

| | | |
|---|-----------------------------------|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO | Clave: INALI.D.E.10.2./0203/2008 |
| | ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ENLACE | Revisión: 0 |
| | | Página: 1 de 6 |

I. PROPÓSITO

- Recibir, responder y brindar atención a las personas interesadas en las lenguas indígenas nacionales que envían sus dudas, sugerencias, comentarios, invitaciones y consultas, a la Subdirección de Enlace y Concertación, a través de cualquier vía de comunicación.

II. ALCANCE

- El presente procedimiento se realizará cada vez que en el INALI se reciban solicitudes externas de información sobre las lenguas indígenas nacionales, así como, de las actividades que desarrolla el instituto, por medio del correo electrónico de enlace, vía telefónica, por instrucciones de la Dirección General, de aquellas Direcciones Generales Adjuntas y Direcciones de Área, cuando no sean de su competencia.

III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La Subdirección de Enlace y Concertación es la instancia autorizada para recibir, recopilar y distribuir la información sobre invitaciones, consultas, sugerencias y comentarios que sean enviadas al instituto por cualquier vía de comunicación.
- En caso de no ser competencia de la subdirección, la solicitud será turnada a las Direcciones Generales Adjuntas, Dirección de Tecnologías de la Información y Dirección de Administración y Finanzas, para que ellas determinen la Dirección de Área que dará la respuesta.
- El personal de la SEC se encargará de turnar, dar seguimiento y en su caso responder las solicitudes.
- En el caso de las invitaciones para participar a seminarios, cursos, congresos y eventos protocolarios, se deberá solicitar la información completa sobre los objetivos, temática y la función que desarrollará el personal del INALI en dicho evento.
- La SEC deberá contar con el registro de las solicitudes recibidas por el correo electrónico.
- El plazo máximo para responder las solicitudes recibidas será de 15 días hábiles. El responsable del contenido, así como de informar a la SEC sobre el envío de la respuesta, será el titular del Área a la que se turnó la solicitud.
- Al término del plazo establecido se notificará a las DGA, DTI, DAF y DA sobre el número de solicitudes enviadas a sus Direcciones de Área que no han sido respondidas.
- La información proporcionada por las Direcciones de Área deberá estar respaldada por los encargados de cada una de ellas y enviar copia para archivo.

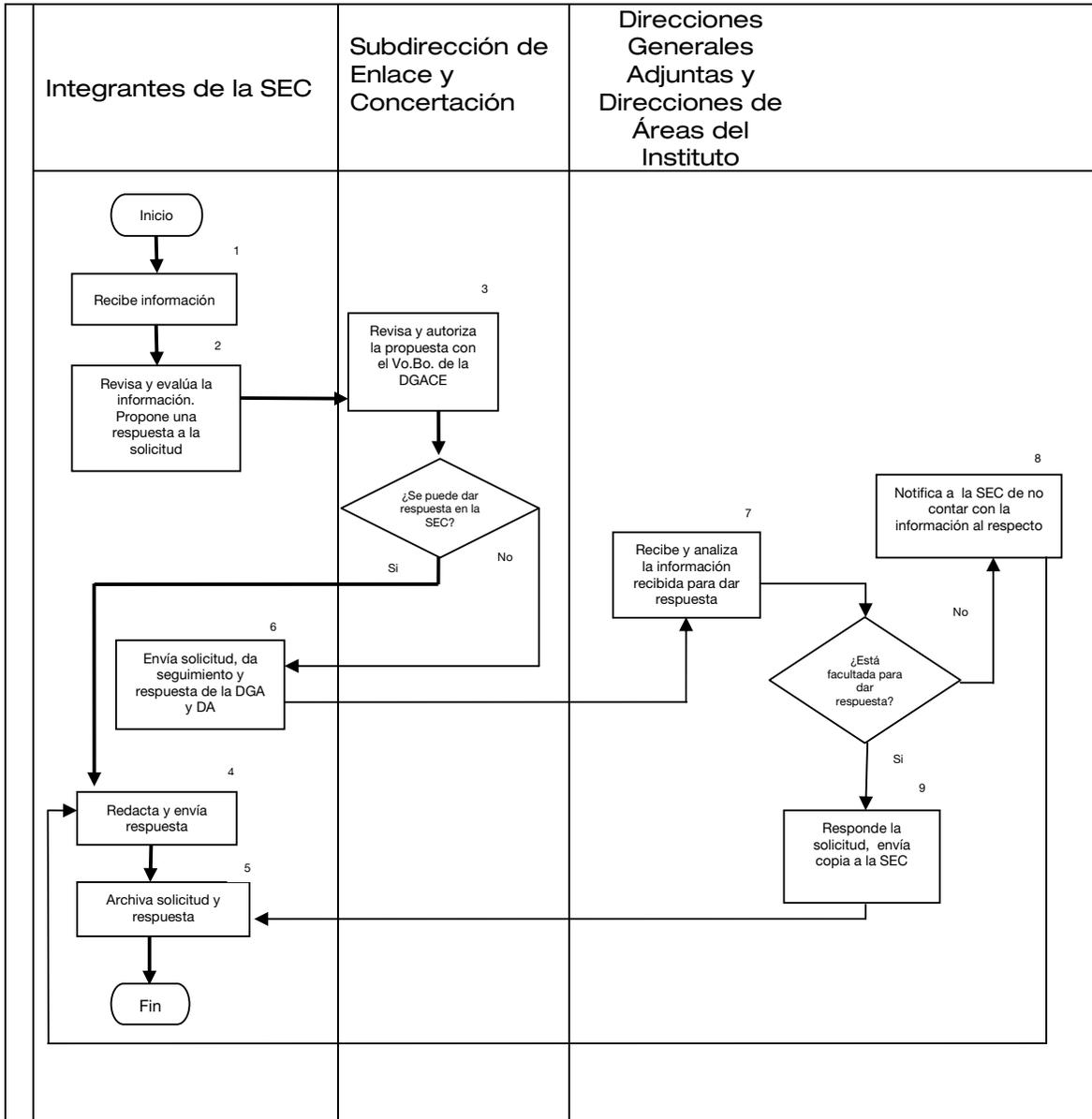
| | | |
|---|-----------------------------------|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO | Clave: INALI.D.E.10.2./0203/2008 |
| | ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ENLACE | Revisión: 0 |
| | | Página: 2 de 6 |

- Al cabo de tres meses se realizará el conteo de las solicitudes recibidas, respondidas y archivadas, para mayor control de las mismas.
- Se utilizará el registro anexo INALI.D.E.10.2/0203.1/2008
- La SEC dará por concluido el procedimiento una vez que se haya dado respuesta al solicitante.

IV. RESPONSABLES

- Es responsabilidad de la Subdirección de Enlace y Concertación y sus integrantes la aplicación del presente procedimiento. (SEC)
- Es responsabilidad de las Direcciones Generales Adjuntas (DAG) y Direcciones de Área (DA) brindar la información, para cumplir el presente procedimiento.

V. DIAGRAMA DE FLUJO



| | | |
|--|-----------------------------------|-------------------------------------|
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTO | Clave: INALI.D.E.10.2./0203/2008 |
| | ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ENLACE | Revisión: 0 |
| | | Página: 4 de 6 |

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| SECUENCIA DE ETAPAS | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|---|--|------------------------|
| | INICIO | |
| 1 Recepción de información | 1.1 Recibe la solicitud, enviada por el correo de enlace@inali.gob.mx , vía telefónica, por parte de las DGA, DA o por la secretaría particular de la DG. | Integrantes de la SEC |
| 2 Revisión y propuesta | 2.1 Revisa, evalúa y clasifica la información recibida. 2.2 Emite una propuesta de respuesta a la solicitud correspondiente. | Integrantes de la SEC |
| 3 Revisión y envío de solicitud | 3.1 Revisa y autoriza la propuesta de envío de información a las DA correspondientes, previo Vo.Bo. de la DGACE. 3.2 Envía propuesta revisada y autorizada al responsable del enlace. 3.3 ¿Se puede dar respuesta en la SEC? 3.4 Sí y pasa número 4. 3.5 No y pasa número 6. | SEC |
| 4 Redacción y envío de respuesta | 4.1 Redacta y envía la respuesta de la solicitud por correo electrónico o por los medios necesarios. | Integrantes de la SEC |
| 5 Archivar | 5.1 Archiva la solicitud, proceso y respuesta emitida y da al fin procedimiento. | Integrantes de la SEC |
| 6 Envío y seguimiento de solicitudes | 6.1 Envía la solicitud con la información sobre el tema a la DA correspondiente. 6.2 Hará el seguimiento del proceso de respuesta. | Integrantes de la SEC |
| 7 Recepción y análisis | 7.1 Recibe información y analiza la viabilidad de dar respuesta. 7.2 ¿Está facultada para dar respuesta? 7.3 Sí y pasa número 9. 7.4 No y pasa número 8. | DGA y DA del Instituto |
| 8 Notificación | 8.1 Notifica a la SEC en caso de no contar con la información solicitada y regresa al número 4. | DGA y DA del Instituto |

| | | |
|---|-----------------------------------|-------------------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO | Clave: INALI.D.E.10.2./0203/2008 |
| | ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ENLACE | Revisión: 0 |
| | | Página: 5 de 6 |

| | | |
|----------------|---|------------------------|
| 9 Respuesta | 9.1 Responde la solicitud de forma directa al solicitante por los medios necesarios 9.2 Marca copia con la información de la respuesta a la SEC y regresa al número 5. | DGA y DA del Instituto |
| | FIN | |

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley de Planeación.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Gubernamental.
- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Lenguas Indígenas.
- Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.
- Programa de Revitalización, Fortalecimiento y Desarrollo de las Lenguas Indígenas Nacionales 2008-2012.
- Manual de Organización del Instituto Nacional de Lenguas Indígenas.

VIII. GLOSARIO

- **Archivar.** La integración y conservación del registro documental de las solicitudes y respuestas con el fin de llevar mayor manejo de la información.
- **Plazo.** Tiempo establecido por la institución para dar respuesta a la solicitud.
- **Correo electrónico.** Es el servicio de red que permite a los usuarios crear, enviar y recibir mensajes a través de sistemas de comunicación electrónica.
- **Cualquier vía.** Son los medios de comunicación como el correo postal o electrónico, mensajería, paquetería, telefónica, etc. con los que cuentan las personas interesadas en la labor del instituto para solicitar información o apoyo.
- **Información.** Datos que cuentan con significado.
- **Solicitud.** Documento en el que se encuentra la información (dudas, sugerencias, etc.) requerida por los interesados y que es enviada a las Direcciones de Área para dar respuesta.
- **Turnar.** Envío de la solicitud al área del instituto que será la encargada de dar respuesta.

| | | |
|--|-----------------------------------|-------------------------------------|
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTO | Clave: INALI.D.E.10.2./0203/2008 |
| | ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ENLACE | Revisión: 0 |
| | | Página: 6 de 6 |

IX. ANEXOS

- Formato de registro de solicitudes INALI.D.E.10.2./0203.1/2008

X. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN

| Número de versión | Fecha de la actualización | Descripción del cambio |
|-------------------|---------------------------|------------------------|
| 0 | 30 de septiembre de 2008 | Creación de Manuales |
| | | |
| | | |

| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|--------------------|--|---|---|
| | Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| Nombre: | Cristina López Llaveros Jefa del Departamento de Fomento y Divulgación de Derechos y Políticas Lingüísticas | Adriana Medina Salgado Subdirectora de Enlace y Concertación | Lic. Fabricio Julián Gaxiola Moraila Director General Adjunto de Coordinación y Enlace |
| Firma: | | | |
| Fecha: | 30 de septiembre de 2008 | 15 de octubre de 2008 | 30 de octubre de 2008 |