|  |
| --- |
| Formato |
| Especificación de Requerimientos de Software. |
|  |

**CONTROL DE VERSIONES.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha de Versión** | **Descripción del Cambio** | **Revisó** | **Elaboró** |
| 1.0 | 02/04/2018 | Elaboración del documento SRS - SAIDA | Ma. del Carmen Emma Sánchez Díaz | Dora Nely Vega González |
| 2.0 | 12/06/2018 | Elaboración del documento SRS - SAIDA | Ma. del Carmen Emma Sánchez Díaz | Dora Nely Vega González |

**FIRMAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaborado por:** | **Revisado por:** | **Autorizado por:** |
| Dora Nely Vega González | Ma. del Carmen Emma Sánchez Díaz | Ma. del Carmen Emma Sánchez Díaz |

**ÍNDICE**

[1 Introducción 2](#_Toc516653498)

[1.1 Necesidad Actual 2](#_Toc516653499)

[1.2 Objetivos Generales 4](#_Toc516653500)

[1.3 Consideraciones 4](#_Toc516653501)

[1.4 Beneficios Esperados 5](#_Toc516653502)

[1.4.1 Beneficios Cualitativos 5](#_Toc516653503)

[1.4.2 Beneficios Cuantitativos 5](#_Toc516653504)

[1.5 Diagramas Contextuales 5](#_Toc516653505)

[1.5.1 Diagrama Contextual de Usuarios 5](#_Toc516653506)

[1.5.2 Diagrama Contextual de Sistema 6](#_Toc516653508)

[1.6 Usuarios y Permisos 6](#_Toc516653509)

[1.7 Restricciones 8](#_Toc516653510)

[1.8 Requisitos futuros 8](#_Toc516653511)

[1.9 Configuraciones 8](#_Toc516653512)

[1.10 Requerimientos. 9](#_Toc516653514)

[1.10.1 Requerimientos Funcionales. 9](#_Toc516653515)

[1.10.2 Requerimientos No Funcionales. 20](#_Toc516653516)

[1.11 Riesgos Iniciales. 21](#_Toc516653517)

[2 Cronograma 22](#_Toc516653518)

[3 Dudas y Observaciones. 24](#_Toc516653519)

[4 Sugerencias 25](#_Toc516653520)

[5 Glosario de Términos 26](#_Toc516653521)

[6 Referencias 28](#_Toc516653522)

# Introducción

Este documento es una Especificación de Requisitos de Software para el Sistema de Gestión de Solicitudes de acceso a la información y derechos ARCO (SAIDA). SAIDA es un sistema tecnológico que tiene como objetivo el registro de solicitudes que realizan los ciudadanos a la unidad de transparencia.

## Necesidad Actual

**Antecedentes**

En la actualidad la información personal de los ciudadanos es muy importante y es una pieza fundamental en las transacciones comerciales que se realizan a diario.

El derecho fundamental a la protección de datos personales que poseen todos los ciudadanos, tiene por objeto garantizar a toda persona el poder de decisión y control que tiene sobre la información que le concierne, concretamente sobre el uso y destino que se le da a sus datos personales.

La Unidad de Transparencia del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro brinda un servicio en base a las peticiones formuladas por cualquier persona o a través de un representante, con el objeto de obtener la información generada, adquirida, transformada o en posesión de las Dependencias del Poder Ejecutivo, en los términos y condiciones que establece la Ley.

Los medio de presentación de las solicitudes son los siguientes:

* Medios electrónicos: INFOMEX, Plataforma Nacional de transparencia del INAI.
* Correo electrónico
* Formato predeterminado físico (ventanilla)
* Llamada Telefónica
* Escrito libre

Datos requeridos para realizar la solicitud:

1. Nombre del solicitante y tratándose de personas morales la denominación y el nombre y datos generales de su representante legal; también se puede presentar de manera anónima o con seudónimo.
2. Domicilio o medio para recibir notificaciones;
3. La descripción clara y precisa de la información solicitada;
4. Cualquier otro dato que facilite su búsqueda y eventual localización (opcional en solicitudes de acceso a la información);
5. La modalidad en la que prefiere se otorgue el acceso a la información;
6. Consentimiento para uso de datos personales; y
7. Documentos anexos que amplíen la información relacionada con la solicitud (opcional).

Adicionalmente, para las de ejercicio de derechos ARCO:

1. Documentación que acredite la identidad del titular;
2. Documentación que acredite la identidad del representante o tutor;
3. Derecho que se desea ejercer; y
4. Nombre de la dependencia y área responsable de tratar los datos personales.

Tratándose de solicitudes presentadas por escrito en la Oficina de la Unidad de Transparencia, se requiere:

1. Un escrito libre que incluya los datos señalados en el Artículo 119 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro; o
2. El formato que la Unidad de Transparencia pone a disposición, con el fin de facilitar el llenado con los datos antes señalados.

Para la Unidad de Transparencia es importante la administración de solicitudes de los ciudadanos para el correcto cumplimiento con la ley, para ello es necesario un sistema con requerimientos específicos que se describen más adelante.

Actualmente se cuenta con las solicitudes registradas en los sitios de INFOMEX y Plataforma Nacional de Transparencia. La gestión de las solicitudes se concentra en archivos en Excel, datos que son extraídos de los sitios mencionados anteriormente y parcialmente, a través de INFOMEX.

## Objetivos Generales

Contar con una aplicación que permita la integración de las solicitudes recibidas y la gestión de la respuesta ante las dependencias y órganos desconcentrados, así como la obtención de estadísticas y reportes.

Aplicativo que permita:

* Registro de solicitudes recibidas por los medios establecidos por la ley y su clasificación.
* Gestión para la obtención de la respuesta de parte de las dependencias y órganos desconcentrados del poder ejecutivo.
* Almacenamiento de la respuesta o documentación que corresponda.
* Emisión de la respuesta.
* Respecto al procedimiento e interacción con los enlaces, el registro de fechas, plazos de atención y comentarios que se hayan emitido.
* Obtención de reportes y estadísticas para la comunicación de terceros.
* Utilización de machotes o esquemas para respuestas, que la unidad genere en base en el marco normativo adaptable.
* Consulta de disposiciones del marco normativo y lineamientos que emita la unidad, en el módulo que se incorpore para ello.
* Consulta de partes de los enlaces, de las respuestas de solicitudes.

## Consideraciones

Características particulares del sistema serían los siguientes:

* Se debe administrar un calendario con lo días hábiles que marca el calendario oficial, con las modificaciones correspondientes.
* Integración con los sitios web INFOMEX y la Plataforma Nacional de Transparencia.
* Seguimiento de las solicitudes, comunicando al ciudadano la respuesta requerida.

## Beneficios Esperados

### Beneficios Cualitativos

* Mejoras de calidad de la Información.
* Información centralizada.
* Atención personalizada a los ciudadanos.
* Seguimiento de las solicitudes.
* Gestión de Avisos y Alertas en el sistema hacia los ciudadanos y las dependencias.
* Mejoras en la administración de solicitudes atendidas y por atender.
* Información que permita el cálculo de indicadores relacionados, con base en el procesamiento efectuado.

### Beneficios Cuantitativos

* Posibilidad de integrar más módulos.
* Reducción de tiempo en captura de solicitud.
* Reducción de días de respuesta por parte de la Unidad de Transparencia al ciudadano.
* Reducción de tiempo en medición de indicadores.

## Diagramas Contextuales

### Diagrama Contextual de Usuarios

### Figura 1: Diagrama contextual de usuarios.

### Diagrama Contextual de Sistema

**Figura 2: Diagrama de contextual del sistema.**

## Usuarios y Permisos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| USUARIO | ROL | DESCRIPCIÓN |
| Administrador | Administrador | El rol de administrador tiene todos los permisos del sistema. Acceso a todas las funciones del sistema. |
| Unidad de Transparencia | Administrador | Tiene los permisos necesarios para el registro de solicitudes, ver el estatus de las solicitudes, clasificar las preguntas y hacer la asignación a la dependencia correspondiente.  Podrán consular los reportes y establecerá el tiempo de respuesta por solicitud.  Tendrá acceso a los reportes, calendario e información de los indicadores. |
| Call Center | Editor | Tiene los permisos necesarios para el registro de solicitudes. |
| Secretario | Consulta | Acceso a todo el sistema únicamente de consulta de la información. |
| Auditor | Consulta | Tiene acceso a algunos módulos únicamente de consulta de información. |
| Comité de transparencia | Editor | Tiene acceso únicamente a los recursos de revisión, solicitudes con información sensible, solicitudes para las cuales se requiere intervención (por requerir confirmación de acuerdo de reserva, resolución de inexistencia de información, dar vista al OIC que corresponda sobre irregularidades relacionadas con solicitudes)  Podrá darle seguimiento a la solicitud.  Tiene acceso a los reportes y estadísticas en base a las solicitudes recibidas. |
| Órgano interno de control de cada dependencia | Consulta | Acceso a las solicitudes en modo de consulta, recibirá alertas en caso de que alguno de los involucrados incumpla con los plazos establecidos para darle un seguimiento a las solicitudes. |
| Dependencias | Editor | Tiene acceso a la función de alertas, podrá consultar las solicitudes a las cuales ha sido asignado, dando una respuesta a la Unidad de Transparencia. |
| Solicitante | Editor | Tiene acceso al formulario de registro de solicitudes.  Únicamente el solicitante puede registrar solicitudes. |

## Restricciones

El Sistema de Gestión de Solicitudes de acceso a la información y derechos ARCO presenta las siguientes restricciones:

* Para el buen funcionamiento y uso del sistema se debe contar con una conexión a Internet estable.
* El servidor deben tener gran capacidad de almacenaje para atender a todas las peticiones de solicitudes por parte de los ciudadanos.
* El sistema debe ser funcional y fácil de usar por todos los usuarios de Sistema de Gestión de Solicitudes de acceso a la información y derechos ARCO.
* Es necesario contar con los niveles de seguridad necesarios para resguardar los datos sensibles de los ciudadanos.
* El sistema debe permitir una integración con el sistema INFOMEX y la Plataforma Nacional de Transparencia.

## Requisitos futuros

NA

## Configuraciones

|  |  |
| --- | --- |
| Características del servidor | |
| Sistema operativo | Servidor de Windows ó Linux (Debían, red hat, Centos etc ) |
| Procesador | [Intel® Core™ i7-8750H](https://www.intel.la/content/www/xl/es/products/processors/core/i7-processors/i7-8750h.html) o equivalente. |
| Almacenamiento de información | Entre  500 GB  a 2 TB. |
| RAM | Mínimo de 8 MB. La cantidad recomendada puede variar según el número de usuarios conectados. |
| Disco duro | 3 GB de espacio de disco duro disponible para su instalación. |
| Programas a instalar | |
| Apache | 2.4.33 (Win64) |
| PHP | 7. 1(Win64) |
| Phalcon | 3.3.2 (Win64) - <https://phalconphp.com/es/download/windows> |
| phalcon-devtools | <https://github.com/phalcon/phalcon-devtools.git> |
| Oracle | Oracle Client 12 64 bits |

## Requerimientos.

### Requerimientos Funcionales.

| ID | Requerimiento Funcional |
| --- | --- |
| SAIDA01\_RF 01 | El sistema deberá contar con un formulario de registro de solicitudes en la página de gobierno del estado, para que el ciudadano pueda realizar correctamente el registro de su solicitud y realizar el registro directamente en el sistema.  El solicitante puede realizar su solicitud sin requerir autentificarse en la página, este formulario es público.  Nota: Al momento de registrar su solicitud el solicitante no podrá ver el campo de observaciones en el registro de preguntas. |
| SAIDA01\_RF 02 | El Sistema debe registrar las solicitudes realizadas por los ciudadanos de forma automatizada, mediante un módulo de solicitudes en el sistema donde los usuarios con permisos establecidos puedan acceder y realizar el registro de las solicitudes.  Hay dos tipos de solicitudes:   * Solicitud de acceso a la información pública del poder ejecutivo - SAI (podría no contener datos personales al presentarse de manera anónima o con seudónimo; los datos personales no son requeridos de forma obligatoria). * Solicitud para el ejercicio de los derechos “ARCO” (Los datos personales del ciudadano y la dependencia a la cual le corresponda la solicitud son obligatorios).   Notas:   * Para las solicitudes ARCO el solicitante está obligado a saber la dependencia a la cual solicitar la información * Para las solicitudes el folio es independiente al Id de la solicitud, se deben de manejar los dos.   En el registro de las preguntas por solicitudes se maneja la siguiente sugerencia:  Cuando se agrega la solicitud se contemplaban las preguntas en un solo textarea, el cual contenía todas las preguntas del solicitante  Como propuesta se agregar la opción de agregar las preguntas por separado para que al momento de turnar a la dependencia correspondiente sea más simple. |
|  | Se muestra una imagen de la tabla de preguntas por solicitud en caso de que la mejor opción sea de esa manera.    Para este modal de pregunta se agrega un contador en el título para mostrar el número de pregunta que se desea agregar.  La persona encargada de registrar la solicitud al sistema SAIDA podrá agregar N cantidad de preguntas por solicitud.  A continuación se muestra el historial de preguntas por solicitud, las cuales podrán ser modificadas y eliminadas al momento del registro de la solicitud.    Eso con el objetivo de que al momento en que el solicitante registre una solicitud haga sus preguntas independientes y no las agregue todas adjuntas a un mismo texto. |
|  | En lugar de almacenar las preguntas en un solo texto como lo muestra el formato: |
| SAIDA01\_RF 03 | Al momento de agregar la solicitud debe permitir adjuntar N cantidad de documentos, en caso de que se desea adjuntar la solicitud física escaneada o algún documento deseado.  Los documentos pueden ser en diversos formatos. |
| SAIDA01\_RF 04 | El sistema debe integrar las solicitudes realizadas por medio de correo electrónico, registrando los datos de la solicitud en el sistema.  Si el ciudadano realiza la solicitud por medio de correo electrónico, está aceptando los términos y condiciones de uso de su cuenta de correo electrónico como medio de respuesta. |
| SAIDA01\_RF 05 | El sistema debe integrar las solicitudes que provengan de los sitios web INFOMEX y la Plataforma Nacional de Transparencia. |
| SAIDA01\_RF 06 | El sistema debe permitir la división de carga de respuesta de cada solicitud, correspondiente a cada dependencia u órgano desconcentrado del Poder Ejecutivo.   * Se podrá hacer la selección de preguntas de solicitud y realizar la vinculación con la dependencia u órgano al cual le corresponda resolver. * Enviar alerta y notificación a correo electrónico del funcionario encargado por parte de la dependencia u órgano desconcentrado al cual le corresponda dar respuesta a la solicitud, mostrando el número de preguntas a responder (en el caso de que sea más de una) * Recordar que cada pregunta puede ser turnada a una o varias dependencias al mismo tiempo. * Cuando la solicitud va a ser turnada agregar el botón de cancelación de solicitud y agregar observaciones, para no darle seguimiento a esa solicitud. |
| SAIDA01\_RF 07 | Se contempla el turnado de preguntas por solicitud de un módulo para turnar la pregunta desde la dependencia a sus áreas internas (nivel dirección) por parte de los enlaces de las secretarias (checar rol, checar catálogo de direcciones). |
| SAIDA01\_RF 08 | El sistema debe permitir responder al ciudadano/solicitante con la referencia de la dependencia u órgano desconcentrado a la que le corresponda y pueda ser direccionado correctamente en caso de que la resolución a la solicitud no corresponda al Poder Ejecutivo. |
| SAIDA01\_RF 09 | El sistema debe permitir la redirección de preguntas de solicitud a otra dependencia en caso de que la dependencia a la cual fue asignada no sea la responsable de dar respuesta, o cuando para dar respuesta, se requiera información de una(s) para obtener la de otra(s).  Recordar que cada pregunta puede ser turnada a una o varias dependencias al mismo tiempo. |
| SAIDA01\_RF 10 | El sistema debe permitir la revisión de las solicitudes y hacer el cambio de estatus en base a lo siguiente:   * RECIBIDAS: Solicitudes que han sido registradas correctamente en el sistema SAIDA. * NO COMPETENCIA: Solicitudes que no pueden tener respuesta por parte del Poder Ejecutivo, a través de la Unidad de Transparencia. * COMPETENCIA: Solicitudes que competen a dependencias u órganos desconcentrados del Poder Ejecutivo y están en espera de ser turnadas hacia las dependencias correspondientes, por parte de la UTPE. * COMPETENCIA PARCIAL: Solicitudes con preguntas de competencia del Poder Ejecutivo y con preguntas que competen a otros sujetos obligados. * EN PROCESO: cuando la solicitud ha sido turnada a la dependencia u órgano correspondiente y queda en espera de respuesta. * ATENDIDA: Solicitudes resueltas por la dependencia u órgano al que fue turnada. Requiere aceptación de la Unidad de Transparencia. * EN PREVENCIÓN: En espera de obtener aclaración de parte del solicitante, sobre la prevención notificada. * EN COMITE: Solicitudes que están relacionadas con algún procedimiento ante el Comité de Transparencia. * NOTIFICADA: Solicitudes notificadas al solicitante. * EN NOTIFICACIÓN PARCIAL: Solicitudes con algún procedimiento pendiente por parte de la dependencia u órgano al cual ha sido turnada alguna pregunta que requiere ser atendida, en el caso de ser requerido el complemento a la respuesta. * PENDIENTE PAGO: Solicitudes con un formato de respuesta que genera un costo y estará a la espera del comprobante de pago del solicitante en las oficinas correspondientes. * PAGADA: Solicitudes en las cuales se ha realizado el pago y el solicitante ha enviado su comprobante. * NOTIFICADA-ARCO: Solicitudes notificadas al solicitante, únicamente aplica para solicitudes ARCO. * AMPLIACIÓN: Solicitudes a la cuales se les ha solicitado días de ampliación en el caso de que finalizaron los 20 días de ley se aplican 10 de ampliación. * FINALIZADA: Solicitudes notificadas al ciudadano, que han sido completamente atendidas, sin procedimientos pendientes.   Para las solicitudes en estatus finalizada, es importante contemplar los siguientes plazos:   * En el caso de las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO, la ley prevé un plazo de 15 días (después de la notificación) para que se haga efectivo el ejercicio del derecho, de parte del área responsable. * En el caso de las solicitudes de acceso a la información pública el plazo establecido es de 6 meses después de la notificación, para que se haga efectivo el ejercicio del derecho, de parte del área responsable.   Para la ampliación de la solicitud es necesario que la dependencia envié un formato a la UTPE con las observaciones del porque se requiere una ampliación.  Las solicitudes que se encuentren en recurso de revisión serán organizadas por medio de un indicador (bandera), en base al indicador se hará el filtrado de las solicitudes. |
| SAIDA01\_RF 11 | El sistema debe permitir complementar la respuesta al solicitante una vez que la(s) dependencia(s) u órgano(s) correspondiente(s) ha contestado correctamente la solicitud.  La unidad de transparencia puede hacer la modificación a las respuestas de cada solicitud, agregar en un campo de comentarios los datos a complementar así como algún documento adjunto. |
| SAIDA01\_RF 12 | El sistema debe permitir la creación de documentos de respuesta al solicitante en formato PDF.  Para estos documentos es necesario tener la firma del Vocal Ejecutivo de la Unidad de Transparencia en formato png.  Debe permitir la edición de los documentos.  La aprobación del documento únicamente será por la Unidad de Transparencia, esto es necesario antes de exportar o enviar el documento. |
| SAIDA01\_RF 13 | El sistema debe contener un historial de cambios de cada solicitud realizada, donde se muestre el estatus de la solicitud, las dependencias a las cuales fue asignada, los documentos adjuntos y los comentarios de complemento.  Los comentarios correspondientes a la solicitud tendrá algunas restricciones de acceso, únicamente las dependencias seleccionadas podrán ver el historial de comentarios. |
| SAIDA01\_RF 14 | El sistema debe de contar con un módulo de catálogo a tres niveles:   * Tema general * Subtema * Un título más específico.   Esto con el objetivo de mejorar en la clasificación de solicitudes al momento de generar el reporte y las estadísticas. |
| SAIDA01\_RF 15 | El sistema debe permitir agrupar las solicitudes en base al origen de registro de la solicitud en una tabla donde muestre el medio de registro de solicitud.  A continuación se muestran los medios de registro.   * Sitio web de la Plataforma Nacional de Transparencia * Sitio web INFOMEX * Correo electrónico * Formato físico (ventanilla) * Llamada Telefónica * Escrito libre |
| SAIDA01\_RF 16 | El Sistema debe permitir la consulta de indicadores y reportes mediante la herramienta obiee.   1. Indicadores  |  |  | | --- | --- | | **Variable** | **Observaciones** | | Solicitudes recibidas |  | | Días de respuesta | Por solicitud, para la generación de días promedio. | | Solicitudes impugnadas | Las que corresponden a recursos de revisión. | | Solicitudes impugnadas con revocación de respuesta | Por resolución de INFOQRO, podría revocarse la respuesta que fue entregada. | | Solicitudes de competencia del PE |  | | Solicitudes de no competencia del PE |  |   \* Para la serie histórica, en lo posible, se requiere la posibilidad de alimentar los datos (en total) que se tienen de ejercicios anteriores.  A continuación, se enuncian los indicadores que se requieren para el programa presupuestario de la Unidad y que se vinculan con solicitudes.   |  |  | | --- | --- | | Indicador | Método de cálculo | | Tasa de variación del ejercicio del Derecho de acceso a la información y de protección de datos personales | [((Total de solicitudes recibidas en el año t/Total de solicitudes recibidas en el año t-1) - 1) x 0.75] + [((Total de consultas al Portal de Obligaciones de la LTAIPEQ en el año t /Total de consultas al Portal de Obligaciones de la LTAIPEQ en el año t-1) - 1) x 0.25] x 100 | | Tasa de variación en el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de competencia del Poder Ejecutivo | ((Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de competencia, notificadas en el periodo t / Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de competencia, notificadas en periodo t-1) -1 ) x 100 | | Porcentaje de respuestas de calidad a solicitudes que son de competencia del Poder Ejecutivo | [1 - (Total de solicitudes impugnadas, con revocación de respuesta en el periodo / Total de solicitudes atendidas en el periodo)] x 100 | | Índice de conocimiento sobre la información pública en posesión del Poder Ejecutivo | 1 - (Total de solicitudes de no competencia recibidas en el periodo + Total de solicitudes de información impugnadas, con revocación de respuesta en el periodo) / Total de solicitudes recibidas en el periodo | | Días promedio de respuesta a las solicitudes recibidas | Total de días para el trámite de la respuesta de solicitudes recibidas en el periodo / Total de solicitudes de recibidas en el periodo | | Porcentaje de solicitudes impugnadas | (Total de solicitudes de información impugnadas en el periodo / Total de solicitudes recibidas en el periodo) x 100 | |
|  | 1. Reportes   Algunos de los reportes que se requieren con mayor frecuencia:   1. Solicitudes por estatus / dependencia (principalmente las pendientes).  * Estatus * Folio * Descripción de lo requerido * Dependencia(s) a la(s) que se asignó * Fecha de recepción * Fecha de notificación o fecha de vencimiento por condiciones de la Ley (plazo UTPE/Ley)  1. Días promedio de atención a solicitudes / dependencia. Para determinado periodo (trimestral, semestral, anual) 2. Días promedio de atención a solicitudes en total. Para determinado periodo (trimestral, semestral, anual) 3. Total de solicitudes por tema. Para determinado periodo. 4. Total de solicitudes atendidas por dependencia y por tema. 5. Solicitudes por estatus. Total, detalle (folio, descripción de lo requerido, dependencias a las que se asignó, asignación a comité u OIC, fecha de recepción, fecha de notificación). 6. Total de solicitudes por tema. 1) Total, Categorías del catálogo. 2) Categorías del catálogo, detalle de dependencias que atendieron/asignaron. 7. Total de solicitud por solicitante. Folio, estatus, descripción de lo requerido, fecha de notificación (si ya se atendió o fecha de plazo UTPE/Ley) 8. Detalle de solicitud.  * Folio * Solicitante * Descripción de lo requerido * Fecha de recepción * Tabla de vencimiento de fechas (plazos por ley y plazos establecidos por la UTPE) * Dependencia(s) a la(s) que se asignó (u OIC/Comité) * Fechas de atención de cada responsable * Comentarios |
| SAIDA01\_RF 17 | El sistema debe de contar con un calendario de días hábiles, en el cual se debe de configurar los plazos de respuesta en base a la prevención establecida.  El calendario debe contemplar los días hábiles que no serán considerados en el plazo de prevención (ya que se inicia la cuenta de días hábiles para el plazo de respuesta de la solicitud, a partir de que se reciben las aclaraciones que correspondan). |
| SAIDA01\_RF 18 | El sistema debe tener un calendario para los diferentes tipos de solicitud donde se mostraran los días hábiles y el folio de la solicitud en el día de terminación de su plazo a finalizar. |
| SAIDA01\_RF 19 | El sistema debe contar con un módulo de recursos de revisión en caso de que la respuesta a la solicitud correspondiente no sea la esperada por el solicitante y se presente una inconformidad con la respuesta.  Se debe integrar un informe justificado dirigido a INFOQRO, por lo que se direcciona el requerimiento a la(s) dependencia(s) u órgano(s) desconcentrado(s) que corresponda.  Se realiza el registro de la fecha de recepción de recursos de revisión a la solicitud. |
| SAIDA01\_RF 20 | El sistema debe contar con un módulo de alertas, las cuales se describen a continuación.  Alertas:   * Alerta a la Unidad de Transparencia cuando se registra una solicitud. * Alerta de solicitud asignada a la dependencia con el folio de la solicitud y el número de preguntas a contestar. * Alerta de plazo de prevención a las dependencias. * Alerta de plazo de prevención a la Unidad de Transparencia para confirmar que se notificará alguna situación al solicitante, en el plazo establecido de 5 días hábiles. * Alerta al órgano interno de control de la dependencia. Es realizada por parte de la UTPE cuando la dependencia incumpla con los plazos establecidos para la generación de sanciones, * Alertas al Comité de Transparencia. Es realizada por parte de la UTPE cuando se identifique una solicitud que implique trámite del mismo (por acuerdo de reserva, respecto a resolución sobre protección de datos personales, resolución de inexistencia de información, recurso de revisión, etc.) * Alerta de solicitudes cuando se les haga el cambio de estatus, para dar el seguimiento por parte de la UTPE. |
| SAIDA01\_RF 21 | El sistema debe tomar en consideración, la cuenta de correo electrónico que el solicitante confirma para recibir notificaciones relacionadas con su solicitud.  Si el solicitante hace el registro en la plataforma está aceptando los términos y condiciones de uso de su cuenta de correo electrónico como medio de respuesta. |
| SAIDA01\_RF 22 | El sistema debe contar con un módulo de Comentarios donde se mostrará la bitácora de mensajes emitidos por la Unidad de Transparencia, por solicitud. |
| SAIDA01\_RF 23 | El sistema debe contar con un módulo donde se puedan consultar las disposiciones del marco normativo y lineamientos que emita la Unidad de Transparencia. |
| SAIDA01\_RF 24 | El sistema debe permitir envío de correos con los templates establecidos para cada caso.   * Al momento del registro de la solicitud se hace la notificación al solicitante de que la solicitud ha sido recibida correctamente, mostrando el aviso de privacidad. * El sistema debe permitir la notificación al solicitante que realiza la solicitud con el folio de la solicitud realizada. Además de un aviso de privacidad dentro de un mensaje con las fechas aproximadas de respuesta. * Envío de mensaje a la(s) dependencia(s) u órgano(s) desconcentrado(s) cuando se realice la división de las preguntas de la solicitud, con el folio de la solicitud y preguntas a responder.   Atendiendo al aviso de privacidad, se deberá considerar que la información que pueda consultar la dependencia, respecto a la solicitud turnada, no incluya los datos personales (nombre del solicitante/representante, por ejemplo).   * Envío de mensaje al solicitante cuando con el Documento en formato PDF, se dé respuesta a su solicitud (notificación). |
| SAIDA01\_RF 25 | El sistema debe contar con un módulo de permisos y acceso al sistema con base en los siguientes usuarios:   * Administrador * Unidad de Transparencia * Secretario * Auditor * Call Center * Órgano interno de control * Comité de Trasparencia * Dependencias u órganos desconcentrados (enlace de transparencia). |
| SAIDA01\_RF 26 | El sistema utilizara un indicador al momento de registrar la solicitud, cuando la notificación al solicitante sea por estrados. |
| SAIDA01\_RF 27 | El sistema debe contar con una interface atractiva, mediante el establecimiento de menús, barras de acciones e iconos de fácil acceso y operatividad. |
| SAIDA01\_RF 28 | El sistema debe tener un módulo con los Plazos de prevención correspondientes a cada solicitud registrada:   * La dependencia tiene 3 días hábiles de respuesta. * Unidad de Transparencia tiene 5 días hábiles de respuesta al solicitante. * Si a la dependencia no le corresponde la respuesta a las preguntas asignadas tiene 2 días hábiles de respuesta. * Si la dependencia identifica información para la cual debe gestionarse instrumento ante el Comité de Transparencia este proceso tarda 1-2 semanas a próximamente. * El solicitante tiene 30 días hábiles para realizar el pago de la solicitud en caso de que se requiera.   En el caso de recursos de revisión, la Unidad de Transparencia tiene 10 días hábiles para enviar el informe justificado dirigido a INFOQRO. |
| SAIDA01\_RF 29 | El sistema debe de contar con un apartado de respuesta al solicitante en caso de que el solicitante acepto la respuesta por ESTRADOS.  Este apartado debe estar publicado en la página de transparencia del estado de Querétaro.  Se mostraran las solicitudes con sus datos correspondientes así como el documento de respuesta generado por el sistema. |
| SAIDA01\_RF 30 | Se debe contar con un apartado para ejercer los derechos ARCO del solicitante, donde el solicitante realiza la solicitud a la UTPE. No se debe de eliminar la solicitud y sus relaciones con otras tablas, en su lugar el solicitante se convierte en anónimo y los campos del solicitante se modifica el valor de “Eliminado” (La razón social no cambia).  Cuando el solicitante sea eliminado se requiere relacionar con el folio de la solicitud ARCO que se desea ejercer, así como el motivo de eliminación.  En el caso de solicitudes de derechos ARCO no se elimina o cambia la información del solicitante. (si se requiere eliminar los datos se dará revisión por parte de la UTPE). |
| SAIDA01\_RF 31 | Se deben contemplar los siguientes puntos sobre las solicitudes.   * Las solicitudes no pueden ser eliminadas. * En las solicitudes no se puede modificar la información una vez turnada a las dependencias. * Las preguntas se redactan tal cual el solicitante las captura. No se puede modificar la información. |

**Tabla 1: Requerimientos Funcionales.**

### Requerimientos No Funcionales.

| ID | Requerimiento No Funcional |
| --- | --- |
| SAIDA01\_RNF 01 | El sistema debe estar disponible las 24 horas del día, aún en días inhábiles. |
| SAIDA01\_RNF 02 | El sistema debe ser capaz de operar más de 1000 usuarios con sesiones concurrentes. |
| SAIDA01\_RNF 03 | El sistema debe ser capaz de procesar 5 solicitudes por segundo. |
| SAIDA01\_RNF 04 | El sistema debe contar con un manual de usuario estructurado adecuadamente.. |
| SAIDA01\_RNF 05 | El sistema podrá operar en los distintos navegadores que son descritos a continuación:   * Google Chrome * [Microsoft Edge](https://microsoft-edge.softonic.com/) * Safari * Mozilla Firefox   Como recomendación, el usuario puede utilizar el navegador establecido Google Chrome, con el fin de utilizar todas las funcionalidades de la herramienta. |
| SAIDA01\_RNF 06 | El sistema debe contar con las configuraciones necesarias para el desarrollo del sistema en base al siguiente web stack:   |  |  | | --- | --- | | **Sistema Operativo** | **Servidor web** | | Windows / Linux | Apache | | **Frontend** | **Backend** | | HTML | PHP | | Bootstrap | Phalcon | | JavaScript |  | | **Base de Datos** | **Gestor de proyectos** | | Oracle | Trello | | **Metodología** |  | | Scrum |  | |

**Tabla 2: Requerimientos No Funcionales.**

## Riesgos Iniciales.

| ID | Riesgo | Acciones de mitigación |
| --- | --- | --- |
| SAIDA01\_RSG 01 | Es muy probable que en base al tiempo acordado para el desarrollo se presente un problema en la entrega final por falta de tiempo. | Hacer reuniones periódicas con el objetivo de ver avances del sistema, así como la creación de un cronograma de actividad para establecer fechas de entrega.  Análisis de los requerimientos y toma de decisiones en base a que módulos son factibles. |
| SAIDA01\_RSG 02 | La falta de integración con el sistema INFOMEX e INAI puede lograr que la información no logre centralizarse. | Solicitar información, permisos o una reunión con las personas responsables de los sistemas con el objetivo de realizar la integración. |

**Tabla 3: Riesgos Iniciales.**

# Cronograma

Para el desarrollo del sistema SAIDA es importante tener un cronograma con las actividades correspondientes a cada módulo del sistema.

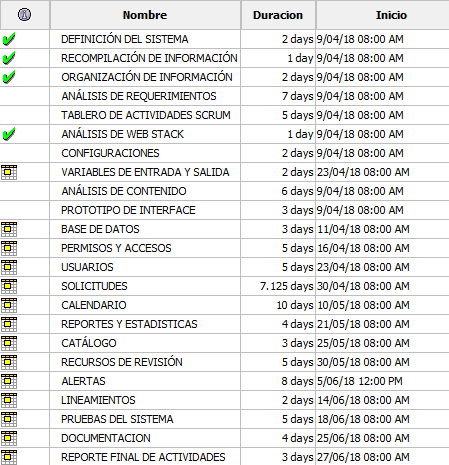
En los requerimientos se cuentan con dos grandes problemáticas, como lo son la integración de las solicitudes que provienen de otros sitios web y el registro de solicitudes por el medio de correo electrónico.

Con el objetivo de hacer una entrega en el tiempo estimado, se realizaron dos cronogramas de actividades, contemplando todos los requerimientos del sistema.

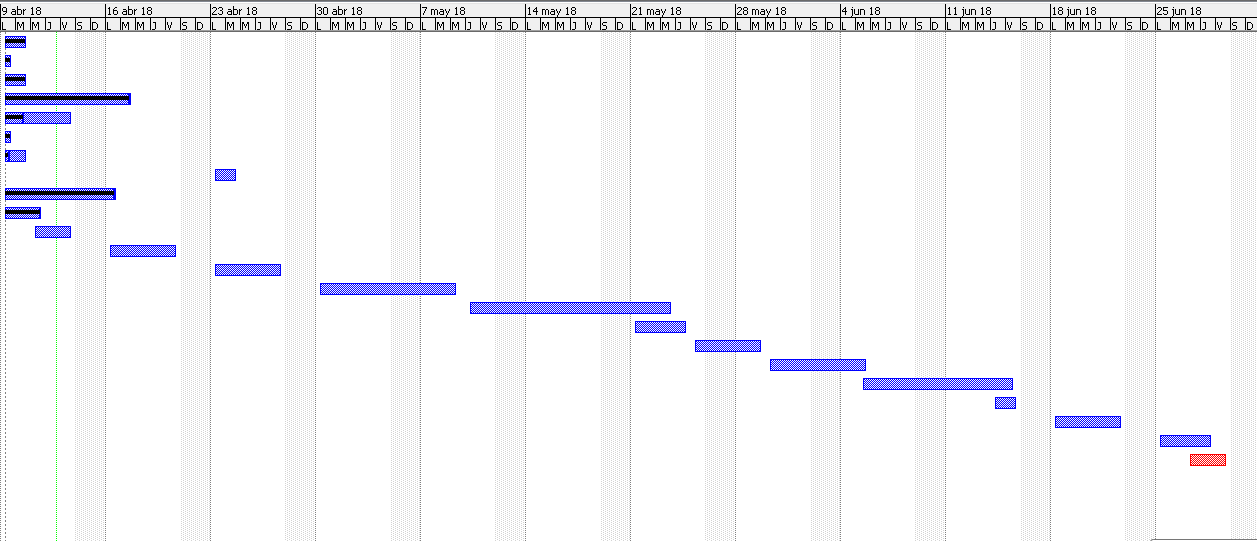
El primer cronograma nos muestra el desarrollo del sistema contemplando únicamente el tiempo de entrega a tres meses, sin la integración de las solicitudes de INFOMEX y la Plataforma Nacional de Transparencia.

El segundo cronograma extiende el tiempo de entrega, ya que para la integración de correo electrónico y las solicitudes de otros sistemas se requiere de más tiempo de programación.

A continuación se muestra el Cronograma 1 con el tiempo de entrega estimado a 3 meses, el tiempo estimado de finalización es el 29 de junio 2018.



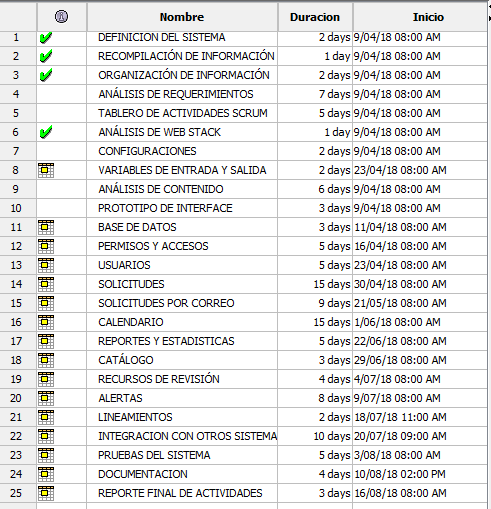
**Tabla del cronograma 1: Actividades en el desarrollo de SAIDA.**



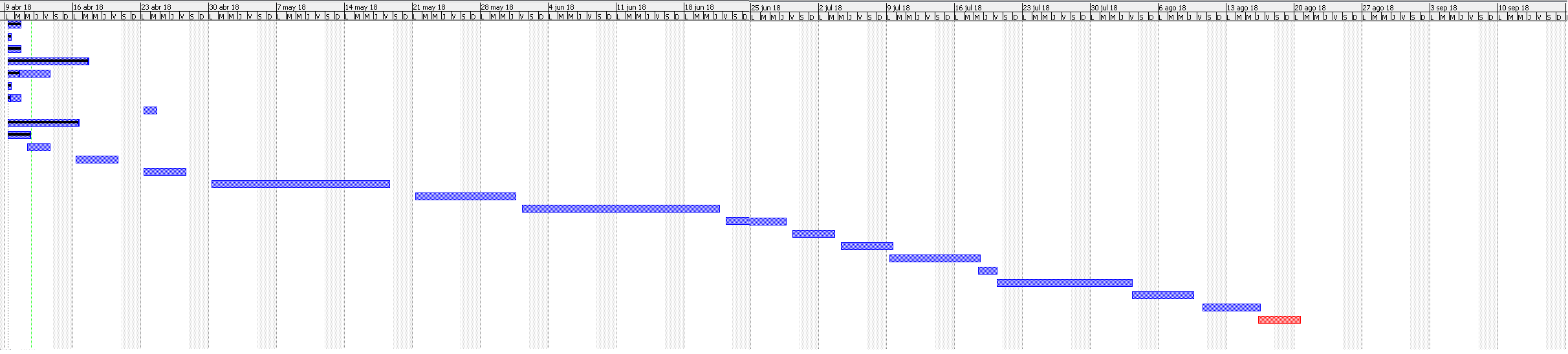
**Cronograma 1: Actividades en el desarrollo de SAIDA a 3 meses.**

**En este cronograma de actividades no se contemplan los requerimientos de integración con los sistemas de INFOMEX y la Plataforma Nacional de Transparencia así como el registro por medio de correo electrónico. Para estos requerimientos es importante contemplar que son necesarios más días de programación; por ello se maneja otro cronograma con los días estimados.**

A continuación se muestra el Cronograma 2, con el tiempo de entrega estimado al 18 de agosto del 2018.



**Tabla del cronograma 2: Actividades en el desarrollo de SAIDA.**



**Cronograma 2: Actividades en el desarrollo de SAIDA**

# Dudas y Observaciones.

Para el correcto desarrollo del sistema de Gestión de Solicitudes de acceso a la información y derechos ARCO es necesario resolver las siguientes dudas:

* Descripción de los indicadores en reportes y estadísticas.

A continuación se desglosan las observaciones sobre el desarrollo del sistema Gestión de Solicitudes de acceso a la información y derechos ARCO:

* El número de solicitudes registradas en la Unidad de Transparencia son 100 solicitudes al mes en promedio.
* Se asume que los requerimientos descritos en el presente documento pueden cambiar con el tiempo, dependiendo siempre de las revisiones del cronograma.
* En caso de colores y algunas partes de diseño del sistema podrán ser modificados con base en la retroalimentación generada en las revisiones.
* Se realizarán reuniones periódicas con entrega de avances para un lograr un desarrollo satisfactorio.

# Sugerencias

Con el fin de realizar el desarrollo adecuado del sistema se hacen las siguientes sugerencias:

* En el proceso de seguimiento a las solicitudes, cuando el Call Center atienda las solicitudes por teléfono, si el solicitante no cuenta con correo electrónico es indispensable llevar el seguimiento de la solicitud por teléfono, dando una respuesta al solicitante por este medio. Haciendo la búsqueda del folio de la solicitud, localizando el número telefónico del solicitante y realizando una llamada dándole el estatus de la solicitud
* Al realizar la búsqueda de solicitudes es recomendable que el sistema cuente con tablas dinámicas, con el fin de hacer el filtro de manera dinámica, utilizando las palabras claves de búsqueda. Como ejemplo, se puede hacer el filtrado en base al medio de registro de la solicitud, el estatus o el nombre del solicitante.

# Glosario de Términos

|  |  |
| --- | --- |
| Término | Definición |
| Aviso de privacidad | Documento impreso, electrónico o en otro formato que informa sobre quién recaba los datos personales, para qué y cómo los utiliza, así como las características distintivas y esenciales del tratamiento a que serán sometidos los datos personales. |
| Datos personales: | Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable, que puede estar expresada en forma numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo. Como por ejemplo: nombre, apellidos, CURP, estado civil, lugar y fecha de nacimiento, domicilio, número telefónico, correo electrónico, grado de estudios, sueldo, entre otros. |
| Ley de transparencia | Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro. |
| Solicitante | Cualquier persona, física o moral, por sí misma o a través de su representante, que presente una solicitud de acceso a la información o solicitud para el ejercicio de los derechos “ARCO” ante la Unidad de Transparencia, en el marco normativo que corresponde. |
| Solicitud | Petición formulada por cualquier persona o a través de un representante, con el objeto de obtener la información generada, obtenida, adquirida, transformada o en posesión de las Dependencias del Poder Ejecutivo, en los términos y condiciones que establece la Ley de transparencia o para el ejercicio de los derechos ARCO en los términos de la LPDPPSOEQ. |
| Lineamientos técnicos generales | Lineamientos técnicos generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia y anexos. |
| LPDPPSOEQ | Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro. |
| INFOMEX | Es el medio electrónico a través del cual se formulan las solicitudes de información pública y se interponen los recursos de revisión. De esta manera, tras registrar una cuenta en este sistema electrónico y realizar una solicitud de información, es posible darle seguimiento a la presentación, respuesta, inconformidad y resolución de la misma.  Es administrado por el INAI y la INFOQRO. |
| INAI | El Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) es el organismo constitucional autónomo garante del cumplimiento de dos derechos fundamentales: el de acceso a la información pública y el de protección de datos personales. |
| INFOQRO | Es un organismo constitucional, especializado e imparcial, con autonomía operativa, de gestión y de decisión, que se encarga de garantizar el ejercicio, disfrute, promoción, difusión e investigación del derecho de los gobernados para acceder a la información pública, en los términos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y demás leyes aplicables.  Se especializa en el tema del Acceso a la Información Pública y la transparencia, siendo imparcial en todo momento, emitiendo sus resoluciones de manera neutral y justa. |
| Plataforma Nacional de Transparencia | Plataforma electrónica administrada por el INAI, mediante la cual se cumple con los procedimientos, obligaciones de transparencia y disposiciones señaladas en la Ley. Está disponible en http://www.plataformadetransparencia.org.mx/. La conforman los siguientes sistemas:  I. Sistema de solicitudes de acceso a la información (SISAI);  II. Sistema de gestión de medios de impugnación (SIGEMI);  III. Sistema de portales de obligaciones de transparencia (SIPOT), y  IV. Sistema de comunicación entre Organismos garantes y sujetos obligados (SICOM). |
| Unidad de Transparencia | La Unidad de Transparencia del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, es la unidad administrativa encargada de recibir solicitudes de acceso a la información pública y para el ejercicio de los derechos ARCO, dirigidas al Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Querétaro, a través de la cuenta de correo electrónico oficial de la Unidad, en el domicilio oficial de ésta o mediante la aplicación dispuesta por el Sistema Nacional de Transparencia. |
| Portal de Transparencia | Sitio web del Poder Ejecutivo, que cumple entre otras, con la finalidad establecida en el artículo 65 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro. La URL es http://www.queretaro.gob.mx/spf/mainTransparencia.aspx y contiene un vínculo en donde se localizan las obligaciones de transparencia establecidas en la Ley de Transparencia (URL: http://www.queretaro.gob.mx/transparencia/default.aspx). |
| Derechos ARCO | Se refiere a los derechos que tiene el titular de datos personales, para solicitar el acceso, rectificación, cancelación u oposición sobre el tratamiento de sus datos, ante el Sujeto Obligado que esté en posesión de los mismos. |
| Solicitudes de Acceso a la Información Pública | Es un documento que las personas presentan ante las Unidades de Transparencia de los Sujetos Obligados, por el que pueden requerir el acceso a información pública que se encuentra en documentos que generen, obtengan, adquieran, transformen o conserven en sus archivos. |

**Tabla 4: Glosario de Términos.**

# Referencias

A continuación se muestra una tabla con los sitios web que son usados como del sistema:

|  |  |
| --- | --- |
| Sitio Web | Referencia |
| INFOMEX | [http://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/guest/sac](http://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/guest/sac%20) |
| PLATAFORMA NACIONAL DE TRANSPARENCIA | <http://www.plataformadetransparencia.org.mx> |