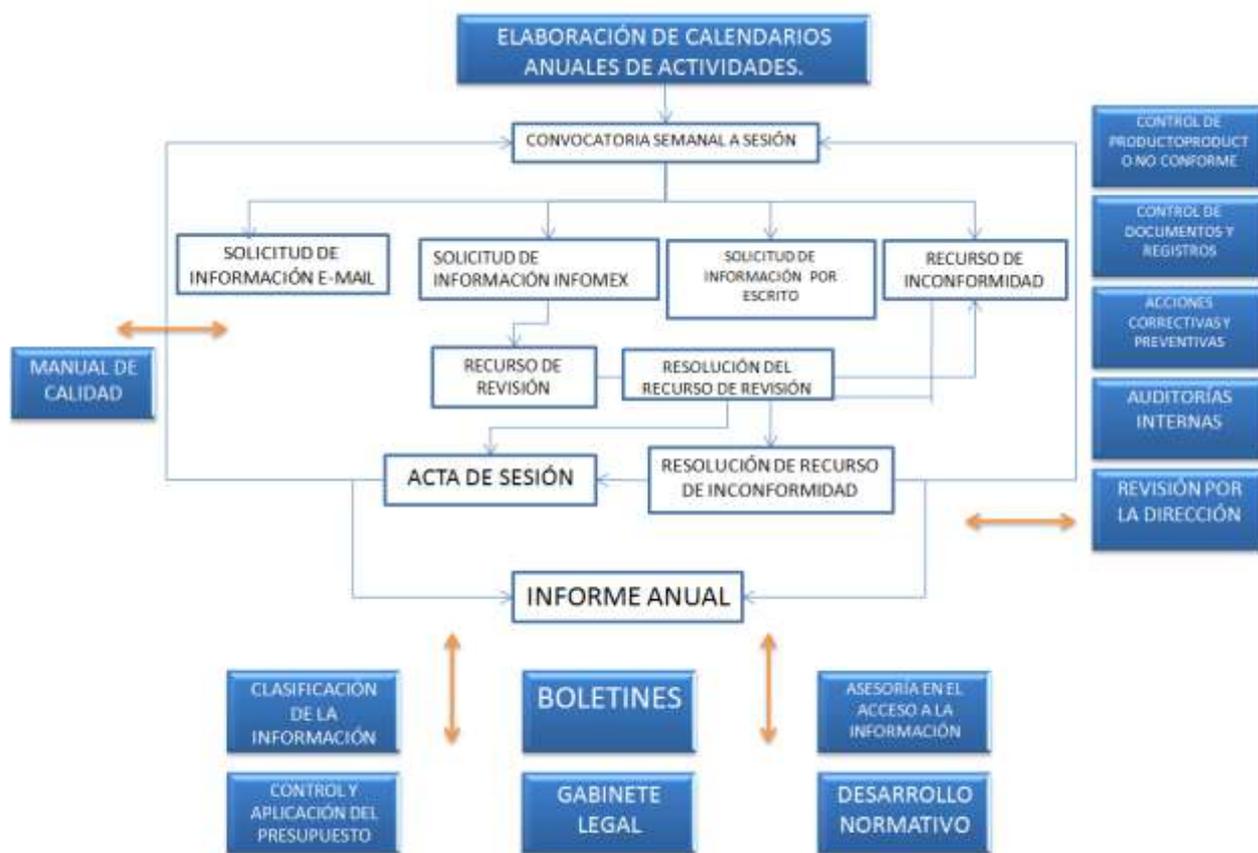
En el **SGC**:

- a) Identificamos y determinamos los procesos que intervienen en él;
- b) Determinamos la secuencia e interacción de estos;
- c) Determinamos los criterios y métodos que se requieren para asegurar de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces;
- d) Aseguramos la disponibilidad de recursos e información necesaria para soportar su operación y seguimiento;
- e) Realizamos el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos (cuando sea aplicable);

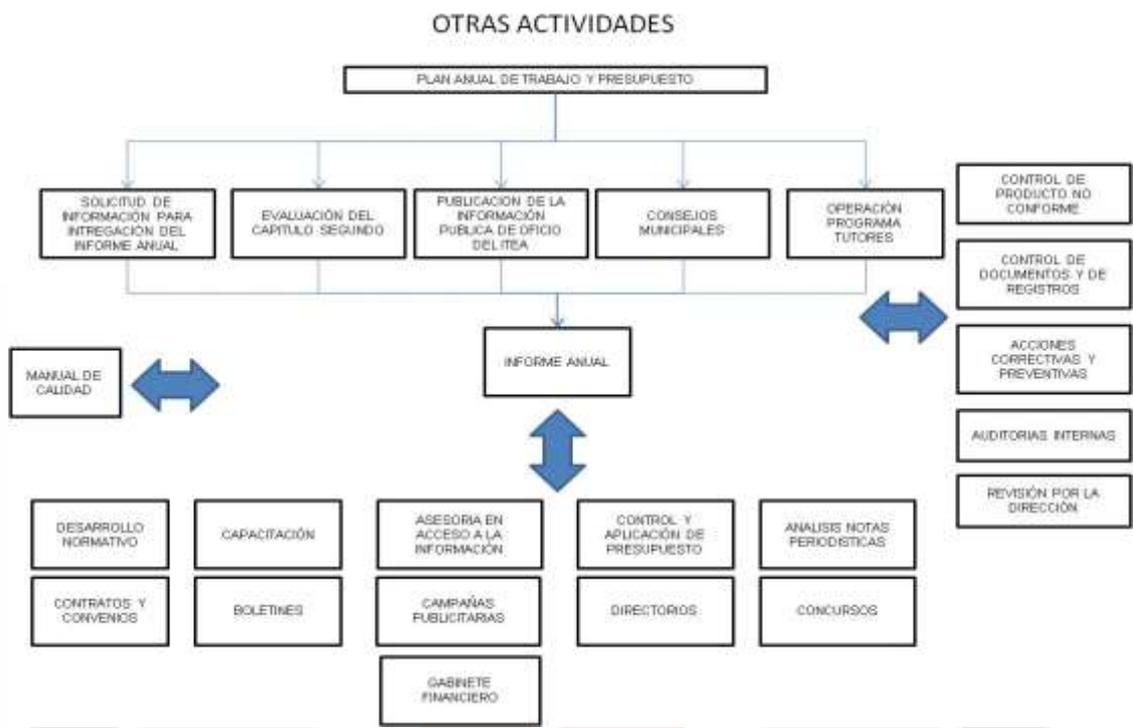
Cuando sea necesario el **ITEA** podrá contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del servicio con los requisitos, el **ITEA** se asegurará del control de estos procesos. Este control se integrará como parte del **SGC**.¹⁶

¹⁶ Sistemas de Gestión de la Calidad – *Directrices para los Planes de la Calidad* (2006), ISO 10005:2005, NMX-CC-10005-IMNC-2006, editado por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. p. 10

“INTERACCIÓN DE PROCESOS”.



3.1 Figura Interacción de Procesos de Solicitudes de Información y Recursos de Inconformidad.



3.1.1 Figura otras actividades del ITEA.

3.1.2 Manual del Comité de Calidad.

El Manual del Comité de Calidad (**Anexo 3**) registra los Procedimientos siguientes: Acción Correctiva, Acción Preventiva y Control de Producto no Conforme.

Objetivo.

Constituir un foro con alto grado de participación en materia de Gestión de la Calidad, el cual debe:

- Buscar mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Definir las acciones correctivas y/o preventivas para eliminar las causas reales o potenciales de no conformidad del servicio, asegurando que sean apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Alcance.

Mejora Continua, Acciones Correctivas y Preventivas del **SGC**.

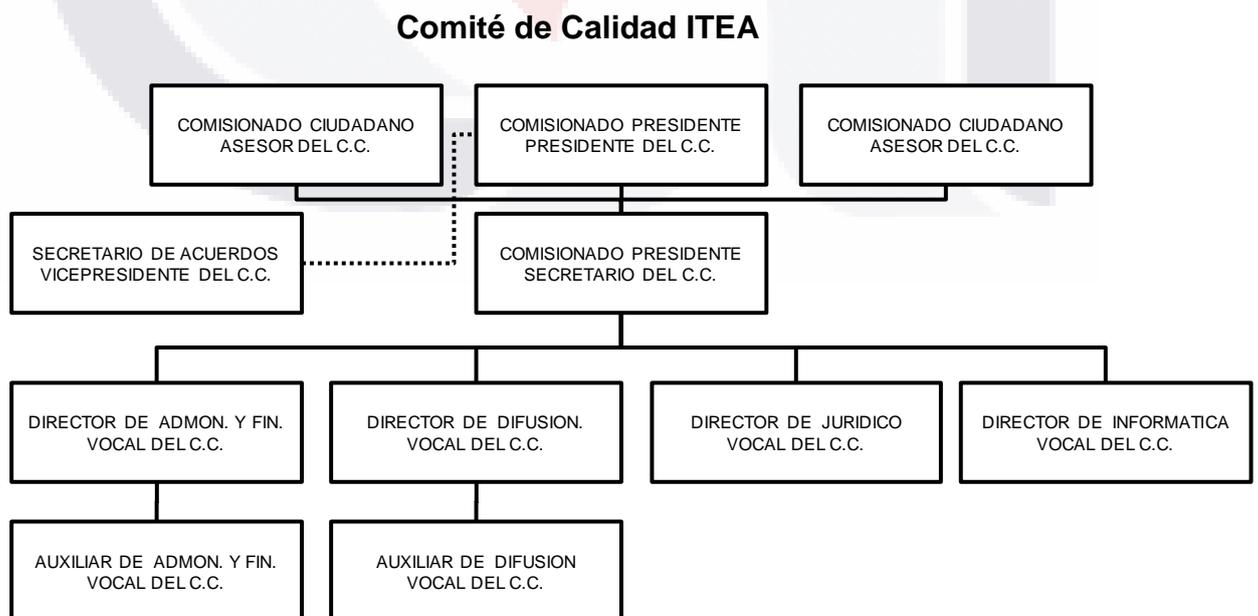
Lineamientos.

- Promover entre todas las áreas la implantación y mejora continua del **SGC**.
- Resolver, en forma coordinada y oportuna, los acuerdos y compromisos que se deriven del Comité, así como los asuntos diversos que por parte de sus integrantes sean planteados.
- Establecer mecanismos de coordinación y flujo de información que permitan la difusión de los resultados más relevantes de este Comité.
- Analizar y evaluar el impacto de los planes y programas que en la materia propongan los miembros del Comité.
- Supervisar, vigilar, dar seguimiento a las acciones correctivas y preventivas.

De su integración.

- El Comisionado Presidente debe ser el Presidente del **CC**.
- En la primera sesión se debe instaurar formalmente el Comité, pasando lista de asistencia y recabando las firmas de los involucrados en la minuta correspondiente.
- La Vicepresidencia del **CC** debe ser asignada al responsable del **SGC**.
- Los nombramientos son indelegables.
- El número de integrantes, así como la asignación de puestos, depende directamente del Presidente del Comité y de la estructura de la Organización.
- Las actividades desempeñadas dentro del Comité, son complementarias de las actividades habituales.

Con el objeto de ejercer mayor control, seguimiento y lograr una adecuada conjunción de todos los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad se instauró el Comité de Calidad de la siguiente manera:



3.1.2 Integración del Comité de Calidad ITEA

Funciones

Comisionado Presidente

Presidente del CC

- Instalar y presidir el Comité de Calidad.
- Comunicar a la Organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente, así como los legales y reglamentarios.
- Establecer comunicar y revisar la Política de la Calidad.
- Asegurarse que se establezcan los Objetivos de la Calidad.
- Llevar a cabo revisiones por la Dirección.
- Asegurar la disponibilidad de recursos técnicos, humanos, financieros y materiales.
- Asegurarse de que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan.
- Realizar la Planificación del **SGC**.
- Asegurarse que se mantenga la integridad del **SGC**.
- Asegurarse que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.
- Designar un miembro del **ITEA** como representante del **SGC**.
- Asegurarse que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la Organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del **SGC**.
- Tomar decisiones relacionadas con la mejora de la eficacia del **SGC** y sus procesos, la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos.
- Establecer los mecanismos de coordinación y flujo de información que

permitan la difusión de los resultados más relevantes del **CC**, así como la preparación de informes ejecutivos.

Comisionado Ciudadano

Asesor del CC

- Apoyar al Comisionado Presidente en sus funciones.

Secretario Ejecutivo

Secretario del CC

- Analiza y evalúa el impacto de los planes y programas que en la materia propongan los miembros del **CC**, visualizando su proyecto a mediano y largo plazo, a fin de retroalimentar los procesos para su mejora continua.
- Elabora gráficas de productividad e incidencias de la operación.
- Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos de la organización.
- Aplicar métodos para el seguimiento y medición de los procesos.
- Promover entre todas las áreas la implementación y mejora continua del **SGC**.
- Es el responsable de la operación ante el cliente.

Secretario de Acuerdos

Vicepresidente del CC

- Asegurarse que establecen, implementen y mantienen los procesos necesarios para el **SGC**.
- Informar a la Dirección sobre el desempeño del **SGC**.
- Representar al **ITEA** ante partes externas sobre asuntos de **SGC**.

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- Actualizar los procedimientos de operación que afecten al **SGC**.
 - Mantiene el control de la documentación del **SGC**.
 - Supervisa el almacenamiento de los registros de calidad.
 - Es el responsable que el sistema de calidad cumpla con las normas de ISO 9001:2008.
 - Coordina y supervisa la organización de las auditorías internas al **SGC**.

Directores (Informática, Administración y Finanzas, Difusión, Jurídico y auxiliares de Difusión y Administración).

Vocales del CC

- Resolver en forma coordinada y oportuna los acuerdos y compromisos que se deriven del **CC**, así como los asuntos diversos que por parte de sus integrantes sean planeados.
- Supervisar, vigilar y dar seguimiento a las acciones preventivas y correctivas en conjunto con el personal designado del **CC**.
- Revisar y en su caso dar el visto bueno (Vo. Bo.) al Manual de Calidad, procedimientos encaminados a la satisfacción del cliente y procedimientos técnicos operativos del área.
- Participar en el Comité de Calidad.

De su operación:

- En su inicio debe sesionar dos veces por mes. Cuando el Presidente del **CC** lo indique las sesiones se realizarán una vez al mes en forma ordinaria según convocatoria y orden del día.
- Para la celebración de las sesiones ordinarias, la orden del día y el material de trabajo; se debe entregar cuando menos con un día de anticipación, para sesiones extraordinarias se puede hacer en el momento.

Toda la documentación del SGC en el ITEA tendrá la siguiente estructura:

Figura Claves Documentales ITEA			
<ul style="list-style-type: none"> La primera parte consta de 4 letras, siendo estas las más representativas de la organización, por ejemplo: 			
SIGLAS	ORGANIZACIÓN		
ITEA	Instituto de Transparencia del Estado de Aguascalientes		
<ul style="list-style-type: none"> La siguiente parte se forma con las 2 letras más representativas del manual en cuestión, por ejemplo: 			
SIGLAS	MANUAL	SIGLAS	MANUAL
DA	Aplicaciones administrativas (Dirección de Administración y Finanzas)	SE	Secretaría Ejecutiva
AI	Auditorías Internas	SA	Secretaría de Acuerdos
DO	Control de documentos y Registros	DJ	Dirección Jurídica y Desarrollo Normativo
TE	Técnicas Estadísticas	DD	Dirección de Difusión
CA	Capacitación	DI	Dirección de Informática
RS	Reclutamiento y Selección	CC	Comité de Calidad
JG	Operación de la Junta de Gobierno		
MC	Manual de la Calidad		
<ul style="list-style-type: none"> A continuación se indica con una letra el tipo de documento, por ejemplo: 			
SIGLAS	DOCUMENTO	SIGLAS	DOCUMENTO
P	Procedimiento	I	Instructivo
G	Generales	C	Capítulo
F	Formato	A	Anexo
D	Definiciones	L	Lineamientos
Q	Planes de calidad		
<ul style="list-style-type: none"> La última parte está formada por el número consecutivo del documento, siendo este de dos dígitos, por ejemplo: 01, 02, etc. 			

3.1.2.1 Figura Claves Documentales ITEA.

3.1.2.1 Procedimiento de Acción Correctiva.

El concepto de Acción Correctiva: Es la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

El procedimiento de Acción Correctiva es la tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable como resultado una desviación en el servicio o incumplimiento del **SGC** en general:

Miembro del Comité de Calidad (CC).

1. Genera y/o recibe solicitud de acción (**ITEA-CC-F-01**) y convoca al **CC** mediante citatorio verbal y/o escrito con el propósito de analizar en forma objetiva las deficiencias, recopilando toda la información que se pueda obtener e investigando la desviación.

El Comité de Calidad.

2. Sesiona para analizar las posibles causas de la deficiencia del servicio con la metodología y herramientas que los integrantes del **CC** consideren óptimas.
3. Formula recomendaciones sobre la deficiencia del servicio utilizando el formato acta informativa del **CC (ITEA-CC-F-02)**.
4. Realiza programa de resolución de medidas tomadas con los responsables de los Departamentos involucrados.
 - 4.1. Asigna responsable(s) para dar seguimiento en el acta informativa del **CC (ITEA-CC-F-02)** a acciones fijadas, a través del formato de seguimiento de acciones (**ITEA-CC-F-03**).

Vicepresidente del Comité de Calidad.

5. Recibe el acta informativa del **CC (ITEA-CC-F-02)** y las recomendaciones correspondientes, envía copia al cliente (si aplica) y da seguimiento.
 - 5.1. En el caso de requerir cambios por incumplimiento, diferencia y/o falta de procedimientos; le comunica al jefe del departamento afectado, a fin de que realice los trámites correspondientes, para efectuar los cambios o desarrollar los procedimientos.
6. Verifica, en una fecha posterior, la efectividad de la implantación de las acciones correctivas y preventivas. Esta fecha debe definirse por el **CC** y se monitorea a través del formato de control de acciones (**ITEA-CC-F-04**).
7. Felicita al equipo cuando los objetivos se hayan cubierto.

3.1.2.2 Procedimiento de Acción Preventiva.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación indeseable.

Es el resultado del análisis de los procesos, operaciones de trabajo y las reclamaciones de clientes contra los objetivos de calidad, con la intención de detectar, analizar y eliminar las causas potenciales de no conformidad.

Presidente del Comité de Calidad.

1. Por lo menos una vez al mes, en sesión ordinaria debe analizar los resultados generados en:
 - * Las operaciones, a través de las gráficas de medición de objetivos de calidad (Indicadores de Gestión) de cada área.
 - * Solicitud de acción (**ITEA-CC-F-01**).
 - * Auditorías (si se realizaron en ese mes).
2. Si la información analizada presenta una tendencia negativa, es decir que pudiera llegar a afectar la calidad en el servicio prestado, genera solicitud de acción (**ITEA-CC-F-01**) y convoca al **CC** mediante citatorio verbal y/o escrito con el propósito de poder analizar en forma objetiva las causas potenciales de una no conformidad, recopilando toda la información requerida y emitiendo recomendaciones para la iniciación de acciones preventivas y el establecimiento de controles para asegurar su efectividad.

Comité de Calidad.

3. Sesiona para analizar las causas potenciales de una deficiencia del servicio con la metodología y herramientas que los integrantes del **CC** consideren óptimas.
4. Formula recomendaciones en el acta informativa del **CC (ITEA-CC-F-02)** sobre la Solicitud de Acción (**ITEA-CC-F-01**).
5. Realiza programa de resolución de medidas tomadas con los responsables de los Departamentos afectados.
 - 5.1. Asigna responsable(s) para dar seguimiento de acciones (**ITEA-CC-F-03**) fijadas por el **CC**.

Vicepresidente del Comité de Calidad.

6. Recibe el acta informativa del **CC (ITEA-CC-F-02)** y las recomendaciones correspondientes, envía copia al cliente (si aplica) y da seguimiento.
 - 6.1. En el caso de requerir cambios por incumplimiento, diferencia y/o falta de procedimientos, le comunica al responsable del área afectado, a fin de que realice los trámites correspondientes, para efectuar los cambios o desarrollar los procedimientos.
7. Verifica, en una fecha posterior, la efectividad de la implementación de las acciones correctivas y preventivas. Esta fecha debe definirse por el **CC** y se monitorea a través del formato de control de acciones (**ITEA-CC-F-04**).

3.1.2.3 Procedimiento de Control de Producto no Conforme.

Se entiende como No Conformidad: al Incumplimiento de un requisito.

El Procedimiento de Producto no Conforme es como sigue:

El miembro del Comité de Calidad.

1. Revisa el trabajo que le es entregado para su revisión, dentro de la etapa de recepción, proceso y realización del producto final, el cual puede llegar a observar, debido a que detecto errores o falsas apreciaciones en la forma de su elaboración. Si la revisión se hace a través de medio electrónico, se deberá imprimir el documento de que se trate y se le agregará una nota.
2. Una vez que ha detectado la falta, la señala en la carátula del producto presentado, a través de una línea horizontal, que se traza al margen superior derecho, llevado a cabo por una marca fluorescente.
3. Comunica al elaborador del producto la no conformidad, a fin de que tome las medidas necesarias para su subsanación.

Elaborador.

4. Recibe la observación de no conformidad y puede adoptar las siguientes decisiones:
 - 4.1. La **rechaza**. Motivando en todo momento la razón por la cual lo hace.
 - 4.2. La **repara**. Tomando en cuenta las observaciones hechas a su producto a fin de dar satisfacción al cliente.
 - 4.3. **Realiza un nuevo producto**. Por considerar que las modificaciones son más que el producto en sí mismo.

5. De cada cambio que se realice al producto, debe cambiar el número de versión en el cuerpo del documento, además deberá plasmar la fecha de actualización del producto presentado.
6. De la observación hecha, se deberá dejar constancia, en la que se compruebe que la decisión adoptada ha sido ejecutada.
7. Cada área será responsable de conservar y controlar los registros del producto no conforme.



3.1.3 Manual de Control de Documentos y Registros. (Anexo 4).

La definición de documento: Es la información generada en el ITEA y su medio de soporte.

La estructura documental del Procedimiento de Control de Documentos del ITEA incluye (Anexo 4).

- a) Una declaración documentada de la Política de Calidad y Objetivos de Calidad;
- b) Un Manual de Calidad;
- c) Los procedimientos documentados y registros requeridos por la norma ISO 9001:2008;
- d) Los documentos y registros que el **ITEA** ha determinado para asegurarse de la eficaz planificación, implantación, operación y control de sus procesos;

Estructura Documental.



3.1.3 Figura Estructura Documental del SGC.

Contamos con procedimientos documentados para controlar la generación y los cambios a los documentos requeridos por nuestro **SGC**.

- ITEA-DO-P-01 Elaboración de documentos.
- ITEA-DO-P-02 Cambio en la documentación.

Los procedimientos consideran los siguientes controles:

- a) Sometiéndolos a aprobación antes de ser emitidos, para validar su aplicación y adecuada funcionalidad;
- b) Revisándolos y actualizándolos cuando así resulta necesario, sometándose nuevamente a aprobación; la aprobación se debe realizar por los mismos puestos que liberaron la versión anterior;
- c) Los cambios se identifican, así como el estado de revisión actual de los documentos;
- d) Asegurándonos que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los lugares de uso;
- e) Estableciendo controles para que los documentos permanezcan legibles y una codificación para los documentos que los hace fácilmente identificables;
- f) Identificando los documentos de origen externo que el **ITEA** ha determinado que son necesarios para la planificación y operación del **SGC** y controlando su distribución;
- g) Evitando el uso no intencionado de documentos obsoletos, identificándoles adecuadamente cuando requerimos retenerlos.

Queda estrictamente prohibido la reproducción por cualquier medio de cualquiera de los manuales que forman parte del **SGC** sin la autorización del Pleno.

Procedimiento de Control de los Registros.

El concepto de Registro: es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas, es decir el registro es un documento no actual.

El Procedimiento de Control de Registros es para mantener y controlar los registros de calidad para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz de nuestro **SGC**.

En el procedimiento documentado ITEA-DO-P-03 Control de Registros, definimos los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención, disposición y eliminación de los registros de calidad.

Los registros de calidad permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables.

El tiempo de archivo de los registros, será de acuerdo a la siguiente tabla y se contará a partir de la fecha de su emisión:

Número	Registro	Plazo de archivo
1	Sistema de Gestión de la Calidad	1 año
2	Recursos de Inconformidad y Solicitudes de Información	1 año
3	Fiscales	5 años

Figura 3.1.3.1 Tiempo de archivos de registro en el ITEA.

3.1.4 Procedimiento de Auditorías Internas. (Anexo 5).

Conceptos de Auditoría: Es el proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Auditoría al cumplimiento: Se enfoca a la verificación del cumplimiento de lo estipulado en el procedimiento, instructivo o formato que componen el Sistema de Gestión de Calidad, contra la verificación que se realiza en campo de cada uno de los documentos.

Auditoría al sistema: Es la auditoría que se realiza para verificar el apego del lo estipulado en la documentación contra lo estipulado en la norma ISO 9001:2008.

El procedimiento es como sigue: (Anexo 5).

El Coordinador de Calidad:

1. De acuerdo al Programa anual de auditorías internas **(ITEA-AI-F-01)** informa por escrito (mínimo 3 días hábiles antes de la fecha de auditoría) en el formato de notificación de auditoría **(ITEA-AI-F-02)** al titular del área a ser auditada, al presidente del **CC**, y a los auditores designados.
2. Un día antes de la fecha de auditoría, convoca a reunión de trabajo a los auditores designados para verificar los criterios de la auditoría.

Grupo Auditor:

3. Llenan la lista de asistencia de auditores **(ITEA-AI-F-04)**.
4. Realizan auditoría al departamento programado, registrando la evidencia de la auditoría en la lista de verificación **(ITEA-AI-F-03)**
 - 4.1. En caso de encontrar alguna no conformidad lo reporta al auditor

líder y al titular del área auditada, para que este último se asegure de realizar correcciones y se tomen las acciones correctivas necesarias, sin demora injustificada de acuerdo al **(ITEA-CC-P-01)**.

Auditor líder.

5. Realiza el reporte final **(ITEA-AI-F-05)** de la auditoria y envía copia al Presidente del **CC**, y al responsable del departamento auditado.

Lineamientos.

- Las auditorías internas se planean y se llevan a cabo a intervalos planificados;
- El programa anual de auditorías **(ITEA-AI-F-01)** se realiza considerando el estado y la importancia de los procesos y las área a ser auditadas, así como los resultados de auditorías previas;
- Se definen los criterios de auditoría, el alcance, frecuencia y metodología;
- Los criterios están establecidos a lo largo de la documentación de este manual;
- El alcance se establece para cada auditoría;
- En todos los casos la frecuencia se establece en el programa anual de auditorías;
- En todos los casos la metodología se basa en la entrevista, observación y el muestreo;
- Únicamente podrán participar como auditores aquellas personas que previamente hayan recibido capacitación para dicha función;
- Se debe considerar en la selección de los auditores internos el hecho de no laborar dentro del mismo departamento por auditar, es decir no

deben auditar su propio trabajo;

- En el caso de no existir auditor líder, esta función debe ser desarrollada por el Coordinador de Calidad o el puesto que tenga mayor experiencia en la realización de auditorías;
- El personal requerido para la realización de cada auditoría interna, se determina con base al alcance de la misma, considerando como mínimo una persona y cuatro como máximo.
- Las actividades de seguimiento consideran la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de verificación, estos se realizan de acuerdo a **ITEA-CC-P-01**.

Nota: Durante el mes de diciembre, elabora el Programa Anual de Auditorías (**ITEA-AI-F-01**) de acuerdo a lo establecido en los lineamientos **ITEA-AI-L-01**, considerando los elementos de Auditorías Internas y Responsabilidad de la Dirección, hasta el final del ciclo.

3.2 Manuales de Procedimientos del ITEA.

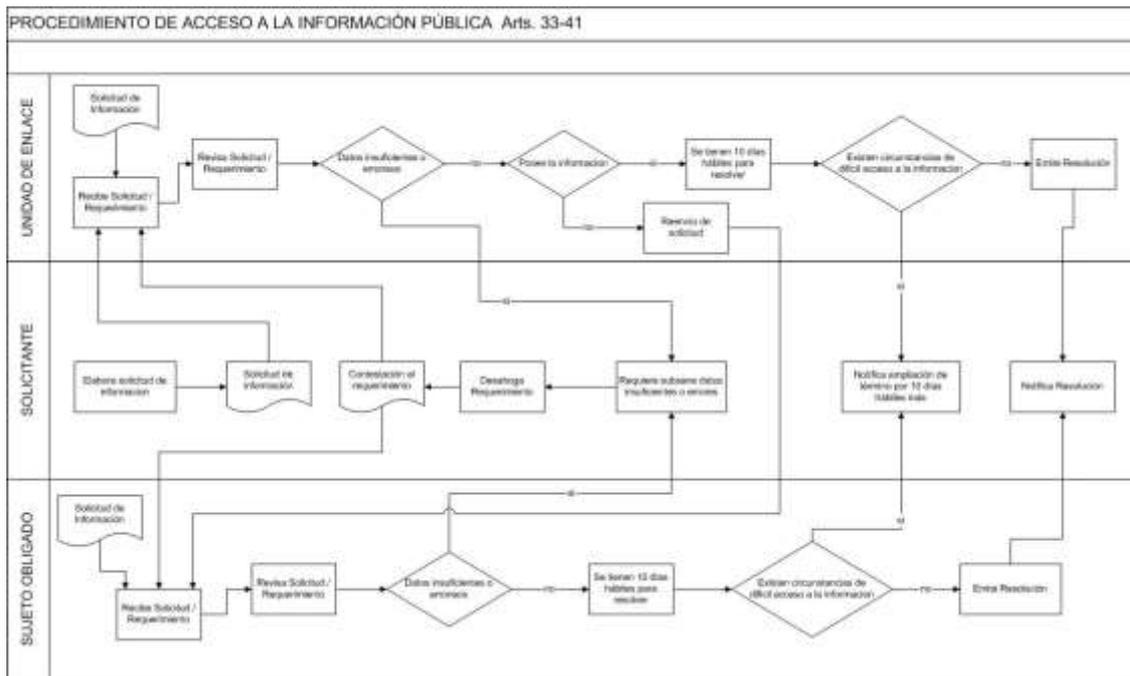
La matriz de Registro de la Calidad del ITEA se conforma de la siguiente manera:

Manual	Anexo
Manual de la Calidad	Anexo 2
Manual del Comité de Calidad	Anexo 3
Manual de Control de Documentos y Registros	Anexo 4
Manual de Auditorías Internas	Anexo 5
Manual de Procedimientos de la Dirección Jurídica y Desarrollo Normativo	Anexo 6
Manual de Procedimientos de la Secretaría de Acuerdos	Anexo 7
Manual de Procedimientos de la Secretaría Ejecutiva	Anexo 10
Manual de Procedimientos de la Dirección de Difusión	Anexo 11
Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática	Anexo 12
Manual de Procedimientos de la Dirección de Administración y Finanzas.	Anexo 13

Son dos los procedimientos de los que se hablará en este trabajo, los cuales son; el de **Solicitud de Información** está dentro del Manual del Área Jurídica y Desarrollo Normativo y el **Recurso de Inconformidad**, en el Manual de la Secretaría de Acuerdos, los otros procedimientos se controlan por su Manual respectivo a las funciones de cada área.

3.2.1 Solicitud de Información. (Anexo 6).

El procedimiento que se emplea para realizar una Solicitud de Información es de acuerdo con lo establecido en los artículos 33 al artículo 41 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Aguascalientes (LTAIPEA), así como su envío por el sistema INFOMEX y hasta la entrega física de la información.



3.2 Figura Procedimiento de Solicitud de Información.

Cualquier persona o su legítimo representante podrán presentar, ante la Unidad Enlace, una solicitud de acceso a la información mediante escrito libre o formato oficial de solicitud de información (**ITEA-DJ-F-12**), (**Anexo 9**), los cuales deberán contener los requisitos establecidos en el artículo 33 de la LTAIPEA.

En el supuesto de que los datos proporcionados por el solicitante no bastan para ubicar la información o son erróneas, la Unidad Enlace podrá requerir en los términos establecidos en la Ley, para que indique otros elementos o corrija los datos.

Es importante destacar que en ningún caso la entrega de información estará condicionada a que se motive o justifique su utilización, ni se requerirá demostrar interés jurídico alguno.

- Se puede presentar ante la Unidad Enlace o ante la recepción del ITEA, en

ambos casos se debe colocar en la copia del acuse de recibo:

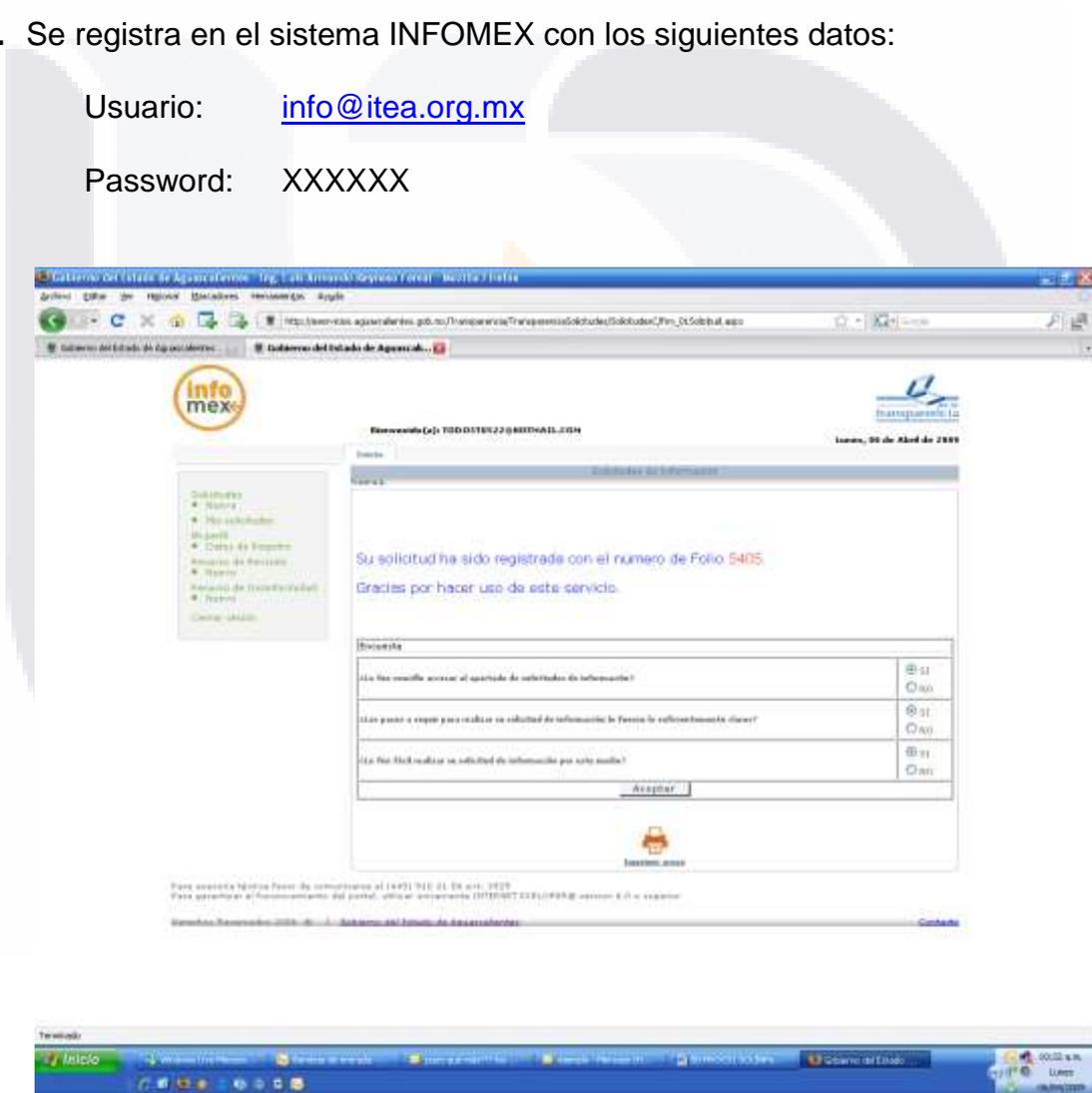
- Sello del ITEA;
- Fecha y hora de recepción;
- Nombre y firma de quien recibe.

Unidad de Enlace/Director Jurídico.

1. Copia la solicitud de información en archivo.doc.
2. Se registra en el sistema INFOMEX con los siguientes datos:

Usuario: info@itea.org.mx

Password: XXXXXX



3.2.1 Figura Imagen del proceso de una solicitud de Información por INFOMEX

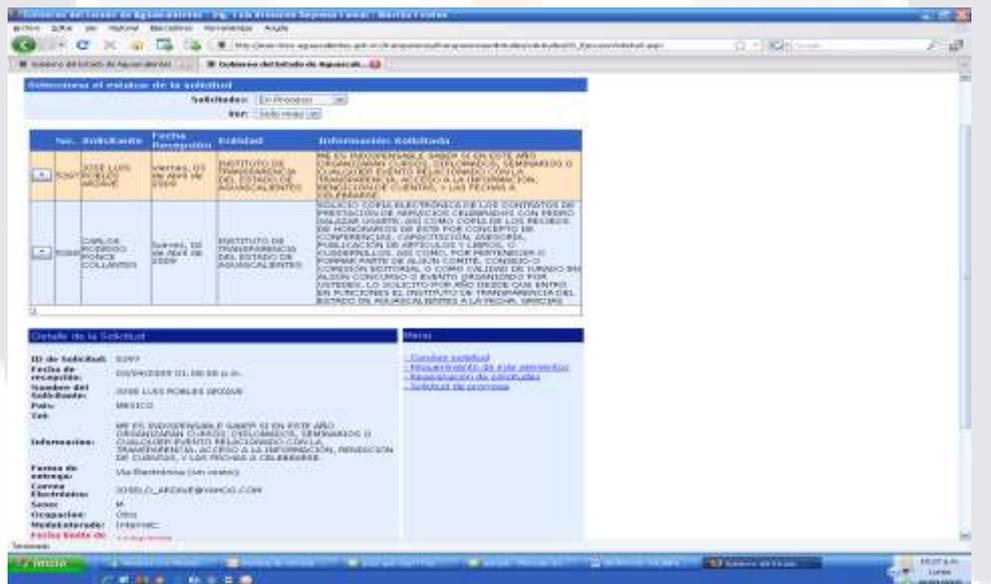
3. Sube la solicitud en sistema INFOMEX.

4. Al enviar la solicitud de información el sistema INFOMEX genera el número ID (número de solicitud) y un acuse de recibo.
5. Imprime el acuse de recibo.
6. Genera un expediente físico conformado por la solicitud de información y el acuse de recibo. Así también se inscribe en el respectivo Libro de Gobierno.
7. Termina sesión como usuario: info@itea.org.mx
8. Se registra en el sistema INFOMEX con los siguientes datos:

Usuario: joseluis.gonzalez@itea.org.mx

Password: XXXXXX

8.1 Hace una impresión de la solicitud de información. Ejemplo:



3.2.1.2 Figura Imagen de impresión de la solicitud de información.

9. Le asigna un número interno consecutivo, se folian, sellan y rubrican el total de las hojas de dicho expediente, escribe en la carátula del expediente respectivo el nombre del solicitante así como la fecha de la solicitud.
10. Revisa si la solicitud de información cumple con los requisitos establecidos en el artículo 33 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información

Pública. (Requisitos de forma y fondo).

10.1. Si no cumple con los requisitos mencionados en el punto anterior, genera acuerdo previniendo al solicitante, para que aporte más elementos. **(ITEA-DJ-F-01)**.

10.2. Se captura en el sistema INFOMEX, e imprime el acuse de recibo y lo integra al expediente físico.

10.2.1. Entrega al notificador copia del acuerdo de prevención **(ITEA-DJ-F-01)** y oficio **(ITEA-DJ-F-02)**.

10.2.1.1 Cuando el solicitante conteste, continua desde el punto 9 de este procedimiento.

10.3. Si no es competencia del ITEA, reasigna la solicitud por Infomex mediante un acuerdo **(ITEA-DJ-F-01)** e imprime acuse de recibo de reasignación y lo integra al expediente físico. Ejemplo:

Formulario de notificación de reasignación total de solicitud de información a la Unidad de Enlace Competente.

DATOS DE LA REASIGNACIÓN TOTAL	
Número de solicitud	4488
Fecha y hora de envío	11/01/2009 12:31:14 p.m.

Nota del presente para fines de su conocimiento que en el día y hora arriba señalados, a través del ITEA se reasignó totalmente la solicitud de acceso a la información ante la o las Unidades de Enlace Competente, conforme a continuación se describe:

DATOS DEL TITULAR DE LA UNIDAD DE ENLACE RECEPTORA	
Nombre del Organismo Principal	INSTITUTO DE TRANSPARENCIA DEL ESTADO DE SINALOA
Nombre de la ciudad	INSTITUTO DE TRANSPARENCIA DEL ESTADO DE SINALOA
Nombre del Titular de la Unidad de Enlace	INSTITUTO DE TRANSPARENCIA DEL ESTADO DE SINALOA

DATOS DE LA O LAS UNIDADES COMPETENTES	
GOBIERNO DEL ESTADO DE SINALOA	

DATOS DE LA O LAS UNIDADES COMPETENTES	
NOMBRE DE LA ENTIDAD	NÚMERO DE LA REASIGNACIÓN
SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO	4488

PARA MAS INFORMACIÓN ACCEDA AL SIGUIENTE ENLACE:

<http://www.transparencia.sinaloa.gob.mx/itea/transparencia/TransparenciaSinaloa.html>

3.2.1.3 Figura Imagen impresión del acuse de recibo de la solicitud de información.

10.3.1 Entrega al notificador copia del acuerdo de reasignación y

oficio de notificación (**ITEA-DJ-F-02**). Se debe notificar al Solicitante y a la Unidad de enlace del Sujeto Obligado competente y finaliza el procedimiento.

11. Si la información solicitada corresponde a la Dirección Jurídica pasa al punto 12 de este procedimiento.

11.2. Si la información solicitada no corresponde a la Dirección Jurídica, requiere mediante oficio (**ITEA-DJ-F-01**) al titular de la Unidad Administrativa quien genera o posee la información solicitada, para qué, en un término de dos días hábiles responda el oficio, al Titular de la Unidad de Enlace.

Titular de la Unidad Administrativa.

12. Dependiendo de la información que se solicite, podrá indicar al Titular de la Unidad de enlace de manera verbal si es necesario solicitar una prórroga si la información que se debe buscar y contestar es demasiada, así el Titular de la Unidad de Enlace mediante el formato de prórroga (**ITEA-DJ-F-01**) podrá solicitarla al ciudadano por INFOMEX así como mediante notificación personal mediante el formato (**ITEA-DJ-F-02**).

13. Si la información está en posesión y disposición inmediata de debe enviar en el término anteriormente establecido, (**15.1.**)

Titular de la Unidad Enlace.

14. Para substanciar la respuesta a la solicitud de información realiza un acuerdo de respuesta de solicitud (**ITEA-DJ-F- 01**).

14.1. El Acuerdo de respuesta de solicitud (**ITEA-DJ-F-01**) debe contener:

- Los elementos dispuestos en el artículo 4 de la Ley del Procedimiento

Administrativo del Estado de Aguascalientes.

- Firma autógrafa del Titular de la Unidad de Enlace, el mismo se debe de anexar al expediente administrativo en físico.

15. Debe subir el acuerdo al sistema INFOMEX y así concluir la solicitud de Información en el Sistema.

16. El Sistema generará un acuse de recibo de la conclusión de la solicitud, el cual deberá de imprimirse y agregar al expediente físico. Ejemplo:



3.2.1.4 Figura Imagen de la impresión de la conclusión de la solicitud.

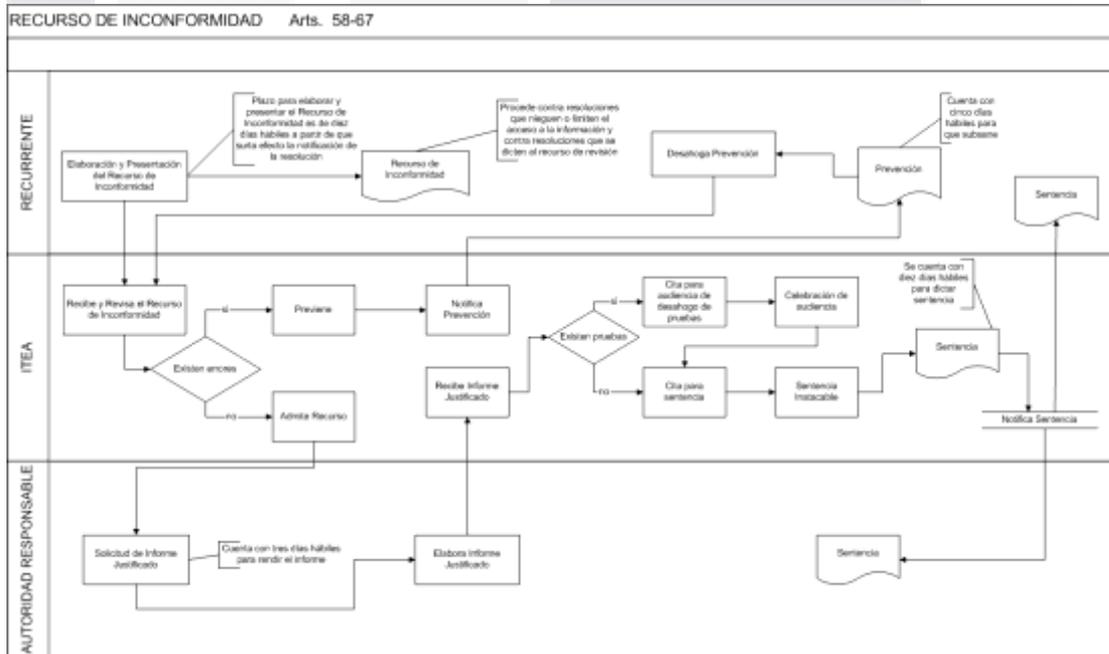
Notificador.

La respuesta de la solicitud de Información se debe notificar al domicilio físico, generando un oficio de la notificación de la respuesta de la solicitud (**ITEA-DJ-F-02**) y se le adjuntará copia del acuerdo (**ITEA-DJ-F-01**). Cuando el solicitante no especifique la dirección a donde debe notificarle, se le notificará por medio de los estrados de éste Instituto.

Fin del procedimiento.

3.2.2 Recurso de Inconformidad (Anexo 7)

Para el resolver este Recurso, se estará a lo dispuesto por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Aguascalientes y el Reglamento del Recurso de Inconformidad, así como al uso de los formatos del **Recurso de Inconformidad (ITEA-SA-F-07)** y Resoluciones **(ITEA-SA-F-06)**.



3.2.2 Figura Procedimiento Recurso de Inconformidad.

Procedimiento:

I. El Recurso de Inconformidad se presenta ante el Instituto, ya sea por escrito o medio electrónico, pudiendo utilizar el formato del Recurso de Inconformidad **(ITEA-SA-F-07)** o bien presentando un escrito libre siempre que cumpla con los requisitos señalados en el artículo 60 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Aguascalientes, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir de la fecha de que surta efectos la notificación de la resolución emitida. **(Anexo 8).**

a) Si se presenta por escrito:

- En este caso se deberá poner en la parte adversa del escrito un sello, en el que se de cuenta de la persona que lo presentó, el día, mes y año en que se presenta, la hora en que se entregó, si se agregaron anexos y la cuenta de la persona que recibió el Recurso.

b) Si se presenta por medio electrónico:

- En este caso, el Recurso puede ser presentado a través de:

I. El correo electrónico de la Unidad de Enlace, en cuyo caso el Recurso se tramitará a través de expediente físico, notificando al recurrente vía electrónica cuando exista requerimiento alguno o cuando ya se trate de la resolución definitiva.

II. El sistema de solicitudes de información (INFOMEX), que al igual que el supuesto anterior se tramitará a través de expediente físico, notificando al recurrente vía electrónica cuando exista requerimiento alguno o cuando ya se trate de la resolución definitiva.

Unidad de Enlace.

1. Ingresar al sistema de la siguiente forma:

ESCRIBE LA SIGUIENTE DIRECCIÓN ELECTRÓNICA EN EL NAVEGADOR DE LA INTERNET:

<http://eservicios.aguascalientes.gob.mx/transparencia/transparenciasolicitudes/Acceso.aspx>



3.2.2.1 Figura Imagen de Registro en el sistema INFOMEX.

2. Accede al sistema con los siguientes datos:

Correo electrónico: `joseluis.gonzalez@itea.org.mx`

Contraseña: `xxxxxxx`

3. Una vez ingreso a la página, el mismo sistema contabiliza el número de Recursos de Inconformidad que se presentaron mediante esa vía.

Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Principal

Se tienen las sig. solicitudes:
 * 3 en proceso . Favor de verlas en [seguimiento](#)
 * 7 en Recurso de Inconformidad. Favor de verlas en [Rec. de Inconformidad](#)

SOLICITUDES

- ▶ Nueva
- ▶ Mis Solicitudes

SEGUIMIENTO

- ▶ Nuevo
- ▶ Seguimiento

REC. DE REVISIÓN

- ▶ Nuevo
- ▶ Seguimiento

REC. DE INCONFORMIDAD

- ▶ Nuevo
- ▶ Seguimiento

SALIR



sisai
Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información

 [Administración de catálogos](#)

3.2.2.2 Figura Imagen de contabilización del número consecutivo del Recurso de Inconformidad.

4. Da click al ícono de Recursos y despliega la información de los mismos.


Un gobierno transparente


[Ir a principal](#) 

Recurso de Inconformidad

Respuesta a las Solicitudes de recurso de Inconformidad

Selecciona el estatus de la solicitud

Mostrar:

No.	Solicitante	Fecha	Entidad	Información Solicitada	Estatus
*	5183 MARTÍNEZ	Miércoles, 11 de Marzo de 2009	INSTITUTO DE EDUCACIÓN DE AGUASCALIENTES	CONVENIO FIRMADO ENTRE EL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES Y LA SECCION SINDICAL DEL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DE LA EDUCACION (SNTE) PARA CELEBRAR LA ALIANZA POR LA CALIDAD DE LA EDUCACION. ADEMÁS TODOS LOS ANEXOS Y DOCUMENTOS QUE FORMEN PARTE DE ESTE PACTO Y QUE OBLIGUEN A LAS PARTES AL CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS, O BIEN, QUE EXPLIQUEN, AMPLIEN O SIMPLEMENTE FORMEN PARTE DE EL	P
*	5228 RUBIO	Martes, 17 de Marzo de 2009	SECRETARÍA DE GESTIÓN E INNOVACIÓN	LES SOLICITO COPIAS FOTOSTATICAS DE LAS NOMINAS DE PAGO O CUALQUIER OTRO DOCUMENTO EN EL QUE SEÑALE EL MONTO DE LOS INGRESOS QUE EN SU CARACTER DE SERVIDOR PUBLICO DE ESTA ENTIDAD FEDERATIVA, INCLUYENDO PRIMAS, COMPENSACIONES Y AGUINALDO, PERCIBIO DURANTE LOS ULTIMOS TRES MESES A LA FECHA EN QUE ME SEA ENTREGADA ESTA INFORMACION, DEL SR. GOBERNADOR. LUIS ARMANDO REYNOSO FEMAT.	P

3.2.2.3 Figura Imagen de la Información del status de los Recursos de Inconformidad

5. Después da click al asterisco para ver la argumentación hecha al Recurso, lo cual cambia de color a naranja para indicarnos que se trata de información de ese Recurso en específico.

AGUASCALIENTES GOBIERNO DEL ESTADO **Un gobierno transparente** **Transparencia** Ir a principal

Recurso de Inconformidad

Respuesta a las Solicitudes de recurso de Inconformidad

Selecciona el estatus de la solicitud

Mostrar: Solo mías

No.	Solicitante	Fecha	Entidad	Información Solicitada	Estatus
5183	MARTINEZ	Miércoles, 11 de Marzo de 2009	INSTITUTO DE EDUCACION DE AGUASCALIENTES	CONVENIO FIRMADO ENTRE EL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES Y LA SECCION SINDICAL DEL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DE LA EDUCACION (SENTE) PARA CELEBRAR LA ALIANZA POR LA CALIDAD DE LA EDUCACION, ADEMÁS TODOS LOS ANEXOS Y DOCUMENTOS QUE FORMEN PARTE DE ESTE PACTO Y QUE OBLIGUEN A LAS PARTES AL CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS, O BIEN, QUE EXPLIQUEN, AMPLIEN O SIMPLEMENTE FORMEN PARTE DE EL	P
5228	RUBIO	Martes, 17 de Marzo de 2009	SECRETARÍA DE GESTIÓN E INNOVACIÓN	LES SOLICITO COPIAS FOTOSTATICAS DE LAS NOMINAS DE PAGO O CUALQUIER OTRO DOCUMENTO EN EL QUE SEÑALE EL MONTO DE LOS INGRESOS QUE EN SU CARACTER DE SERVIDOR PUBLICO DE ESTA ENTIDAD FEDERATIVA, INCLUYENDO PRIMAS, COMPENSACIONES Y AGUINALDO, PERCIBIO DURANTE LOS ULTIMOS TRES MESES A LA FECHA EN QUE ME SEA ENTREGADA ESTA INFORMACION, DEL SR. GOBERNADOR LUIS ARMANDO REYNOSO FEMAT,	P

3.2.2.4 Figura Imagen de la respuesta a los Recursos de Inconformidad.

6. Imprime el Recurso y se remite al Secretario de Acuerdos.

Secretario de Acuerdos.

7. Recibe el escrito y genera un expediente físico, asignándole un número interno consecutivo, escribiendo en la carátula del expediente el nombre del recurrente, la fecha de presentación y el sujeto obligado. A su vez se hace su inscripción en el Libro General de Gobierno.

8. Verifica primeramente que el Recurso se haya presentado dentro del término legalmente establecido, haciendo el cómputo respectivo, con la comparación de la fecha de notificación de la resolución que se impugna y la fecha que ha sido plasmada en la parte adversa del escrito recursal o con la fecha que aparezca en la impresión del recurso, en caso de que se haya presentado vía electrónica, además utilizará el formato de Recursos (**ITEA-SA-F-06**).

8.1. Si encuentra que el Recurso fue presentado fuera del término legalmente concedido, realiza el proyecto de acuerdo tomando en cuenta lo señalado por el artículo 4 de la Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Aguascalientes, desechándolo por improcedente y lo presenta ante la Junta de Gobierno para que acuerden el proyecto y lo signen.

8.2. Si encuentra que el Recurso tiene errores u omisiones, realiza proyecto de acuerdo en el que previene al recurrente, para que las subsane, entregando dicho proyecto a la Junta de Gobierno para su aprobación.

Junta de Gobierno.

9. Recibe el proyecto de acuerdo de que se trate, lo analiza y lo aprueba signado al calce el acuerdo respectivo, y lo remiten al Secretario de Acuerdos para que lo notifique.

Secretario de Acuerdos.

10. Recibe el acuerdo aprobado y lo remite al Notificador para que se lo haga saber al recurrente.

Notificador.

11. Elabora la cédula de notificación correspondiente y notifica en el domicilio señalado por el recurrente, el acuerdo correspondiente.

12. Notifica personalmente en el domicilio físico o en el correo electrónico que se haya señalado para el efecto.

13. Genera evidencia de ello y anexa el documento al expediente físico para que surta los efectos legales a que haya lugar.

Recurrente.

14. Desahoga prevención y se continúa con el procedimiento.

Secretario de Acuerdos.

15. Desahogada la prevención o admitido de facto el Recurso, realiza proyecto de acuerdo, en el que requiere a la autoridad responsable, para que rinda su informe justificado, dentro de un plazo máximo de tres días hábiles contados a partir de que surta efectos la notificación correspondiente. Dicho proyecto lo somete a la aprobación de la Junta de Gobierno.

Junta de Gobierno.

16. Recibe el proyecto de acuerdo de que se trate, lo analiza y lo aprueba signado al calce el acuerdo respectivo, y lo remiten al Secretario de Acuerdos para que lo notifique.

Secretario de Acuerdos.

17. Remite acuerdo al Notificador para que lo haga saber a la autoridad.

Notificador.

18. Elabora oficio y lo notifica en las oficinas oficiales de la autoridad responsable.

19. Genera evidencia de ello y anexa el documento al expediente físico para que surta los efectos legales a que haya lugar.

Autoridad responsable.

20. Recibe la notificación de requerimiento y elabora su informe, que remite al Instituto dentro del término legalmente establecido.

Secretario de Acuerdos.

21. Recibe el informe justificado, dando cuenta de ello en el proyecto de acuerdo que se haga para efectos, el cual somete a la aprobación de la Junta de Gobierno.

22. Si existieren pruebas por desahogar, en el mismo proyecto de acuerdo cita para audiencia en caso de que sea necesario la comparecencia de las partes.

22.1. Si es necesario la comparecencia de las partes para desahogar las pruebas aportadas, las citará, remitiendo al Notificador el acuerdo respectivo para efectos de que cite a las personas que tengan que comparecer. Lo anterior contando con la aprobación de la Junta de Gobierno.

22.2. Si la naturaleza de las pruebas permiten que se desahoguen la momento de estar proyectando el acuerdo, en ese mismo acto se tendrán por desahogadas, lo anterior contando con la aprobación de la Junta de Gobierno.

22. 3. Si no existieren pruebas pendientes por desahogar, emitirá un proyecto de acuerdo en el que cite para dictar sentencia. Sometiéndolo a la aprobación de la Junta de Gobierno.

Junta de Gobierno.

23. Recibe el proyecto de acuerdo de que se trate, lo analiza y lo aprueba signado al calce el acuerdo respectivo, y lo remiten al Secretario de Acuerdos para que lo notifique.

Notificador.

24. Elabora la cédula de notificación correspondiente y notifica personalmente a las partes que tengan que comparecer a la audiencia.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

25. Genera evidencia de ello y anexa el documento al expediente físico para que surta los efectos legales a que haya lugar.

Secretario de Acuerdos.

26. Si no hubiere citación de persona alguna para el desahogo de pruebas, notificará el acuerdo mediante lista de acuerdo.

27. Después cuenta con el término de diez días hábiles para elaborar el proyecto de sentencia junto con el ponente respectivo, después remite dicho proyecto al Secretario Ejecutivo, quien revisará el contenido y la forma del proyecto de sentencia antes de convocar a la Junta de Gobierno.

Secretario Ejecutivo.

28. Revisa el contenido y la forma del proyecto de sentencia, si tiene alguna observación remite al secretario de acuerdos para que la modifique.

28.1. Si no tiene observación alguna, autoriza la misma y convoca a una reunión previa a la Junta de Gobierno para estudiar y analizar el proyecto de sentencia.

Junta de Gobierno.

29. Estudia el proyecto de sentencia.

29.1. Si tienen alguna observación, la hacen del conocimiento del Secretario de Acuerdos para que la modifique.

29.2. Si no hubiese observación alguna, manifestaran su conformidad.

30. Al resolver pueden aplicar los supuestos mencionados en el artículo 63 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Aguascalientes.

30. 1. Si sobreseen, mandan a archivar el expediente como totalmente concluido (Artículo 60 del Reglamento del Recurso de Inconformidad).

30.2. Si confirman el acto, quiere decir que dejan en los mismos términos la resolución que se ha impugnado.

30.3. Si declaran sin efectos el acto, quiere decir que ordenan a la autoridad responsable que emita otra resolución en diferentes términos al originalmente planteado.

30.4. Si declaran ilegal la negativa de acceso o la limitación de acceso, quiere decir que dan acceso a la información.

30.5. Si ordenan el inmediato acceso a la información solicitada, quiere decir que la autoridad no tiene la razón en negarla o limitarla.

30.6. Si ordenan poner sanciones, se aplicaran las que previene el artículo 70 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Aguascalientes.

30.7. Si ordenan dar vista a la autoridad competente, quiere decir que se notificará la sentencia al superior jerárquico de la Unidad de Enlace de que se trate o al órgano de control interno, según lo señale la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Aguascalientes.

31. Remitirán sentencia aprobada al Secretario de Acuerdo para que realice lo necesario a fin de hacerla saber a las partes.

Secretario de Acuerdos.

32. Si el proyecto de sentencia tuviese observación alguna, modificará el contenido de la misma a petición de la Junta de Gobierno y la remitirá a ellos, volviendo al puntos 28 de este procedimiento.

33. Si aprobasen su proyecto de sentencia, convoca a una sesión para que sea aprobada la misma, utilizando el formato Convocatoria a Sesión Ordinaria (**ITEA-SA-F-03**) la remitirá al Notificador para que la haga saber a las partes,

cuando se trate de un Recurso que se haya presentado de manera escrita, si éste se presentó a través del INFOMEX, se estará a los pasos señalados con los números 1 al 5 de este procedimiento para acceder al sistema y después se notificará la resolución mediante esa vía.

Detalle	
* Ver en la parte inferior el historial de esta solicitud.	
SOLICITUD DE RECURSO DE INCONFORMIDAD	
Fecha de Solicitud:	24/03/2009
Hechos en los que se basa su impugnación:	
SE ANEXA ARCHIVO ADJUNTO	
Documentos proporcionados:	1.- 00005183_24032009_RIS.PDF
Fecha limite de respuesta:	NA
Más elementos:	
RESPUESTA DE RECURSO DE INCONFORMIDAD	
Tipo de Respuesta:	Seleccionar
Acuerdo :	
Archivo adjunto:	
Archivo 1 :	<input type="text"/> Examinar...
Notificar al enlace correspondiente que es necesario adjuntar archivos	
<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO	
<input type="button" value="Registrar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	

3.2.2.5 Figura historial del Recurso de Inconformidad.

34. En caso de que las sentencias contengan multas, remitirá con el Notificador, oficio a la autoridad competente de acuerdo a lo señalado en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Aguascalientes.

34.1. No se archivará asunto alguno que contenga multa hasta lograr el cobro de la misma o se señale la imposibilidad de cobro por parte de la autoridad competente de ello.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

35. En caso de que las resoluciones ordenen dar vista a la autoridad competente, remitirá con el Notificador, oficio y constancias necesarias para que lo lleve a la autoridad competente, contando con la autorización de la Junta de Gobierno y no se dará por concluido el asunto hasta que se tenga respuesta sobre el hecho denunciado.

35.1. En este caso, abrirá cuadernillo administrativo por separado y le asignará un número interno consecutivo, escribiendo en la carátula del expediente el nombre del sujeto obligado denunciado.

Notificador.

36. Elabora la cédula de notificación correspondiente y notifica la sentencia en el domicilio señalado por el recurrente, cuando se trate de un Recurso que se haya presentado por escrito.

37. Notifica personalmente en el domicilio físico o en el correo electrónico que se haya señalado para el efecto, al recurrente y en el lugar oficial donde se desempeñe la autoridad responsable.

38. Genera evidencia de ello y anexa el documento al expediente físico para que surta los efectos legales a que haya lugar.

Recurrente.

39. Recibe la notificación personal.

Autoridad responsable.

40. Recibe la notificación de la sentencia mediante oficio.

Secretario de Acuerdos.

41. Una vez cumplida con la sentencia, en la cual podrán tener cabida otras más actuaciones, realiza proyecto de acuerdo en el que da por concluido el

expediente y se ordena el archivo definitivo, el cual presenta a la Junta de Gobierno.

Junta de Gobierno.

42. Analiza el proyecto de acuerdo y lo aprueba, remitiéndolo al Secretario de Acuerdos para que lo haga saber a las partes.

Secretario de Acuerdos.

43. Remite acuerdo al Notificador, para que lo haga saber a las partes.

Notificador.

44. Realiza el oficio y cédula correspondiente y las notifica personalmente a las partes.

Nota: En todos los casos el Secretario de Acuerdos tendrá la obligación de foliar, rubricar y sellar las hojas que se vayan agregando al expediente físico.

4. Conclusiones.

En la sociedad actual, todas nuestras actividades económicas, culturales, científicas, sociales y políticas se supeditan a la información. La información, como la *sabiduría* de la escritura, vale más que el oro y la plata.

Bajo esta visión del mundo, la información es insumo, proceso, producto, servicio, valor y precio; se regula, controla o difunde, es un derecho, pero también una responsabilidad.

La información es uno de los principales instrumentos que la sociedad tiene para participar activamente.

El acceso a la información pública es un derecho humano de nosotros los ciudadanos, es un derecho democrático por excelencia. Haciendo uso de este derecho, los ciudadanos aseguramos que las dependencias de gobierno no se desvíen de sus objetivos públicos para servir a intereses privados.

La transparencia es el hecho de que la información que existe y fluye dentro del gobierno, esté a disposición de la sociedad, con excepción de aquella clasificada como reservada o confidencial.

En los últimos años hemos sido testigos presenciales de un crecimiento exponencial de los avances tecnológicos, la herramienta tecnológica por excelencia para facilitar el acceso universal a la información, es sin duda el portal Web, ya que es accesible desde cualquier dispositivo electrónico y gracias a él es más fácil atender al verdadero espíritu de la transparencia: presentar toda la información requerida en un formato útil, ordenado y sencillo.

Seamos realistas; ya no es posible evitar la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información pública, por lo que es importante satisfacer las necesidades y exigencias ciudadanas de información, el uso de la

tecnología nos da nuevos y excelentes mecanismos para diversificar los canales de entrega de información y de atención ciudadana.

Aguascalientes está unido a la red nacional, este sistema se llama INFOMEX el que soporta todos los procesos de Solicitud de Información y Recursos de Inconformidad y/o Revisión.

El implementar el SGC bajo la norma de calidad ISO 9001:2008, en el ITEA, el principal objetivo de este proceso de calidad es la transformación de la administración pública propia y que sirva como base para otros órganos garantes, para que se refleje en la calidad de los procesos, productos y servicios, que en este caso son los procedimientos de Solicitud de Información y el Recurso de Inconformidad.

Estamos dotando al ITEA para que se consolide y se mantenga como un Instituto de primer nivel y además este preparado para los dinámicos cambios del entorno en todos los aspectos.

La COMAIP y el IFAI esperan los resultados de esta certificación para difundirlos a los demás órganos garantes.

Avances

El siguiente cronograma señala el resumen del SGC en el ITEA.

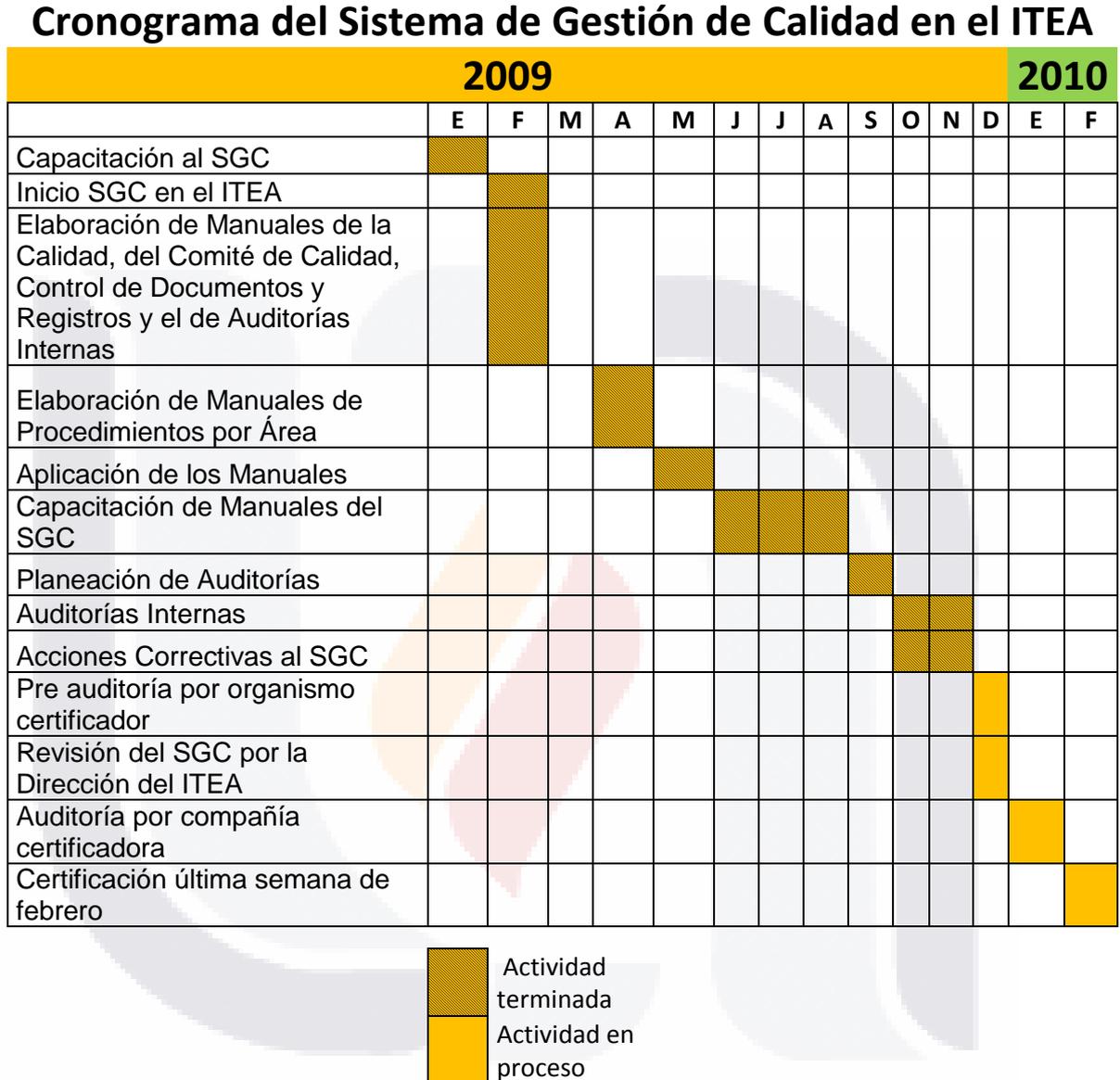


Figura 4.1 Cronograma del SGC en el ITEA.

- Se cuenta con un Manual de la Calidad y los seis procedimientos obligatorios.
- Personal capacitado en inducción, procedimientos documentados y auditorías internas.

- Definición de un SGC con su alcance, así como una política de calidad y objetivos de calidad.
- Se cuenta con un Comité de Calidad que se encarga de dar seguimiento del SGC.

Este año el Comité de Calidad decidió las siguientes acciones:

1. La pre auditoria de certificación se realizará la primera quincena de diciembre del presente año.
 2. La certificación en la última semana de febrero del 2010.
- Se han realizado veinte reuniones del 27 de febrero al 20 de noviembre, se generaron ocho acciones correctivas y una preventiva, de las cuales sólo está vigente una acción correctiva.

FOLIO No.	TIPO		FECHA DE GENERACIÓN	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	FECHA DE SEGUIMIENTO					FECHA DE CIERRE	COMENTARIOS Y/O OBSERVACIONES
	P	C			1	2	3	4	5		
001		X	19/05/2009	Rocio de Santos Velasco	17/06/09	17/07/09	19/08/09	-	-	19/08/09	Concluida
002		X	19/05/2009	Rocio de Santos Velasco	17/06/09	17/07/09	19/08/09	-	-	19/08/09	Concluida
003		X	03/06/2009	Rocio de Santos Velasco	17/07/09	19/08/09	18/09/09	-	-	21/09/09	Concluida
004		X	17/06/2009	Jessica Karina Loera Sandoval	19/07/09	20/08/09	23/09/09	-	-	23/09/09	Concluida
005		X	23/06/2009	No aplica	-	-	-	-	-	23/06/09	Concluida
006		X	23/06/2009	Rocio de Santos Velasco	17/07/09	20/08/09	18/09/09	-	-	21/09/09	Concluida
007		X	23/06/2009	Israel Hernández Contreras	17/07/09	20/08/09	21/09/09	-	-	21/09/09	Concluida
008		X	29/07/2009	Luis Emilio López González	28/09/09	-	-	-	-		
009	X		29/07/2009	Luis Emilio López González	28/09/09	-	-	-	-	29/08/09	Concluida

Figura 4.2 Acciones Correctivas y Preventivas del SGC en el ITEA.

- Con relación a los objetivos de calidad se tienen los siguientes avances:
Todas las áreas cumplen al 100% de los objetivos de calidad planteados, los cuales son:

1. *Dar respuesta en cinco días hábiles promedio a las solicitudes de información.*

A lo que va del mes de noviembre se tiene un promedio de 3.6 días de cumplimiento por Solicitud de Información.

Mes	S.I.	Promedio mensual
E	12	3.67
F	9	2.33
M	8	4.13
A	8	4.38
M	8	4.75
J	6	1.67
J	4	1
A	5	1
S	4	1
O	14	4.57
N	4	7.5
Total	82	3.6

4.3 Figura Promedio en días de las Solicitudes de Información (S.I.).

2. *Publicar en la página web del Instituto la información que debe ser publicada de oficio a más tardar el día 17 de cada mes.*

A la fecha se publica a más tardar el día 13 de cada mes.

3. *Alcanzar el 95% de cumplimiento del plan de acción 2009 para diciembre.*

Al mes de Octubre se tiene un cumplimiento del 100%, y el acumulado anual nos da un 85%.

Plan de Trabajo 2009 en Diagrama de Gantt

O	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Semestre 1, 2009												Semestre 2, 2009											
				D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E										
1	PLAN DE ACCIÓN 2009 ITEA	261 días?	Jun 01/01																								
2	SECRETARÍA EJECUTIVA	261 días?	Jun 01/01																								
3	PRESUPUESTO	19 días?	Mar 04/08																								
4	Solicita a las áreas propuestas	19 días?	Mar 04/08																								
5	visto bueno presidente o delegado	5 días?	Lun 07/09																								
6	INFORME ANUAL	70 días?	Jun 25/06																								
7	Solicita a las áreas información	21 días?	Lun 03/08																								
8	Presenta al pleno	44 días?	Jun 25/06																								
9	Presenta al Congreso del Estado	1 día?	Mie 30/09																								
10	INFORMACIÓN PÚBLICA MENSUAL ITEA	252 días?	Jun 01/01																								
11	ENERO	9 días?	Jun 01/01																								
12	FEBRERO	10 días?	Lun 02/02																								
13	MARZO	10 días?	Lun 02/03																								
14	ABRIL	9 días?	Mie 01/04																								
15	MAYO	8 días?	Lun 04/05																								
16	JUNIO	10 días?	Lun 01/06																								
17	JULIO	7 días?	Vie 03/07																								
18	AGOSTO	9 días?	Lun 03/08																								
19	SEPTIEMBRE	8 días?	Jun 03/09																								
20	OCTUBRE	9 días?	Jun 01/10																								
21	NOVIEMBRE	9 días?	Mar 03/11																								
22	DICIEMBRE	10 días?	Mar 01/12																								
23	PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO	250 días?	Jun 05/01																								
24	OTRA	250 días?	Lun 05/01																								
25	COORDINACIÓN DE "TUTORES"	74 días?	Mar 08/09																								
26	OTRA	74 días?	Mar 08/09																								
27	CUMPLIMIENTO CONVENIOS	250 días?	Jun 05/01																								
28	OTRA	250 días?	Lun 05/01																								
29	INFORMACIÓN PÚBLICA DEL ÁREA	250 días?	Jun 05/01																								
30	OTRA	250 días?	Lun 05/01																								
31	ATENCIÓN RECURSO DE REVISIÓN	250 días?	Jun 05/01																								
32	OTRA	250 días?	Lun 05/01																								
33	DIRECCIÓN JURÍDICA	250 días?	Jun 05/01																								
34	CLASIFICACION DE LA INFORMACIÓN	11 días?	Lun 02/02																								
35	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	249 días?	Lun 05/01																								
36	DESARROLLO NORMATIVO	250 días?	Lun 05/01																								
37	CONTRATOS Y CONVENIOS	250 días?	Lun 05/01																								
38	INFORME ANUAL SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ART 51	25 días?	Mie 12/08																								
39	ASESORIA EN MATERIA DE INFORMACIÓN	250 días?	Lun 05/01																								
40	EVALUACIÓN CAPITULO II	183 días?	Jun 02/01																								
41	CUARTA	10 días?	Lun 02/02																								
42	QUINTA	10 días?	Lun 01/06																								
43	SEXTA	10 días?	Jun 01/10																								
44	INFORMACIÓN PÚBLICA MENSUAL ÁREA JURÍDICA	248 días?	Jun 01/01																								
45	ENERO	9 días?	Jun 01/01																								
46	FEBRERO	10 días?	Lun 02/02																								
47	MARZO	10 días?	Lun 02/03																								
48	ABRIL	9 días?	Mie 01/04																								
49	MAYO	8 días?	Lun 04/05																								
50	JUNIO	10 días?	Lun 01/06																								
51	JULIO	7 días?	Vie 03/07																								
52	AGOSTO	9 días?	Lun 03/08																								
53	SEPTIEMBRE	8 días?	Jun 03/09																								
54	OCTUBRE	9 días?	Jun 01/10																								
55	NOVIEMBRE	10 días?	Lun 02/11																								
56	DICIEMBRE	10 días?	Mar 01/12																								
57	DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	247 días?	Jun 05/01																								
58	Actividades Dirección de Informática Septiembre 2009	247 días?	Jun 05/01																								
59	Actualización pagina web capítulo II	247 días?	Jun 05/01																								
60	Actualización e Fracciones	247 días?	Lun 05/01																								
61	Materiales y Suministros	247 días?	Jun 05/01																								
62	Compra y recarga de Tintas y Toners	247 días?	Lun 05/01																								
63	varios	247 días?	Lun 05/01																								
64	Publicación de Recursos	247 días?	Jun 05/01																								
65	Escaneo y Edición Digital	247 días?	Lun 05/01																								
66	Descripción breve de la sentencia	247 días?	Lun 05/01																								
67	Actualización pagina web	247 días?	Jun 05/01																								
68	Edición y modificación de contenido	247 días?	Lun 05/01																								
69	Publicación de Noticias	247 días?	Jun 05/01																								
70	Edición y modificación de contenido	247 días?	Lun 05/01																								
71	Publicación del boletín	247 días?	Lun 05/01																								
72	Mantenimiento Preventivo	247 días?	Jun 05/01																								
73	Respaldo de información	247 días?	Lun 05/01																								
74	Antivirus y tuning de Equipo	247 días?	Lun 05/01																								
75	Redes	247 días?	Lun 05/01																								
76	INFORMACIÓN PÚBLICA MENSUAL INFORMÁTICA	246 días?	Jun 05/01																								
77	ENERO	9 días?	Lun 05/01																								
78	FEBRERO	10 días?	Lun 02/02																								
79	MARZO	10 días?	Lun 02/03																								
80	ABRIL	9 días?	Mie 01/04																								
81	MAYO	8 días?	Lun 04/05																								
82	JUNIO	10 días?	Lun 01/06																								
83	JULIO	7 días?	Vie 03/07																								
84	AGOSTO	9 días?	Lun 03/08																								
85	SEPTIEMBRE	8 días?	Jun 03/09																								
86	OCTUBRE	9 días?	Jun 01/10																								
87	NOVIEMBRE	10 días?	Lun 02/11																								
88	DICIEMBRE	10 días?	Mar 01/12																								
89	DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN	250 días?	Jun 05/01																								
90	MERCADOTECNIA	250 días?	Jun 05/01																								
91	CAMPAÑAS	250 días?	Lun 05/01																								
92	CONCURSOS	1 día?	Mie 12/08																								
93	CALAVERITEA	1 día?	Mie 12/08																								
94	ENSAYO	1 día?	Mie 12/08																								
95	CUENTO INFANTIL	1 día?	Mie 12/08																								
96	INVESTIGACIÓN	1 día?	Mie 12/08																								
97	PRENSA	250 días?	Jun 05/01																								
98	OTRA	250 días?	Lun 05/01																								
99	BOLETINES	250 días?	Jun 05/01																								
100	WEB	250 días?	Lun 05/01																								

Diagrama de Gantt



Figura 4.4 Diagrama de Gantt, Plan de Trabajo ITEA 2009.

4. Aumentar en un 10% el posicionamiento del ITEA ante la Sociedad en relación con el 2009.

En abril del 2009 se realizó un estudio de mercado, realizado por la Universidad Autónoma de Aguascalientes, señalando que más del 90% de la población no conocía al Instituto de Transparencia de Aguascalientes, por lo que se acordó incluir como objetivo el incremento de un 10% como resultado de la actual campaña publicitaria. Por lo que en marzo del 2010 se realizará un nuevo estudio de mercado para conocer el resultado.

A la fecha está en desarrollo la secuencia del programa de auditorías internas.

- Los primeros días del mes de diciembre se realizará la revisión por la dirección, de acuerdo a la siguiente Orden del Día:

a) Resultados de auditorías.

- b) Retroalimentación.
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- e) Cambios que podrían afectar el SGC, y
- f) Recomendaciones de mejora.



5. Anexos

Encuesta

Realizada por e-mail a los titulares de los Institutos o Comisiones a nivel nacional.

Estimado (a) Comisionado (a) Presidente:

Anexo envío una pequeña encuesta, en relación con el Sistema de Gestión de Calidad, nuestro Instituto está en vía de certificarse bajo la Norma de Calidad ISO 9001-2008, por lo que su respuesta es muy importante.

Mil Gracias por su participación

C.P. Rocio de Santos Velasco

Dirección de Difusión

Instituto de Transparencia del Estado de Aguascalientes

ENCUESTA

¿Cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad SGC?	SI		NO	
En caso afirmativo, indique si está certificado	SI		NO	
En caso negativo ¿le gustaría contar con un SGC y certificarse?				
COMENTARIOS				

Anexo 1: Encuesta.

 INSTITUTO DE TRANSPARENCIA DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES		
MANUAL DE LA CALIDAD		
CONTENIDO	REV. 00	ITEA-DO-F-01
	11/02/09	Página 1 de 2

CONTENIDO
ITEA-DO-F-01
REV. 00
VER. 00

CONTROL	DESCRIPCIÓN	CAP.	REV.	FOLIO	FECHA
ITEA-MC-C-00	Introducción	0	00	00	0
ITEA-MC-C-01	Propósito y Alcance	1	00	00	0
	-Misión. -Visión. -Alcance. -Términos y definiciones.				
ITEA-MC-C-02	Antecedentes	2	00	00	0
ITEA-MC-C-03	Política de la Calidad y Objetivos	3	00	00	0
	-Política de la Calidad. -Objetivos de la Calidad. -Compromiso. -Organigrama Oficial. -Matriz de responsabilidades.				
ITEA-MC-C-04	Sistema de Gestión de la Calidad	4	01	26	05/10/09
	-Requisitos generales del sistema. -Documentación.				
ITEA-MC-C-05	Responsabilidad de la Dirección	5	00	00	0

	ELABORÓ	AUTORIZÓ	AUTORIZÓ	AUTORIZÓ
NOMBRE	Israel Hernández Contreras	Jorge A. Dorin Zuazo	Luis E. López González	César O. López Rodríguez
PUESTO	Secretario de Acuerdos	Comisionado	Comisionado	Comisionado Presidente
FIRMA				

MANUAL DE CALIDAD	
REV. 00	ITEA-DO-F-01
11/02/09	Página 2 de 2

- Compromiso de la Dirección.
- Enfoque al cliente.
- Política de la Calidad.
- Planificación.
- Responsabilidad, autoridad y comunicación.
- Revisión por la Dirección.

ITEA-MC-C-06 -Provisión de recursos. -Recursos humanos. -Infraestructura. -Ambiente de trabajo.	Gestión de los recursos	6	00	00	0
ITEA-MC-C-07 -Planificación de la realización del producto. -Procesos relacionados con el cliente. -Diseño y desarrollo Compras. -Producción y prestación del servicio. -Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.	Realización del producto	7	00	00	0
ITEA-MC-C-08 -Generalidades. -Seguimiento y medición. -Control del producto no conforme. -Análisis de datos Mejora.	Medición, análisis y mejora	8	00	00	0

	ELABORÓ	AUTORIZÓ	AUTORIZÓ	AUTORIZÓ
NOMBRE	Israel Hernández Contreras	Jorge A. Doring Zuazo	Luis E. López González	César O. López Rodríguez
PUESTO	Secretario de Acuerdos	Comisionado	Comisionado	Comisionado Presidente
FIRMA				

Anexo 2: Manual de la Calidad ITEA.

 <p style="text-align: center;">INSTITUTO DE TRANSPARENCIA DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES</p>		
MANUAL DEL COMITÉ DE LA CALIDAD		
CONTENIDO	REV. 00	ITEA-DO-F-01
	11-02-2009	Página 1 de 1

CONTENIDO
ITEA-DO-F-01
REV. 00
VER. 00

CONTROL	DESCRIPCIÓN	CAP.	REV.	FOLIO	FECHA
ITEA-CC-G-01	GENERALES	1	01	18	17/07/09
PROCEDIMIENTOS					
ITEA-CC-P-01	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA	2	01	18	17/07/09
ITEA-CC-P-02	SOLICITUD DE ACCIÓN PREVENTIVA	3	00	0	0
ITEA-CC-P-03	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	4	01	18	17/07/09
FORMATOS					
ITEA-CC-F-01	SOLICITUD DE ACCIÓN	5	00	0	0
ITEA-CC-F-02	ACTA INFORMATIVA DEL C.C.		00	0	0
ITEA-CC-F-03	SEGUIMIENTO DE ACCIONES		00	0	0
ITEA-CC-F-04	CONTROL DE ACCIONES		00	0	0

	ELABORÓ	REVISÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
NOMBRE	Israel Hernández Contreras	Jorge A. Doring Zuazo	Luis Emilio López González	César O. López Rodríguez
PUESTO	Secretario de Acuerdos	Comisionado	Comisionado	Comisionado Presidente
FIRMA				

Anexo 3: Manual del Comité de la Calidad ITEA.

 INSTITUTO DE TRANSPARENCIA DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES		
MANUAL DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		
CONTENIDO	REV. 00	ITEA-DO-F-01
	11/02/2009	Página 1 de 1

CONTENIDO
ITEA-DO-F-01
REV. 00
VER. 00

CONTROL	DESCRIPCIÓN	CAP.	REV.	FOLIO	FECHA
GENERALES					
ITEA-DO-G-01	GENERALIDADES	1	01	17	17/07/2009
LINEAMIENTOS					
ITEA-DO-L-01	LINEAMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	2	01	31	30/11/2009
PROCEDIMIENTOS					
ITEA-DO-P-01	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	3	01	17	17/07/2009
ITEA-DO-P-02	CAMBIO EN LA DOCUMENTACIÓN	4	02	26	05/10/2009
ITEA-DO-P-03	CONTROL DE REGISTROS	5	00	0	
ITEA-DO-P-04	CONTROL DE DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO	6	00	0	00
FORMATOS					
ITEA-DO-F-01	CONTENIDO	7	00	0	
ITEA-DO-F-02	ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS		00	0	
ITEA-DO-F-03	DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS		00	0	
ITEA-DO-F-04	MÁTRIZ DE REGISTROS DE CALIDAD		00	0	
ITEA-DO-F-05	MÁTRIZ DE CORRESPONDENCIA		00	0	

	ELABORÓ	REVISÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	Fecha de firma
NOMBRE	Israel Hernández Contreras	Jorge A. Doring Zuazo	Luis E. López González	César O. López Rodríguez	20/11/09
PUESTO	Secretario de Acuerdos	Comisionado	Comisionado	Comisionado Presidente	
FIRMA					

Anexo 4: Manual de Control de Documentos y Registros ITEA.

 <p style="text-align: center;">INSTITUTO DE TRANSPARENCIA DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES</p>		
MANUAL DE AUDITORÍAS INTERNAS		
CONTENIDO	REV. 00	ITEA-DO-F-01
	11-02-09	Página 1 de 1

CONTENIDO
ITEA-DO-F-01
REV. 00
VER. 00

CONTROL	DESCRIPCIÓN	CAP.	REV.	FOLIO	FECHA
ITEA-AI-G-01	GENERALES	1	01	20	15/07/09
ITEA-AI-L-01	LINEAMIENTOS	2	00	0	0
	PROCEDIMIENTOS				
ITEA-AI-P-01	AUDITORÍAS INTERNAS	3	01	20	15/07/09
	FORMATOS				
ITEA-AI-F-01	PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS.	4	01	20	15/07/09
ITEA-AI-F-02	NOTIFICACIÓN DE AUDITORÍA.		01	20	15/07/09
ITEA-AI-F-03	LISTA DE VERIFICACIÓN.		01	20	15/07/09
ITEA-AI-F-04	LISTA DE ASISTENCIA DE AUDITORES		00	0	0
ITEA-AI-F-05	REPORTE FINAL DE AUDITORÍA		00	0	0

	ELABORÓ	REVISÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
NOMBRE	Israel Hernández Contreras	Jorge A. Doring Zuazo	Luis E. López González	César O. López Rodríguez
PUESTO	Secretario de Acuerdos	Comisionado	Comisionado	Comisionado Presidente
FIRMA				

Anexo 5: Manual de Auditorías Internas ITEA.

 <p style="text-align: center;">INSTITUTO DE TRANSPARENCIA DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES</p>		
MANUAL DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA Y DESARROLLO NORMATIVO		
CONTENIDO	REV. 00	ITEA-DO-F-01
	11-02-2009	Página 1 de 2

**CONTENIDO
ITEA-DJ-F-00
REV. 00
VER. 00**

CONTROL	DESCRIPCIÓN	CAP.	REV.	FOLIO	FECHA
ITEA-DJ-L-01	LINEAMIENTOS	00	00	0	0
	PROCEDIMIENTOS				
ITEA-DJ-P-01	SOLICITUD DE INFORMACIÓN POR ESCRITO	1	02	27	30-10-09
ITEA-DJ-P-02	SOLICITUD DE INFORMACIÓN POR INFOMEX	2	01	03	09-06-09
ITEA-DJ-P-03	SOLICITUD DE INFORMACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO	3	01	03	09-06-09
ITEA-DJ-P-04	DESARROLLO NORMATIVO	4	01	03	09-06-09
ITEA-DJ-P-05	CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	5	01	27	30-10-09
ITEA-DJ-P-06	CONTRATOS Y CONVENIOS	6	00	00	0
ITEA-DJ-P-07	ASESORÍA EN MATERIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	7	01	03	09-06-09
ITEA-DJ-P-08	EVALUACIÓN AL CAPÍTULO II	8	01	03	31-08-09
ITEA-DJ-P-10	INFORME ANUAL SOLICITUDES DE INFORMACION ARTICULO 51 LTAIPEA	9	00	00	05-08-09

	Nombre	Firma	Puesto
Elaboró	José Luis González Córdova		Vocal
Revisó	Jorge Alejandro Doring Zuazo		Asesor
	Luis Emilio López González		
Autorizó	César Octavio López Rodríguez		Presidente

	INSTITUTO DE TRANSPARENCIA DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	
	MANUAL DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA Y DESARROLLO NORMATIVO	
CONTENIDO	REV. 00	ITEA-DO-F-01
	11-02-2009	Página 2 de 2

CONTROL	DESCRIPCIÓN	REV.	FOLIO	FECHA
	FORMATOS			
ITEA-DJ-F-01	ACUERDO	00	00	0
ITEA-DJ-F-02	OFICIO	00	00	0
ITEA-DJ-F-03	ACUERDO DE CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	00	00	0
ITEA-DJ-F-04	ÍNDICE Y CATÁLOGO DE CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	00	00	0
ITEA-DJ-F-05	RESOLUCIÓN QUE ABRE PROCESO ADMINISTRATIVO	00	00	0
ITEA-DJ-F-06	RESOLUCIÓN IMPONE SANCIÓN	00	00	0
ITEA-DJ-F-07	CUADRO DE EVALUACIÓN	00	00	0
ITEA-DJ-F-08	TABLA DE RESULTADOS	01	27	30-10-09
ITEA-DJ-F-09	TABLA DE CONVENIOS	00	00	0
ITEA-DJ-F-10	ENCUESTA DE SERVICIOS	00	00	09-06-09
ITEA-DJ-F-11	INFORME, ARTÍCULO 51	00	00	
ITEA-DJ-F-12	SOLICITUD DE INFORMACIÓN POR ESCRITO	00	00	

	Nombre	Firma	Puesto
Elaboró	José Luis González Córdova		Vocal
Revisó	Jorge Alejandro Doring Zuazo		Asesor
	Luis Emilio López González		
Autorizó	César Octavio López Rodríguez		Presidente

Anexo 6: Manual de la Dirección Jurídica y Desarrollo Normativo.

 <p style="text-align: center;">INSTITUTO DE TRANSPARENCIA DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES</p>		
SECRETARÍA DE ACUERDOS		
CONTENIDO	REV. 00	ITEA-DO-F-01
	11-02-2009	Página 1 de 1

CONTENIDO ITEA-DO-F-01 REV. 00 VER. 00					
CONTROL	DESCRIPCIÓN	CAP.	REV.	FOLIO	FECHA
	PROCEDIMIENTOS				
ITEA-SA-P-01	ELABORACIÓN DEL CALENDARIO DE LABORES Y CALENDARIO DE SESIONES ORDINARIAS.	1	00	0	
ITEA-SA-P-02	ELABORACIÓN DE CONVOCATORIAS A SESIÓN.	2	00	0	
ITEA-SA-P-03	ELABORACIÓN ACTAS DE SESIÓN.	3	00	0	
ITEA-SA-P-04	RECURSO DE INCONFORMIDAD.	4	03	30	11/11/09
ITEA-SA-P-05	GABINETE LEGAL.	5	00	0	
	FORMATOS				
ITEA-SA-F-01	CALENDARIO DE LABORES ITEA.	6	00	0	
ITEA-SA-F-02	CALENDARIO DE SESIONES.		00	0	
ITEA-SA-F-03	CONVOCATORIA A SESIÓN ORDINARIA.		00	0	
ITEA-SA-F-04	CONVOCATORIA A SESIÓN EXTRAORDINARIA.		00	0	
ITEA-SA-F-05	ACTA DE SESIÓN.		01	10	30/06/09
ITEA-SA-F-06	RESOLUCIONES.		01	10	30/06/09
ITEA-SA-F-07	RECURSO DE INCONFORMIDAD		00	0	
	ANEXOS				
ITEA-SA-A-01	CALENDARIO DE LABORES DE PODER JUDICIAL	7	00	0	

	ELABORÓ	REVISÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
NOMBRE	ISRAEL HERNÁNDEZ CONTRERAS	JORGE A DORING ZUAZO	LUIS E. LÓPEZ GONZÁLEZ	CÉSAR O. LÓPEZ RODRÍGUEZ
PUESTO	SECRETARIO DE ACUERDOS	COMISIONADO	COMISIONADO	COMISIONADO PRESIDENTE
FIRMA				

Anexo 7: Manual de la Secretaría de Acuerdos.

 <p style="text-align: center;">INSTITUTO DE TRANSPARENCIA DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES</p>		
SECRETARÍA DE ACUERDOS		
RECURSO DE INCONFORMIDAD	REV. 00	ITEA-SA-F-07
	11-11-2009	Página 1 de 2

RECURSO DE INCONFORMIDAD
ITEA-SA-F-07
REV. 00
VER. 00

RECURSO DE INCONFORMIDAD

En cumplimiento a los artículos 58 y 60 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Aguascalientes. Los interesados afectados por las resoluciones, podrán interponer el Recurso de Inconformidad ante el Instituto de Transparencia del Estado de Aguascalientes.

INSTRUCCIONES: Llene los recuadros con la información solicitada a máquina o con letra de molde.

Por medio de la presente me dirijo ante este Instituto para presentarle de manera respetuosa el Recurso de Inconformidad, solicitándole de la manera más atenta se sirvan de analizar mi solicitud de referencia, teniendo presente los motivos y causas de mi inconformidad, con la finalidad de que se modifique o revoque el acto que se impugna.

LUGAR **FECHA** (día, mes y año)

DE DÓNDE DERIVA EL PRESENTE RECURSO

Número de la solicitud Código SISAJ	PAJ	Núm. Interno	Núm. SISAJ	Año	fecha en que se le notificó la resolución (día, mes y año)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

SOLICITANTE

En caso de presentar el Recurso de Inconformidad en calidad de "anónimo" favor de indicarlo así en este apartado.

NOMBRE

En caso de ser persona moral (empresa), inscriba el nombre o razón social de ésta y de su representante legal

RAZÓN SOCIAL

REPRESENTANTE LEGAL

DOMICILIO

Sirva indicar con una **X** en el espacio correspondiente, el lugar donde desea le sean enviadas las notificaciones

Domicilio particular Correo electrónico

Por estrados del Instituto

Si desea recibir la respuesta en su domicilio, favor de llenar los siguientes espacios, si es de su interés recibir la respuesta en una cuenta de correo electrónico, favor de llenar únicamente el recuadro correspondiente.

Calle No. Exterior No. Interior

Entre que calles y

Fraccionamiento o Colonia Municipio

Código Postal Estado

Teléfono Lada País

Correo electrónico

DEPENDENCIA O AUTORIDAD QUE EMITIÓ EL ACTO RECLAMADO

Indique aquí el nombre de la Dependencia, Entidad, Municipio u Organismo de quien recibió la respuesta que da motivo a la presentación del presente Recurso.

MANUAL DE LA DIRECCION JURIDICA Y DESARROLLO NORMATIVO	
REV. 00	ITEA-DJ-F-12
30-10-2009	Página 2 de 2

3. FORMA EN QUE DESEA LE SEA ENTREGADA LA INFORMACION

Favor de marcar con una "X" la opción deseada.

Consulta Directa en la Dependencia.

Copia Simple.

Copia Certificada.

Por Disco Compacto.

Por Disquete.

Por correo electrónico (Favor de agregar su correo electrónico) _____

4. DEPENDENCIA O ENTIDAD A LA QUE LE SOLICITA LA INFORMACION (Favor de especificar el Área o Departamento).

+ Opcional en caso de ser anónima su Solicitud.

Nombre y Firma del Solicitante

+ Los datos personales contenidos en este Recurso, quedarán bajo el resguardo del ITEA. Dicha información será manejada como información confidencial, tal como lo establece la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Aguascalientes en su artículo 19.

Anexo 9: Formato Solicitud de Información ITEA.

 INSTITUTO DE TRANSPARENCIA DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES		
SECRETARÍA EJECUTIVA		
CONTENIDO	REV. 00	ITEA-DO-F-01
	11-02-2009	Página 1 de 2

CONTENIDO ITEA-DO-F-01 REV. 00 VER. 00					
CONTROL	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	REVISIÓN	FOLIO	FECHA
ITEA-SE-L-01	INFORMACIÓN PÚBLICA DE OFICIO	1	02	31	20/11/09
ITEA-SE-L-02	TUTORÍAS	2	00	0	
	PROCEDIMIENTOS				
ITEA-SE-P-01	INFORME ANUAL	3	01	01	09/06/09
ITEA-SE-P-02	INFORMACIÓN PÚBLICA DE OFICIO	4	04	31	20/11/09
ITEA-SE-P-03	PLAN DE TRABAJO ANUAL Y JUSTIFICACIÓN DEL PRESUPUESTO	5	03	31	20/11/09
ITEA-SE-P-04	CONSEJOS MUNICIPALES	6	01	01	09/06/09
ITEA-SE-P-05	CONVENIOS DE COLABORACIÓN	7	01	01	09/06/09
ITEA-SE-P-06	PROGRAMA TUTORES	8	01	01	09/06/09
ITEA-SE-P-07	RECURSO DE REVISIÓN	9	01	01	09/06/09
ITEA-SE-P-08	SERVICIO SOCIAL	10	00	00	
	FORMATOS				
ITEA-SE-F-01	REVISIÓN CAPÍTULO SEGUNDO	11	01	31	20/11/09
ITEA-SE-F-02	PROGRAMA TUTORES		01	13	01/07/09
ITEA-SE-F-03	ARTÍCULO 9, FRACC. I, MARCO NORMATIVO		01	13	01/07/09
ITEA-SE-F-04	ARTÍCULO 9, FRACC.II, ESTRUCTURA		01	13	01/07/09
ITEA-SE-F-05	ARTÍCULO 9, FRACC. III, FACULTADES		01	13	01/07/09
ITEA-SE-F-06	ARTÍCULO 9, FRACC. IV, METAS Y OBJETIVOS		02	31	20/11/09
ITEA-SE-F-07	ARTÍCULO 9, FRACC. V, SERVICIOS		01	13	01/07/09
ITEA-SE-F-08	ARTÍCULO 9, FRACC. VI, TRÁMITES Y REQUISITOS		01	13	01/07/09
ITEA-SE-F-09	ARTÍCULO 9, FRACC. VII, DIRECTORIO DE SERVIDORES		01	13	01/07/09

	NOMBRE	FIRMA	PUESTO	FECHA DE LA FIRMA
ELABORÓ	Enrique Franco Muñoz		Secretario del CC	20/11/09
REVISÓ	Jorge A. Doring Zuazo		Asesor del CC	
REVISÓ	Luis E. López González		Asesor del CC	
AUTORIZÓ	César O. López Rodríguez		Presidente del CC	

 INSTITUTO DE TRANSPARENCIA DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES		
SECRETARÍA EJECUTIVA		
CONTENIDO	REV. 00	ITEA-DO-F-01
	11-02-2009	Página 2 de 2

CONTENIDO
ITEA-DO-F-01
REV. 00
VER. 00

		CAPÍTULO	REVISIÓN	FOLIO	FECHA
ITEA-SE-F-10	ARTÍCULO 9, FRACC. IX, UNIDAD DE ENLACE		00	00	
ITEA-SE-F-11	ARTÍCULO 9, FRACC. X, INGRESOS OBTENIDOS		00	00	
ITEA-SE-F-13	ARTÍCULO 9, FRACC. XII, ENTREGA DE RECURSOS PÚBLICOS		01	21	29/07/09
ITEA-SE-F-15	ARTÍCULO 9, FRACC. XVII, CONTRATACIONES		01	21	29/07/09
ITEA-SE-F-16	ARTÍCULO 9, FRACC. XIX, PARTICIPACIÓN CIUDADANA		01	21	29/07/09
ITEA-SE-F-17	ARTÍCULO 9, FRACC. XXII, ALIMENTOS Y VIÁTICOS		01	21	29/07/09
ITEA-SE-F-18	ARTÍCULO 9, FRACC. XXIV, MONTOS		01	21	29/07/09
ITEA-SE-F-19	ARTÍCULO 9, FRACC. XXV, CONVENIOS		01	21	29/07/09
ITEA-SE-F-20	ARTÍCULO 9, FRACC. XXVI, CONDICIONES DE TRABAJO		01	21	29/07/09
ITEA-SE-F-22	ARTÍCULO 14, ENTREGA DE RECURSOS PÚBLICOS		01	31	20/11/09

	NOMBRE	FIRMA	PUESTO	FECHA DE LA FIRMA
ELABORÓ	Enrique Franco Muñoz		Secretario del CC	30/11/09
REVISÓ	Jorge A. Doring Zuazo		Asesor del CC	
REVISÓ	Luis E. López González		Asesor del CC	
AUTORIZÓ	César O. López Rodríguez		Presidente del CC	

Anexo 10: Manual de Procedimientos de la Secretaría Ejecutiva.

	INSTITUTO DE TRANSPARENCIA DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN	
CONTENIDO	REV. 00	ITEA-DO-F-01
	11-02-2009	Página 1 de 1

CONTENIDO ITEA-DO-F-01 REV. 00 VER. 00					
CONTROL	DESCRIPCIÓN	CAP.	REV.	FOLIO	FECHA
	PROCEDIMIENTOS				
ITEA-DD-P-01	ELABORACIÓN DE BOLETINES WEB Y MEDIOS	1	00	0	
ITEA-DD-P-02	INVITACIONES	2	00	0	
ITEA-DD-P-03	LOGÍSTICA DE EVENTOS	3	01	05	09/06/2009
ITEA-DD-P-04	CAMPAÑAS PUBLICITARIAS	4	00	0	
ITEA-DD-P-05	CONCURSOS	5	00	0	
ITEA-DD-P-06	DIRECTORIOS	6			
ITEA-DD-P-07	ANÁLISIS NOTAS PERIODÍSTICAS	7			
	FORMATOS				
ITEA-DD-F-01	BOLETÍN INSTITUCIONAL	8	00	0	
ITEA-DD-F-02	BOLETÍN PRENSA		00	0	
ITEA-DD-F-03	INVITACIONES		00	0	
ITEA-DD-F-04	CHECK LIST		00	0	
ITEA-DD-F-05	RETROALIMENTACIÓN		01	05	09/06/2009
ITEA-DD-F-06	BASES CONCURSO		00	0	
ITEA-DD-F-07	DIRECTORIOS		00	0	
ITEA-DD-F-08	LISTA DE ASISTENCIA		00	0	
ITEA-DD-F-09	NOTAS PERIODÍSTICAS		00	0	

	ELABORÓ	REVISÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
NOMBRE	Rocio de Santos Velasco	Jorge A. Doring Zuazo	Luis E. López González	César O. López Rodríguez
PUESTO	Directora de Difusión	Comisionado	Comisionado	Comisionado Presidente
FIRMA				

Anexo 11: Manual de Procedimientos de la Dirección de Difusión.

 INSTITUTO DE TRANSPARENCIA DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES		
MANUAL DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA		
CONTENIDO	REV. 00	ITEA-DO-F-01
	11-02-2009	Página 1 de 1

CONTENIDO
ITEA-DO-F-01
REV. 00
VER. 00

CONTROL	DESCRIPCIÓN	CAP.	REV.	FOLIO	FECHA
ITEA-DI-L-01	LINEAMIENTOS	0	01	6	08/06/2009
PROCEDIMIENTOS					
ITEA-DI-P-01	ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB CAP. II	1	03	33	20/11/2009
ITEA-DI-P-02	ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB RECURSOS	2	01	6	08/06/2009
ITEA-DI-P-03	ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB	3	02	29	09/11/2009
ITEA-DI-P-04	ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB NOTICIAS	4	01	6	08/06/2009
ITEA-DI-P-05	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	5	00	0	0
ITEA-DI-P-06	CONTROL DE LICENCIAS	6	00	6	08/06/2009
ITEA-DI-P-07	ACTUALIZACIÓN PÁGINA COMAIP	7	00	6	08/06/2009
FORMATOS					
ITEA-DI-F-02	CALENDARIO DE MANTENIMIENTO	8	00	0	0
ITEA-DI-F-03	BITACORA DE MANTENIMIENTO		00	0	0
ITEA-DI-F-04	CONTROL DE LICENCIAS		00	0	08/06/2009

	NOMBRE	FIRMA	PUESTO	FECHA DE FIRMA
Elaboró	Alberto Aguilera Granados		Encargado de la Dirección de Informática	20/11/2009
Revisó	Jorge Alejandro Doring Zuazo		Comisionado	
Revisó	Luis Emilio López González		Comisionado	
Autorizó	César Octavio López Rodríguez		Presidente	

Anexo 12: Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática.

 INSTITUTO DE TRANSPARENCIA DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES		
MANUAL DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y FINANZAS		
CONTENIDO	REV. 00	ITEA-DO-F-01
	11-02-2009	Página 1 de 4

CONTENIDO
ITEA-DO-F-01
REV. 00
VERSION 00

CONTROL	DESCRIPCIÓN	CAP.	REV.	FOLIO	FECHA
LINEAMIENTOS					
ITEA-DA-L-00	Disposiciones Generales	1	02	19	17-07-2009
ITEA-DA-L-01	Servicios Personales	2	03	23	17-08-2009
ITEA-DA-L-02	Materiales y Suministros	3	04	1-II	04-11-2009
ITEA-DA-L-03	Servicios Generales	4	02	19	17-07-2009
ITEA-DA-L-04	Ingresos	5	02	19	17-07-2009
ITEA-DA-L-05	Bienes Muebles	6	02	19	17-07-2009
PROCEDIMIENTOS					
ITEA-DA-P-01	Presupuesto de Remuneraciones (Cap. 1000)	7	03	23	17-08-2009
ITEA-DA-P-02	Contratación de Personal (Cap. 1000)	8	00	23	17-08-2009
ITEA-DA-P-03	Nómina (Cap. 1000)	9	00	23	17-08-2009
ITEA-DA-P-04	Expedientes de Personal (Cap. 1000)	10	00	23	17-08-2009

	NOMBRE	FIRMA	PUESTO
ELABORÓ	Maria Magdalena Ramos Robles		Vocal del CC
REVISÓ	Jorge A. Doring Zuazo		Asesor del CC
REVISÓ	Luis Emilio López Gonzalez		Asesor del CC
AUTORIZÓ	César O. López Rodriguez		Presidente del CC

MANUAL DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	
REV. 00	ITEA-D0-F-01
11-02-2009	Página 2 de 4

ITEA-DA-P-05	Materiales y Suministros (Cap. 2000)	11	00	23	17-08-2009
ITEA-DA-P-06	Adquisición de Vales de Gasolina (Cap. 2000)	12	00	23	17-08-2009
ITEA-DA-P-07	Seguro de Muebles de Oficina y Electrónicos (Cap. 2000)	13	00	23	17-08-2009
ITEA-DA-P-08	Seguro de Vehículos Utilitarios (Cap. 2000)	14	00	23	17-08-2009
ITEA-DA-P-09	Fondo Revolvente (Cap. 2000)	15	00	23	17-08-2009
ITEA-DA-P-10	Solicitud de Vales de Gasolina (Cap. 2000)	16	00	23	17-08-2009
ITEA-DA-P-11	Gastos por Comprobar y Viáticos (Cap. 3000)	17	00	23	17-08-2009
ITEA-DA-P-12	Determinación del Proyecto de Ingresos Propios del Instituto (Cap. 4000)	18	00	23	17-08-2009
ITEA-DA-P-13	Cuotas por Solicitud de Reproducción de Información (Cap. 4000)	19	00	23	17-08-2009
ITEA-DA-P-14	Bienes Muebles (Cap. 5000)	20	00	23	17-08-2009
ITEA-DA-P-15	Registro y Control de Bienes Muebles	21	00	23	17-08-2009
ITEA-DA-P-16	Inventario Físico de Bienes Muebles	22	00	23	17-08-2009
ITEA-DA-P-17	Control y Registro de Incidencias	23	00	23	17-08-2009
ITEA-DA-P-18	Cuenta Pública	24	00	23	17-08-2009
ITEA-DA-P-19	Pago Proveedores	25	00	25	02-09-2009

	NOMBRE	FIRMA	PUESTO
ELABORÓ	Maria Magdalena Ramos Robles		Vocal del CC
REVISÓ	Jorge A. Doring Zuazo		Asesor del CC
REVISÓ	Luis Emilio López Gonzalez		Asesor del CC
AUTORIZÓ	César O. López Rodriguez		Presidente del CC

MANUAL DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	
REV. 00	ITEA-D0-F-01
11-02-2009	Página 3 de 4

FORMATOS

ITEA-DA-F-01	Tabla de Montos, Servicios Personales	26	02	23	17-08-2009
ITEA-DA-F-02	Tabla de Montos, Materiales y suministros		04	23	17-08-2009
ITEA-DA-F-03	Tabla de Montos, Servicios Generales		02	23	17-08-2009
ITEA-DA-F-04	Tabla de Montos, Ingresos		02	23	17-08-2009
ITEA-DA-F-05	Tabla de Montos, Bienes Muebles		02	23	17-08-2009
ITEA-DA-F-06	Tabulador de Sueldos		01	7	24-06-2009
ITEA-DA-F-07	Requisición de Compra		00	0	
ITEA-DA-F-08	Solicitud de Cotización		00	0	
ITEA-DA-F-09	Formato de Pedido		00	0	
ITEA-DA-F-10	Cuadro Comparativo		00	0	
ITEA-DA-F-11	Solicitud de Vales de Gasolina		00	0	
ITEA-DA-F-20	Solicitud de Viáticos y Gastos por Comprobar		00	16	30-06-2009
ITEA-DA-F-21	Comprobación de Gastos y Viáticos		01	6	24-06-2009
ITEA-DA-F-22	Resguardo de Activos Fijos		00	0	
ITEA-DA-F-23	Lista de Resguardo		00	0	
ITEA-DA-F-24	Proyecto de Ingresos		00	0	
ITEA-DA-F-25	Relación de Vales de Gasolina		00	0	
ITEA-DA-F-26	Bitácora		00	0	
ITEA-DA-F-27	Listado de Asistencia		00	04	09-06-2009
ITEA-DA-F-28	Recibo de Ingresos		00	16	30-06-2009
ITEA-DA-F-29	Comprobación de Fondo Revolvente		00	16	30-06-2009

	NOMBRE	FIRMA	PUESTO
ELABORO	Maria Magdalena Ramos Robles		Vocal del CC
REVISÓ	Jorge A. Doring Zuazo		Asesor del CC
REVISÓ	Luis Emilio López Gonzalez		Asesor del CC
AUTORIZO	César O. López Rodriguez		Presidente del CC

MANUAL DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	
REV. 00	ITEA-D0-F-01
11-02-2009	Página 4 de 4

ITEA-DA-F-30	Cuenta Pública	01	1-II	04-11-2009
ITEA-DA-F-31	Presupuesto, Información Pública Fracción XI	00	23	17-08-2009

	NOMBRE	FIRMA	PUESTO
ELABORÓ	Maria Magdalena Ramos Robles		Vocal del CC
REVISÓ	Jorge A. Doring Zuazo		Asesor del CC
REVISÓ	Luis Emilio López Gonzalez		Asesor del CC
AUTORIZÓ	César O. López Rodriguez		Presidente del CC

Anexo 13: Manual de Procedimientos de la Dirección de Administración y Finanzas.

6. Bibliografía

Libros:

- Vega, Hernández José Rodolfo; Servín, del Bosque Miguel; Jiménez Enciso Juan Pablo; (2009), *“Derecho de Acceso a la Información Pública y la Transparencia Local”*, CEIG. Compañía Editorial Impresora y Distribuidora, S.A de C.V., México.

Cuadernos de Transparencia:

- Schedler, Andreas. (2006), *¿Qué es la rendición de cuentas?*, Cuadernos de Transparencia 03, IFAI, México.
- Vergara, Rodolfo. (2008), *La Transparencia como problema*, Cuadernos de Transparencia 05, IFAI, México.
- Garzón, Valdés Ernesto. (2008), *Lo íntimo, lo privado y lo público*, Cuadernos de Transparencia 06, IFAI, México.
- Ackerman, John y Sandoval, Irma. (2008), *Leyes de Acceso a la Información en el mundo*, Cuadernos de Transparencia 07, IFAI.

Normas mexicanas IMNC:

- Sistemas de Gestión de la Calidad – *Requisitos* (2008), ISO 9001:2008, COPANT/ISO 9000:2008, NMX-CC-9001-IMNC-2008, editado por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C.
- Sistemas de Gestión de la Calidad – *Directrices para los Planes de la Calidad* (2006), ISO 10005:2005, NMX-CC-10005-IMNC-2006, editado por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C.

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- Sistemas de Gestión de la Calidad – *Fundamentos y vocabulario* (2006), ISO 9000:2005, COPANT/ISO 9000:2005, NMX-CC-9000-IMNC-2008, editado por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C.
 - Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental (2003), ISO 19011:2002, COPANT/ISO 19011:2002, NMX-CC-SAA-19011-IMNC-2002, editado por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C.

Normatividad del ITEA:

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Aguascalientes, publicada en el Periódico Oficial del Estado 2006.
- Reglamento Interior del ITEA, Periódico Oficial del Estado 2006.
- Normas de Operación del ITEA, Periódico Oficial del Estado 2006.

Tesis:

- Montejano, García Salomón. (2005). Tesis *“impacto de un sistema documentado de mantenimiento en el índice de disponibilidad del equipo de operación”*, Universidad Autónoma de Aguascalientes.
- Doring, Zuazo Jorge Alejandro y Lagunas, Osorio Sandra Violeta. (1996) Tesis *“Modelo de Aseguramiento de la Calidad ISO 9000, en una empresa de servicio de transporte vehicular por trinivel apegado a la norma ISO 9002”*, Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

Consultas:

- Doring, Zuazo Jorge Alejandro, Asesor de Calidad en el ITEA, octubre 2009 y auditor líder registrado.
- Hernández, Contreras Israel, Vicepresidente del Comité de Calidad del ITEA, noviembre 2009.

Internet:

- http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gestion_de_la_calidad
Sistemas de Gestión de la Calidad.
- http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9000 :ISO 9000.
- http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001: ISO 9001.
- http://es.wikipedia.org/wiki/Organizacion_Internacional_para_la_Estandarizacion: Organización Internacional para la Estandarización.