MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ATENCIÓN CIUDADANA EN LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA

Lineamientos generales

- La Unidad de Transparencia es el órgano interno del sujeto obligado, encargado de la atención al público en materia de acceso a la información pública, y el vínculo entre los sujetos obligados y los solicitantes así como para realizar las gestiones necesarias a fin de cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley de la Materia.
- La Unidad de Transparencia deberá registrar todas las peticiones que se reciban por los diferentes medios, en la Plataforma Nacional de Transparencia.
- La Unidad de Transparencia una vez que reciba la solicitud de acceso contará con 10 días hábiles para dar respuesta, en los tiempos que marca la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- La Unidad de Transparencia deberá dar seguimiento a cada solicitud de acceso hasta el desahogo de la misma, en términos de la normatividad aplicable.
- La Unidad de Transparencia podrá requerir al solicitante, por una sola vez, y dentro del plazo que no podrá exceder de cinco días contados a partir de la presentación de la solicitud cuando los detalles proporcionados para localizar los documentos resulten insuficientes, incompletos o sean erróneos, esto interrumpirá el plazo de respuesta establecido en el segundo párrafo del artículo 79 de la Ley de la Materia, por lo que comenzará a computarse nuevamente al día siguiente del desahogo por parte del particular.

Secuencia de atención al solicitante

Como responsable de la unidad de transparencia es necesario seguir los lineamientos del Instituto. Algunos aspectos que contemplan los protocolos de atención al ciudadano incluyen:

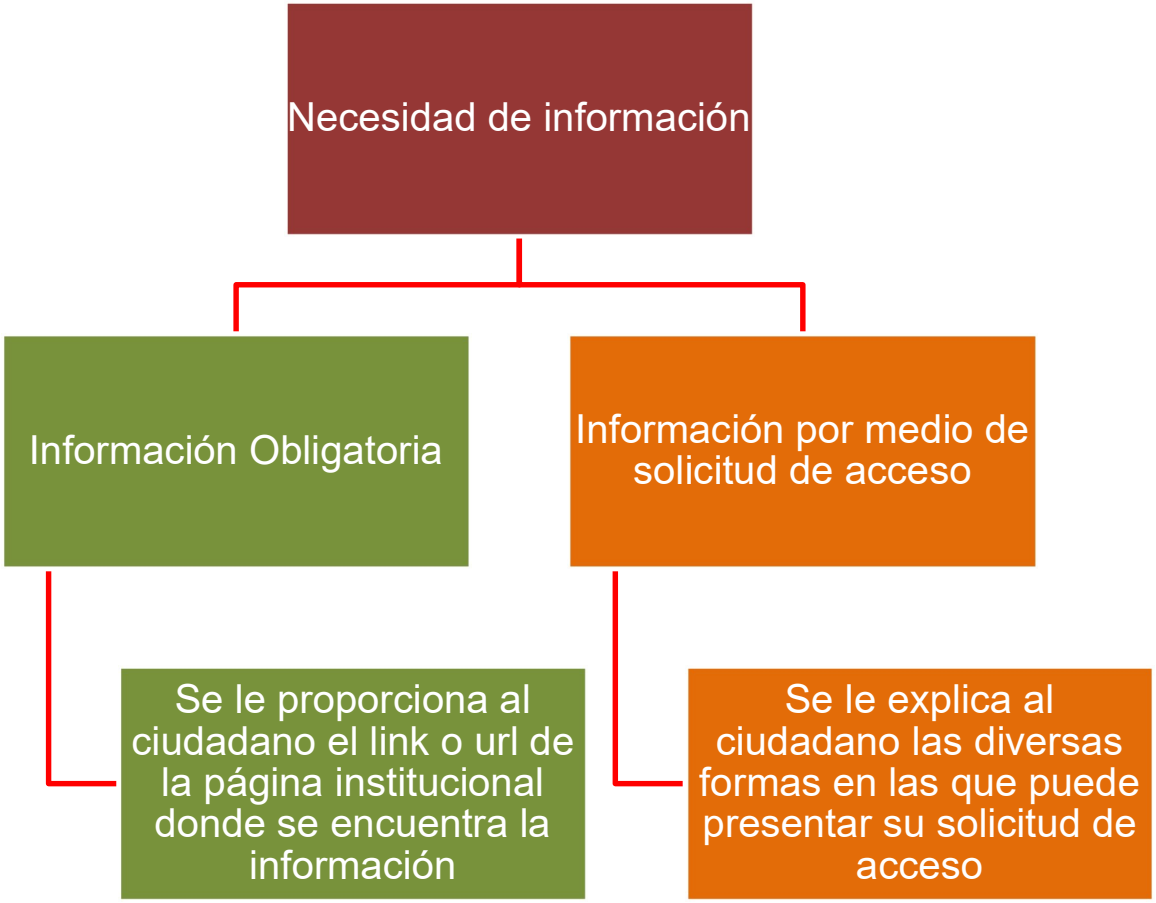
- Proporcionar el saludo adecuado dando los buenos días, buenas tardes, buenas noches.
- Identificarse con el ciudadano utilizando nuestro primer nombre y primer apellido con voz clara y agradable.
- Manifestar nuestra disposición de servirle y ayudarle (¿en qué le puedo ayudar?)
- Es importante mostrarse amable, sonriente, mantener contacto visual y una postura abierta al diálogo.

Durante la interacción hay que estar atentos a los datos que nos proporcionen, las necesidades o problemas que requieran ser atendidos a través de nuestro servicio. Tratar de no interrumpir, utilizar un lenguaje accesible y sencillo, realizar los trámites y gestiones correctamente dejará una buena imagen de servicio y atención.

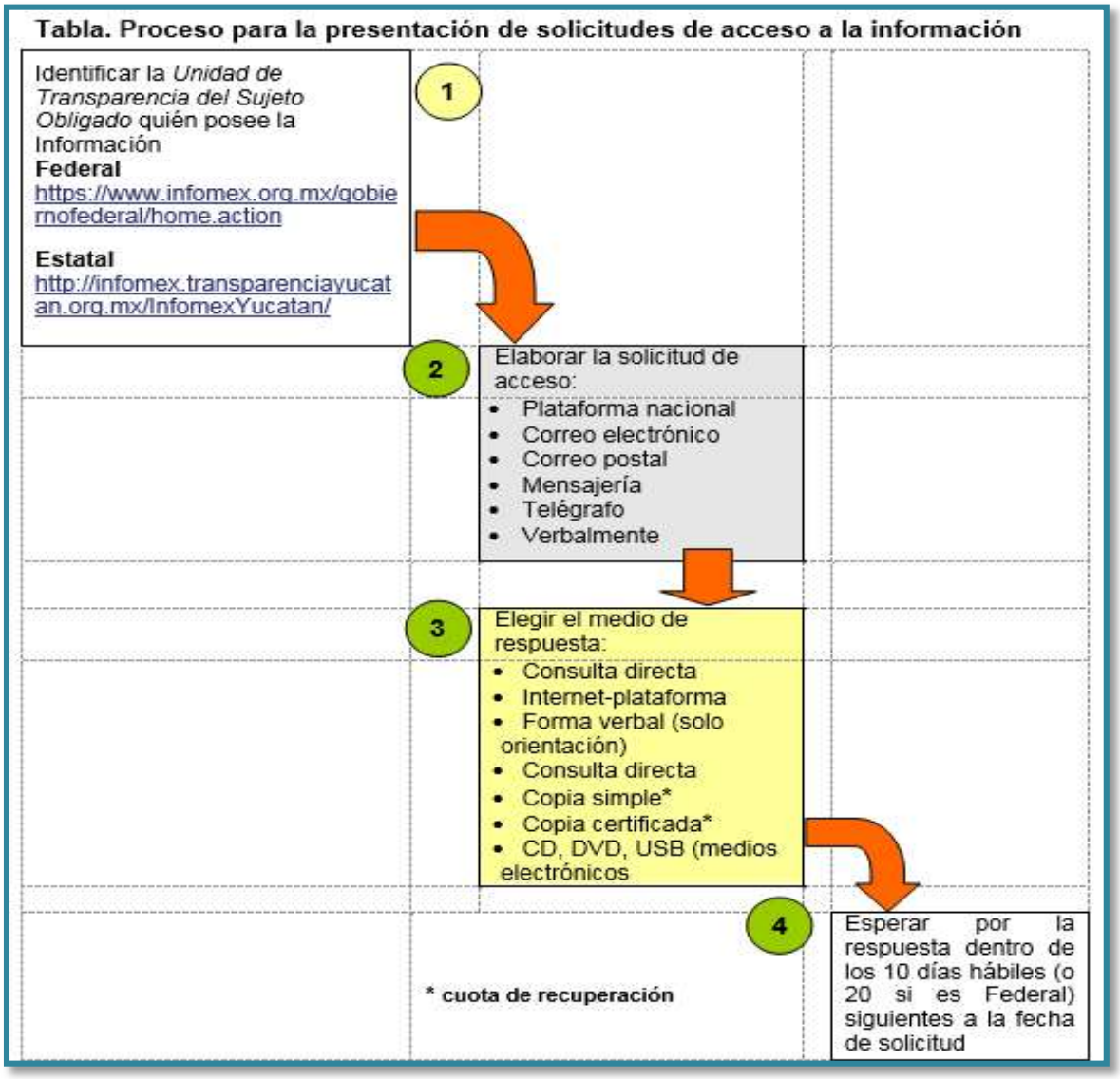
Para despedir al ciudadano después de haberle brindado la atención es conveniente, preguntar si existe algo más en lo que se le pueda ayudar y quedar a sus órdenes.

Necesidad de información

Como unidad de Transparencia se debe tener en cuenta las necesidades de información del solicitante, es decir, saber si la información se puede encontrar en la información de difusión obligatoria (Art.70) o si se debe solicitar por medio de una solicitud de acceso.



En caso de que la información deba ser requerida por medio de una solicitud de información, al ciudadano le debemos recordar lo siguiente:



Cuando el ciudadano haya elegido la manera en que realizará su solicitud, le pedimos los siguientes datos:

- ✓ **Nombre o, en su caso, los datos generales de su representante;**
- ✓ **Domicilio o correo electrónico para recibir notificaciones;**
- ✓ **La descripción de la información solicitada;**
- ✓ **Cualquier otro dato que facilite su búsqueda y eventual localización y**

- ✓ **La modalidad en la que prefiere se otorgue el acceso a la información, la cual podrá ser verbal, siempre y cuando sea para fines de orientación, mediante consulta directa, expedición de copias simples o certificadas o la reproducción en cualquier otro medio, incluidos los electrónicos.**

Se puede hacer el diseño de un formato interno para mejor control de los datos.

a) En caso de que la solicitud sea por alguna plataforma

Si el ciudadano requiere ayuda para realizarlo en ese momento por medio electrónico (Plataforma Nacional o INFOMEX), como titular debemos ayudarlo a crear su cuenta (por medio de las plataformas) de la siguiente manera:

Solicitudes a Instituciones Federales

PNT

PLATAFORMA NACIONAL DE TRANSPARENCIA

inai
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

miércoles 29 de junio de 2016

Inicio | Datos Abiertos

Consulta pública de solicitudes
Gráfica de tipo de respuestas a solicitudes
Gráfica de respuestas por Dependencia o Entidad
Guía de Uso
Costos de Reproducción
Preguntas frecuentes sobre el acceso a la información pública
Calendario de días hábiles de la Plataforma Nacional de Transparencia
Padrón de Sujetos Obligados

Instrucciones: Para registrarte en la Plataforma Nacional de Tra... de las secciones que aquí se presentan.

Los datos personales recabados serán protegidos, incorporados y tratados en ... por la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás disposiciones aplicabl... para llevar a cabo los procedimientos de acceso y corrección de datos personales, así como de acce... para ello y para fines estadísticos. La Dirección General de Informática y Sistemas es la unidad ad... el domicilio en el que el interesado podrá ejercer los derechos de acceso y corrección de sus datos es Av... en, a través de la propia Plataforma Nacional de Transparencia. El registro de los datos será por única ... uso de este Sistema. El tiempo aproximado de registro es de 5 minutos y presentar una solicitud de a... adamente 5 minutos. Si desea dar de baja sus datos de la Plataforma Nacional de Transparencia, o bien... g.mx.

2. Llenar los datos requeridos por la plataforma con los proporcionados por el ciudadano

Datos Personales | Datos Estadísticos

Datos Personales
*Personalidad Jurídica: Ciudadano
*Nombre:
*Primer Apellido:
Segundo Apellido:
Fecha de Nacimiento: (dd/mm/aaaa)

Domicilio
*País: México
*Código Postal: Búsqueda por Código Postal
*Estado: Seleccione un Estado
*Municipio:
*Colonia:
*Calle:
*Num. ext: Num. int:

Datos para entrar al sistema
*Nombre de Usuario:
El nombre puede tener letras (a-z), números (0-9) y punto (.)
*Contraseña:
Mínimo ocho caracteres (Debe contener por lo menos una minúscula, una mayúscula y un numero).
*Re-escribe tu contraseña:
Mínimo ocho caracteres (Debe contener por lo menos una minúscula, una mayúscula y un numero).
Recuerda guardar tu nombre de usuario y contraseña para solicitudes posteriores.

Datos para contacto
Teléfono con código de área:
Recibir notificaciones vía correo electrónico
Correo Electrónico:
Tu dirección de correo electrónico será utilizada para que puedas recuperar tu contraseña en caso de olvido o extravio.

Los campos marcados con (*) son obligatorios

Continuar

PNT

miércoles 18 de enero de 2017

Acceso a la información
Mis solicitudes
Solicitudes de información que ... en recurso de revisión
Mis datos
Guía de uso
Costos de Reproducción
Plataforma Nacional de Transparencia
Preguntas frecuentes sobre el uso de la Plataforma Nacional de ...
Padrón de Sujetos Obligados
Cerrar sesión

3. Establecer el tipo de información que se va a solicitar, la descripción de lo que se requiere y a que dependencia se va a enviar la solicitud.

Instrucciones: Para registrar tu solicitud lee detenidamente cada una de las secciones que aquí se presentan.

Paso 1: ¿Qué información solicitas? | Paso 2: ¿Cómo deseas recibir la información? | Paso 3: Tus datos | Paso 4: Infomación estadística y envío de solicitud

Con el fin de brindarte un mejor servicio, además de describir la información que solicitas, te sugerimos proporcionar todos los datos que consideres facilitar a la búsqueda de dicha información. Si el espacio no es suficiente, puedes anexar documentos a esta solicitud.

* Tipo de Solicitud: Información Pública
¿Cuál Tipo de Solicitud puedo seleccionar?.

La información que captures en los campos 'Información Pública Solicitada', 'Otra Información' y los archivos que adjuntes, serán públicos, por lo que no debes incluir en este paso Datos Personales. De hacerlo, estarás consintiendo su publicidad

* Información solicitada: Solicito el listado de instituciones públicas o educativas del país que realizaron concursos y/o programas de apoyo relacionados con las temáticas de Datos abiertos, Big data, Robótica y Sistemas embebidos durante el año 2016
Para describir tu solicitud, tienes 3774 caracteres restantes.
Recuerda NO INCLUIR DATOS PERSONALES

Otros datos para facilitar su localización
Para anexar datos a tu solicitud, tienes 4000 caracteres restantes.
Recuerda NO INCLUIR DATOS PERSONALES

Si los campos anteriores son insuficientes para describir tu solicitud, incluye más detalles en un archivo.
Seleccionar archivo | Ningún archivo seleccionado
Archivos válidos (.doc, .xls, .pdf, .zip, .docx, .xlsx) el tamaño máximo es de 20 MB:
Recuerda NO INCLUIR DATOS PERSONALES

¿A quién le solicitas información?:
* Dependencia o Entidad
CONSEJO NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Si quieres conocer la misión de la Dependencia o Entidad que has seleccionado, da clic aquí.

Las notificaciones oficiales se realizarán vía la Plataforma Nacional de Transparencia.

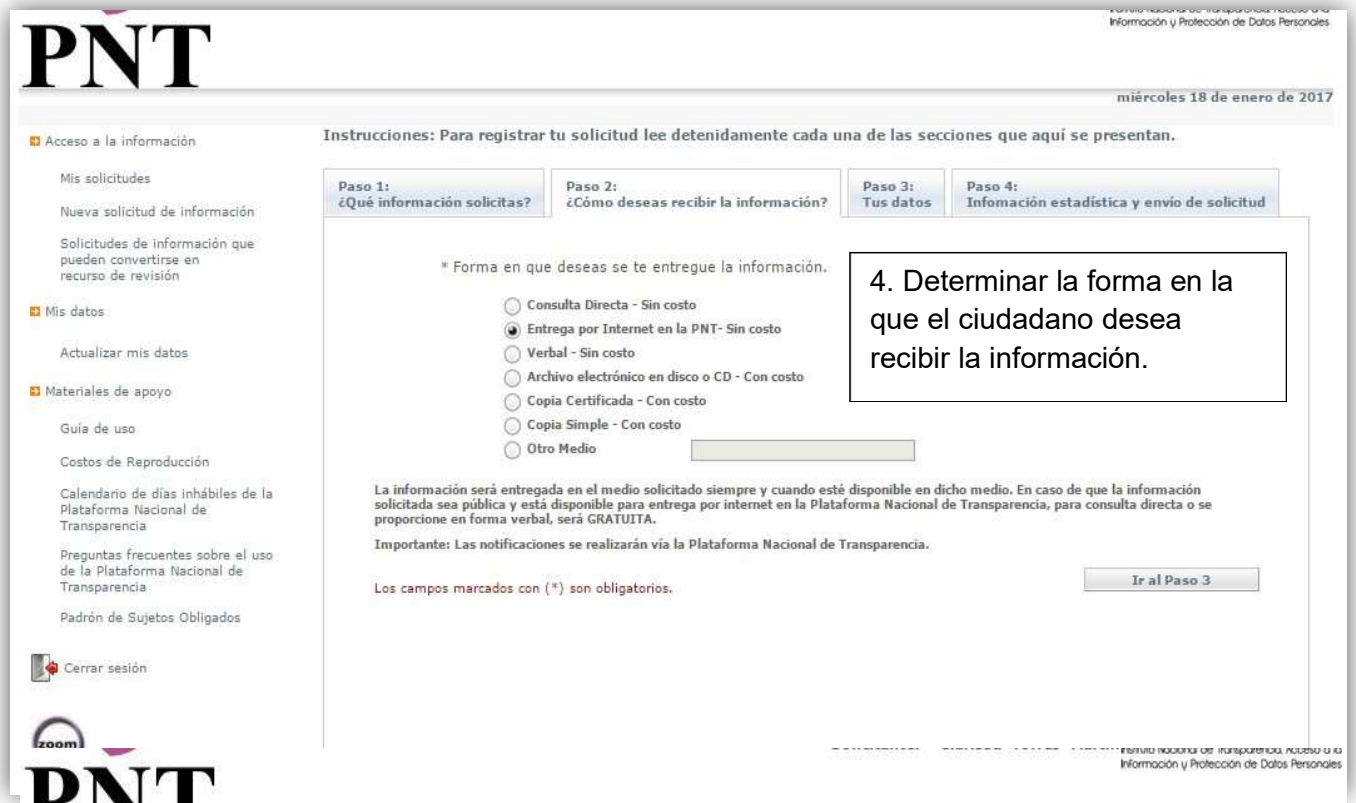
Los campos marcados con (*) son obligatorios.

Ir al Paso 2

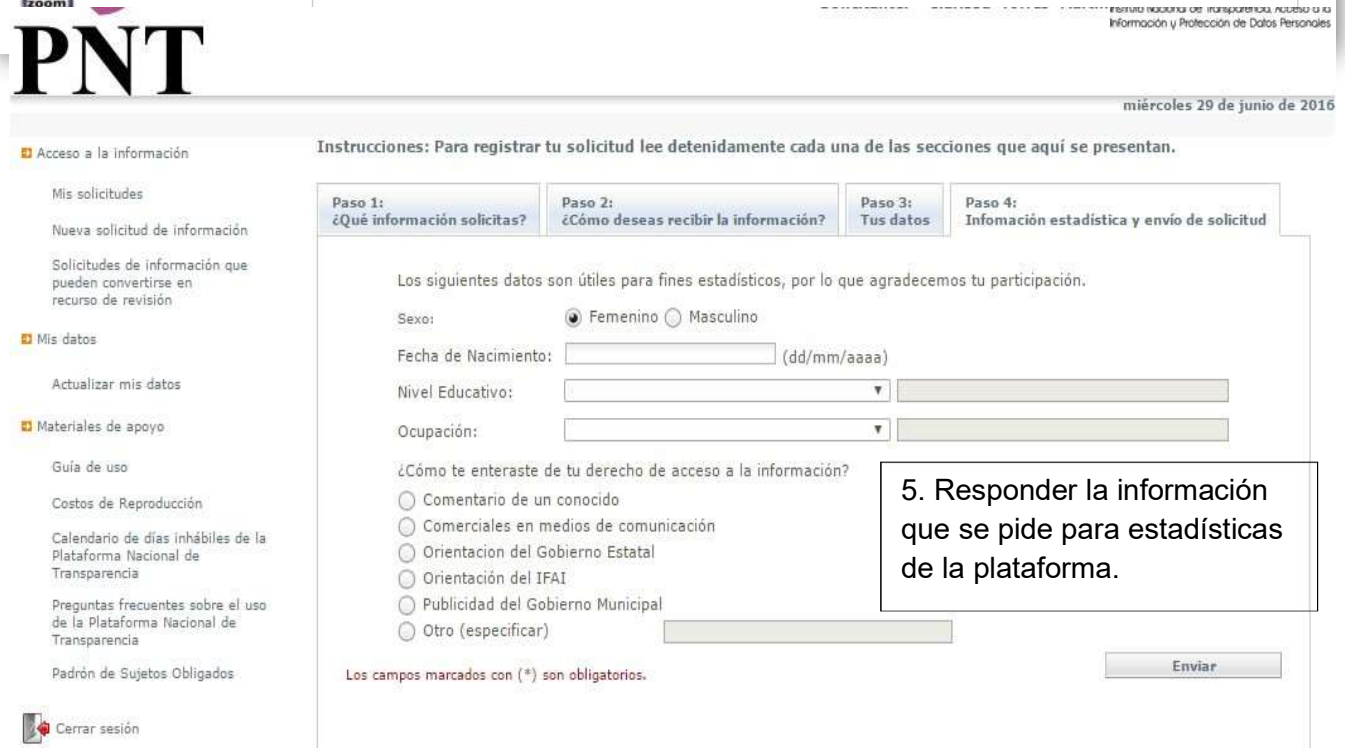
zoom

Portal de Obligaciones de Transparencia

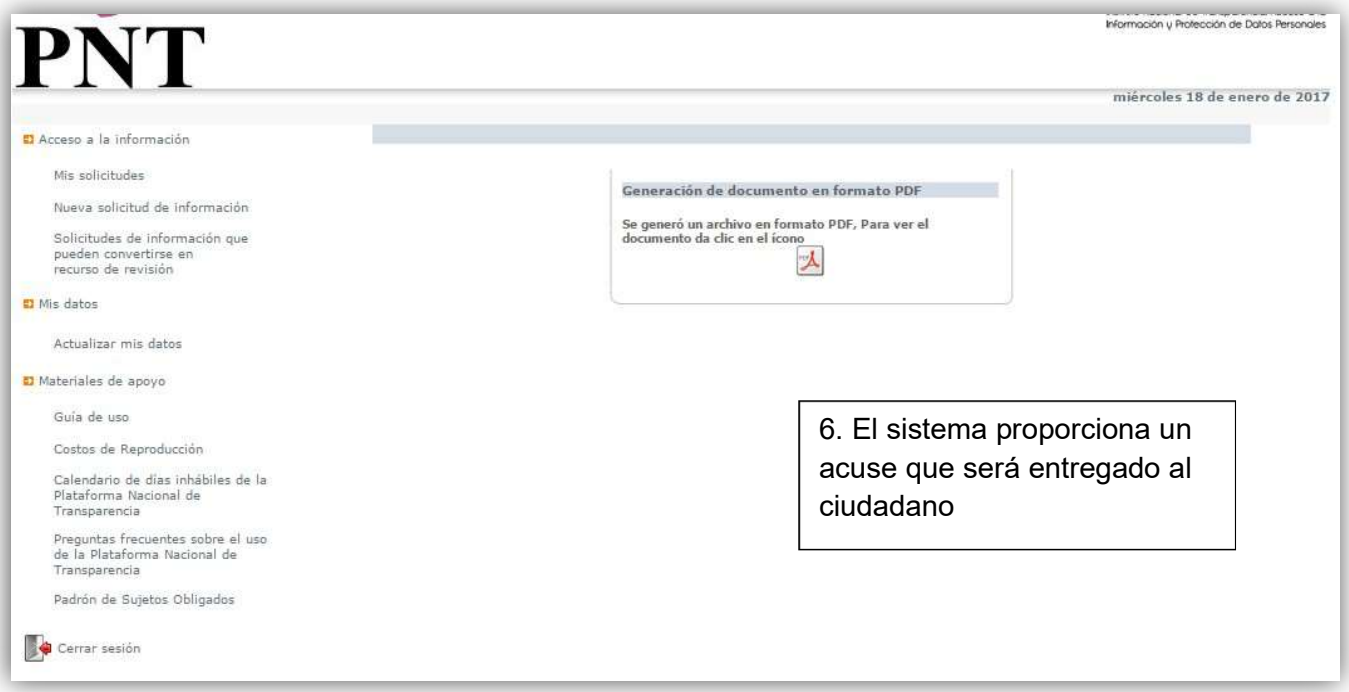
Descarga Adobe Acrobat Reader



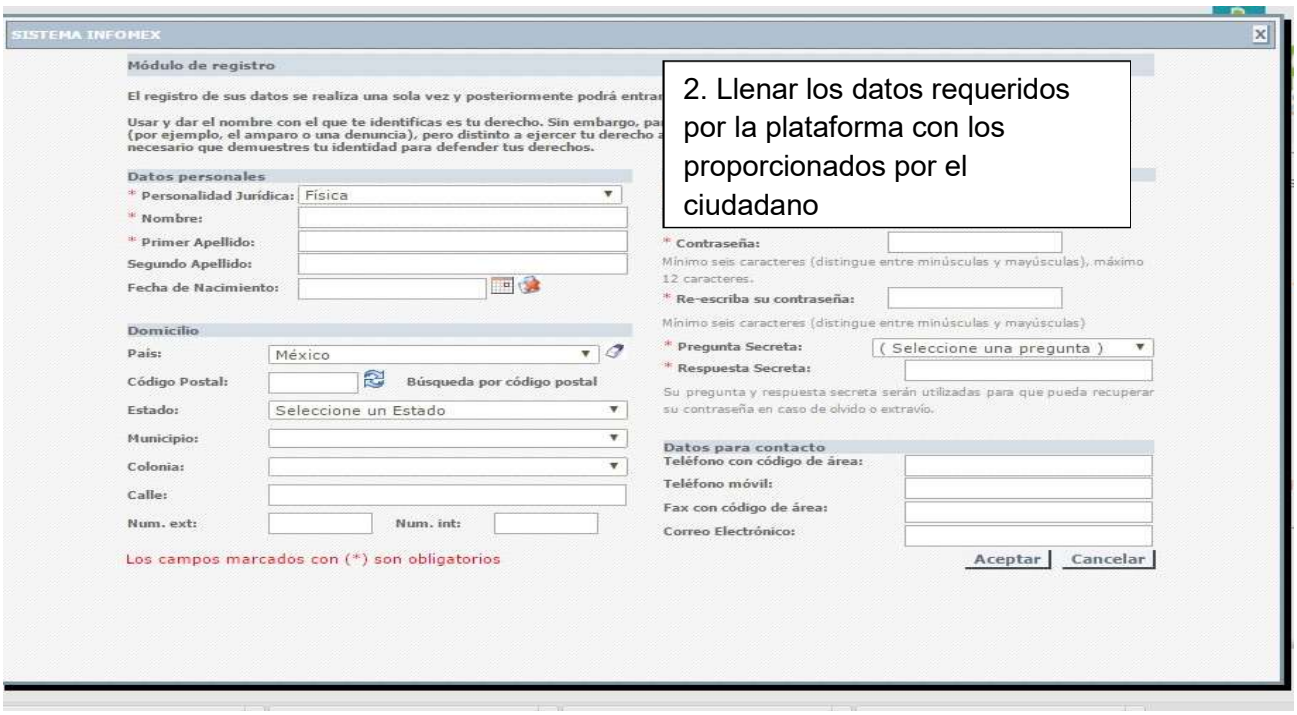
4. Determinar la forma en la que el ciudadano desea recibir la información.



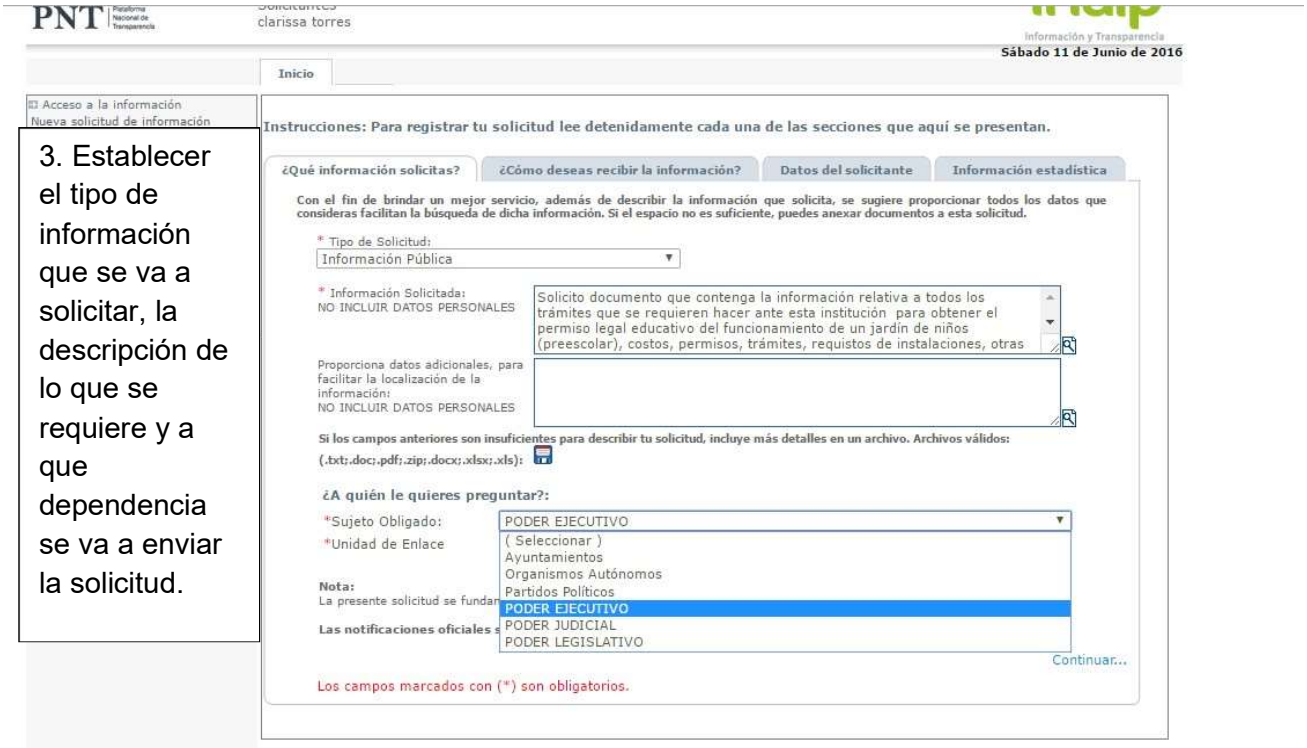
5. Responder la información que se pide para estadísticas de la plataforma.



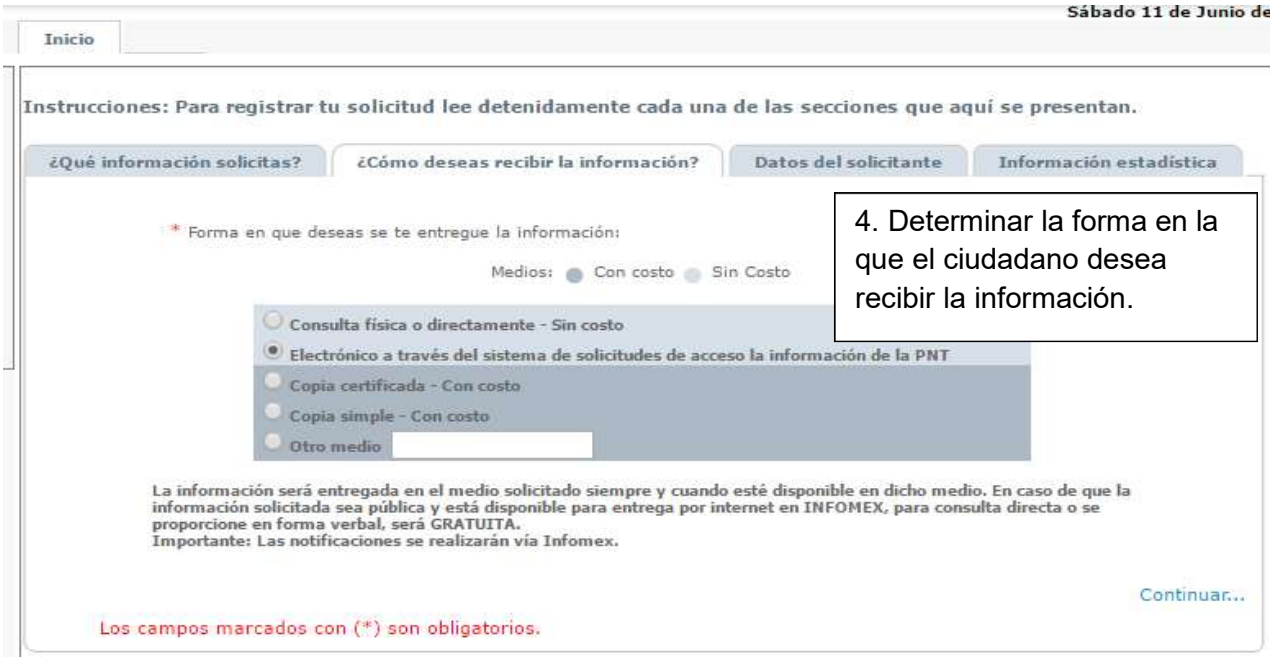
Solicitudes a Instituciones Estatales



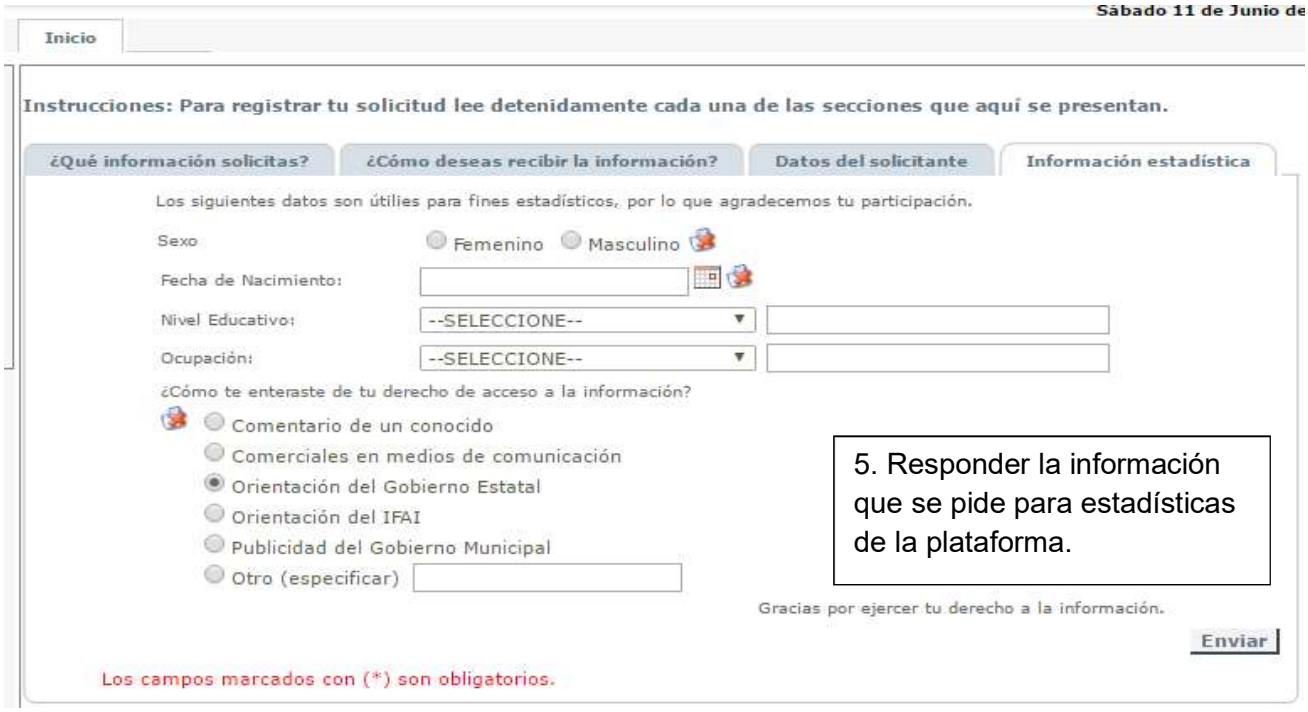
2. Llenar los datos requeridos por la plataforma con los proporcionados por el ciudadano



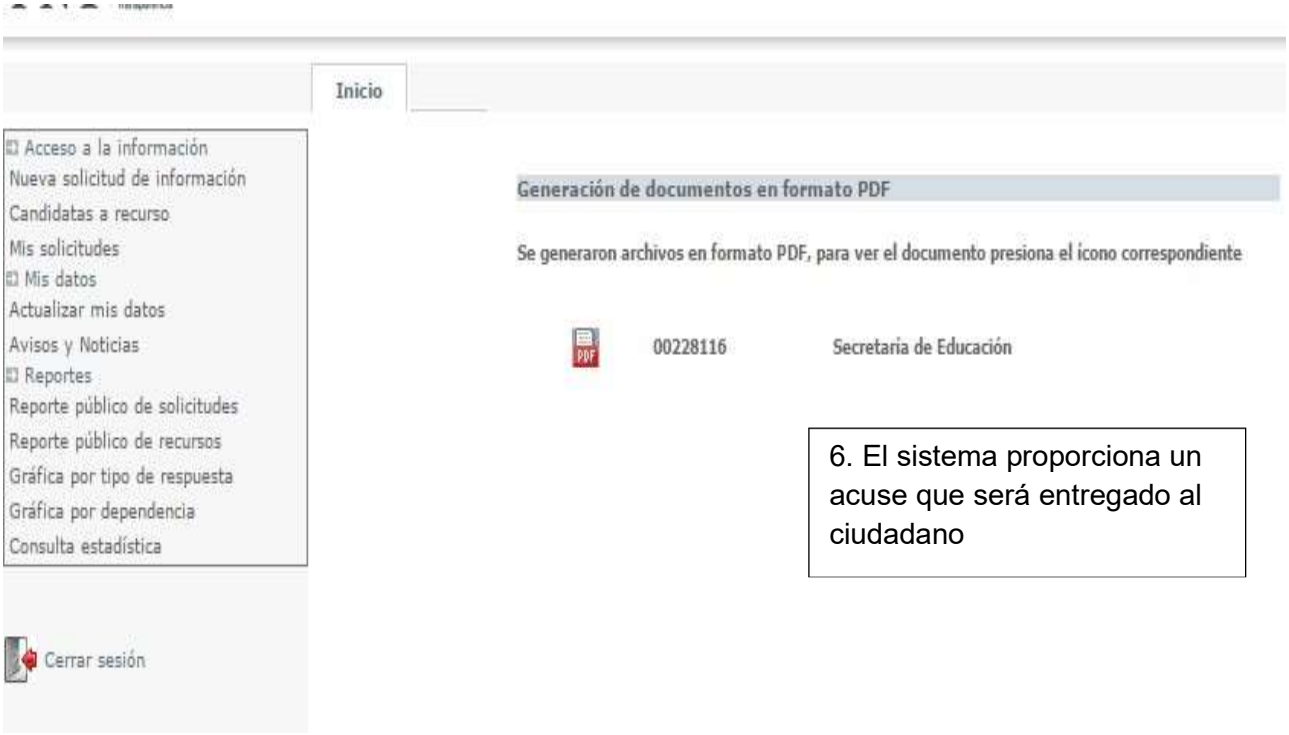
3. Establecer el tipo de información que se va a solicitar, la descripción de lo que se requiere y a que dependencia se va a enviar la solicitud.



4. Determinar la forma en la que el ciudadano desea recibir la información.



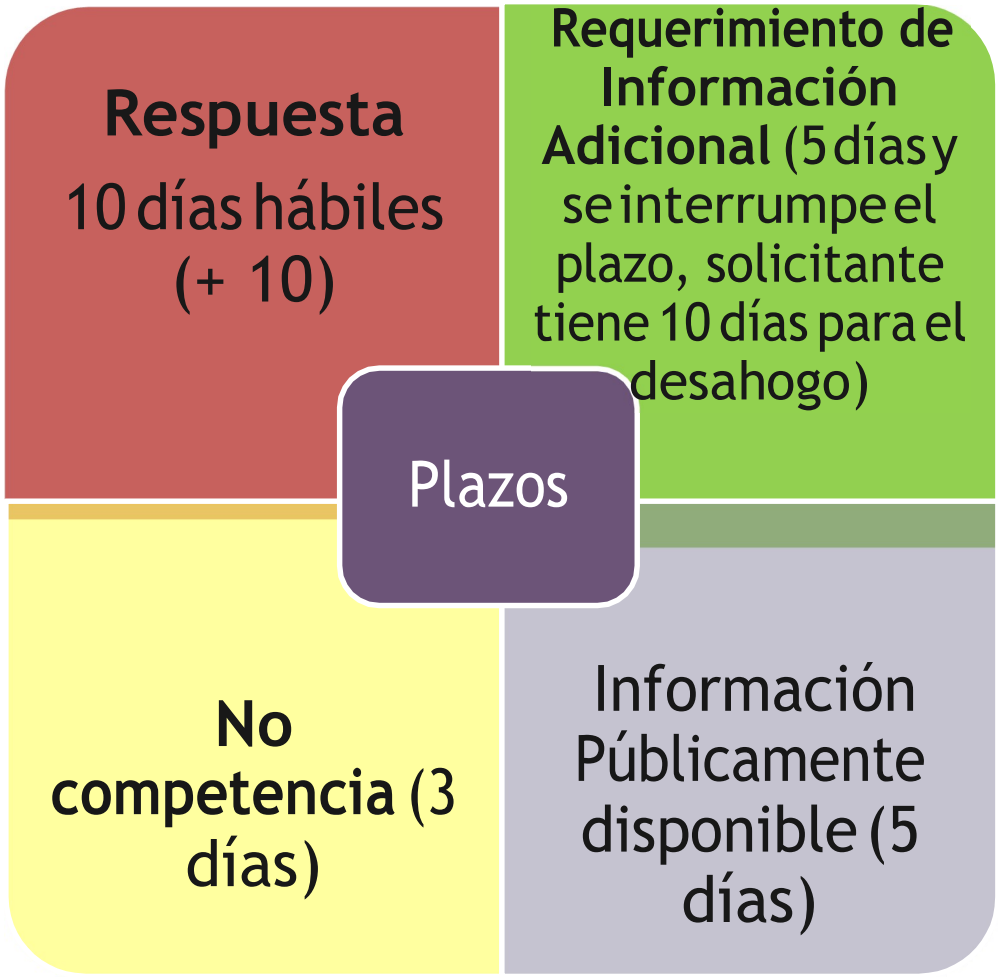
5. Responder la información que se pide para estadísticas de la plataforma.



6. El sistema proporciona un acuse que será entregado al ciudadano

Plazos

Cuando el trámite haya finalizado, será responsabilidad del responsable de la unidad de Transparencia entregar el acuse de la solicitud y explicar los plazos que tiene para recibir la información.



IMPORTANCIA DE INFORMACIÓN

Si el ciudadano no proporciona domicilio, número telefónico o un correo

→

Deberá acudir de manera presencial a la dependencia para verificar por medio de estrados la respuesta a su solicitud.

El responsable al finalizar la orientación debe mencionar al ciudadano que a falta de respuesta dentro del período que señala la ley o al recibir su respuesta y no estar conforme con ella, tiene la posibilidad de ejercer su derecho al recurso de revisión de la solicitud presentada.