



CONGRESO DEL ESTADO DE SONORA
CATALOGO DE REQUISITOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

FECHA DE REVISION: 09/02/2011
CODIGO: SGC01P03F02
NO. DE REVISIÓN: 06

PROCESO	SUBP.	PROCEDIMIENTO	PUESTO	PRODUCTOS O SERVICIOS	REQUISITOS
2. SOPORTE ADMINISTRATIVO	01. Información Pública	P01 Publicación de la información pública básica de la Dirección Jurídica.	Jefe de Departamento de Acceso a la Información	1. Publicación de la información	<p>Que se proporcione a la unidad de enlace la información</p> <p>Será actualizada periódicamente atendiendo a su ciclo de generación, en relación con las temporalidades establecidas en los lineamientos.</p> <p>La información deberá asegurar: calidad, veracidad y oportunidad.</p> <p>La información deberá ser clara, actual y completa.</p>
		P02 Enlace de las solicitudes de acceso a la información.		2. Entrega de la información requerida a la persona que presentó la solicitud, siempre y cuando sea de nuestra competencia.	<p>Presentar solicitud (oral o por escrito) ante la unidad de enlace de las ocho de la mañana a las tres de la tarde, en días hábiles.</p> <p>Proporcionar los siguientes datos: denominación del sujeto obligado a quien se dirija la solicitud; nombre completo del solicitante según este lo haya proporcionado; señalamiento o descripción de la información que se solicita; y el lugar medio señalado para recibir la información solicitada o las notificaciones que procedan al respecto.</p> <p>El acceso a la información pública será gratuito, solo se cobrará un pago o derecho por un monto equivalente al gasto generado por la reproducción de los documentos.</p> <p>Las solicitudes serán resueltas en un plazo no mayor a 15 días, a partir de la fecha de recepción.</p> <p>Cuando se solicite reproducción de los documentos y esta sea autorizada, se notificará en 5 días hábiles, el monto a pagar.</p> <p>el solicitante tiene un plazo de 60 días para realizar el pago, de lo contrario, se entiende que desiste de la solicitud.</p> <p>Una vez realizado el pago, la información deberá ser entregada en un plazo de 10 días hábiles, a partir de la fecha de pago; de lo contrario, sin cargo alguno en un plazo de 5 días hábiles se le entregará la información y la reintegración del monto que haya pagado</p> <p>No se entrega, ni se permite maipular o mutilar los documentos originales archivados, solamente podrán extraerse de su almacén de custodia para fines científicos o de exhibición mediante orden directa de la autoridad a su cargo.</p> <p>La atención deberá ser amable.</p> <p>Remitir lo más pronto posible la solicitud a la dependencia generadora.</p> <p>La información deberá ser clara y oportuna.</p>
		P01 Boletín Informativo.	Asistente Técnico Editorial.	1. Boletín Informativo.	<p>Solicitud de cobertura por parte de diputados y/o funcionarios del Poder Legislativo; redacción del proyecto de boletín informativo conforme a los términos legislativos; presentación en el formato de Boletín Informativo del Congreso del Estado de Sonora; llevar título o encabezado; lugar y fecha donde se emite la información; mencionar -al menos una vez- a la institución (Congreso del Estado de Sonora) con su nombre completo; mencionar -al menos una vez- los nombres completos de los diputados y/o funcionarios del Poder Legislativo que generen la información; precisar, en su caso, las comisiones de trabajo con su nombre completo, si de ellas parte la información; revisión y aprobación del proyecto por parte de la Dirección General de Comunicación Social.</p>



CONGRESO DEL ESTADO DE SONORA
CATALOGO DE REQUISITOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

FECHA DE REVISION: 09/02/2011
CODIGO: SGC01P03F02
NO. DE REVISIÓN: 06

PROCESO	SUBP.	PROCEDIMIENTO	PUESTO	PRODUCTOS O SERVICIOS	REQUISITOS
2. SOPORTE ADMINISTRATIVO	02. Comunicación	P02 Soporte técnico y producción.	Jefe del Departamento de Producción.	2. Video.	Video estable y en foco; digitalizar sesiones, (DVD, miniDV y Real player); entregar DVD y CD con carátula; mantener equipo de trabajo en buen estado; generar archivo de calificación de material videográfico digital. El cliente deberá llenar el formato de solicitud de servicio entrega, con un tiempo considerable para su realización, que puede ser desde un día hasta dos semanas, dependiendo de lo laborioso de ésta. calificar el producto o servicio en el mismo formato, Proporcionar la información que se le requiera para facilitar la producción, Firmar la solicitud de recibido al momento de recibir el producto o servicio *
				3. Audio.	Amplificación de audio sin interferencias; grabación de audio en audio cassette y digital; mantener equipo de trabajo en buen estado, archivo de calificación de material audiográfico digital. *
				4. Fotografía.	Fotografía objetiva, en foco y oportuna; entregar DVD y CD con carátula; mantener equipo de trabajo en buen estado; generar archivo de calificación de material fotográfico digital. *
				5. Diseño.	Diseños en formatos genéricos y con calidad de acuerdo a su objetivo, entregar DVD y CD con carátula, mantener equipo de trabajo en buen estado, generar archivo de calificación de material de diseño en computadora. *
		P03 Síntesis informativa y monitoreo de radio y televisión.	Subdirector de Apoyo / Asistente Técnico de Síntesis Informativa	6. Síntesis informativa de medios impresos.	Encontrarse en la página de internet del Congreso a partir de las 8:30 a.m. Llevar la portada de síntesis informativa diaria. Contener columnas y notas informativas referentes a diputados y funcionarios del Congreso de los periódicos que se tienen contratados y de los portales que estén disponibles en internet.
				7. Síntesis informativa mensual de la actividad de presidencia.	Contener columnas y notas informativas referentes a diputados y funcionarios del Congreso de los periódicos que se tienen contratados y de los portales que estén disponibles en internet, cuando tengan relación con la Presidencia en turno del H. Congreso del Estado; llevar portada de síntesis mensual.
8. Reportes de monitoreo de radio y televisión.	Reporte a las 12:00 y 20:30 hrs. de monitoreo matutino y vespertino, de lunes a viernes en formato oficial, con redacción entendible y específica de los temas generados o relacionados con los diputados y Congreso. En caso de reactividad su envío inmediato para definir estrategia de comunicación. Envío a correos electrónicos y celulares con información oportuna.				
SAD)	03. Gestión de Correspondencia para Apoyo Legislativo	P01 Gestión de correspondencia.	Jefe del Departamento de Apoyo Legislativo.	1. Correspondencia	Número de folio asignado por Oficialía Mayor. Documento original. Hacer una síntesis del contenido del escrito. Conocer el nombre de la comisión a la que fue turnado. Registrar la fecha de la sesión en que fue turnado. Que se entregue oportunamente Que sea veráz
		P04 Págo de Viáticos.	r de Recursos manos	5. Pago de viáticos.	Que exista solicitud de viáticos y que ésta se entregue en la dirección General de Administración o en la Subdirección de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional. Aplicar las normas y políticas relativas a las tarifas de viáticos vigentes.



CONGRESO DEL ESTADO DE SONORA
CATALOGO DE REQUISITOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

FECHA DE REVISION: 09/02/2011
CODIGO: SGC01P03F02
NO. DE REVISIÓN: 06


PROCESO	SUBP.	PROCEDIMIENTO	PUESTO	PRODUCTOS O SERVICIOS	REQUISITOS
2. SOPORTE ADMINISTRATIVO (SAD)	04. Servicios Administrativos a Legisladores y Personal		Subdirector de Recursos Humanos		Cumplir con el plazo de pago establecido sellar de recibido la solicitud de viáticos Brindar atención amable y oportuna
		P11 Control y mantenimiento de vehículos oficiales.	Subdirector de Proveeduría y Servicios Generales	13. Prestamo de vehiculo oficial	Solicitud de Vehículo, describiendo la comisión para la solicitud del vehículo Firma de autorización del director general administrativo. Expediente con el reporte del uso del vehículo que contiene tiempo, kilometraje, fecha y firma. Copia de licencia de conducir del chofer que utiliza el vehículo oficial. El tiempo maximo para la entrega del vehiculo es de 3 días hábiles una vez recibida la solicitud. Se registra en el sistema electrónico y se archiva en carpeta.
		P13 Fondo Fijo de Caja.	Subdirector de Tesorería.	17. Efectivo del Fondo Fijo Revolvente.	Existencia de efectivo. Caja de seguridad para dinero. Factura actualizada físicamente y debidamente autorizada, o nota de venta (en pagos menores a \$300.00 o de difícil facturación, según sea el caso a nombre de Gobierno del Estado de Sonora. Suficiencia presupuestal en las partidas presupuestales a pagar. Sello de pagado en el comprobante de pago. Firma de recibido del cobrador, presentando identificación oficial, en caso de no ser reembolso al personal del Congreso. Pago oportuno y completo según comprobantes.
2. SOPORTE ADMINISTRATIVO (SAD)	04. Servicios Administrativos a Legisladores y Personal	P15 Pagos.	Subdirector de Tesorería.	19. Cheque.	La copia de emisor de la orden de pago. Formato de cheque-póliza que contiene los mecanismos de seguridad. Firmas de autorización de cheques del Director General de Administración y del Oficial Mayor. Suficiencia en Saldos Bancarios. Entrega de copia de identificación oficial del cobrador en caso de pagos externos, nombre y firma en caso de internos cuando no es el beneficiario, o solo la firma en caso de beneficiario interno. Pago oportuno de servicios de acuerdo a líneas de crédito y políticas de pago
				20. Comprobante de pago electrónico.	Autorización o solicitud del Director General de Administración para el pago de las Nóminas de Dietas, Honorarios y Compensaciones a Personal de Base y Confianza y Asistentes de Cámara debidamente autorizada y enviada por la Subdirección de Recursos Humanos. Solicitud de los Diputados para transferencia de fondos en el de las órdenes de pago a su nombre Solicitud-autorización del Director General de Administración para pago de otras órdenes de pago Acceso a Bancomer vía Internet por Bancomer.com. Saldo suficiente en la cuenta de retiro Información correcta de las cuentas involucradas. Claves y dispositivos de seguridad electrónica.



CONGRESO DEL ESTADO DE SONORA
CATALOGO DE REQUISITOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

FECHA DE REVISION: 09/02/2011
CODIGO: SGC01P03F02
NO. DE REVISIÓN: 06

PROCESO	SUBP.	PROCEDIMIENTO	PUESTO	PRODUCTOS O SERVICIOS	REQUISITOS
2. SOPORTE ADM	04. Serv	P16 Gastos por comprobar.	Subdirector de Control Presupuestal y contabilidad	25. Orden de pago autorizada	Que exista oficio de solicitud autorizado, entregada con 3 días de anticipación para que se entregue en tiempo y forma.
				26. Documentación comprobatoria.	Que el solicitante entregue documentación comprobatoria en periodo convenido en el vale. Que la documentación cumpla con los requisitos fiscales de la norma.
	05. Atención Ciudadana	P01 Atencion Ciudadana	Jefe del Departamento de Atención Ciudadana	1. Cartas de Canalizacion de Apoyo	La carta deberá contar con la firma y sello del responsable del Departamento. El ciudadano no debe de contar con ningún tipo de seguridad social, o si cuenta con él, que se pueda demostrar que aún así se necesita del apoyo de canalización. El ciudadano deberá contar con los documentos reales, es decir originales para poder constar que existe la necesidad de canalización. El encargado del área de Atención Personal deberá dar un trato amable al ciudadano El encargado del área de Atención Personal deberá dar la información necesaria para orientar al ciudadano, la cual deberá ser clara y oportuna.
2. Reportes de atención.				El reporte deberá ser entregado al responsable del Departamento trimestralmente, de forma electrónica.	
ORTE ADMINISTRATIVO (SAD)	05. Atención Ciudadana	P01 Atencion Ciudadana	Jefe del Departamento de Atención Ciudadana	2. Reportes de atención.	Los encargados del área de Atención Personal deberán incluir a todos los ciudadanos atendidos dentro del sistema electrónico para integrar el reporte trimestral. El reporte deberá ser entregado en tiempo y forma (vía electrónica) al responsable del Departamento.
	06. Biblioteca y Archivo Histórico	P01 Servicios Bibliotecarios y de Archivo Histórico.	Jefe del Departamento de Biblioteca y Archivo Histórico	1. Servicios de información	Llenar solicitud con datos específicos, cuando se solicite documentos históricos El expediente histórico se debe encontrar en condiciones para poderse digitalizar. La entrega de la informacion de los documentos históricos se hará en un plazo no mayor de 2 días hábiles, por cada expeinete solicitado La entrega de la información histórica se hará de manera digital. La atención y la información deberá ser amable, clara y oportuna. Se brindará en todo momento orientación para la localización de la información. Se hará el prestamo de libros solo al personal del Congreso cuando lo solicite por escrito o verbal y firme de recibido Que el libro se encuentre en existencia Se proporciona el libro en óptimas condiciones para su uso al interior del por el tiempo que lo requier el usuario. Las copias e impresiones deberán ser legibles. Solo se fotocopia el material que se encuentra disonible para consulta en la biblioteca Se entrega comprobante de pago.

 CONGRESO DEL ESTADO DE SONORA CATALOGO DE REQUISITOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		FECHA DE REVISION: 09/02/2011 CODIGO: SGC01P03F02 NO. DE REVISIÓN: 06			
PROCESO	SUBP.	PROCEDIMIENTO	PUESTO	PRODUCTOS O SERVICIOS	REQUISITOS
2. SOP	07. Eventos Especiales	P01 Coordinación y planeación de eventos.	Coordinador de Eventos Especiales.	1.Eventos realizados.	1. Se verificará con el solicitante que la solicitud contenga los requerimientos específicos para su evento. 2. El servicio debera solicitarse con al menos un día de anticipación para eventos en el edificio y una semana previa eventos fuera del edificio del Congreso del Estado. 3. Cuando se use el mismo salón para llevar a cabo reuniones, deberá de haber al menos media hora entre el término de una reunión y el comienzo de la siguiente. 4. Los requerimientos deberán estar autorizados por la Dirección General de Administración y Oficiía Mayor. 5. Las reuniones de Comisión deberan traer anexo el orden del día. 6. Se realizará al menos una consulta con respecto al evento de manera oportuna para verificar los detalles. 7. Se apoyará durante la realización del evento siempre que sea solicitado.
				2 Logística de eventos.	1. Se verificará con el solicitante que los requerimientos solicitados sean los que necesita para su tipo de evento, de manera amable, rápida y oportuna. 2. Se le informará al solicitante con cuales de los requerimientos se puede cumplir el mismo día en el cual se tuvo la consulta.
2. SOPORTE ADMINISTRATIVO (SAD)	07. Eventos Especiales	P01 Coordinación y planeación de eventos.	Coordinador de Eventos Especiales.	3. Visitas guiadas.	1. Se debe solicitar la visita. 2. Se agendará la visita con la Coordinación de Eventos Especiales, de acuerdo a disponibilidad. 3. Se les brindará a los visitantes una plática informativa a cerca del trabajo legislativo de manera clara y amable. 4. Si el tiempo de los visitantes lo permite, se les dará un tour por el edificio del congreso incluyendo el pleno. 5. A cada visitante se entregara material de apoyo impreso, con datos informativos a cerca de la labor legislativa.
				4. Asesorías para eventos.	1. La atencion y la información deberá ser amable, clara y oportuna. 2. Se brindara en todo momento orientacion para la realización de un evento. 3. De ser autorizado, se contratarán los servicios que se requieran, de manera oportuna y en las mejores condiciones de oferta.
CONTRALORIA		P01 Auditoría Administrativa	Director de Evaluación y Auditoría.	1. Informe de resultados de auditoría.	Oportuno: que las observaciones y recomendaciones se formulen y presenten en el tiempo justo para su inmediata aplicación o corrección. Entendible: Que los conceptos que se utilicen sean claros y precisos, sin la utilización de términos ambiguos o confusos. Aceptado: Previa elaboración definitiva, el contenido del informe debe ser conocido y admitido por el titular de la unidad administrativa auditada. Constructivo: Que la información presentada verdaderamente sirva para prevenir o corregir fallas de relevante importancia, identificándolos con los fines de la unidad administrativa.
		P02 Evaluación Administrativas		2. Informe de resultados de evaluación.	Oportuno: que las observaciones y recomendaciones se formulen y presenten en el tiempo justo para su inmediata aplicación o corrección. Entendible: Que los conceptos que se utilicen sean claros y precisos, sin la utilización de términos ambiguos o confusos. Aceptado: Previa elaboración definitiva, el contenido del informe debe ser conocido y admitido por el titular de la unidad administrativa auditada.



CONGRESO DEL ESTADO DE SONORA
CATALOGO DE REQUISITOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

FECHA DE REVISION: 09/02/2011
CODIGO: SGC01P03F02
NO. DE REVISIÓN: 06

PROCESO	SUBP.	PROCEDIMIENTO	PUESTO	PRODUCTOS O SERVICIOS	REQUISITOS
3.	01. Control	P03 Quejas, Denuncias y Sugerencias.	Director de Normatividad y Procedimientos Administrativos	3. Acuerdo de admisión sobre la queja o denuncia.	Constructivo: Que la información presentada verdaderamente sirva para prevenir o corregir fallas de relevante importancia, identificándolos con los fines de la unidad administrativa. Claras en su contenido Lugar y fecha en que se presenta Generales del quejoso o demandante Relación sucinta de los hechos que lo motivan Relación de pruebas Ratificación de la misma Atenderlas con absoluta confidencialidad Informar al quejoso del procedimiento que se le dará a su petición Atención profesional Respuesta Pronta Respuesta satisfactoria
				4. Sugerencia	Atender y dar el curso que corresponda en un plazo que no exeda de 60 horas Orientar al ciudadano sobre la institución que le corresponda atenderlo Darle el seguimiento a la respuesta brindada al ciudadano por la dependencia del Congreso Las sugerencias presentadas por el ciudadano deberán ser claras en su contenido y destinatario Atención profesional Respuesta Pronta