

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 ayudarlo (¿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.

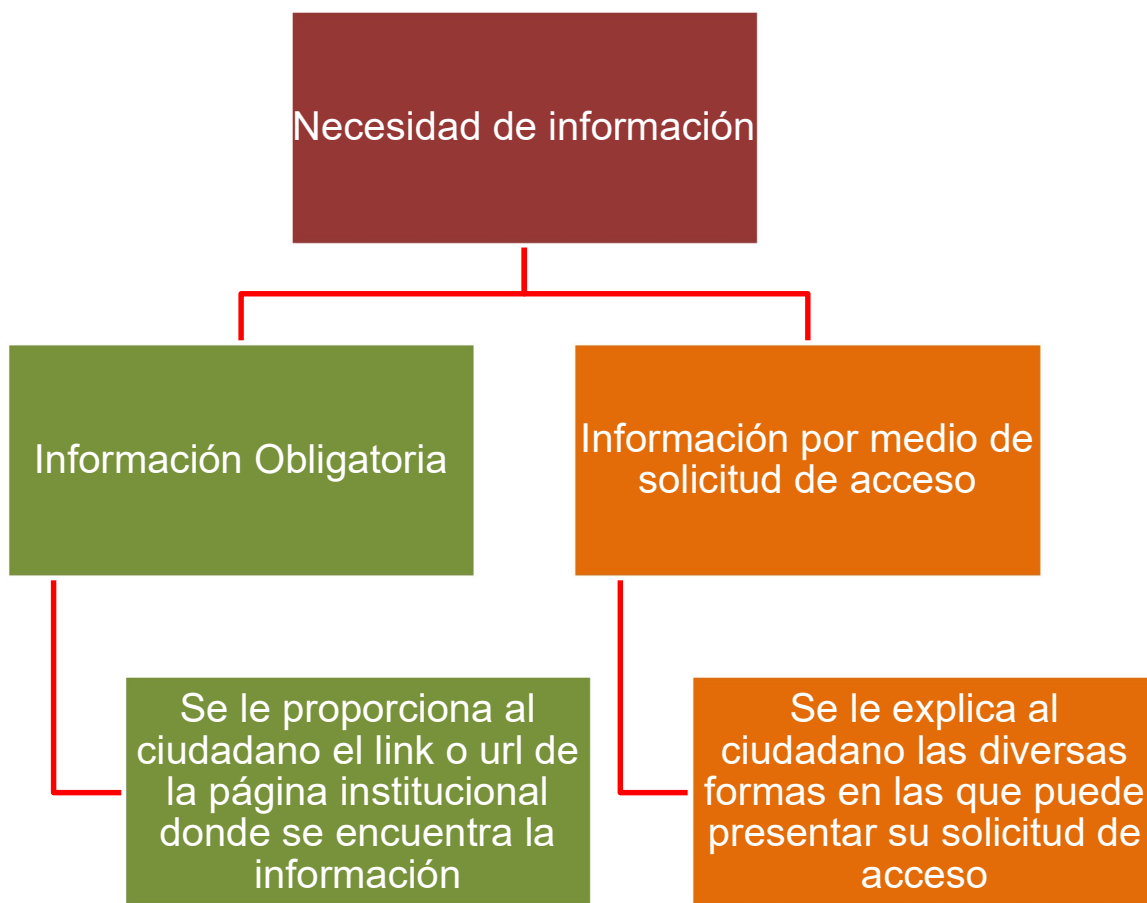


Para despedir al ciudadano después de haberle brindado la atención es conveniente, preguntar si existe algo más en lo que se le pueda ayudar y quedar a sus órdenes.

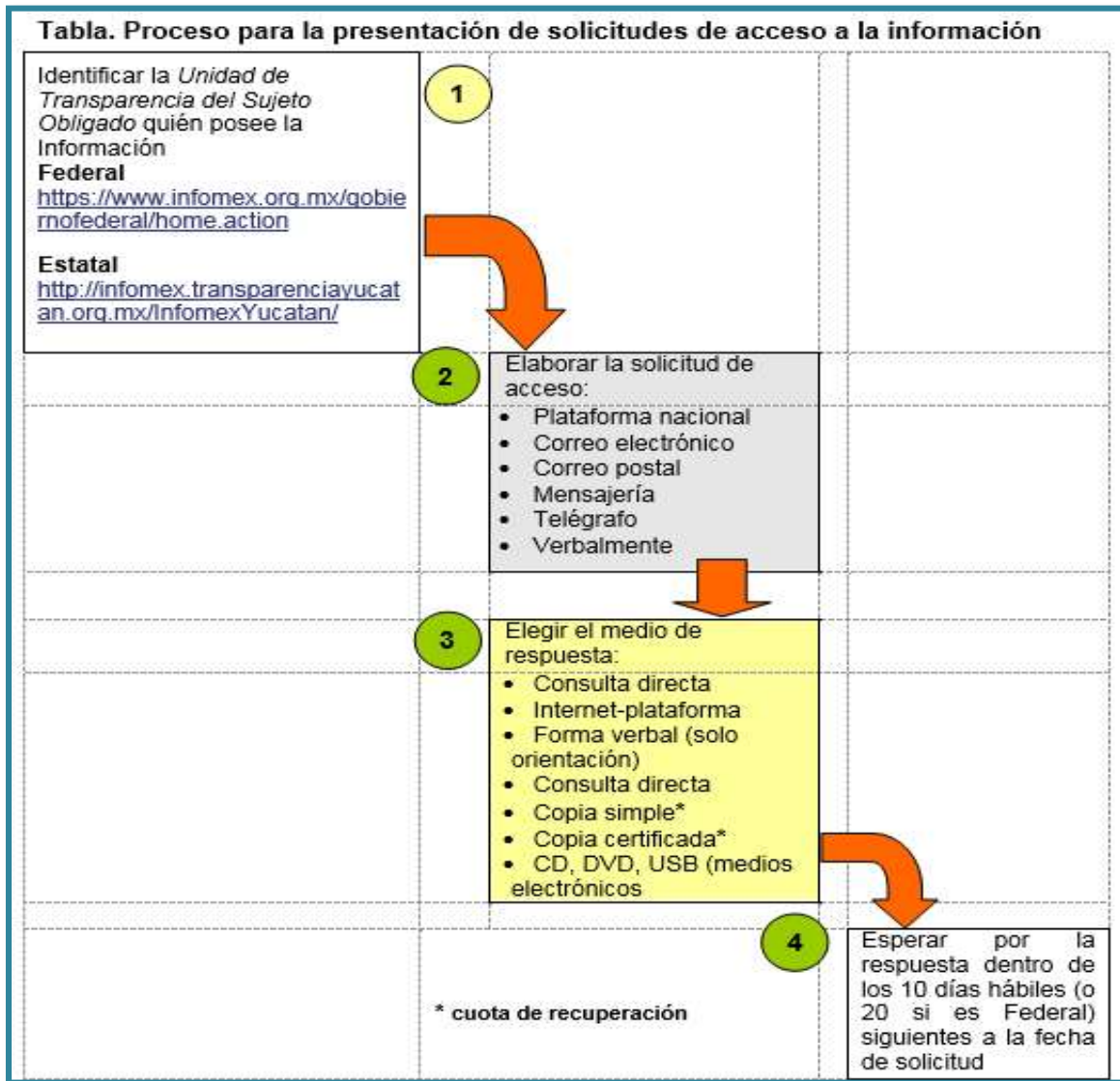


Necesidad de información

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

//www.infomex.org.mx/gobiernofederal/home.action



1. Dar click en registrar

Ingresa aquí tu solicitud. A través de la Plataforma Nacional de Transparencia podrás solicitar toda la información pública de la Federación.

¿Aún NO tienes nombre de usuario? [regístrate aquí](#)

Si ya te registraste anteriormente en la Plataforma Nacional de Transparencia o en el SISI, ingresa al sistema con tu nombre de usuario y contraseña.

Nombre de usuario:

Contraseña:

¿Olvidaste tu contraseña?

Si quieres solicitar Información a otros Organismos Públicos o a Gobiernos Estatales y Municipales, [da clic aquí](#).

Los datos personales recabados serán protegidos, incorporados y tratados en la Plataforma Nacional de Transparencia Gobierno Federal de conformidad con lo dispuesto por la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás disposiciones aplicables. Dichos datos se recaban con fundamento la Ley citada, y se requieren para llevar a cabo los procedimientos de acceso y corrección de datos personales, así como de acceso a información gubernamental, por lo que únicamente serán utilizados para ello y para fines estadísticos. La Dirección General de Tecnologías de la Información es la unidad administrativa responsable de la Plataforma Nacional de Transparencia Gobierno Federal y el domicilio en el que el interesado podrá ejercer los derechos de acceso y corrección de sus datos es Avenida Insurgentes Sur No. 3211, Col. Insurgentes Cuicuilco, C.P. 04530, Delegación Coyoacán o bien, a través de la propia Plataforma Nacional de Transparencia Gobierno Federal. El registro de los datos será por única vez, por lo que no tendrán que registrarse nuevamente si vuelve a hacer uso de este Sistema. El tiempo aproximado de registro es de 5 minutos y presentar una solicitud de acceso a información o de acceso y corrección de datos le llevará aproximadamente 5 minutos. Si desea dar de baja sus datos de la Plataforma Nacional de Transparencia Gobierno Federal, o bien, tiene dudas o comentarios, envíe un correo electrónico a infomex@ifai.org.mx.



PLATAFORMA NACIONAL DE TRANSPARENCIA



miércoles 29 de junio de 2016

Consulta pública de solicitudes
Gráfica de tipo de puestas a solicitudes
Gráfica de respuestas 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 ligados

Instrucciones: Para registrarte en la Plataforma Nacional de Transparencia aquí se presentan.

Los datos personales recabados serán protegidos, incorporados y tratados en la Plataforma Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás disposiciones aplicables. La Dirección General de Informática y Sistemas es la unidad administrativa interesada podrá ejercer los derechos de acceso y corrección de sus datos en la Plataforma Nacional de Transparencia. El registro de los datos será por única vez y el tiempo aproximado de registro es de 5 minutos y presentar una solicitud de acceso a la información pública de la Plataforma Nacional de Transparencia, o bien

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

de las secciones que

o por la Ley General de Acceso a la Información Pública para llevar a cabo los fines del domicilio en el que el en, a través de la propia uso de este Sistema. El adamente 5 minutos. Si g.mx.

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 número).
*Re-escribe tu contraseña:
Mínimo ocho caracteres (Debe contener por lo menos una minúscula, una mayúscula y un número).
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 extravío.

Continuar

Información y Protección de Datos Personales



miércoles 18 de enero de 2017

Acceso a la información

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

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.

Paso 1: ¿Qué información solicitas?

Paso 2: ¿Cómo deseas recibir la información?

Paso 3: Tus datos

Paso 4: Información 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 necesarios para la recepción de dicha información. Si el espacio no es suficiente, puedes anexar documentos a esta solicitud.

* Tipo de Solicitud
¿Cuál Tipo de Solicitud puedo seleccionar?

* Información solicitada

Otros datos para facilitar su localización

Si los campos anteriores son insuficientes para describir tu solicitud, incluye más detalles en un archivo.

¿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



Portal de Obligaciones de Transparencia

Descarga Adobe Acrobat Reader



PNT

Plataforma Nacional de Transparencia, Instituto de Información y Protección de Datos Personales

miércoles 18 de enero de 2017

Acceso a la información

Mis solicitudes

Nueva solicitud de información

Solicitudes de información que pueden convertirse en recurso de revisión

Mis datos

Actualizar mis datos

Materiales de apoyo

Guía de uso

Costos de Reproducción

Calendario de días inhábiles de la Plataforma Nacional de Transparencia

Preguntas frecuentes sobre el uso de la Plataforma Nacional de Transparencia

Padrón de Sujetos Obligados

Cerrar sesión

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:
Información estadística y envío de solicitud

* Forma en que deseas se te entregue la información.

- ☐ Consulta Directa - Sin costo
- ☒ Entrega por Internet en la PNT- Sin costo
- ☐ Verbal - Sin costo
- ☐ Archivo electrónico en disco o CD - Con costo
- ☐ Copia Certificada - Con costo
- ☐ Copia Simple - Con costo
- ☐ Otro Medio

La información será entregada en el medio solicitado siempre y cuando esté disponible en dicho medio. En caso de que la información solicitada sea pública y está disponible para entrega por internet en la Plataforma Nacional de Transparencia, para consulta directa o se proporcione en forma verbal, será GRATUITA.

Importante: Las notificaciones se realizarán vía la Plataforma Nacional de Transparencia.

Los campos marcados con (*) son obligatorios.

[Ir al Paso 3](#)

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



PNT

Plataforma Nacional de Transparencia, Instituto de Información y Protección de Datos Personales

miércoles 29 de junio de 2016

Acceso a la información

Mis solicitudes

Nueva solicitud de información

Solicitudes de información que pueden convertirse en recurso de revisión

Mis datos

Actualizar mis datos

Materiales de apoyo

Guía de uso

Costos de Reproducción

Calendario de días inhábiles de la Plataforma Nacional de Transparencia

Preguntas frecuentes sobre el uso de la Plataforma Nacional de Transparencia

Padrón de Sujetos Obligados

Cerrar sesión

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:
Información estadística y envío de solicitud

Los siguientes datos son útiles para fines estadísticos, por lo que agradecemos tu participación.

Sexo: ☒ Femenino ☐ Masculino

Fecha de Nacimiento: (dd/mm/aaaa)

Nivel Educativo:

Ocupación:

¿Cómo te enteraste de tu derecho de acceso a la información?

- ☐ Comentario de un conocido
- ☐ Comerciales en medios de comunicación
- ☐ Orientación del Gobierno Estatal
- ☐ Orientación del IFAI
- ☐ Publicidad del Gobierno Municipal
- ☐ Otro (especificar)

Los campos marcados con (*) son obligatorios.

[Enviar](#)

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



PNT

Información y Protección de Datos Personales

miércoles 18 de enero de 2017

Acceso a la información

Mis solicitudes

Nueva solicitud de información

Solicitudes de información que pueden convertirse en recurso de revisión

Mis datos

Actualizar mis datos

Materiales de apoyo

Guía de uso

Costos de Reproducción

Calendario de días inhábiles de la Plataforma Nacional de Transparencia

Preguntas frecuentes sobre el uso de la Plataforma Nacional de Transparencia

Padrón de Sujetos Obligados

Cerrar sesión

Generación de documento en formato PDF

Se generó un archivo en formato PDF. Para ver el documento da clic en el icono



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

Solicitudes a Instituciones Estatales

infomex.transparenciayucatan.org.mx/InfomexYucatan/



Sistema de Solicitudes de Información del Estado de Yucatán



Información y Transparencia
Sábado 11 de Junio de 2016

Inicio

Descarga
Adobe Acrobat Reader

Ingresa aquí tu solicitud. A través del sistema Infomex podrás conocer la información pública que se encuentra en manos del Gobierno.



1. Dar click en registrar

¿Aún NO tienes un usuario? [regístrate ahora](#)

Si ya te registraste anteriormente, ingresa al sistema con tu nombre de usuario y contraseña.

Nombre de Usuario:
Contraseña:

[Iniciar sesión](#)

¿Olvidaste tu contraseña?

• Consulta aquí las solicitudes de información, y sus respuestas, que han realizado otras personas a través del Sistema de Información Electrónica Infomex, [da clic aquí](#).

• Si quieres preguntar al Gobierno Federal o a algún otro estado de la República Mexicana, [da clic aquí](#).



SISTEMA INFOMEX

Módulo de registro

El registro de sus datos se realiza una sola vez y posteriormente podrá entrar a usar y dar el nombre con el que te identificas es tu derecho. Sin embargo, para (por ejemplo, el amparo o una denuncia), pero distinto a ejercer tu derecho necesario que demuestres tu identidad para defender tus derechos.

Datos personales

* Personalidad Jurídica: Física

* Nombre:

* Primer Apellido:

* Segundo Apellido:

Fecha de Nacimiento:

Domicilio

* País: México

* Código Postal: [Búsqueda por código postal](#)

* Estado: Seleccione un Estado

* Municipio:

* Colonia:

* Calle:

* Num. ext: Num. int:

Los campos marcados con (*) son obligatorios

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

* Contraseña:
Mínimo seis caracteres (distingue entre minúsculas y mayúsculas), máximo 12 caracteres.

* Re-escriba su contraseña:
Mínimo seis caracteres (distingue entre minúsculas y mayúsculas)

* Pregunta Secreta: (Seleccione una pregunta)

* Respuesta Secreta:
Su pregunta y respuesta secreta serán utilizadas para que pueda recuperar su contraseña en caso de olvido o extravío.

Datos para contacto

* Teléfono con código de área:

* Teléfono móvil:

* Fax con código de área:

* Correo Electrónico:

[Aceptar](#) [Cancelar](#)

PNT Plataforma Nacional de Transparencia

clarissa torres

Información y Transparencia

Sábado 11 de Junio de 2016

Inicio

[Acceso a la información](#)

[Nueva solicitud de información](#)

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.

¿Qué información solicitas? **¿Cómo deseas recibir la información?** **Datos del solicitante** **Información estadística**

Con el fin de brindar un mejor servicio, además de describir la información que solicita, se sugiere proporcionar todos los datos que consideras facilitan la búsqueda de dicha información. Si el espacio no es suficiente, puedes anexas documentos a esta solicitud.

* Tipo de Solicitud: Información Pública

* Información Solicitada: NO INCLUIR DATOS PERSONALES

Solicito documento que contenga la información relativa a todos los trámites que se requieren hacer ante esta institución para obtener el permiso legal educativo del funcionamiento de un jardín de niños (preescolar), costos, permisos, trámites, requisitos de instalaciones, otras

Proporciona datos adicionales, para facilitar la localización de la información: NO INCLUIR DATOS PERSONALES

Si los campos anteriores son insuficientes para describir tu solicitud, incluye más detalles en un archivo. Archivos válidos: (.txt;.doc;.pdf;.zip;.docx;.xlsx;.xls)

¿A quién le quieres preguntar?:

* Sujeto Obligado: PODER EJECUTIVO

* Unidad de Enlace: (Seleccione)
Ayuntamientos
Organismos Autónomos
Partidos Políticos

Nota: La presente solicitud se fundará en: **PODER EJECUTIVO**

Las notificaciones oficiales se enviarán a: **PODER EJECUTIVO**
PODER JUDICIAL
PODER LEGISLATIVO

Continuar...

Los campos marcados con (*) son obligatorios.

Sábado 11 de Junio de

Inicio

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

¿Qué información solicitas? ¿Cómo deseas recibir la información? Datos del solicitante Información estadística

* Forma en que deseas se te entregue la información:

Medios: ☒ Con costo ☐ Sin Costo

☐ Consulta física o directamente - Sin costo

☒ Electrónico a través del sistema de solicitudes de acceso la información de la PNT

☐ Copia certificada - Con costo

☐ Copia simple - Con costo

☐ Otro medio

La información será entregada en el medio solicitado siempre y cuando esté disponible en dicho medio. En caso de que la información solicitada sea pública y está disponible para entrega por internet en INFOMEX, para consulta directa o se proporcione en forma verbal, será GRATUITA.
Importante: Las notificaciones se realizarán vía Infomex.

Continuar...

Los campos marcados con (*) son obligatorios.

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

Sábado 11 de Junio de

Inicio

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

¿Qué información solicitas? ¿Cómo deseas recibir la información? Datos del solicitante Información estadística

Los siguientes datos son útiles para fines estadísticos, por lo que agradecemos tu participación.

Sexo: ☒ Femenino ☐ Masculino

Fecha de Nacimiento:

Nivel Educativo:

Ocupación:

¿Cómo te enteraste de tu derecho de acceso a la información?

☒ Comentario de un conocido

☐ Comerciales en medios de comunicación

☒ Orientación del Gobierno Estatal

☐ Orientación del IFAI

☐ Publicidad del Gobierno Municipal

☐ Otro (especificar)

Gracias por ejercer tu derecho a la información.

Enviar

Los campos marcados con (*) son obligatorios.

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

- Acceso a la información
- Nueva solicitud de información
- Candidatas a recurso
- Mis solicitudes
- Mis datos
- Actualizar mis datos
- Avisos y Noticias
- Reportes
- Reporte público de solicitudes
- Reporte público de recursos
- Gráfica por tipo de respuesta
- Gráfica por dependencia
- Consulta estadística



Cerrar sesión

Generación de documentos en formato PDF

Se generaron archivos en formato PDF, para ver el documento presiona el ícono correspondiente



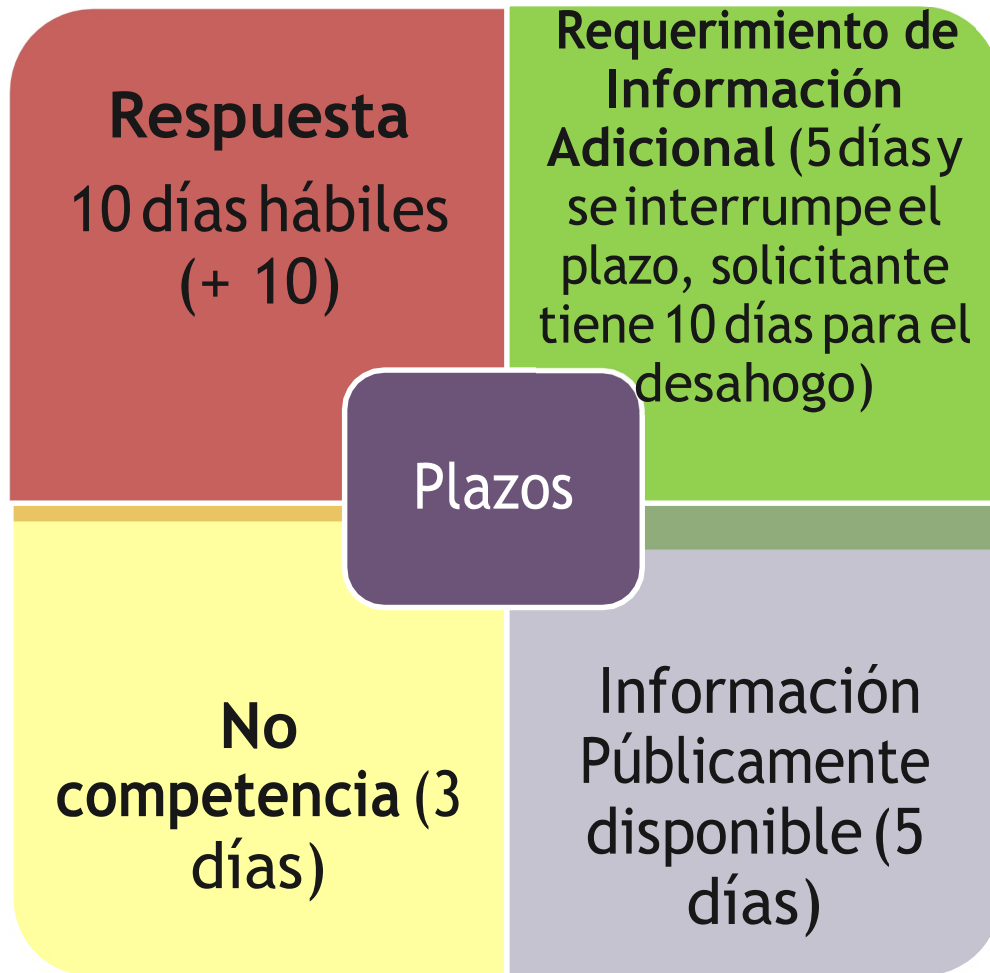
00228116

Secretaría de Educación

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.