

SABER para TRANSFORMAR:

¿Cómo RESOLVER PROBLEMAS con el DERECHO de ACCESO a la INFORMACIÓN PÚBLICA?

GUÍA DE APROVECHAMIENTO SEGUNDA EDICIÓN

con la colaboración de **Samuel Bonilla Nuñez**

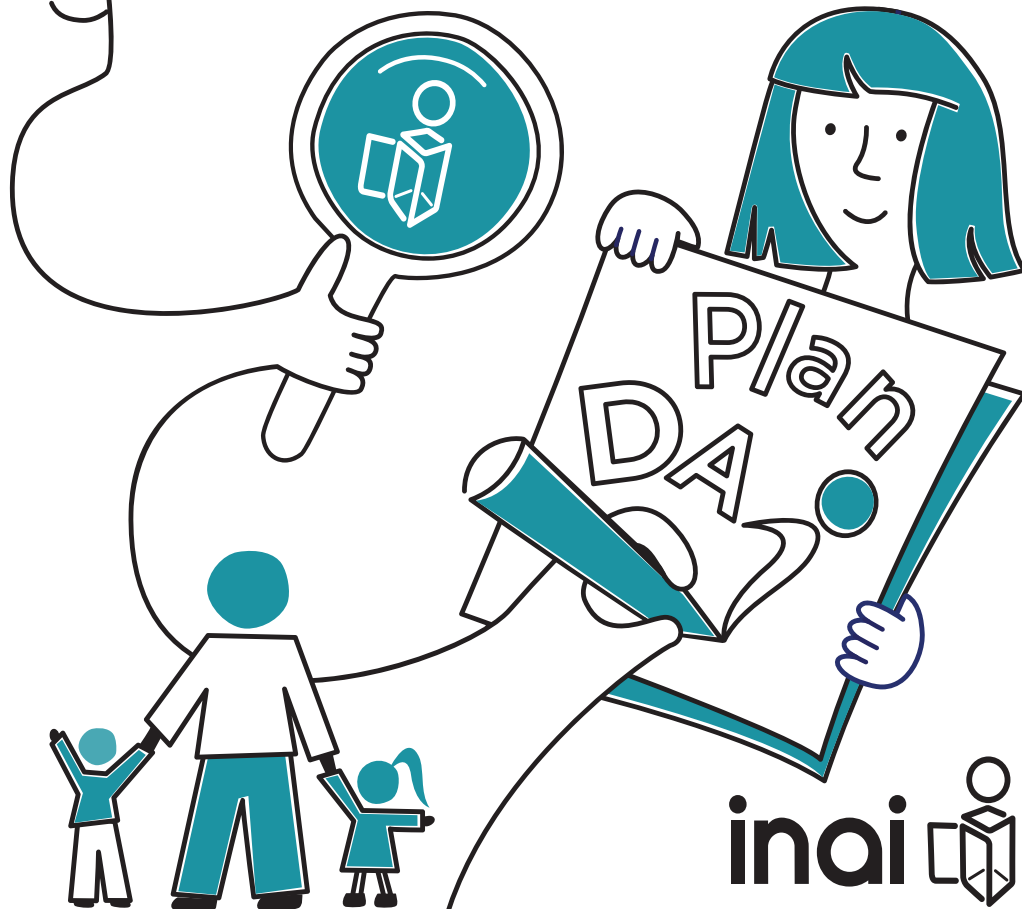


SABER para TRANSFORMAR:

¿Cómo RESOLVER PROBLEMAS con el DERECHO de ACCESO a la INFORMACIÓN PÚBLICA?

GUÍA DE APROVECHAMIENTO SEGUNDA EDICIÓN

con la colaboración de **Samuel Bonilla Nuñez**





SABER para TRANSFORMAR

Directorio del Pleno INAI

Adrián Alcalá Méndez

Comisionado Presidente

Norma Julieta Del Río Venegas

Comisionada

Blanca Lilia Ibarra Cadena

Comisionada

Josefina Román Vergara

Comisionada

El presente documento, elaborado desde la Dirección General de Políticas de Acceso adscrita a la Secretaría de Acceso a la Información del INAI, y con la colaboración de Samuel Bonilla Núñez, tiene como objetivo acompañar de manera didáctica el proceso formativo y la labor de la persona facilitadora del Derecho de Acceso a la Información; figura central de la política pública denominada Plan Nacional de Socialización del Derecho de Acceso a la Información (PlanDAI). Además, servirá de guía para que, cualquier persona y en cualquier momento, pueda impulsar soluciones a diversas problemáticas con el uso estratégico de este derecho. Como anexo, se incluye una serie de preguntas sugeridas, organizadas por tema, para incluir en las solicitudes de información.

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)

Insurgentes Sur 3211, Colonia Insurgentes Cuicuilco,
Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, C. P. 04530

Segunda edición, noviembre de 2024

Diseño de portada y formación editorial: Martha Rosalba Pérez Cravioto

Impreso en México, *Printed in Mexico*

Ejemplar de distribución gratuita





ÍNDICE

PRESENTACIÓN	11
INTRODUCCIÓN.....	13
PREAMBULO.....	15
1. ¿QUÉ ES EL APROVECHAMIENTO DEL DAIP?	17
1.1. Tipos de aprovechamiento del DAIP	18
1.1.1. Tipo 1. Función cognitiva de la información. Utilidad: saber	19
1.1.2. Tipo 2. Efecto reactivo a solicitudes de información. Utilidad: incidir.	19
1.1.3. Tipo 3. Función instrumental de la información. Utilidades: incidir, hacer, etc.	20
1.2. Ejemplos de aprovechamiento.....	21
1.2.1. Ejemplos de aprovechamiento tipo 1. Cognitivo.....	21
1.2.2. Ejemplos de aprovechamiento tipo 2. Reactivo.....	21
1.2.3. Ejemplos de aprovechamiento tipo 3. Instrumental básico	22
1.2.4. Ejemplos de aprovechamiento tipo 3. Instrumental no básico	23
2. ¿CÓMO APROVECHAR EL DAIP?.....	25
2.1. Modelo de aprovechamiento de la información.....	26
2.2. Etapas del modelo de aprovechamiento.....	28
2.2.1. Fase 1. Planeación del aprovechamiento.....	28



2.2.2. Fase 2. Búsqueda y obtención de la información:.....	30
2.2.3. Fase 3. Aplicación adecuada de la información.....	30
2.3. Ejemplos de rutas de aprovechamiento	33
2.3.1. Ejemplo de ruta de aprovechamiento Tipo 1. Cognitivo	33
2.3.2. Ejemplo de ruta de aprovechamiento Tipo 2. Reactivo	35
2.3.3. Ejemplos de Ruta de aprovechamiento Tipo 3. Instrumental básico.....	37
2.3.4. Ejemplo de ruta para aprovechamientos Tipo 3. Instrumental no básico.	40
3. USO DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (DAIP)	43
3.1. Información pública de oficio o sobre las obligaciones de transparencia.....	43
3.1.1. ¿Quiénes están obligados a brindar información?	43
3.1.2. Obligaciones comunes y específicas	44
3.1.3. ¿Cómo sé quién posee la información que busco?.....	46
3.2. ¿Dónde puedo consultar la información pública?	48
3.2.1. La Plataforma Nacional de Transparencia (PNT)	49
3.2.2. Buscador PNT.....	50
3.2.3. Buscadores temáticos.....	50
3.2.4. SIPOT.....	51
3.2.5. SISAI.....	53
3.3. ¿Cómo realizar solicitudes acceso a la información pública?	54
3.3.1. Mecanismos para realizar una SAIP	56
3.3.2. Recomendaciones para solicitar información pública	57
3.3.3. ¿Cómo dar seguimiento a la solicitud?	61
3.3.4. Tipos de respuesta a la solicitud de información	63
3.4. Medios de defensa del DAIP.....	68
3.4.1. ¿En qué casos se puede interponer un recurso de revisión?.....	69



3.4.2. Recursos de inconformidad.....	73
3.4.3. Medidas de apremio y sanciones.....	74
4. EL PLAN NACIONAL DE SOCIALIZACIÓN DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (PLANDAI)	77
4.1.1. ¿Qué es el PlanDAI?.....	77
4.1.2. Beneficios del PlanDAI	79
Consideraciones finales.....	81
ANEXO 1. Plantilla del Modelo de Aprovechamiento de la Información.....	83
ANEXO 2. Problemario: recomendaciones de preguntas para elaborar solicitudes de acceso a la información	87
1. Servicios públicos.....	95
1.1. Agua.....	95
1.1.1. Desabasto de agua potable.....	95
1.1.2. Contaminación del agua potable	96
1.1.3. Fugas de agua.....	96
1.2. Calles y alumbrado	97
1.2.1. Mantenimiento de banquetas.....	97
1.2.2. Bacheo de calles y pavimentación	97
1.2.3. Problemas con el alcantarillado.....	98
1.2.4. Falta de luminarias	98
1.2.5. Mal funcionamiento de luminarias.....	99
1.2.6. Obstrucción del espacio público por diversos objetos	99
1.3. Basura.....	100
1.3.1. Falta de recolección de basura	100



1.3.2. Desconocimiento de depósitos para residuos específicos (baterías, medicamentos y otros).....	100
1.4. Tránsito en vialidades y movilidad.....	101
1.4.1. Intentos de extorsión por policías de tránsito.....	101
1.4.2. Semáforos descompuestos	101
1.4.3. Falta de topes.....	102
1.4.4. Falta de pasos peatonales.....	102
1.4.5. Ausencia de rampas para personas con discapacidad	103
2. Programas sociales y de fomento económico.....	104
2.1. Desconocimiento para acceder a programas sociales.....	104
2.1.1. Programas de alimentación	104
2.1.2. Programas de vivienda.....	105
2.1.3. Programas para personas con discapacidad.....	105
2.1.4. Programas para madres solteras.....	106
2.1.5. Programas para personas adultas mayores	106
2.1.6. Programas para población LGBTTTIQA+	107
2.1.7. Programas para comunidades indígenas.....	107
2.1.8. Programas para personas migrantes	108
2.2. Desconocimiento para acceder a programas de fomento económico.....	109
2.2.1. Programas para emprendedores.....	109
2.2.2. Programas para el sector agropecuario y pesquero.....	109
2.2.3. Programas de fomento al empleo	110
2.2.4. Programas para pequeñas empresas	110
2.2.5. Participar como proveedor de gobiernos.....	111



3. Educación pública.....	112
3.1. Becas	112
3.1.1. Desconocimiento para acceder becas.....	112
3.1.2. Programas de becas en el nivel básico, medio superior y superior.....	112
3.1.3. Atrasos en la entrega de becas.....	113
3.1.4. Rechazos en el otorgamiento de becas.....	113
3.2. Infraestructura e insumos escolares.....	114
3.2.1. Falta de espacios de recreación o deportivos.....	114
3.2.2. Mantenimiento de áreas deportivas y comunes.....	114
3.2.3. Carencia de materiales de laboratorios.....	115
3.2.4. Falta de materiales para los salones.....	115
3.2.5. Falta de artículos de limpieza en baños.....	116
3.3. Servicios escolares.....	116
3.3.1. Desconocimiento de procesos y lugares para realizar el servicio social o prácticas profesionales.....	116
3.3.2. Desconocimiento de programas extracurriculares.....	117
3.3.3. Desconocimiento respecto al manejo de cuotas escolares	117
3.4. Personal académico.....	118
3.4.1. Procesos de selección y contratación de profesores.....	118
3.4.2. Procedimiento para reportar el incumplimiento de las y los profesores en sus horarios o actividades.....	118
3.5. Hostigamiento, bullying y acoso sexual.....	119
3.5.1. Proceso de denuncia por bullying, hostigamiento escolar y acoso sexual.....	119



3.5.2. Falta de protocolos de atención ante casos de bullying, hostigamiento escolar y acoso sexual.....	119
4. Salud.....	121
4.1. Servicios de hospitales, clínicas y centros de salud	121
4.1.1. Carencia de clínicas o centros de salud	121
4.1.2. Desconocimiento en procedimiento para citas.....	121
4.1.3. Mala atención en los servicios que se brindan.....	122
4.1.4. Desabasto de medicamentos.....	123
4.1.5. Información sobre costos y servicios de las clínicas	123
5. Medio ambiente.....	124
5.1. Contaminación	124
5.1.1. Contaminación al ambiente por industrias o negocios	124
5.1.2. Falta de información en contingencias ambientales	125
5.1.3. Exceso de propaganda política o de otro tipo	125
5.2. Daño en el medio ambiente	126
5.2.1. Explotación desmedida de los mantos acuíferos.....	126
5.2.2. Tala ilegal de árboles (zonas rurales o urbanas).....	126
5.3. Fauna Silvestre y animales domésticos	127
5.3.1. Desprotección de especies en peligro de extinción	127
5.3.2. Venta ilegal de animales.....	127
5.3.3. Caza ilegal de especies.....	128
5.3.4. Maltrato animal.....	128
6. Transporte público.....	129
6.1. Servicio en el transporte	129
6.1.1. Atrasos y/o falta de rutas de transporte público.....	129



6.1.2. Mal estado de las unidades del transporte público	130
6.1.3. Aumento injustificado o desigual en el costo del pasaje.....	130
6.1.4. Desconocimiento sobre el proceso de concesiones del servicio público.....	131
6.1.5. Denuncias a conductores por un mal servicio.....	131
7. Seguridad pública.....	132
7.1. Cobertura de seguridad	132
7.1.1. Aumento de la inseguridad en zonas específicas.....	132
7.1.2. Programas vecinales de seguridad.....	132
7.1.3. Espacios públicos con presencia de personas que cometen actos ilícitos.....	133
7.2. Atención a denuncias y seguimiento	133
7.2.1. Desconocimiento de los lugares y mecanismos para reportar delitos (robo, extorsión, fraude, violencia, etc).....	133
7.2.2. Desconocimiento del proceso para el seguimiento de denuncias	134
7.2.3. Abuso de policías o agentes al momento de realizar una detención.....	134
7.2.4. Falta de personal para atender diversas situaciones en las agen- cias de ministerios públicos (o coordinaciones generales de investiga- ción territorial) y/o fiscalía general o especializadas.....	135
7.2.5. Quejas por mal servicio o incumplimiento de las funciones de personas servidoras públicas de las agencias de ministerios públicos (o coordinaciones generales de investigación territorial) y/o fiscalía ge- neral o especializadas.....	135
7.3. Atención a víctimas de violencia	136
7.3.1. Programas integrales para la atención de mujeres	136
7.3.2. Programas integrales para la atención de niños, niñas y adolescentes	136



SABER para TRANSFORMAR

7.3.3. Programas integrales para la atención de personas adultas mayores.....	137
7.3.4. Programas integrales para la atención de población LGBT+.....	137
7.3.5. Programas integrales para la atención de personas con algún tipo de discapacidad.....	138
7.3.6. Programas integrales para la atención de personas indígenas.....	138
7.3.7. Programas integrales para la atención de personas migrantes.....	139
Semblanza Samuel Bonilla	141
Referencias y bibliografía recomendada	143



PRESENTACIÓN

Te damos la bienvenida a *Saber para transformar*, una guía de aprovechamiento para orientar a las personas u organizaciones para conocer, ejercer y, principalmente, aprovechar el Derecho de Acceso a la Información (DAI). La finalidad de esta publicación es que los lectores la utilicen como una vía para obtener algún beneficio y solucionar problemas cotidianos, propios o de su comunidad. Esa es la visión de esta obra: lograr que el DAI, en situaciones concretas, sirva para transformar una realidad o necesidad concreta. Este libro es un recurso educativo y de difusión, y una herramienta de cambio social.

Saber para transformar te proveerá de herramientas teóricas y prácticas que te permitirán ejercer el DAI de manera estratégica y desde una visión instrumental, es decir, como un medio de resolución a diversas situaciones: desde habilitar el goce de derechos humanos (como el de la salud, la educación, la seguridad o el derecho al trabajo), pasando como un insumo para construir análisis académicos, evaluaciones o notas periodísticas, hasta como un herramienta para propiciar el desarrollo económico y social.

Este libro alcanzará su razón de ser cuando se convierta en la semilla de soluciones, beneficios o mejores decisiones en el ámbito personal, profesional, comunitario y público. De ahí que se plantee comunicar desde un lenguaje claro, breve, didáctico y enfocado en un solo fin: la utilidad social del derecho a la información.

Esta guía busca apoyar en la construcción de una sociedad libre, justa e igualitaria. No importa si te desenvuelves en el ámbito académico, la sociedad civil u organizada, la iniciativa privada o en la administración pública: este texto te servirá encontrar soluciones.

Asimismo, esta obra será un insumo para acompañar a todas y todos aquellos que sean participes del Plan Nacional de Socialización del Derecho de Acceso a la Información, una política pública que busca promover y facilitar el ejercicio del DAI en todo el país, particularmente para las personas facilitadoras del DAI, actor clave y estelar de dicho esfuerzo nacional.



Esta guía es para ustedes, para que tengan a la mano una visión clara, mediante ejemplos prácticos y consejos útiles, para que puedan sortear la generación de solicitudes de acceso a la información, gestionar soluciones ante autoridades o mediante la cooperación con organizaciones, o la serie de dificultades que surgen en el trayecto de construcción de lo que conocemos como “Historias de éxito del derecho de acceso a la información”.

En el INAI deseamos que esta obra sea el inicio de tu historia de éxito del DAI, una donde logres mejorar tu calidad de vida o subsanar una necesidad mediante este derecho humano. Esta guía materializa la idea de que la información es poder y, en manos de la ciudadanía, será un puente hacia un México más justo, equitativo y democrático, porque el derecho de acceso a la información transforma vidas.

Blanca Lilia Ibarra Cadena

Comisionada del INAI y Coordinadora de la Comisión Permanente de Políticas de Acceso, Gobierno Abierto y Transparencia



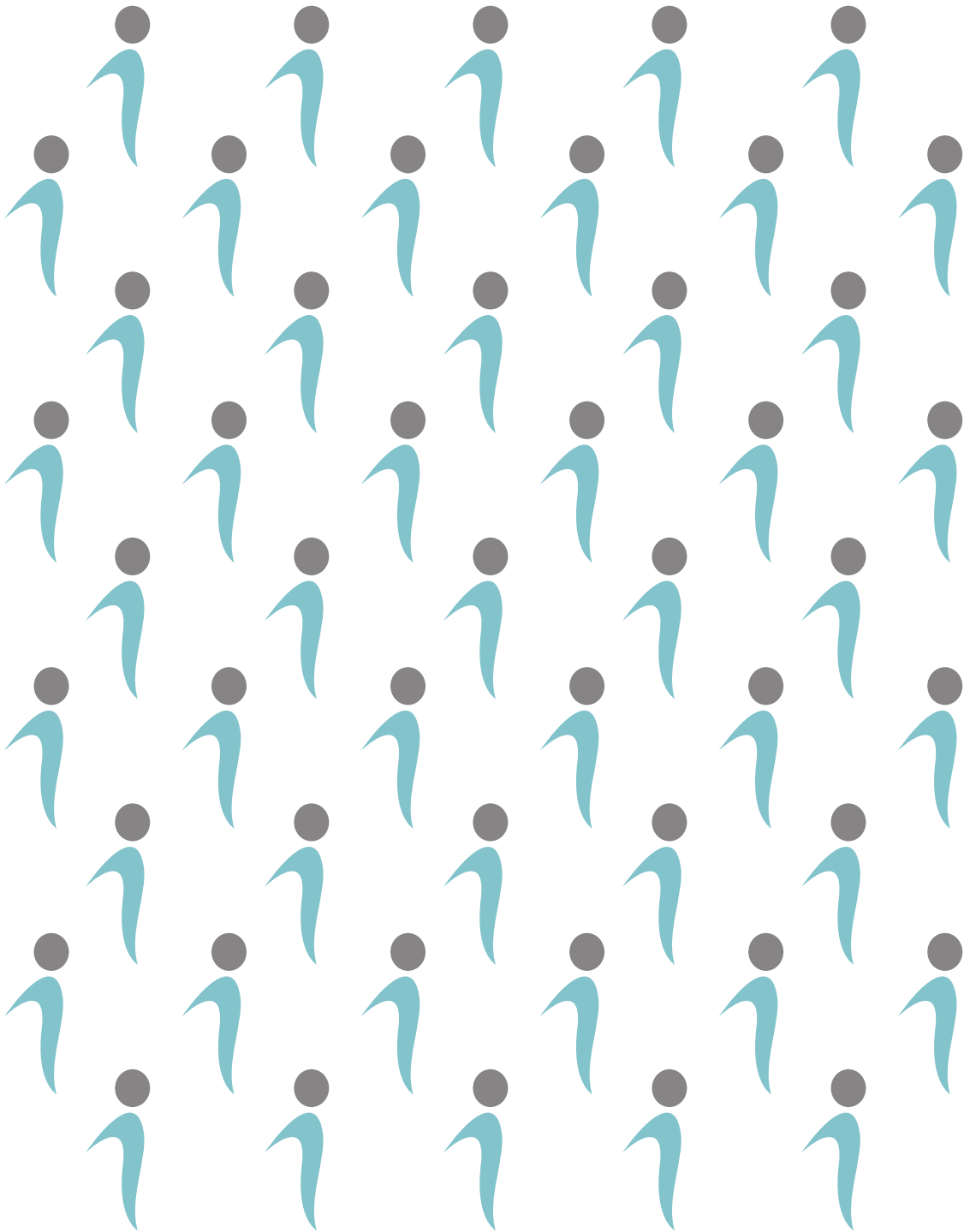
INTRODUCCIÓN

El uso estratégico de la información permite abrir camino para la resolución de problemas y el acceso a servicios y bienes públicos, en busca de una mejoría en la calidad de vida. Como verás, el potencial de aprovechamiento del derecho a saber es variado y profundo, además de que impulsa diversas agendas desde diferentes niveles.

Con este documento podrás obtener dos tipos de conocimiento: uno teórico y otro práctico. El primero te permitirá conocer sobre el uso y aprovechamiento del derecho a saber; el segundo te dará herramientas prácticas para gestionar soluciones públicas y particulares a partir de dicho aprovechamiento.

En síntesis, al término de la lectura serás capaz de:

- Explicar qué es el DAI.
- Localizar, consultar y solicitar información pública.
- Ejercer estratégicamente el DAI.
- Resolver problemas desde el ejercicio del DAI.
- Conocer los aspectos teóricos y prácticos para un ejercicio pleno del DAI.
- Conocer la utilidad de la información pública para la solución de situaciones o problemas individuales, comunitarios y públicos.
- Contar con un documento público de consulta y apoyo permanente para que cualquier persona ejerza el DAI y lo aproveche para incidir en situaciones individuales o de su comunidad.
- Ofrecer herramientas y ejercicios para desarrollar las habilidades y competencias necesarias en la búsqueda y aprovechamiento de la información pública.
- Desarrollar capacidades que permitan construir políticas, proyectos y estrategias de acceso a la información sobre temas de la agenda pública.



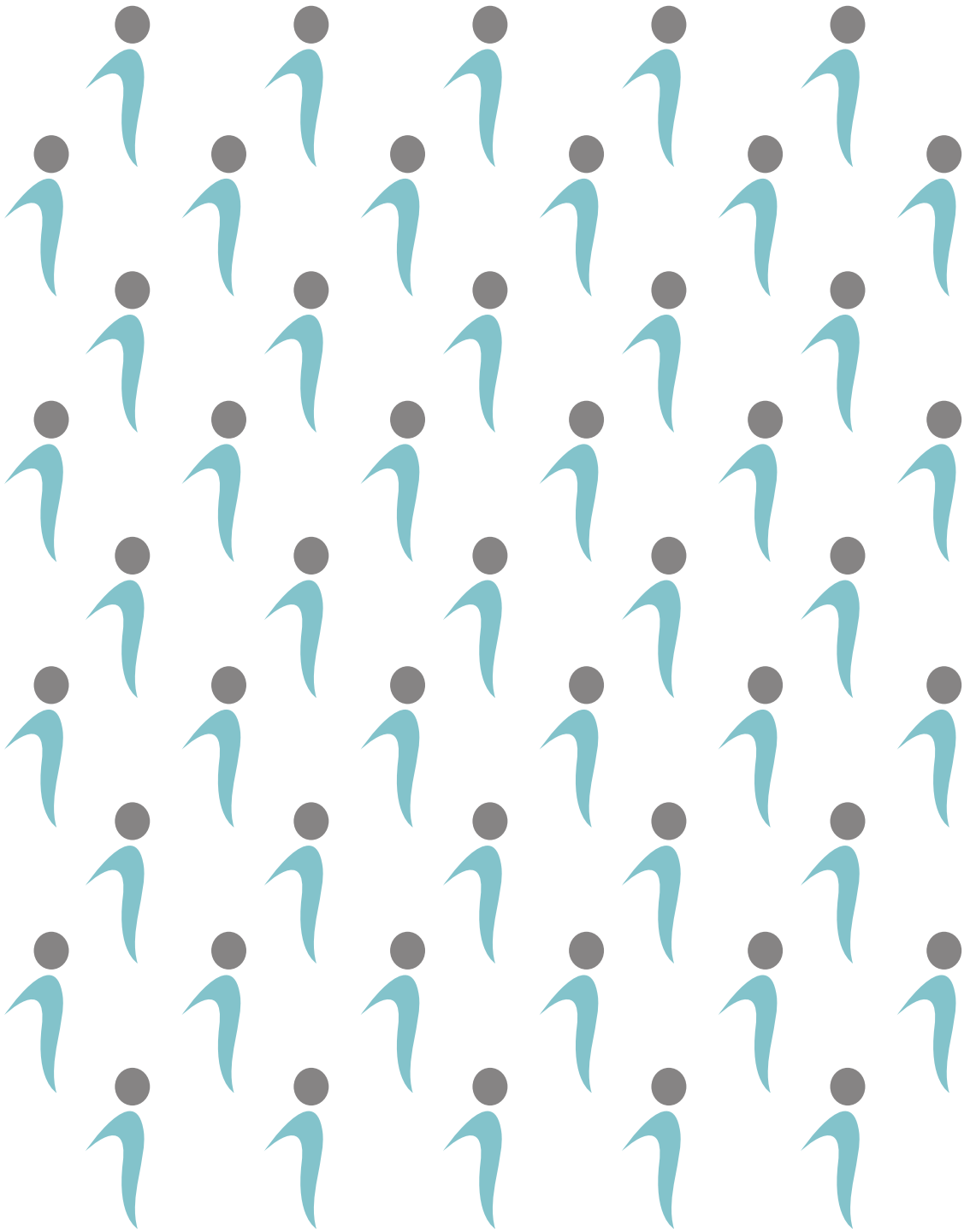


PREÁMBULO

Hola. El contenido de esta guía se basa en la experiencia de más de 21 años de trabajo en procesos de formación (asesorías, talleres, seminarios y laboratorios) para el desarrollo de capacidades para el aprovechamiento del DAIP, y de acompañamiento y estudio de cientos de ejercicios ciudadanos en el uso de este derecho para atender diversas necesidades y problemas de su entorno social.

Samuel Bonilla Núñez¹

¹ Los capítulos 1 y 2, así como el Anexo 1 de esta Guía, son de la autoría de Samuel Bonilla Núñez.





1. ¿QUÉ ES EL APROVECHAMIENTO DEL DAIP?

Ejercer el derecho de acceso a la información pública (DAIP), incluso obteniendo la información que buscábamos, no significa, necesariamente, aprovecharlo. Su función solo es posibilitarnos acceder a información, es todo. El reto es pasar de su uso efectivo, que consiste en solo obtener información, a producir beneficios concretos con ella.

El aprovechamiento de este derecho se produce cuando su uso contribuye a lograr beneficios concretos. Por ejemplo, resolver un problema o satisfacer una necesidad.

Los casos de éxito son la expresión y unidad de medida del aprovechamiento del derecho de acceso a la información pública. Definimos caso de éxito a aquella experiencia del uso de este derecho que contribuye a generar un beneficio para quien lo utiliza o para terceras personas, sin importar su magnitud, relevancia o alcance.

El DAIP es un derecho multifuncional; es decir, tiene diversas aplicaciones útiles, y conforme más personas lo utilizan se descubren nuevas formas en que este derecho puede contribuir a lograr beneficios concretos.

La clave principal para el logro de aprovechamientos en este campo radica en transformar en conocimiento la información obtenida, y aplicarlo de manera adecuada. Esa es la verdadera llave para lograr resultados positivos.

El aprovechamiento del DAIP se alcanza en etapas posteriores a la del empleo de este derecho. Implica producir beneficios más allá de la obtención de información. Y ello depende, primordialmente, de lo que seamos capaces de hacer con la información obtenida para darle el valor agregado necesario para que, mediante aplicaciones pertinentes, nos permita producir los resultados que pretendemos.

Es decir, el aprovechamiento del derecho de acceso a la información pública guarda relación con las capacidades y recursos de quien lo utiliza, o de la asesoría o gestoría de que disponga. Y en este punto las asimetrías en la población son mayúsculas, y hacen que este derecho humano sea ejercido por una minoría y aprovechado por un sector aún más reducido de personas.

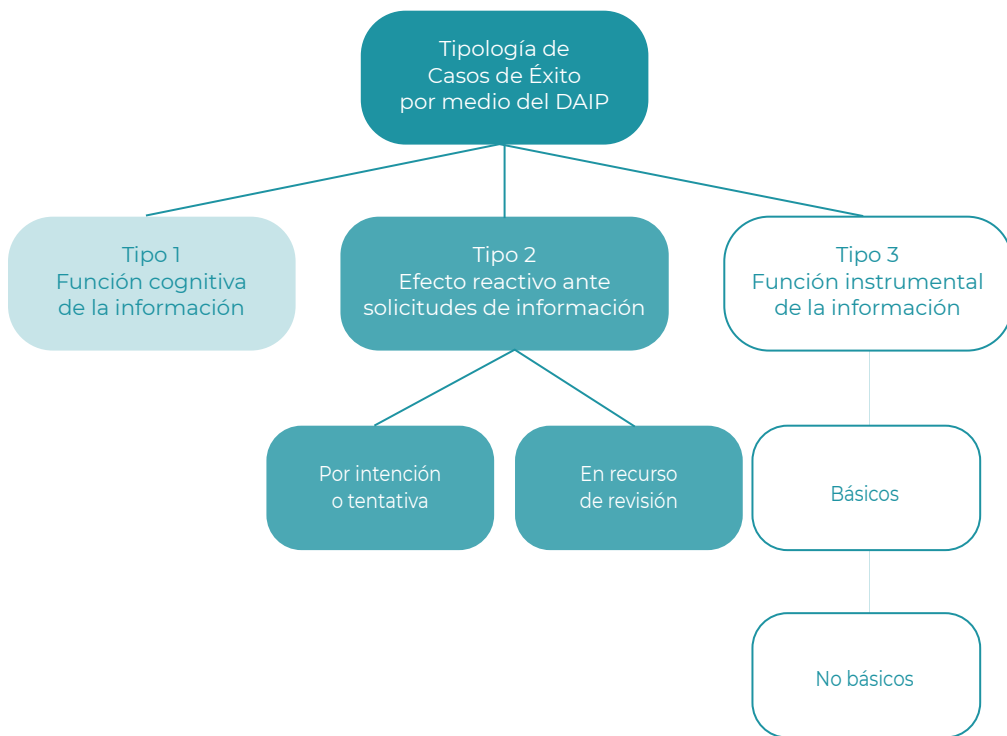


Por ello resulta necesario aplicar una pedagogía pública para el aprovechamiento de este derecho, que vaya más allá de la simple difusión, promoción o enseñanza del DAIP o de su uso, provista de un método que guíe a las personas a lograr beneficios concretos, y estimule el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes útiles para producir resultados positivos.

1.1. Tipos de aprovechamiento del DAIP²

De acuerdo con sus características, los casos de éxito los hemos clasificado en tres tipos: cognitivo, reactivo e instrumental.

IMAGEN 1. TIPOS DE APROVECHAMIENTO



Elaborado por el Programa Transparencia para Tod@s

² Los casos de aprovechamiento aquí presentados fueron generados en las actividades de asesoría y formación del Programa Transparencia para Tod@s, o detectados por su área de Estudio del aprovechamiento de este derecho.



1.1.1. Tipo 1. Función cognitiva de la información.

Utilidad: saber

Transformar en conocimiento la información obtenida a través del DAIP y lograr así su comprensión, representa el beneficio de esta categoría: saber.

Una vez satisfecho el acceso a la información que se desea y comprendida esta se cumple la función cognitiva de la información, que es la esencia del derecho a saber.

En aquellos casos en que no se logra comprender la información obtenida a través del DAIP, se habrá ejercido de manera efectiva el derecho de acceso a la información pública pero no el derecho a saber. Obtenemos información que no comprendemos. Es decir, no hay un aprovechamiento.

Encuadran en la categoría 1 los casos más básicos de aprovechamiento a través del derecho de acceso a la información pública. Por ejemplo, saber el sueldo de un servidor público, el costo de determinada obra o actividad pública, el monto de los recursos económicos otorgados a los partidos políticos en cierto período, los criterios en que se basó determinada acción de gobierno, etcétera.

1.1.2. Tipo 2. Efecto reactivo a solicitudes de información.

Utilidad: incidir

En algunas ocasiones las solicitudes de información producen una reacción en los sujetos obligados que contribuye a solucionar el problema acerca del cual se está solicitando información. La respuesta formal a la solicitud resulta en esos casos secundaria, complementaria o irrelevante.

En esta categoría el beneficio no está asociado a la información que se reciba de parte de los sujetos obligados. Es más, los beneficios pueden ocurrir aun sin respuesta a la solicitud de información. Es la reacción del sujeto obligado la que genera una respuesta “de bulto”, en los hechos, la cual detona acciones que benefician a quien solicitó la información o a terceras personas.

Este tipo de resultados solo pueden llegar a ocurrir usando el DAIP en la modalidad de solicitudes de información dado que —muy importante— es una vía para hacer del conocimiento de los sujetos obligados la existencia de determinados problemas o necesidades; por ejemplo, en materia de servicios públicos.

La experiencia muestra que este tipo de casos de éxito —que no son muy frecuentes, pero sí rápidos y muy gratificantes— ocurren principalmente en el ámbito local, en particular en la esfera municipal. Por lo general el asunto



de fondo, implícito en las solicitudes de información que motivan los casos de efecto reactivo, está relacionado con omisiones, insuficiencias o deficiencias en responsabilidades de la función pública.

1.1.3. Tipo 3. Función instrumental de la información.

Utilidades: incidir, hacer

Para la solución de problemas o necesidades de naturaleza no cognitiva la obtención de información no es suficiente. Es necesario aplicar esa información de manera adecuada para darle un valor agregado y lograr el beneficio que se persigue. La aplicación de la información es casuística, se determina de acuerdo con la naturaleza del asunto en el que se desea incidir de manera favorable.

Los casos de éxito básicos en esta categoría son aquellos en los que la aplicación de la información es simple u obvia, como incorporar la información obtenida a una tarea escolar, a una nota periodística, a un ensayo, a una tesis, a una producción audiovisual, a un trámite, etcétera.

Los casos no básicos son los que requieren aplicaciones más complejas de la información, sea por su procesamiento o en procedimientos desconocidos, difíciles, prolongados o laberínticos.

En la categoría de la función instrumental de la información, para casos no básicos, el uso efectivo del DAIP resulta insuficiente si no somos capaces de eslabonarlo adecuadamente al derecho o beneficio ulterior que pretendemos gozar.

En esas circunstancias no es infrecuente que quienes hubiéramos ejercido de manera satisfactoria el DAIP podríamos quedar en una situación anímica peor a la inicial, lo cual parece paradójico. Ese escenario se presenta cuando la información obtenida confirma o revela situaciones indeseables, pero el problema que deseamos resolver permanece intacto y no sabemos qué uso dar a la información.

Muchas personas se quedan atrapadas en ese punto que llamamos la parte más crítica del “río de cocodrilos”.³ Se trata de casos en los que el DAIP cumplió su función, pero el problema de fondo prevalece por nuestra carencia de capacidades, de asesoría o gestoría calificada.

Por el contrario, la función instrumental de la información eleva su potencial si disponemos de las capacidades, la asesoría o gestoría calificada para darle

³ El río de cocodrilos es una metáfora que ilustra los obstáculos y barreras para aprovechar el DAIP. Los obstáculos dificultan el avance, las barreras lo impiden; ambos son relativos a las capacidades y recursos de cada persona.



valor social a la información obtenida. Es decir, comprenderla para transformarla en conocimiento, valorarla para detectar su potencial en el asunto que nos interesa, y utilizarla de manera adecuada como insumo estratégico —en acciones, trámites o procedimientos— para lograr nuestro objetivo, sea la exigibilidad y disfrute de otros derechos, la solución de problemas, la satisfacción de necesidades o el alcance de otros beneficios.

Si bien esta categoría es, por lo general, la más compleja de las tres, por las capacidades y acciones que demanda. Suele ser en la que se producen los casos de éxito más significativos, incluso, algunos de ellos, impactantes.

1.2. Ejemplos de aprovechamiento

Si bien este derecho no es una “varita mágica”, sí puede ser de mucha utilidad como un auxiliar para conseguir beneficios si quienes lo utilicen cuentan con las capacidades o la orientación o asesoría necesaria.

Veamos ejemplos enunciados de algunos casos de éxito conseguidos con el auxilio del derecho de acceso a la información pública. Los tipos de aprovechamientos los explicaremos en el siguiente capítulo.

1.2.1. Ejemplos de aprovechamiento tipo 1. Cognitivo

1. Después de múltiples intentos frustrados, joven que padece hipoacusia recibe las primeras respuestas en Lengua de Señas Mexicana a sus solicitudes de información.
2. Jefe de grupo de 5.º de primaria pudo informar a sus compañeros acerca del estado que guarda el proyecto de construcción de nuevos espacios educativos en su escuela.
3. Maestra pensionada consigue saber las razones por las que el ISSSTE no guardaba por más de tres meses sus comprobantes de pago.
4. Profesor logra saber el gasto total del gobierno federal por la instalación de letreros en las carreteras del país, denominados “Ruta 2010”, conmemorativos del bicentenario de la independencia de México.

1.2.2. Ejemplos de aprovechamiento tipo 2. Reactivo

5. Servidora pública consigue reparación de su banqueta dañada por empresa privada.
6. Vecina de un centro comercial consigue se retire la basura que los administradores del centro acumulan en la parte trasera.
7. Madre de familia consiguió la renovación completa del mobiliario de la escuela a la que asisten sus hijos.



8. Estudiante destraba en tres semanas título de maestría, atorado en universidad privada durante dos años y medio.
9. Estudiante universitaria recupera su beca de aprovechamiento académico.
10. Una joven en una colonia marginada, tan solo con intentar presentar una solicitud de información en la presidencia municipal, logró que se destrabara un proyecto para reparar luminarias que había estado detenido durante cuatro años.
11. Representante vecinal consigue abastecimiento de agua potable para toda su colonia, a pesar de que la respuesta a su solicitud de información indicaba que esa colonia tendría agua hasta dentro de año y medio.
12. Señora logra recuperar becas deportivas para sus hijos.
13. Viuda recupera apoyo de despensas para ella y sus dos pequeños nietos.
14. Integrante de una junta de vecinos consigue la rehabilitación de varias luminarias de su colonia.
15. Hospital público proporciona a su personal material médico de mejor calidad, útil para salvar la vida de neonatos.
16. Viuda con hijos pequeños consigue apoyo gubernamental para construir su casa.
17. Vecinos lograron que la autoridad municipal modificara un proyecto vial que les afectaba.
18. Vecinas logran la instalación y operación de semáforo en cruce peligroso en su colonia.

1.2.3. Ejemplos de aprovechamiento tipo 3. Instrumental básico

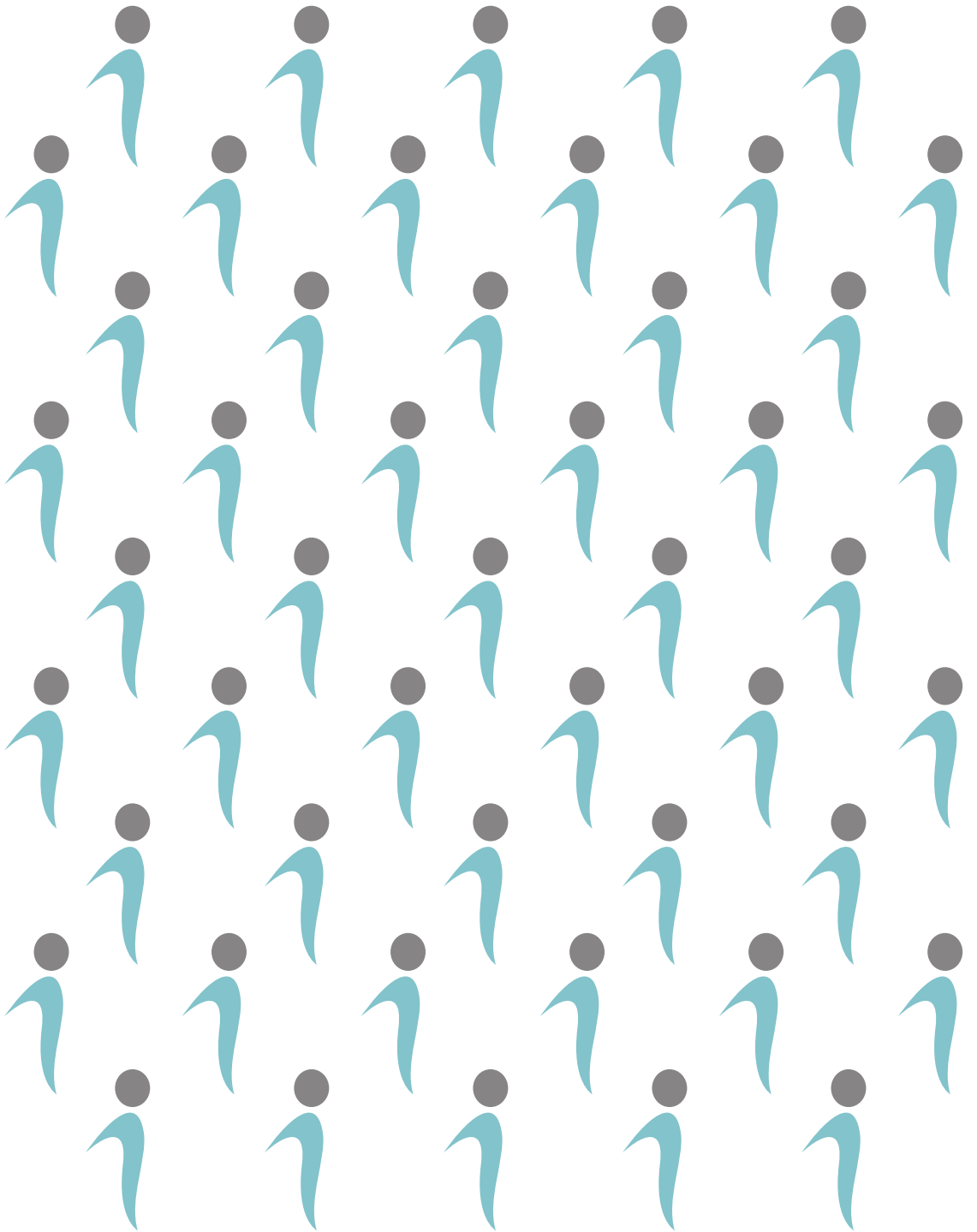
19. Grupo juvenil semiprofesional logra producir, de su primer éxito musical, un videoclip a muy bajo costo.
20. Servidora pública logra un incremento de casi la tercera parte de su salario.
21. Pasante de universidad pública se ahorra el pago de un trámite para su titulación.
22. Profesionista destraba en dos semanas revalidación de estudios de posgrado realizados en el extranjero, detenida durante dos años y medio.
23. Alumno de 6^o de primaria obtiene un 10 de calificación.
24. Mamá consigue asistencia médica especializada y gratuita para su hija.
25. Persona con discapacidad no reconocida por institución pública logra modificar a su favor el rechazo inicial y accede al apoyo económico al que tiene derecho.



1.2.4. Ejemplos de aprovechamiento tipo 3. Instrumental no básico

26. Servidora pública recupera horario laboral original, más corto, al que tenía derecho todo el personal de su departamento.
27. Presos obtienen su libertad y regresan a casa.
28. Madre logra recuperar para el núcleo familiar ampliado la custodia de sus hijos menores de edad.
29. Periodista salva miles de vidas humanas al lograr que siempre estuviese disponible un avión para transportar órganos humanos para trasplantes.
30. Madre logra que su hija sea admitida en primaria pública de élite al comprobar que fue discriminada.
31. Un total de 250 niñas, niños y jóvenes, integrantes de diversos equipos de fútbol americano, reciben uniformes deportivos
32. Un grupo de vecinos consigue la repavimentación de una calle que había estado en pésimas condiciones durante años.
33. Madre de familia consigue evidencia de presunta negligencia médica que habría contribuido a severos daños irreversibles en la salud de su hijo desde recién nacido, y presenta demanda para indemnización.
34. Después de carecer de suministro de agua potable en sus viviendas por más de un año vecinos logran que se reanude el servicio.
35. Un grupo de vecinas consigue que se apruebe e inicie la construcción de un puente peatonal que permitirá a miles de personas cruzar diariamente, con mayor seguridad, una carretera muy transitada.
36. Viuda de la tercera edad que perdió su empleo consigue salvar la propiedad de su vivienda de interés social.
37. Grupo de mujeres indígenas obtuvo los medios para crear huertos comunitarios que contribuyeron, directa e indirectamente, a la subsistencia de más de 600 familias, antes, durante y después de la pandemia de COVID.

Detrás de cada uno de estos casos de éxito hay una historia de necesidades o problemas, obstáculos para su solución, así como perseverancia por alcanzar el resultado satisfactorio. De todas esas historias y muchas otras hemos estudiado los procedimientos que siguieron sus protagonistas, sus tropiezos y sus aciertos, y hemos extraído los aprendizajes clave, los cómo, que utilizamos para el desarrollo del Modelo de Aprovechamiento de la Información que ofrecemos en esta guía.





2. ¿CÓMO APROVECHAR EL DAIP?

El derecho de acceso a la información pública terminará perdiendo sentido si su ejercicio no produce más consecuencias que el solo hecho de saber. Es necesario pasar del saber al hacer, y esa oportunidad y reto los tenemos a través de la función instrumental de la información, la cual produce los aprovechamientos más significativos.

Una vez que hemos conocido los tres tipos de aprovechamientos es conveniente aplicar ese conocimiento para, antes de utilizar el DAIP, determinar qué es lo que pretendemos lograr con su apoyo. ¿¿Solo deseamos saber (tipo 1) o deseamos incidir (tipo 2 o 3) o producir, hacer, crear (tipo 3)?

IMAGEN 2. OPCIONES DE APROVECHAMIENTO



Elaborado por el Programa Transparencia para Tod@s

El saber es factor expansivo de la libertad. Es el punto de partida para la acción informada: para hacer, para expresar, para crear, para opinar, para planear, para avanzar, para proponer, para solicitar, para vigilar, para controlar, para prevenir, para exigir, para ayudar, para reclamar, para resolver, para producir, para corregir, para gestionar, para obtener, para advertir, para decidir, para criticar, para incidir, para satisfacer, para protestar, para apoyar, para oponer, para comprobar, para construir, para denunciar, para tramitar, para demostrar, para prosperar, para aprovechar... En todo ello y mucho más radica el potencial del DAIP.



Si tuviéramos que elegir tres factores fundamentales para lograr aprovechamientos del tipo 3, no básicos, mencionaríamos los siguientes:

1. Interés genuino en resolver un problema o necesidad.
2. Perseverancia.
3. Disponer de tiempo suficiente.

2.1. Modelo de aprovechamiento de la información

El estudio del aprovechamiento del DAIP muestra que en el logro de beneficios el factor clave radica, fundamentalmente, en lo que seamos capaces de hacer con la información, tanto la obtenida a través de este derecho como también —muy importante— por otros medios o fuentes confiables. La verdadera llave en este campo es la aplicación adecuada de la información transformada en conocimiento.

Si bien el DAIP es una magnífica vía para obtener información pública de utilidad, no es la única. El Modelo de Aprovechamiento de la Información, bajo los principios de la alfabetización informacional, aplica sin importar el medio a través del cual se obtuvo la información, siempre que esta sea confiable.

Analizando docenas de casos de éxito logrados por participantes en talleres, seminarios y laboratorios observamos que varios de ellos también pudieron haberse conseguido —incluso algunos de manera más rápida— con información obtenida por medio de llamadas telefónicas, uso de buscadores en internet, consulta de sitios web, consejos de especialistas o de personas conocedoras del tema de nuestro interés, medios de información, libros, manuales, conocimientos propios, etcétera.

Es decir, lo importante no es el medio o el procedimiento por el cual se obtiene la información, y en algunos casos ni siquiera la fuente importa; lo esencial es que la información sea verídica, confiable y útil.

En la búsqueda de solución a un problema o necesidad en ocasiones el DAIP puede ser complementado o sustituido por otros medios para acceder a la información que necesitamos. Si, por ejemplo, para preparar un pastel o un platillo necesitamos un tipo específico de ingredientes, lo importante no es dónde los obtenemos sino obtenerlos, mientras no se los robemos al vecino.

Es necesario ver el aprovechamiento del derecho de acceso a la información pública como un proceso de varias etapas, no como un acto puntual. El Modelo de Aprovechamiento de la Información nos ofrece una guía general para seguir ese proceso de manera metódica, útil para el logro de casos de éxito. Se compone de tres fases y 10 etapas.

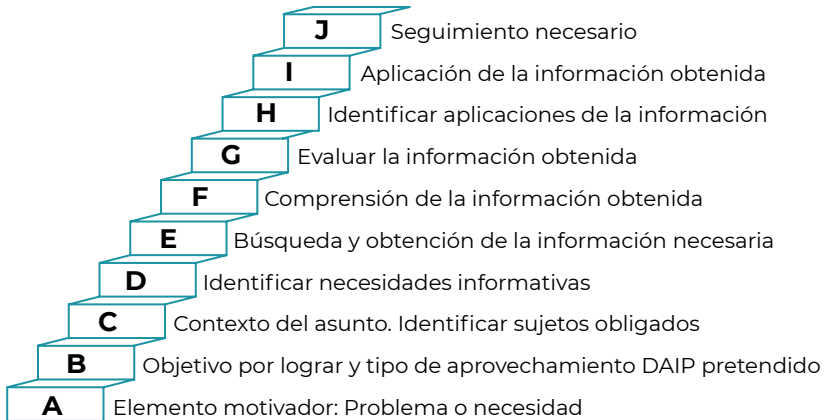


Fase 1. Planeación (etapas A la D).

Fase 2. Búsqueda y obtención de la información (etapa E).

Fase 3. Aplicación de la información (etapas F a J).

IMAGEN 3. ESCALERA DEL MODELO DE APROVECHAMIENTO



Elaborado por el Programa Transparencia para Tod@s

Es muy importante determinar cuál o cuáles tipos de aprovechamiento DAIP queremos lograr, porque así sabremos cuáles etapas del Modelo de Aprovechamiento de la Información debemos de atender. Es como si tuviésemos que transportarnos en un autobús, primero hay que saber a dónde vamos para elegir la ruta que nos puede llevar y optar por la parada o estación en que descenderemos. Veamos las rutas para intentar aprovechamientos.

Los aprovechamientos tipo 1, función cognitiva de la información, son los más sencillos. Su ruta es de la etapa A la F. Una vez que hayamos comprendido lo que deseábamos saber hemos logrado un caso de éxito de esta categoría. También son útiles, si así lo deseáramos, para continuar avanzando hacia aprovechamientos de tipo 3, que son más significativos.

Los aprovechamientos tipo 2, de efecto reactivo ante solicitudes de información, para tener posibilidades de ocurrir necesitan atender las etapas de la A la E. No se puede dar por hecho que solo por cumplir con esas etapas se logrará un caso de éxito de esta naturaleza, ya que son esporádicos e impredecibles.

Por último, los aprovechamientos tipo 3, función instrumental de la información, cuando son básicos requieren ir de la etapa A la I. Los aprovechamientos



tos tipo 3 no básicos suelen ser los más complejos, se requiere atender las 10 etapas, de la A a la J, debido a que se debe dar el seguimiento necesario a la aplicación de la información con acciones complementarias.

TABLA 1. RUTAS ESPECÍFICAS PARA INTENTAR CADA TIPO DE APROVECHAMIENTO EN FUNCIÓN DE LO QUE SE DESEA LOGRAR

¿QUÉ DESEAS LOGRAR?	TIPO DE APROVECHAMIENTO PRETENDIDO	ETAPAS POR ATENDER
Solo saber	Tipo 1. Función cognitiva de la información.	De la A a la F
Incidir	Tipo 2. Efecto reactivo a solicitudes de información.	De la A a la E
Incidir, hacer, etcétera	Tipo 3. Básico. Función instrumental de la información.	De la A a la I
	Tipo 3. No Básico. Función instrumental de la información.	De la A a la J

Autor: Programa de Transparencia

2.2. Etapas del modelo de aprovechamiento

Dependiendo de cuáles sean el elemento motivador y el objetivo que se persiga, podrá haber etapas del Modelo de Aprovechamiento de la Información cuyo cumplimiento sea obvio o muy simple. Sin embargo, hay asuntos o circunstancias de mayor complejidad —por ejemplo, problemas sociales añejos o arraigados—, en los cuales el Modelo será de gran utilidad como ruta orientadora para avanzar hacia el tipo de aprovechamiento que se pretenda.

2.2.1. Fase 1. Planeación del aprovechamiento

A. Identificar el elemento motivador. Es el asunto del que deseamos saber, el problema que buscamos resolver, la necesidad que queremos satisfacer o la situación que pretendemos mejorar. Mientras más complejo sea un elemento motivador más esfuerzo y tiempo podrá requerir su satisfacción o solución.

B. Precisar el objetivo con claridad. Qué resultado pretendemos obtener. En función de ello determinamos si lo que deseamos es saber, incidir,



hacer o producir. Así sabremos qué tipo de aprovechamiento buscaremos (tipo 1, tipo 2 o tipo 3), y la ruta específica a seguir en el Modelo de Aprovechamiento de la Información.

C. Conocer el contexto del elemento motivador. Debemos informarnos de la naturaleza y entorno del asunto del que deseamos saber, o queremos resolver o mejorar. Eso nos permitirá comprender mejor las circunstancias específicas de nuestro elemento motivador, y establecer una estrategia para abordarlo de la mejor manera posible, con información y conocimiento.

Cuando necesitemos conocer mejor el contexto del elemento motivador conviene, primero, realizar búsquedas de información o hacer solicitudes de información exploratorias que nos permitan saber más acerca de su naturaleza, condiciones o características.

Según aplique al tema específico de nuestro elemento motivador podrá sernos de gran ayuda conocer su contexto legal, social, técnico, político, etcétera, para intentar su solución o satisfacción. Por ejemplo, ¿cuáles instituciones tienen competencia en el tema o están relacionadas con él y por qué? ¿Cuáles disposiciones legales específicas regulan el tema del elemento motivador y qué establecen al respecto?

D. Identificar las necesidades informativas. En esta etapa es necesario identificar cuál información y cómo podrá sernos de utilidad para lograr el objetivo que pretendemos alcanzar o avanzar hacia él. Es decir, debemos saber cuál información necesitamos para atender o resolver el elemento motivador.

Visualizar la posible solución del problema o necesidad con la aplicación de información, nos ayudará a identificar nuestras necesidades informativas y las posibles aplicaciones que le podremos dar a esa información (etapa H) para lograr el objetivo.

Cuando carecemos del conocimiento necesario acerca del contexto de nuestro elemento motivador puede no ser fácil que identifiquemos las necesidades informativas para avanzar a la siguiente etapa. En esas circunstancias es necesario conseguir asesoría calificada en el tema de nuestro interés para poder cumplir con esta etapa. La identificación errónea de necesidades informativas nos hará perder tiempo y fallar en alcanzar nuestro objetivo.



2.2.2. Fase 2. Búsqueda y obtención de la información:⁴

E. Buscar y obtener la información necesaria, vía el DAIP u otros medios.

A través del uso del derecho de acceso a la información pública o, de ser necesario, de sus medios de defensa obtenemos la información que necesitamos.

En esta etapa a veces obtenemos información inesperada y útil para nuestro propósito, lo cual nos facilita seguir avanzando y nos puede abrir nuevas y mejores posibilidades para lograr nuestro objetivo.

Si hemos realizado solicitudes de información, en esta etapa en ocasiones pueden ocurrir casos de éxito tipo 2, de efecto reactivo. Para que se produzca un caso de éxito de efecto reactivo se requiere la convergencia de las siguientes condiciones: que el sujeto obligado tenga facultades legales para intervenir en el asunto de la solicitud de información, y que tenga la disposición y los recursos para actuar de manera favorable al objetivo pretendido.

Para incrementar las posibilidades de lograr aprovechamientos de este tipo se sugiere emplear las estrategias para procurar casos tipo 2.

2.2.3. Fase 3. Aplicación adecuada de la información

F. Comprender la información obtenida. Transforma datos en información e información en conocimiento. En esta etapa ocurren casos de éxito tipo 1.

Si la información obtenida satisface las necesidades informativas y la comprendes has logrado un aprovechamiento tipo 1, ¡felicitaciones! En caso de que no comprendas la información obtenida busca ayuda calificada de alguna persona conocedora del tema del que deseas saber para que te auxilie a comprenderla.

G. Evaluar la información obtenida. Determina la pertinencia, suficiencia y potencial de la información que has obtenido. Identifica su valor para tu objetivo. La información la podemos analizar, combinar, contrastar, enriquecer, cruzar, aplicar, etcétera. La meta es darle el valor agregado que nos permita llegar al resultado que deseamos.

⁴ Al momento de escribir el contenido de este documento se encuentra en curso una modificación constitucional que pretende eliminar a los organismos garantes autónomos del DAIP, y que sus funciones sean desempeñadas por otras instituciones públicas. Derivado de esa posible reforma también podrían ser modificados los procedimientos de acceso a la información pública, de denuncia por incumplimiento de obligaciones de transparencia, y los de recursos de revisión y de inconformidad. En ese caso sería necesario consultar la legislación vigente.



De ser necesario, vuelve a la etapa E tantas veces lo requieras para buscar información adicional, complementaria o más útil.

H. Identificar la aplicación adecuada de la información. Identifica dónde y cómo aplicar la información. Visibiliza las instancias, formas, medios o procedimientos en los que puedes aplicar la información obtenida. Si es necesario busca orientación calificada con especialistas o conocedores del asunto de tu interés.

Las aplicaciones generales de información que hemos identificado para alcanzar el objetivo pretendido o avanzar hacia él son las siguientes:

1. Para la búsqueda de información adicional, más significativa y útil.
2. Toma de decisiones informadas.
3. Presión social (medios de información, redes sociales, manifestaciones, desplegados, marchas, etcétera).
4. Insumo para investigaciones o producciones (escolares, académicas, periodísticas, científicas, literarias, sociales, documentales, videográficas, etcétera).
5. Vía administrativa (oficios, trámites, etcétera).
6. Cabildeo.
7. Vía jurídica.
8. La combinación de algunas de ellas.

I. Aplicar la información de forma adecuada. Pasar del saber al hacer, es decir, al saber aplicado. Darle valor agregado a la información al aplicarla de manera adecuada en función al objetivo pretendido. En esta etapa pueden ocurrir casos de éxito tipo 3 básicos.

J. Dar el seguimiento que fuese necesario a la aplicación de la información. En caso de ser necesario se deben realizar acciones sucesivas o complementarias, o bien variadas aplicaciones de la información obtenida que puedan contribuir a avanzar hacia el objetivo pretendido o alcanzarlo; por ejemplo, en nuevos trámites, reintentos o en alternativas diferentes a las ya utilizadas. En esta etapa pueden ocurrir casos de éxito tipo 3, no básicos, que por lo general son los más significativos.



ESTRATEGIAS PARA PROCURAR CASO TIPO 2, EFECTO REACTIVO

1. Argumentación de la necesidad de atención al problema

Consiste en que, enseguida del párrafo en el que se plantea la solicitud de información, argumentemos la necesidad de que el problema o circunstancia de fondo en la solicitud sea atendida, exponiendo los riesgos, daños u otras consecuencias que se están produciendo o pueden llegar a suceder.

podemos adjuntar a nuestra solicitud evidencia documental de los riesgos, problemas o daños que ha producido en el asunto del que trate la solicitud de información.

2. Advertencia de responsabilidades

Ante una circunstancia indeseable por omisión o negligencia de una autoridad podemos expresar en la solicitud de información que esta sirve de evidencia de que la autoridad ha sido advertida antes de que la situación cause mayores daños. Y podemos solicitar el nombre y cargo de los servidores públicos responsables de atender la situación a la que nos estamos refiriendo en la solicitud de información.

3. Cortar camino

De manera alternativa o complementaria a la solicitud de información podemos exponer el problema o necesidad, con evidencias fotográficas o de video, o testimonios de personas afectadas, en medios de información o en redes sociales. En estas últimas se puede marcar copia a las cuentas institucionales de las entidades públicas o privadas y de funcionarios responsables de atender la situación de que se trate o de sus superiores, así como de otros actores o instituciones relacionadas con el asunto.



2.3. Ejemplos de rutas de aprovechamiento

En las siguientes páginas mostramos ejemplos de rutas a seguir en el Modelo de Aprovechamiento de la Información para el logro de casos de éxito reales en sus tres categorías: 1) cognitivo; 2) reactivo y 3) instrumental, tanto básico como no básico.

Así se podrán apreciar las etapas utilizadas para cada uno de los tipos de aprovechamientos como la información o actividad correspondiente a cada etapa recorrida.

Al final de esta guía, en el Anexo, encontrarás el formato de la plantilla del Modelo de Aprovechamiento de la Información, el cual podrás copiar para tus ejercicios en la búsqueda de aprovechamientos con el auxilio del derecho de acceso a la información pública.

2.3.1. Ejemplo de ruta de aprovechamiento Tipo 1: Cognitivo

Caso: Maestra pensionada del ISSSTE

En 2010 una maestra pensionada no podía acudir con oportunidad a la delegación del ISSSTE a recoger sus comprobantes de pago, y cuando le era posible ir le informaban que después de tres meses esos comprobantes ya no estaban disponibles pero no le explicaban por qué motivo.

Un participante en un taller de aprovechamiento del DAIP fue su tutor para ayudarle a ella a solicitar información respecto al motivo por el que sus comprobantes de pago, que no había podido recoger en su oportunidad, ya no estaban disponibles cuando acudía por ellos con posterioridad.

En su respuesta, el ISSSTE le informó que debido al límite en la “capacidad de recursos de almacenamiento” en sus servidores no podía conservar comprobantes de pago con una antigüedad mayor a los tres meses.

Con esa respuesta la solicitante vio satisfecho su objetivo que era saber el motivo de la no disponibilidad de sus comprobantes de pago después de tres meses de haber sido expedidos. Se concreta así un caso de éxito tipo 1, cognitivo, que es el más básico de los tres tipos de aprovechamiento.

Como se puede apreciar este tipo de aprovechamientos no incide en los hechos, no soluciona ningún problema, únicamente sirve para satisfacer la necesidad de saber algo en específico. Sin embargo, si la persona interesada lo deseara, estos casos pueden ser útiles para avanzar hacia aprovechamientos tipo 3, y pasar de solo saber a incidir, a hacer con el saber.



Dado que en otra parte de la respuesta el ISSSTE menciona que los comprobantes le deberían de estar llegando a su domicilio, este caso se prestaría para intentar avanzar hacia un aprovechamiento tipo 3, instrumental, para resolver ese problema de raíz. Y marcaría la diferencia sustantiva que existe entre solo saber acerca de un problema y motivar su solución.

TABLA 2. ANÁLISIS DE CASO COGNITIVO

Análisis de caso de éxito Tipo 1. Cognitivo (etapas A – F) respecto al Modelo de Aprovechamiento de la Información	
Caso: Maestra pensionada del ISSSTE	
Etapas del Modelo de Aprovechamiento de la Información	Acciones identificadas en el caso analizado
A. Elemento motivador Identificar con precisión el problema o necesidad que deseamos atender.	Se desconoce el motivo por el que una delegación del ISSSTE no entrega a pensionados comprobantes de pago con más de tres meses de haber sido expedidos.
B. Objetivo Definir con precisión el resultado que pretendemos lograr y el tipo de aprovechamiento que deseamos conseguir.	Conocer el motivo por el que esa delegación del ISSSTE no entrega a pensionados sus comprobantes de pago con más de tres meses de antigüedad.
C. Contexto del asunto Informarnos del contexto del problema o necesidad, sea legal, social, político, técnico, etc. Identificar a los sujetos obligados con competencia en el asunto.	Se trata de un asunto de carácter administrativo, de competencia del ISSSTE, sujeto obligado del ámbito federal.
D. Necesidades informativas Precisar cual información es necesaria para lograr el objetivo pretendido o avanzar hacia él.	Obtener la información relativa a la causa por la que esa delegación del ISSSTE no entrega a sus pensionados comprobantes de pago con una antigüedad mayor a tres meses.



<p>E. Búsqueda y obtención de la información. Satisfacer las necesidades informativas descritas, vía:</p> <p>1.- Uso del DAIP.</p> <p>2.- Otras fuentes informativas confiables.</p>	<p>La persona interesada envía una solicitud de información al ISSSTE. En la respuesta se le informa que debido al límite en la “capacidad de recursos de almacenamiento” en sus servidores, no se podían conservar comprobantes de pago con una antigüedad mayor a los tres meses.</p>
<p>F. Comprensión de la información obtenida</p> <p>Transformar la información en conocimiento.</p>	<p>La persona interesada comprende la información recibida, y satisface su necesidad de saber.</p> <p>Caso de éxito tipo 1, cognitivo</p>

2.3.2. Ejemplo de ruta de aprovechamiento Tipo 2: Reactivo

Caso: poste roto colgando de cables con energía eléctrica, frente a un jardín de niños

Un joven que cursaba un laboratorio ciudadano de aprovechamiento del DAIP se dio cuenta que un poste de concreto, de la Comisión Federal de Electricidad (CFE), estaba quebrado y colgaba de los cables que conducen la energía eléctrica.

El riesgo de un accidente para vecinos y peatones era evidente, pero el hecho de que este poste estuviera muy próximo a la puerta de ingreso de un jardín de niños hacía más grave esa situación.

El joven hizo una solicitud a la Secretaría de Educación de su estado para que le informaran el número de alumnos, maestros y personal administrativo y de intendencia que tenía el jardín de niños. Y, algo sumamente importante, en su solicitud mencionó el grave riesgo en que se encontraban por el poste roto, sosteniéndose de cables que conducen electricidad.

Su propósito era que con los datos solicitados podría enviar una solicitud de información a la CFE, exponiendo en ella el riesgo que corrían todas las personas del jardín de niños, además de vecinos y transeúntes.

Para la sorpresa del joven, en dos días hábiles después de haber enviado su solicitud el poste fue reemplazado por uno nuevo, en buen estado.

En la respuesta que recibió a su solicitud se le hace saber que la dirección del jardín de niños y la asociación de padres de familia tomaron inmediatamente el caso en sus manos e hicieron las gestiones necesarias para que el



poste fuese reemplazado, eliminando así el riesgo que representaba para cientos de personas.

Con una sola solicitud de información este joven contribuyó a evitar algún posible accidente tanto por el poste a punto de caer, como por los cables con electricidad. El sujeto obligado (las autoridades educativas) y la asociación de padres de familia atendieron inmediatamente el problema de fondo expuesto en la solicitud de información, y luego le dieron respuesta.

De no haber ocurrido este efecto reactivo favorable, al igual que el caso anterior, el joven podría haber intentado el logro de un aprovechamiento tipo 3, instrumental, con la información que fuese obteniendo en sus solicitudes.

TABLA 3. ANÁLISIS DE CASO REACTIVO

Análisis de caso de éxito Tipo 2. Efecto reactivo (etapas A -E) respecto al Modelo de Aprovechamiento de la Información	
Caso: Poste roto colgando de cables con energía eléctrica, frente a un jardín de niños	
Etapas del Modelo de Aprovechamiento de la Información	Acciones identificadas en el caso analizado
A. Elemento motivador Identificar con precisión el problema o necesidad que deseamos atender.	Un poste roto de la CFE ha quedado sostenido por lo cables de energía eléctrica y se encuentra próximo a la puerta de entrada de un jardín de niños, lo que representa un riesgo para cientos de personas que transitan por ese sitio.
B. Objetivo Definir con precisión el resultado que pretendemos lograr y el tipo de aprovechamiento que deseamos conseguir.	Que se reemplace el poste roto por uno en buen estado, y se elimine así el riesgo inminente para muchas personas.
C. Contexto del asunto Informarnos del contexto del problema o necesidad, sea legal, social, político, técnico, etc. Identificar a los sujetos obligados con competencia en el asunto.	Es un asunto de seguridad pública que compete, en primera instancia a la CFE y a las autoridades de protección civil. También compete a las autoridades educativas por el plantel de preescolar.



<p>D. Necesidades informativas</p> <p>Precisar cual información es necesaria para lograr el objetivo pretendido o avanzar hacia él.</p>	<p>Primero, saber la cantidad de alumnos, personal docente, administrativo y de intendencia hay en el jardín de niños. Luego, usando esos datos como argumento para la necesaria atención del problema, saber el procedimiento para que la CFE reemplace el poste.</p>
<p>E. Búsqueda y obtención de la información. Satisfacer las necesidades informativas descritas, vía:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uso del DAIP. 2. Otras fuentes informativas confiables. 	<p>Se envía solicitud de información a las autoridades educativas para conocer el número de personas en el jardín de niños, y se menciona en la solicitud el grave riesgo que están corriendo.</p> <p>Efecto reactivo: la dirección del plantel y la asociación de padres de familia actúan de inmediato y logran que el poste roto sea reemplazado, eliminando así el riesgo de accidente para cientos de personas.</p> <p>Caso de éxito tipo 2, efecto reactivo. Posterior a ello se recibe la respuesta a la solicitud de información.</p>

2.3.3. Ejemplos de Ruta de aprovechamiento Tipo 3. Instrumental básico

Caso: Revalidación de estudios realizados en el extranjero

Una profesionista cursó y acreditó estudios de posgrado en el extranjero. A su regreso al país solicitó a la Secretaría de Educación Pública (SEP) la revalidación de sus estudios para contar con el reconocimiento oficial de su posgrado.

Sin embargo, después de dos años y medio no tenía noticia alguna del estado que guardaba su trámite ante la SEP.

Ella recién había cursado un taller para el aprovechamiento del DAIP, así es que envió una solicitud de información a la SEP pidiendo saber el plazo para el trámite de revalidación de estudios.

La Dirección General de Educación Superior Universitaria de la SEP, le respondió que los trámites para revalidaciones parciales se resuelven en 15 días hábiles. Y el trámite para revalidación total se resuelve en un promedio de tres a cuatro meses.



¡Ella tenía más de dos años y medio esperando la terminación de ese trámite!

La mala noticia es que aquí termina el DAIP, y el problema sigue intacto. De hecho, ahora la joven profesionalista se encuentra peor, sumamente disgustada.

La buena noticia es que, siguiendo las etapas del Modelo de Aprovechamiento de la Información, ella podrá seguir avanzando en busca de un caso de éxito tipo 3.

¿Qué harías tú en este punto? Es un momento crucial en el que no pocas personas se decepcionan del DAIP como “derecho llave” y desisten de su uso.

La protagonista de este caso ya no usó el DAIP, pero sí la información que a través de este obtuvo. Vía correo electrónico la envió al órgano interno de control (OIC) de la SEP, acompañándola de copia del comprobante fechado del inicio de su trámite de dos años y medio atrás, expresándole la incongruencia.

A los dos días la joven profesionalista recibe respuesta del OIC en el que le avisa que ya puede pasar a recoger su revalidación de estudios en una oficina de la SEP en su ciudad. Caso de éxito tipo 3 básico, función instrumental de la información. La verdadera llave es la información transformada en conocimiento y aplicada de manera adecuada.

TABLA 4. ANÁLISIS DE CASO INSTRUMENTAL BÁSICO

Análisis de caso de éxito Tipo 3. Instrumental básico (etapas A - I) respecto al Modelo de Aprovechamiento de la Información	
Caso: Revalidación de estudios realizados en el extranjero.	
Etapas del Modelo de Aprovechamiento de la Información	Acciones identificadas en el caso analizado
A. Elemento motivador Identificar con precisión el problema o necesidad que deseamos atender.	Demora de dos años y medio en trámite ante la SEP para la revalidación de estudios de posgrado realizados en el extranjero.
B. Objetivo Definir con precisión el resultado que pretendemos lograr y el tipo de aprovechamiento que deseamos conseguir.	Desterrar la revalidación de estudios y disponer del reconocimiento oficial del posgrado realizado.



<p>C. Contexto del asunto</p> <p>Informarnos del contexto del problema o necesidad, sea legal, social, político, técnico, etc. Identificar a los sujetos obligados con competencia en el asunto.</p>	<p>Es un asunto administrativo del ámbito de la educación superior, concerniente a la SEP, sujeto obligado del ámbito federal.</p>
<p>D. Necesidades informativas</p> <p>Precisar cual información es necesaria para lograr el objetivo pretendido o avanzar hacia él.</p>	<p>Saber el plazo que toma la revalidación de estudios de posgrado realizados en el extranjero.</p>
<p>E. Búsqueda y obtención de la información. Satisfacer las necesidades informativas descritas, vía:</p> <p>1.- Uso del DAIP.</p> <p>2.- Otras fuentes informativas confiables.</p>	<p>Se envía solicitud de información a la Secretaría de Educación Pública.</p>
<p>F. Comprensión de la información obtenida</p> <p>Transformar la información en conocimiento.</p>	<p>La respuesta permite saber que las revalidaciones parciales se resuelven en 15 días hábiles, y las totales de 3 a 4 meses.</p>
<p>G. Evaluar la información.</p> <p>Determinar su pertinencia, suficiencia y potencial.</p>	<p>La información recibida evidencia una grave inconsistencia o negligencia en la gestión del trámite por parte de la SEP.</p>
<p>H. Aplicaciones de la información.</p> <p>Identificar aplicaciones útiles de la información.</p>	<p>La protagonista identifica al órgano interno de control (OIC) de la SEP como instancia idónea para exponerle su caso.</p>
<p>I. Aplicación de la información.</p> <p>Aplicar de manera adecuada la información.</p>	<p>La protagonista envía al OIC por correo electrónico la respuesta recibida y el comprobante fechado con el inicio de su trámite. El OIC le responde que ya puede pasar a recoger su revalidación de estudios. Caso de éxito tipo 3, instrumental, básico.</p>



2.3.4. Ejemplo de ruta para aprovechamientos Tipo 3. Instrumental no básico. Caso: Mujeres indígenas de Plan del Jocote, Maraxcó, Guatemala.⁵

Para hacer frente a problemas de hambre y pobreza un grupo de mujeres de Plan del Jocote, un caserío de Maraxcó, en Chiquimula, Guatemala, hizo uso de la ley de transparencia.

Elas participaron en varios talleres para el uso de la ley de transparencia de Guatemala, impulsados por el Centro Carter. En principio solicitaron información para conocer y postularse a los programas que ofrecen las dependencias del Estado. Esto les permitió emprender proyectos de agricultura y artesanías.

Posteriormente, a través de más solicitudes de información, han accedido a otros programas de apoyo como becas artesanales con las que compraron materia prima para la elaboración de canastos, servilletas, manteles y bolsas. También lograron crear un banco de semillas con asesoría del gobierno y de la FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura).

Por medio de nuevas solicitudes de información lograron recibir asistencia de instituciones para implementar embalses comunitarios, desarenadores de agua, filtros de aguas grises y agroforestales, entre otras acciones de beneficio para su comunidad. En sus huertos comunitarios cosechan 29 tipos de productos como cebollas, zanahoria, chile, rábanos, pepinos, tomate criollo, amaranto, achiote, hierbabuena, chipilín, repollo y orégano.

“Gracias a los huertos, la comunidad tuvo un sustento alimenticio mientras las medidas de confinamiento estuvieron vigentes entre marzo y octubre y una fuente de ingreso, ya que vendían parte de las semillas y las ganancias las destinaban a un fondo común de contingencia del cual las socias disponen al momento de cubrir una necesidad”, afirma el periodista José Pablo del Águila.

Esas acciones contribuyeron, directa e indirectamente, a la subsistencia de más de 600 familias, antes, durante y después de la pandemia de COVID-19.

⁵ Facilitado por Sofía Villatoro de la Fundación Carter en Guatemala. Y con información adicional del reportaje “La clave del desarrollo en Maraxcó fue el acceso a la información”, de José Pablo Del Águila, publicado en Prensa Libre. Guatemala. 15 de marzo de 2021.



TABLA 5. ANÁLISIS DE CASO INSTRUMENTAL NO BÁSICO

Análisis de caso de éxito Tipo 3. No básico (etapas A - J) respecto al Modelo de Aprovechamiento de la Información	
Caso: Mujeres indígenas de Plan del Jocote, Maraxc'ó, Guatemala.	
Etapas del Modelo de Aprovechamiento de la Información	Acciones identificadas en el caso analizado
A. Elemento motivador Identificar con precisión el problema o necesidad que deseamos atender.	Problemas de hambre y pobreza.
B. Objetivo Definir con precisión el resultado que pretendemos lograr y el tipo de aprovechamiento que deseamos conseguir.	Disponer de medios propios de subsistencia para las familias de la comunidad.
C. Contexto del asunto Informarnos del contexto del problema o necesidad, sea legal, social, político, técnico, etc. Identificar a los sujetos obligados con competencia en el asunto.	Saber que el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA) y otras instituciones del gobierno operan programas sociales que les podrían ser de gran utilidad.
D. Necesidades informativas Precisar cual información es necesaria para lograr el objetivo pretendido o avanzar hacia él.	Conocer cuáles programas sociales existen y los requisitos para aplicar para ser beneficiarias de sus apoyos.
E. Búsqueda y obtención de la información. Satisfacer las necesidades informativas descritas, vía: 1.- Uso del DAIP. 2.- Otras fuentes informativas confiables.	Se obtiene la información requerida a través del envío de múltiples solicitudes de acceso a la información pública.
F. Comprensión de la información obtenida Transformar la información en conocimiento.	Se conocen los programas sociales disponibles, los requisitos para aplicar y los procedimientos para hacerlo.
G. Evaluar la información. Determinar su pertinencia, suficiencia y potencial.	La información satisface sus necesidades, es adecuada, suficiente y útil.



<p>H. Aplicaciones de la información. Identificar aplicaciones útiles de la información.</p>	<p>Presentar la documentación requerida para aplicar a programas sociales elegidos.</p>
<p>I. Aplicación de la información. Aplicar de manera adecuada la información.</p>	<p>Se presenta ante el MAGA y otras instituciones la documentación requerida para aplicar a los programas sociales elegidos. Se reciben los apoyos pretendidos y también se obtiene asesoría técnica calificada.</p>
<p>J. Seguimiento necesario. De ser necesario dar el seguimiento adecuado a la aplicación de la información con acciones complementarias</p>	<p>Los apoyos recibidos se aplican para desarrollar proyectos comunitarios hortícolas y artesanales que permiten, a más de 600 familias, contar con medios de subsistencia antes, durante y después de la pandemia de COVID. Caso de éxito tipo 3, instrumental, no básico.</p>



3. USO DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (DAIP)

En este Capítulo 3, se abordarán cuatro temas fundamentales relacionados con el derecho de acceso a la información pública. Primero, se explorará la información pública de oficio, que incluye los datos y documentos que las instituciones están obligadas a publicar de manera periódica. Luego, se analizarán las solicitudes de información, detallando el proceso mediante el cual los ciudadanos pueden solicitar y obtener información de las autoridades, así como recomendaciones para formularlas. Después, se abordarán los medios de defensa del DAIP, que abarcan el recurso de revisión y la denuncia de incumplimiento de obligaciones de transparencia, proporcionando un marco para entender cómo los ciudadanos pueden defender su derecho de acceso a la información. En suma, en este capítulo se presenta una visión integral y práctica del ejercicio y defensa de este derecho fundamental.

3.1. Información pública de oficio o sobre las obligaciones de transparencia

Las obligaciones de transparencia se refieren a aquellas informaciones públicas que, por ley, los sujetos obligados deben poner a disposición de la sociedad, de manera periódica y accesible. Estas obligaciones son sobre datos relevantes sobre su gestión y actividades, como su estructura orgánica, el uso de recursos públicos, los resultados de auditorías, los programas y proyectos en ejecución, y cualquier otra información que permita a los ciudadanos evaluar el desempeño y la rendición de cuentas de dichas instituciones, entre otras que a continuación conoceremos.

3.1.1. ¿Quiénes están obligados a brindar información?

Antes de realizar una solicitud de información, es clave identificar si la información requerida se encuentra considerada dentro de las obligaciones de transparencia. Poco sentido tendría preguntar por datos que ya son públicos o que son considerados sensibles o personales y, por ello, no pueden otorgarse al público. Por ende, es preciso analizar qué obligaciones tiene el actor a quien se quiere cuestionar y corroborar si empata con nuestra petición.



Para el correcto ejercicio del DAI, es muy importante saber en dónde se encuentra la información y a quién deberá dirigirse la SAIP. Para esto se debe tomar en cuenta la estructura del gobierno mexicano, a fin de ubicar los diferentes poderes y órdenes de gobierno.

La Ley General de Acceso a la Información Pública (LGTAIP) señala como sujetos obligados a los siguientes:

- Cualquier autoridad, entidad, órgano u organismo de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial.
- Órganos autónomos.
- Partidos políticos.
- Fideicomisos y fondos públicos.
- Cualquier persona física, moral o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad en los ámbitos federal, estatal y municipal.

Es importante destacar que, como se dispone en el artículo 13 de la LGTAIP, los sujetos obligados buscarán en todo momento que la información generada tenga un lenguaje sencillo para cualquier persona. Además de que se procurará, en la medida de lo posible, su accesibilidad y traducción a lenguas indígenas.

3.1.2. Obligaciones comunes y específicas

De acuerdo con la LGTAIP, los sujetos obligados deberán poner a disposición de la sociedad cierta información en sus sitios institucionales de internet y a través de la PNT. Además, cuando así corresponda a su naturaleza, la información de obligaciones de transparencia deberá publicarse con perspectiva de género y discapacidad.

Existen dos tipos de obligaciones de transparencia: las comunes y las específicas.

Obligaciones comunes

Se refiere a las que deberán publicar todos los sujetos obligados, sin excepción alguna. Son 48 obligaciones, entre las que están:

- Requisitos para trámites y servicios.
- Programas que ofrecen.
- Marco normativo aplicable.
- Convocatorias a concursos para ocupar cargos públicos.
- Información financiera sobre el presupuesto asignado.



- Directorio de servidores públicos.
- Sueldos de los servidores públicos.
- Concesiones, contratos, convenios y permisos otorgados.
- Organización interna y funcionamiento, entre otros.

En estas publicaciones podrás encontrar información de interés generada de manera periódica por los sujetos obligados. Pongamos tres ejemplos:

1. Si visitas el rubro “Sueldos”, podrás obtener datos relevantes sobre la plantilla laboral del organismo en cuestión, tales como nombres de las y los servidores públicos, cargos y montos mensuales brutos/netos que obtienen como pago de su actividad en el sector público.
2. Si quieres conocer quiénes son los responsables de cierta tarea o función pública, te será muy útil el “Directorio de los servidores públicos”, puesto que algunas páginas gubernamentales carecen de información de contacto con su personal. En él encontrarás, entre otras cosas, los nombres de las y los servidores públicos, puestos, números de contacto y correos electrónicos institucionales que te podrán servir para agilizar, consultar y externar tus dudas sobre los procesos de las instituciones públicas.
3. Si quieres conocer los trámites o los servicios que ofrece una dependencia pública, puedes ahorrarte muchas vueltas si visitas los apartados de “Trámites, requisitos y formato” y el de “Servicios públicos”, donde la institución describe dichas informaciones, sin tener que llamar o asistir a la dependencia.

Obligaciones específicas

Son aquellas que tienen los sujetos obligados de acuerdo con el ejercicio de sus atribuciones y que se refieren a temas concretos. Por ejemplo, instituciones como el INAI, que tienen un cuerpo colegiado para la toma de decisiones, tienen una obligación específica, relativa a publicitar las sesiones de pleno donde toma dichas decisiones. Así, estas obligaciones responden a la naturaleza particular de los sujetos obligados.

Sin embargo, las obligaciones específicas suelen enmarcarse principalmente en las siguientes materias:

- Ejecutiva y administrativa (planes de desarrollo, presupuesto de egresos, expropiaciones, condonaciones fiscales, acciones de los ayuntamientos, etcétera).
- Legislativa.



- Electoral y de partidos políticos.
- Defensa de los derechos humanos.
- Fondos y fideicomisos públicos.
- Laboral y sindicatos.
- Energética y de hidrocarburos.
- Política exterior y política internacional.
- Política monetaria, económica, de competencia en el mercado.
- Desarrollo social.
- Telecomunicaciones.
- Información estadística y geográfica de México.
- Política educativa.
- Información de las universidades públicas y de las personas físicas o morales que reciban y ejerzan recursos públicos o realicen actos de autoridad.

3.1.3. ¿Cómo sé quién posee la información que busco?

Lo primero que debemos identificar es el nivel de gobierno del sujeto obligado de quien necesitamos la información. Si nuestra problemática es de índole municipal, por ejemplo, poco sentido tendría preguntarle al gobierno federal. Reconocer dónde y con quién debemos solicitar la información es fundamental porque nos permitirá ahorrar tiempo, energías y nos dará pauta, además, para conocer más sobre las responsabilidades y obligaciones de quien posee la información solicitada.

A veces no conocemos quién es la autoridad responsable de atender nuestra solicitud de información, pero quizá tengamos algún concepto clave que nos permita identificarlo. Por ejemplo, si se requiere de información para resolver problemáticas laborales, quizá la palabra “conciliación” seguida del lugar donde se requiere el apoyo, sea una estrategia útil para rastrear el sujeto obligado pertinente. O bien, si necesitas datos sobre educación, palabras como “escuelas”, “matrícula” o “infraestructura educativa” pueden ayudarte a identificar al sujeto obligado que requieres. Usar palabras clave puede ser determinante para hallarlo.

Asimismo, vale la pena diferenciar las responsabilidades entre los niveles de gobierno. Por ejemplo, la conducción de la política exterior y la firma de tratados internacionales, la emisión de moneda, el pago de la deuda pública y contraer empréstitos con otras naciones, entre otras facultades, le corresponde al ámbito federal.



Por otro lado, según la Constitución, todas aquellas facultades que no están expresamente concedidas a los poderes federales se entienden reservadas para los estados, quienes se encargan de la seguridad pública, la justicia administrativa, la legislación y fiscalización local, el desarrollo de infraestructura y servicios públicos, así como la planificación del desarrollo urbano y regional.

Por su parte, los municipios son los encargados de organizar internamente el gobierno municipal, y son el primer punto de contacto con la sociedad, lo cual contempla temas como el agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales; alumbrado público; la limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; mercados y centrales de abasto; panteones; rastro; calles, parques y jardines, y su equipamiento; o seguridad pública.

Material complementario:

- Si quieres conocer más sobre el INAI, consulta el siguiente enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=oVFZYEyTyNc>
- Si quieres conocer más sobre cómo realizar una consulta de información revisa el siguiente video: <https://www.youtube.com/watch?v=6DwO8U5SX5E>
- Te invitamos a conocer más sobre el DAI revisando el documento “El Derecho de Acceso a la Información en México a través de los archivos 1948-2020”. Disponible en: https://micrositios.inai.org.mx/gestiondocumental/?page_id=695#nextnav Disponible en: https://micrositios.inai.org.mx/gestiondocumental/?page_id=695#nextnav
- Haz clic sobre el enlace y realiza un ejercicio sobre los conceptos básicos del DAI: <https://wordwall.net/resource/20195212/conceptos-b%c3%a1sicos-del-dai>



3.2. ¿Dónde puedo consultar la información pública?

En este apartado conocerás los elementos fundamentales para la búsqueda, consulta de información y los diferentes medios que existen para ello. Recuerda que probablemente la información que necesitas ya está publicada parcial o totalmente. Aunque se suele pensar que la única forma de acceder a la información pública es solicitándola, existe un amplio catálogo de datos que podemos consultar gracias a las obligaciones de transparencia y a la transparencia proactiva.

La transparencia proactiva busca identificar, generar, publicar y difundir información adicional a la requerida por la Ley General. Lo anterior con el objeto de crear conocimiento público útil, con un propósito claro y enfocado en las necesidades de sectores específicos de la sociedad.

Las acciones de transparencia proactiva suelen encontrarse en los portales digitales de las entidades públicas o en micrositios especializados sobre temáticas concretas. Cuando la información que buscamos no se encuentre en dichos espacios, conviene visitar la Plataforma Nacional de Transparencia. Veamos de qué se trata.



3.2.1. La Plataforma Nacional de Transparencia (PNT)

La Plataforma Nacional de Transparencia es una herramienta que unifica y facilita el acceso a la información gubernamental en todo el país, la cual se compone de tres sistemas: información pública, solicitudes y quejas.

IMAGEN 4. MÓDULOS DE LA PNT



- 1. Información pública.** Permite consultar la información relativa a las obligaciones en materia de transparencia, contenidas en la LGTAIP, LFTAIP o leyes locales, que las instituciones públicas del país, a nivel federal, estatal y municipal deben poner a disposición pública. Asimismo, este sistema recibe denuncias por incumplimiento de obligaciones de transparencia.
- 2. Solicitudes.** Permite a todas las personas realizar y gestionar solicitudes de acceso a la información pública y de protección de datos personales a las instituciones públicas del país.
- 3. Quejas de respuestas.** Permite presentar y dar seguimiento a una queja si alguna solicitud no fue atendida o se está inconforme con la respuesta. Hablaremos de este punto cuando abordemos los medios de impugnación: recursos de revisión y recursos de inconformidad.



Cabe mencionar que, si bien la PNT es una herramienta muy importante para el ejercicio del DAI, también existen otros mecanismos para poder ejecutar una Solicitud de Acceso a la Información Pública, mismos que se detallan más adelante.

3.2.2. Buscador PNT

El buscador general de la PNT permite identificar todas las coincidencias con una o varias palabras que se ingresen. El buscador identifica si la información solicitada forma parte de los tres mil ochocientos millones de registros con los que cuenta la PNT. Este buscador es de suma utilidad puesto que busca en los 5.2 millones de solicitudes que han sido presentadas de forma electrónica ante más de ocho mil instituciones públicas en México. Además, la PNT cuenta con varios filtros que pueden facilitarte el acceso a información según la entidad federativa, el sujeto obligado o el año.

IMAGEN 5. BUSCADOR GENERAL DE LA PNT



3.2.3. Buscadores temáticos

Los buscadores temáticos permiten una búsqueda focalizada en los diez temas más solicitados: directorio, sueldos, servicios, trámites, contratos, padrón de beneficiarios, servidores públicos sancionados, presupuesto anual asignado, ejercicio del presupuesto y resoluciones de transparencia y datos. Además, esta herramienta posibilita un ejercicio comparado entre diferentes sujetos obligados lo que nos dota de insumos informativos para análisis del ejercicio gubernamental.



IMAGEN 6. BUSCADORES TEMÁTICOS DE LA PNT



3.2.4. SIPOT

Es el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia de la PNT. A través de este los ciudadanos realizan la consulta de la información pública que, derivada de las obligaciones de transparencia, los sujetos obligados de cada una de las entidades federativas y de la federación publican.

En la PNT, para consultar las obligaciones de transparencia deberá seleccionar la opción “Información pública” y donde dice “Estado o federación”, seleccionar la entidad donde se encuentra el sujeto obligado de su interés, o seleccionar “Federación” si tal pertenece al orden federal. Veamos el proceso en la siguiente imagen.

IMAGEN 7. OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA EN LA PNT



Pongamos, por ejemplo, que queremos buscar las obligaciones de transparencia de INAI. Para ello, seleccionamos la opción “Federación”, debajo, “INAI” y el “ejercicio” o periodo de tiempo del que queremos conocer sus obligaciones de transparencia.



IMAGEN 8. SELECCIÓN DEL SUJETO OBLIGADO PARA CONSULTA DE OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA EN LA PNT

PLATAFORMA NACIONAL DE TRANSPARENCIA

Inicio Información Pública Solicitudes Quejas Datos Abiertos Estadísticos Registrarse Iniciar sesión

Estado o Federación Federación

Institución Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)

Ejercicio 2024

Tras ello, podremos conocer las obligaciones de transparencia del sujeto obligado seleccionado, tanto las generales o comunes como las específicas.

IMAGEN 9. CONSULTA DE OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA GENERALES Y ESPECÍFICAS EN LA PNT

Estado o Federación Federación

Institución Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)

Ejercicio 2024

Obligaciones Generales Específicas

Todas las obligaciones Determinaciones de autoridad Informes Estadísticas, evaluaciones y estudios Atención a la ciudadanía Indicadores Organización interna y funcionamiento Uso de recursos públicos

CATÁLOGO Y GUÍA DE ARCHIVOS	COMITÉ DE TRANSPARENCIA	CONCESIONES, LICENCIAS, PERMISOS Y AUTORIZACIONES	CONCURSOS PARA OCUPAR CARGOS PÚBLICOS	CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO Y SINDICATO...	CONTRATOS DE OBRAS, BIENES Y SERVICIOS
CONTRATOS POR HONORARIOS	CONVENIOS DE COORDINACIÓN	CURRÍCULA DE FUNCIONARIOS	DECLARACIONES PATRIMONIALES	DICTÁMENOS FINANCIEROS	DIRECTORIO
DONACIONES	ESTADÍSTICAS	ESTRUCTURA ORGÁNICA	ESTUDIOS FINANCIADOS CON RECURSOS PÚBLICOS	EVALUACIÓN Y ENCUESTAS DE PROGRAMAS FINANCIADOS	FUNCIONES DE ÁREAS



3.2.5. SISAI

El Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información es la herramienta electrónica de la Plataforma Nacional mediante la cual las personas podrán presentar sus solicitudes de acceso a la información pública; asimismo, es la herramienta para el registro y captura de todas las solicitudes recibidas por los sujetos obligados a través de los medios señalados en la Ley General.

Material complementario

- ¿Qué es la PNT? Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=PS6DBh7WKDc>
- Presentación de la herramienta “Buscador de la PNT”. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=aCt7tCoORjs>
- Conoce el buscador de la PNT. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=k6GWFbxpQhA>
- “Tutoriales de la PNT”. Disponible en: <https://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/guest/preguntasfrecuentes>
- Guía para uso ciudadano del SIPOT. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=yx1eEt1k9SQ>
- Operación y funcionalidades del SIPOT. Disponible en: https://www.youtube.com/watch?v=GGh_Z21laYg
- Video sobre el TELINAI. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=h1ufFihvZVs>



3.3. ¿Cómo realizar solicitudes de acceso a la información pública?

Recuerda que una solicitud de acceso a la información pública (SAIP) es una petición formal, que las personas presentan ante las unidades de transparencia de las instituciones públicas obligadas por la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Mediante una SAIP puedes requerir información pública que se encuentra en los documentos que generen, obtengan, adquieran, transformen o conserven los sujetos obligados.

La información que solicites puede ser sobre cualquier actividad que lleven a cabo las dependencias y entidades (minutas de reuniones, resultados de los proyectos, la ejecución de programas sociales, entre muchos otros) o bien, sobre el desempeño de los servidores públicos, los gastos que realizan en el ejercicio de sus funciones, la versión pública de sus agendas laborales, versión pública de su currículum, etcétera.

Para realizar una SAIP, debes crear una cuenta en la PNT. No te preocupes, tu anonimidad está garantizada y puedes usar seudónimos para el proceso. Para ello, selecciona “Registrarse”.

IMAGEN 10. CREAR UNA CUENTA EN LA PNT



Una vez que tengas una cuenta, deberás acceder al apartado “Realizar una solicitud”.



IMAGEN 11. REALIZAR UNA SAIP EN LA PNT



Para realizar de la mejor forma una SAIP debes identificar previamente qué información pública solicitarás, para lo cual es necesario que te plantees las siguientes preguntas: ¿Para qué la necesitas? ¿Qué situación o problema me gustaría atender? Una vez identificada la información y utilidad que tendrá debes hacer lo propio para saber a qué autoridad o autoridades (en caso de ser más de una) se dirigirá la SAIP.

Asimismo, debes referir los siguientes datos:

- Nombre o seudónimo.
- Domicilio o medio para recibir notificaciones.
- Descripción de la información solicitada.
- Cualquier otro dato que facilite la búsqueda y eventual localización.
- La modalidad en la que prefieres se proporcione la información, la cual podrá ser verbal, consulta directa, copias simples o certificadas, así como la reproducción en cualquier otro medio, incluidos los electrónicos.

Es importante insistir en que puedes realizar este proceso de forma anónima y elegir entre diversos medios para recibir la respuesta a tu solicitud. Ten presente que no es necesario que proporciones tu dirección al momento de registrarte a menos que desees recibir notificaciones o información en un domicilio específico.



3.3.1. Mecanismos para realizar una SAIP

Existen múltiples mecanismos para realizar una solicitud de información. Y esta la puede realizar toda persona por sí misma o a través de su representante. Las solicitudes van dirigidas ante la Unidad de Transparencia de la institución pública que resguarde la información. Esto puede hacerse por medio electrónico, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia (como ya vimos), o en la oficina u oficinas designadas para ello, vía correo electrónico, correo postal, mensajería, telégrafo, verbalmente, con el apoyo del TEL-INAI, o por cualquier medio aprobado por el Sistema Nacional de Transparencia.

La forma más sencilla y recomendable es utilizar la Plataforma Nacional de Transparencia. Además, con tu cuenta creada puedes dar seguimiento a las solicitudes. Es muy sencillo y cualquier duda la puedes resolver accediendo a los tutoriales ubicados en el pie de página de la PNT.

Recuerda que no es necesario que justifiques tu interés para acceder a la información. Ninguna información podrá ser negada, excepto cuando por sus características esté clasificada como información de acceso restringido, con dos modalidades: reservada (cuando pueda comprometer la seguridad nacional o de cualquier persona) y de acceso confidencial (relativa a las personas y protegida por el derecho fundamental a la privacidad).

En caso de que no cuentes con internet o no desees realizar la SAIP por medio electrónico, puedes acudir directamente a las instalaciones del sujeto obligado del que requieres información. Posteriormente deberás dirigirte a la Unidad de Transparencia de dicha institución donde te orientarán sobre el proceso a seguir. También puedes acudir al Centro de Atención a la Sociedad (CAS) del INAI para que te ayuden a formular tu solicitud (con domicilio en avenida Insurgentes Sur 3211, colonia Insurgentes Cuicuilco, alcaldía Coyoacán, C. P. 04530, CDMX).

Respecto al resto de mecanismos para presentar las SAIP, como pueden ser vía telefónica (incluido Tel INAI), correo electrónico, correo postal, mensajería, telégrafo, se señala que las Unidades de Transparencia, el personal del CAS o cualquier otro funcionario público deberán registrarlas el mismo día de su recepción y enviar el acuse de recibo al solicitante a través del medio señalado para recibir notificaciones en un plazo que no exceda de dos días hábiles.

En caso de que tú, como solicitante, no señales domicilio o medio alguno para recibir notificaciones, o sea imposible notificarte en el domicilio señalado, se deberá colocar el acuse respectivo a tu disposición en los estrados



del sujeto obligado o del INAI, según corresponda, al igual que el resto de las notificaciones que se generen con motivo del trámite de la solicitud de información.

Al igual que en la PNT se asignará un número de folio para cada SAIP que se presente, mismo que será único y servirá para dar seguimiento a las mismas. El número de Tel INAI es el 800 835 43 24.

IMAGEN 12. TEL INAI

¿Deseas contactar al CAS?

Centro de Atención a la SOCIEDAD

<p>CAVINAI</p> <p>Web: https://home.inai.org.mx/ Whatsapp: 55 5004 2330</p>	<p>Tel-INAI</p> <p>800 835 43 24 De Lunes a Jueves de 9 a 18 hrs. Viernes de 9 a 15 hrs.</p>	<p>E-mail</p> <p>atencion@inai.org.mx</p>	<p>Presencial y Correo Postal</p> <p>Insurgentes Sur No. 3211 Col. Insurgentes Cuicuilco Coyoacán, C.P. 04530</p>
--	---	--	--

¡Estamos listos para orientarte!

inai **PUEDES CONTACTARNOS A TRAVÉS DE LOS SIGUIENTES MEDIOS:**

Manda un "Hola" en Whatsapp al 55 5004 2330 @CAS_inai Telinai 8008354324 CAS

3.3.2. Recomendaciones para solicitar información pública

La calidad de una pregunta o solicitud de información puede determinar una buena respuesta. Por ello, en este apartado te presentamos recomendaciones generales para que tu solicitud sea lo más clara y útil posible. Es oportuno recordar que el tiempo requerido para obtener respuesta puede llevar alrededor de un mes, aunque depende de la ley (local o federal) que aplique según el tipo de sujeto obligado al que se le pregunta. Por tanto, es indispensable que tus solicitudes sean lo más precisas posibles para evitar numerosos trámites y el desgaste por pérdidas de tiempo.

Al respecto, académicos de la London School of Economics⁶ se percataron de que hay una relación directa entre la forma en que se presenta una so-

⁶ Para ampliar la información sobre este estudio, puedes acceder al siguiente enlace: <https://big-dataytransparenciamx.lse.ac.uk/>



licitud y la probabilidad de éxito en su respuesta. Esto quiere decir que en la medida en que una solicitud cumpla con ciertas características será más sencillo para las autoridades comprender y localizar con precisión lo solicitado y podrán proporcionar el acceso a la información pública.

A continuación, presentamos algunas recomendaciones clave para que tus solicitudes de acceso a la información pública obtengan resultados favorables.

- **Redactar de forma clara, en enunciados breves y con una idea por cada enunciado.** De esta manera la comunicación será más comprensible y clara. Evitar lenguaje coloquial, ambiguo o descortés. Es recomendable escribir la solicitud con calma en un procesador de textos, después cortar y pegar la redacción en los formularios de la PNT o bien anexas el archivo a la solicitud.

A continuación te presentamos dos tablas: la primera aborda palabras y conceptos para utilizar en las solicitudes de acceso a la información pública; la segunda se enfoca en la formulación estratégica de requerimientos para temas como servicios públicos, salud y seguridad, lo que te permitirá que, con la respuesta emitida, puedas contar con elementos claros para encaminar la problemática a su solución.

IMAGEN 13. USO RECOMENDADO DE PALABRAS Y CONCEPTOS

✗ En lugar de...	✓ Se recomienda utilizar...
Quiero conocer	Solicito información sobre
Cuánto dinero les dieron	Presupuesto o recurso asignado
Cuánto dinero usaron en	Presupuesto o recurso ejercido
Cuánto les pagan	Sueldos y salarios
El empleado o empleada	Servidor o servidora pública
Las cosas que llevan a cabo	Acciones y programas
Cómo se dividen las áreas	Estructura orgánica
Los lugares que hay para trabajar	Vacantes disponibles
A qué hora llega	Horarios laborales



IMAGEN 14. INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

✗ En lugar de...	✓ Se recomienda utilizar...
<p>Hay muchos baches en la colonia Álamos y pasan los años sin que nadie los arregle, ¿hasta cuándo van a querer trabajar?</p>	<p>Solicito información sobre:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El presupuesto asignado y ejercido para bacheo y pavimentación en el municipio de Puebla, en específico, para el cuadro donde se encuentra la colonia Álamos. 2. El proceso formal y requisitos necesarios para considerar la reparación de una calle dentro de los programas de la dependencia.
<p>En la clínica de salud número dos nunca hay médicos que puedan atender a la gente, necesitas mucha suerte para encontrarlos y nadie sabe nada. ¡Ya estamos hartos!</p>	<p>Solicito información sobre:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La cantidad de médicos adscritos a la clínica número dos, sus horarios laborales establecidos y salarios quincenales. 2. Si cuentan con algún permiso o situación extraordinaria que los exente de cumplir con el punto anterior.
<p>Se han incrementado los robos en la colonia Chapultepec y casi no pasan las patrullas, ¿qué podemos hacer ante este grave problema?</p>	<p>Solicito información sobre:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los programas existentes a nivel colonia para prevenir y disminuir la delincuencia. 2. El proceso formal y requisitos necesarios para aumentar los rondines de seguridad por parte de los efectivos del municipio.

- **Identifica quién puede tener la información que necesitas.** Si conoces cuál es la institución pública a la que debes remitirte haz tu solicitud de información directamente con ella. En caso contrario, la recomendación es enviar la misma solicitud a distintas autoridades que trabajen una temática similar. La PNT permite realizar una misma solicitud como límite a 33 instituciones en un solo clic.

Aunque en cada municipio, estado o en la federación existen diferentes dependencias, es importante que para lograr el éxito de la solicitud puedas advertir o, de ser posible, investigar quién tiene o podría tener dentro de sus funciones la información que quieres obtener. Por ejemplo, si es en materia económica podrías remitirte a: Secretaría de Hacienda; Secretaría de Administración y Finanzas; Auditoría Superior de la Federación; Banco de México; Contraloría, etcétera. Para ver más ejemplos, revisa la siguiente imagen.



IMAGEN 15. EJEMPLOS DE INSTITUCIONES RELACIONADAS CON TEMAS ESPECÍFICOS

Tema	Ámbito	Dependencia
Servicios públicos (bacheo)	Municipal	Secretaría de Infraestructura y Servicios Públicos del municipio o equivalente.
Salud	Estatal o federal	Secretaría de Salud del Estado o instituciones de Salud como IMSS e ISSSTE, entre otras.
Seguridad (delitos)	Municipal o estatal	Secretaría de Seguridad Pública municipal o Policía Estatal.
Medio ambiente (bienestar/control animal)	Federal, estatal o municipal	Secretaría del Medio Ambiente y sus órganos desconcentrados en bienestar animal, o protección/control animal municipal.

- **Si tienes información extra, apórtala.** En caso de que conozcas el nombre del documento que deseas consultar, es deseable que lo escribas para facilitar a la autoridad su localización. Sin embargo, si desconoces el nombre del documento, será suficiente que describas con detalle la información que deseas obtener.
- **No proporciones datos personales.** No proporciones datos personales en tu solicitud, nada que pueda identificarte. Recuerda que todas las solicitudes son públicas y si aportas datos personales en el campo de la solicitud (nombre, teléfono, dirección, etcétera) estos serán visibles y pueden vulnerar tu privacidad.
- **Protege tu identidad.** Para agregar un nivel adicional de seguridad a tus datos personales es recomendable utilizar correos electrónicos con nombres genéricos que no permitan su asociación con ningún individuo (por ejemplo, tenemos muchas solicitudes que son hechas por Bob Esponja, Superman, Batman, etcétera).
- **Identifica el tiempo.** Establece marcos temporales claros, esto es, define el o los periodos de los que deseas obtener información, de preferencia da fechas concretas. De este modo será más fácil localizarla.
- **Plantea preguntas específicas.** Si vas a realizar preguntas específicas lo mejor es que sean breves y concisas. Además, no desarrolles cuestionarios muy extensos.



3.3.3. ¿Cómo dar seguimiento a la solicitud?

Una vez que hayas formulado y cargado tus solicitudes de información, es importante que les des un adecuado seguimiento para asegurar que recibirás de manera oportuna la información solicitada, o en su defecto puedas decidir si es necesario interponer una queja (recurso de revisión), o si debes ingresar de nuevo la solicitud mejorando la redacción y contenido con base en la respuesta recibida.

Para el seguimiento es recomendable revisar la PNT periódicamente y atender de manera inmediata cualquier aviso, prevención, notificación, etcétera. A continuación, compartimos algunos consejos para dar un apropiado seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública.

- **Revisar el acuse después de ingresar la solicitud a la plataforma.** En el acuse se encuentra la fecha de recepción que considera el sujeto obligado para iniciar el trámite y la fecha límite de respuesta. Allí mismo se desglosan los tiempos que tiene el sujeto obligado para solventar los distintos tipos de respuesta; con estos datos podrás contemplar los tiempos y gestionar las veces que revisarás la plataforma.

IMAGEN 16. ACUSE DE SAIP PARA SEGUIMIENTO

Solicitante

Nombre o razón social _____

Representante (en su caso) _____

Folio _____ 024000559

Unidad de Transparencia

Sujeto obligado _____ Secretaría de Educación Pública (SEP)

"Este acuse contiene sus datos personales por lo que deberá resguardarse en un lugar seguro para evitar su difusión y el uso no autorizado por usted."

Fecha de recepción oficial

Para efecto del cómputo del plazo establecido en el artículo 132 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública se ha recibido su solicitud con fecha 12/02/2024 (1)

Información importante

La respuesta o cualquier requerimiento que realice el sujeto obligado le será notificado a través de la PNT, salvo que haya señalado otro medio para ello. En caso de que no se pueda realizar la notificación por el medio elegido, la misma se efectuará en los estrados del sujeto obligado.

El seguimiento a su solicitud podrá realizarlo mediante el folio que se indica en este acuse, en la página de internet con dirección:

<https://www.plataformadetransparencia.org.mx>

Si por alguna falla técnica del sistema no pudiera abrir las notificaciones y resoluciones que se pongan a su disposición en esta página, deberá informarlo a la Unidad de Transparencia del sujeto obligado al que solicitó información, para que este le notifique por cualquier otro medio, cuando ello sea procedente.

Plazo de respuesta a la solicitud de acceso a información pública

Conforme se establece en los artículos 132 de la Ley referida, los tiempos de respuesta o posibles notificaciones referentes a su solicitud, son los siguientes:

Respuesta a la solicitud, indicando la forma y medio en que se pondrá a su disposición la información, así como en su caso, el costo (2):	20 días hábiles	11/03/2024
Notificación en caso de que la información solicitada no sea de competencia del sujeto obligado (3):	3	15/02/2024
Requerimiento para proporcionar elementos adicionales o corregir información que permitan localizar la información solicitada (4):	5	19/02/2024
Notificación de ampliación de plazo para dar atención a la solicitud:	20	11/03/2024
Respuesta a la solicitud, en caso de que haya recibido notificación de ampliación de plazo:	30	02/04/2024

(1) Las solicitudes recibidas después de las 18:00 horas de un día hábil o en un día inhábil, se dan por recibidas al día hábil siguiente.
 (2) El acceso o envío de información una vez que indique el medio y forma de entrega y, de tener costo, una vez efectuado el pago, es de 10 días hábiles.
 (3) La solicitud deberá enviarse a la unidad de transparencia competente, reiniciándose el proceso de solicitud y los plazos de respuesta.
 (4) Este requerimiento interrumpirá el plazo de respuesta.



SABER para TRANSFORMAR

- Revisar la plataforma frecuentemente los primeros días. Durante la primera semana es importante que revises la plataforma al menos una vez al día, ya que los sujetos obligados cuentan con un periodo de tres días hábiles para presentar requerimientos de información adicional (RIA), los cuales se deben responder en tiempo y forma para agilizar la respuesta.

IMAGEN 17. SEMÁFORO DE SEGUIMIENTO A LAS SAIP

The screenshot shows a dashboard with a traffic light indicator at the top left. The indicator has four options: 'En tiempo' (green), 'En alerta' (yellow), 'Fuera de tiempo' (orange), and 'Desechada' (red). The 'Desechada' option is selected. A large blue arrow points to this indicator. Below the indicator is a search bar with the text 'Buscar'. Below the search bar is a table with columns: 'Ver detalle', 'Tipo', 'Folio', 'Estatus', 'Estado o Federación', 'Institución', 'Fecha oficial de recepción', 'Fecha última respuesta', 'Fecha límite de entrega', 'Última Actividad', and 'Movimientos disponibles'. The table contains one row with the following data: 'Desechada por falta de respuesta del ciudadano', 'Federación', 'Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)', '08/01/2024', '15/01/2024', '06/02/2024', 'Prevención o existencia de un trámite', and a 'Queja' button. A large blue arrow points to the 'Estatus' column of this row.

- **Utilizar los filtros de búsqueda para facilitar el seguimiento.** Una vez que el periodo de las RIA termine, la revisión de las respuestas deberá ser continua, siempre tomando en cuenta el día límite de los sujetos para contestar. Para facilitar esta acción podrás hacer uso de los filtros que ofrece la plataforma.

IMAGEN 18. FILTROS DE BÚSQUEDA EN EL HISTORIAL DE LAS SAIP

The screenshot shows the 'Mi Historial' search filters section. It includes several dropdown menus and date pickers. The filters are: 'Estado o Federación *', 'Institución', 'Tipo de solicitud', 'Estatus de Solicitud', and 'Folio'. On the right side, there are three date pickers: 'Fecha Oficial Recepción', 'Fecha Limite de Entrega', and 'Fecha Última Respuesta'. Each date picker has 'Desde' and 'Hasta' fields with calendar icons. A large blue arrow points to the 'Fecha Oficial Recepción' date picker. At the bottom, there are two buttons: 'Limpiar' and 'Buscar'.



- Revisar oportunamente las respuestas. Es importante revisar las respuestas que se reciban de los sujetos obligados tan pronto como las recibas, pues así podrás agilizar el trámite y decidir si es necesario interponer un recurso de revisión o volver a ingresar la solicitud.

Para dar seguimiento a las solicitudes de una forma más efectiva, el INAI implementó una aplicación móvil de la PNT y un sistema de avisos por SMS y por WhatsApp, para facilitar la hechura y seguimiento de las solicitudes.

3.3.4. Tipos de respuesta a la solicitud de información

El sujeto obligado puede responder de diversas formas, desde apuntar que la información está clasificada como reservada hasta negarse a compartirla. Es importante que conozcas la razón de ser de cada tipo de respuesta para que, si es preciso, puedas ejercer tu derecho al recurso de revisión, mismo que veremos en breve.

En lo general, la respuesta a la SAIP deberá:

- Ser notificada a la persona interesada en el menor tiempo posible.
- No podrá exceder de veinte días, contados a partir del día siguiente de presentada.

Excepcionalmente, el plazo podrá ampliarse hasta por diez días más, siempre y cuando existan razones fundadas y motivadas, las cuales deberán ser aprobadas por el Comité de Transparencia, mediante la emisión de una resolución que deberá notificarse al solicitante, antes de su vencimiento.

IMAGEN 19. PLAZOS DE RESPUESTA DE UNA SAIP





Otorgamiento de información solicitada

La primera opción, y la más deseable por supuesto, es que el sujeto decida brindar la información solicitada. Sin embargo, ello no significa que la información sea suficiente. ¿Cómo saber que una respuesta es buena?

Para determinar si una respuesta cumple con las disposiciones legales en la materia, se deben usar los siguientes parámetros que establece la Ley General de Transparencia:

- **Accesibilidad:** Que está presentada de tal manera que todas las personas la pueden consultar, examinar y utilizar, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.
- **Confiabilidad:** Que es creíble y fidedigna. Que proporciona elementos y/o datos que permiten la identificación de origen, fecha de generación, de emisión y difusión de la respuesta.
- **Comprensibilidad:** Que es sencilla, clara y entendible para cualquier persona.
- **Oportunidad:** Que se publica a tiempo para preservar su valor y ser útil para la toma de decisiones de las y los usuarios.
- **Veracidad:** Que es exacta y dice, refiere o manifiesta siempre la verdad respecto de lo generado, utilizado o publicitado por el sujeto obligado en ejercicio de sus funciones o atribuciones.
- **Congruencia:** Que mantiene relación y coherencia con otra información generada, utilizada y/o publicada por el sujeto obligado.
- **Integralidad:** Que proporciona todos los datos, aspectos, partes o referentes necesarios para estar completa o ser global respecto del quehacer del sujeto obligado.

Clasificación de información

La clasificación de información es el proceso mediante el cual el sujeto obligado determina que la información en su poder se encuentra en alguno de los supuestos de reserva o confidencialidad, de conformidad con lo dispuesto en la LGTAIP. La clasificación podrá establecerse de manera parcial o total de acuerdo con el contenido de la información del documento y deberá estar acorde con la actualización de los supuestos que definen la información clasificada.

Los responsables de clasificar la información son los titulares de las áreas de los sujetos obligados. Además, es responsabilidad del Comité de Transpa-



rencia, en los casos en que se niegue el acceso a la información pública por encontrarse en alguno de los supuestos de clasificación, confirmar, modificar o revocar la decisión.

Información reservada

Como información reservada podrá clasificarse aquella cuya información que encuadre en alguno de los siguientes supuestos:

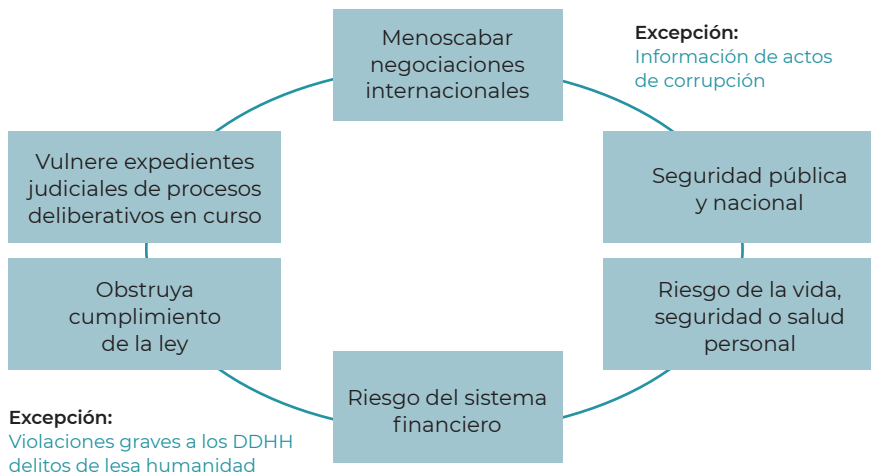
- Comprometa la seguridad nacional, la seguridad pública o la defensa nacional y cuente con un propósito genuino y un efecto demostrable.
- Pueda menoscabar la conducción de las negociaciones y relaciones internacionales.
- Se entregue al Estado mexicano expresamente con ese carácter o el de confidencial por otro u otros sujetos de derecho internacional, excepto cuando se trate de violaciones graves de derechos humanos o delitos de lesa humanidad.
- Pueda perjudicar la efectividad de las medidas adoptadas en relación con las políticas en materia monetaria, cambiaria o del sistema financiero del país.
- Ponga en riesgo la vida, seguridad o salud de una persona física.
- Obstruya las actividades de verificación, inspección y auditoría relativas al cumplimiento de las leyes o afecte la recaudación de contribuciones.
- Obstruya la prevención o persecución de los delitos.
- La que contenga las opiniones, recomendaciones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de las personas servidoras públicas, hasta en tanto no sea adoptada la decisión definitiva.
- Obstruya los procedimientos para fincar responsabilidad a las y los servidores públicos, en tanto no se haya dictado la resolución administrativa.
- Afecte los derechos del debido proceso.
- Vulnere la conducción de los expedientes judiciales o de los procedimientos administrativos seguidos en forma de juicio, en tanto no hayan causado estado.
- Se encuentre contenida dentro de las investigaciones de hechos que la ley señale como delitos y se tramiten ante el Ministerio Público.
- Las que por disposición expresa de una ley tengan tal carácter.



Documentos clasificados como reservados serán públicos cuando:

- Se extingan las causas que dieron origen a su clasificación.
- Expire el plazo de clasificación.
- Exista resolución de una autoridad competente que determine que hay una causa de interés público que prevalece sobre la reserva de la información.
- El Comité de Transparencia considere pertinente la desclasificación, de conformidad con lo señalado en el Título Sexto de la Ley General.

IMAGEN 20. DOCUMENTOS RESERVADOS



Información confidencial

La información confidencial es:

- La que contiene datos personales concernientes a una persona identificada o identificable.
- Los secretos bancarios, fiduciario, industrial, comercial, fiscal, bursátil y postal, cuya titularidad corresponda a particulares, sujetos de derecho internacional o a sujetos obligados cuando no involucren el ejercicio de recursos públicos.
- Aquella que presenten las y los particulares a los sujetos obligados, siempre que tengan el derecho a ello, de conformidad con lo dispuesto por las leyes o los tratados internacionales.



Versión pública

Cuando un documento contenga partes o secciones reservadas o confidenciales, los sujetos obligados, para efectos de atender una SAIP, deberán elaborar una versión pública en la que se testen las partes o secciones clasificadas, indicando su contenido de manera genérica y fundando y motivando su clasificación. La información contenida en las obligaciones de transparencia no podrá omitirse en las versiones públicas.

Requerimiento de información adicional

Cuando los datos proporcionados para localizar los documentos resulten insuficientes, incompletos o sean erróneos, la unidad de transparencia podrá requerir al solicitante, por una sola vez que aporte otros elementos, corrija los datos proporcionados o precise uno o varios requerimientos de información.

El requerimiento deberá hacerse dentro de un plazo que no podrá exceder cinco días, contados a partir de la presentación de la SAIP. El requerimiento interrumpirá el plazo de respuesta de 20 días y comenzará a computarse nuevamente al día siguiente del desahogo por parte del particular.

El particular tendrá 10 días para desahogar el requerimiento. En caso de que éste no atienda el requerimiento de información adicional, la solicitud se tendrá por no presentada. Asimismo, cuando no desahoguen los requerimientos parciales se tendrá por presentada la solicitud, lo anterior, en lo que respecta a los contenidos que no formaron parte del requerimiento.

No competencia

Las unidades de transparencia deberán comunicar al solicitante cuando determinen la notoria incompetencia para atender la SAIP por parte de los sujetos obligados dentro del ámbito de su aplicación.

La notoria incompetencia deberá comunicarse dentro de los tres días posteriores a la recepción de la SAIP y, en caso de poderlo determinar, señalar al sujeto obligado competente. Por otro lado, si los sujetos obligados son competentes para atender parcialmente la SAIP, deberán:

- Dar respuesta respecto de dicha parte.
- Respecto de la información sobre la cual es incompetente se procederá conforme lo señala el párrafo anterior.



Información públicamente disponible

Cuando la información requerida por la persona solicitante ya esté disponible al público en medios impresos, tales como libros, compendios, trípticos, registros públicos, en formatos electrónicos disponibles en internet o en cualquier otro medio, se le hará saber:

- la fuente;
- el lugar;
- la forma en que puede consultar, reproducir o adquirir dicha información.

Inexistencia de información

Cuando la información no se encuentre en los archivos del sujeto obligado, el Comité de Transparencia deberá:

- Analizar el caso y tomará las medidas necesarias para localizar la información.
- Expedir una resolución que confirme la inexistencia del documento.
- Ordenar, siempre que sea materialmente posible:
 - Que se genere o se reponga la información en caso de que ésta tuviera que existir en la medida que deriva del ejercicio de sus facultades, competencias o funciones.
 - Que previa acreditación de la imposibilidad de su generación exponga, de forma fundada y motivada, las razones por las cuales en el caso particular no ejerció dichas facultades, competencias o funciones.
 - Lo cual notificará al solicitante a través de la Unidad de Transparencia.

3.4. Medios de defensa del DAIP

Cuando un solicitante no está de acuerdo con la respuesta recibida por la entidad o dependencia pública a la cual se le requirió la información, puede interponer un recurso de revisión. A través de este recurso las autoridades competentes evaluarán el caso y determinarán si el ente público, en efecto, debe otorgar la información. El recurso de revisión debe contener lo siguiente:

- Nombre o seudónimo del recurrente.
- Copia de la respuesta que se impugna.
- Dependencia o entidad.
- Fecha de respuesta.
- Acto que se recurre o inconformidad.
- Domicilio o medio para recibir notificaciones.



El proceso de un recurso de revisión contempla, en resumen, los siguientes momentos:

- I. Interpuesto el recurso de revisión, el presidente del organismo garante lo turnará al Comisionado ponente que corresponda, quien deberá proceder a su análisis para que decrete su admisión o desechamiento.
- II. Admitido el recurso de revisión, el Comisionado ponente deberá integrar un expediente y ponerlo a disposición de las partes, para que, en un plazo máximo de siete días, manifiesten lo que a su derecho convenga.
- III. Dentro de los siete días las partes podrán ofrecer todo tipo de pruebas y alegatos excepto la confesional por parte de los sujetos obligados y aquellas que sean contrarias a derecho.
- IV. El Comisionado ponente podrá determinar la celebración de audiencias, el Comisionado ponente procederá a decretar el cierre de instrucción.
- V. El organismo garante no estará obligado a atender la información remitida por el sujeto obligado una vez decretado el cierre de instrucción.
- VI. Decretado el cierre de instrucción, el expediente pasará a resolución, en un plazo que no podrá exceder de veinte días.

3.4.1. ¿En qué casos se puede interponer un recurso de revisión?

Un recurso de revisión procede cuando la dependencia o entidad niegue el acceso a la información, alegue la inexistencia de los documentos solicitados, no efectúe las modificaciones o correcciones a los datos personales, no entregue los datos solicitados o lo haga en un formato incomprensible, y si la persona solicitante no está conforme con el tiempo, costo o modalidad de entrega y/o si considera que la información entregada es incompleta o no corresponde a lo que pidió.

Se puede presentar ante el INAI o ante la Unidad de Transparencia de los Órganos Locales.

Plazos

La persona solicitante cuenta con 15 días hábiles para presentar su recurso de revisión a partir de la notificación de negativa de acceso a la información o de acceso a datos personales, así como a la corrección de estos. Puede presentarlo personalmente, por correo o a través del Sistema de Solicitud de Acceso a la Información (SIS) en la PNT.



Procedimiento

Existen cinco vías distintas para presentar un recurso de revisión:

1. **Directa por escrito.** A través de un escrito presentado ante la Oficialía de Partes del INAI —con domicilio en Av. Insurgentes Sur núm. 3211, planta baja, col. Insurgentes Cuicuilco, alcaldía Coyoacán, 04530, CDMX— o ante la oficina de la Unidad de Transparencia del sujeto obligado a la que se le haya realizado la solicitud. Es importante incluir el folio de la solicitud en el material escrito.
2. **Correo electrónico.** Dirigido al INAI, con el folio de la solicitud de transparencia incluido, al correo: recursoderevision@inai.org.mx o al que corresponda a la Unidad de Transparencia del sujeto obligado.
3. **Correo postal** (ordinario), a la dirección del INAI antes referida.
4. **Vía telefónica al Tel INAI:** teléfono 01 800 83 54 324.
5. Si se realizó la solicitud de transparencia en la PNT, se puede presentar el recurso en el mismo sitio mencionado. Solo es necesario colocar los datos de identificación habituales, nombre de usuario y contraseña en el vínculo electrónico: <https://www.plataformadetransparencia.org.mx>

¿Cómo usar la PNT para pedir el recurso de revisión?

En caso de que la solicitud de acceso a la información pública se haya realizado a través de la PNT, es posible presentar el recurso de revisión por el mismo medio. A continuación, se mencionan las instrucciones para facilitar el procedimiento relativo al recurso de revisión:

1. Después de iniciar sesión con el respectivo usuario y contraseña en la PNT, se accede al menú que se aprecia en la imagen. Para presentar el recurso de revisión se debe seleccionar la opción Quejas y respuestas.



IMAGEN 21. SOLICITAR UN RECURSO DE REVISIÓN



2. Para consultar el historial de solicitudes se debe seleccionar la opción Mis solicitudes e indicar si la solicitud fue dirigida a la federación o alguna entidad federativa, posteriormente dar clic en el botón Buscar.

IMAGEN 22. HISTORIAL DE SOLICITUDES





SABER para TRASFORMAR

3. A continuación, se muestra el historial de solicitudes, en el cual se debe identificar aquel folio relacionada con la queja a presentar y seleccionarla con el botón de “Queja”.

IMAGEN 23. QUEJAS

● En tiempo ● En alerta ● Fuera de tiempo ● Desechada

🔍 Acceso a la información 📄 Datos personales

🔍 Buscar

Ver detalle	Tipo	Folio ↑↓	Estatus ↑↓	Estado o Federación ↑↓	Institución ↑↓	Fecha oficial de recepción ↑↓	Fecha última respuesta ↑↓	Fecha limite de entrega ↑↓	Última Actividad ↑↓	Movimientos disponibles
>	●	330031924003120	Desechada por falta de respuesta del ciudadano	Federación	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)	08/01/2024	15/01/2024	06		Queja

Para finalizar, se deben completar los datos requeridos por el formulario para ingresar el recurso de revisión, explicando el motivo por el cual se desea interponer la queja relacionada con la respuesta recibida o la falta de ésta, y dar clic en el botón Enviar.

IMAGEN 24. GESTIÓN DE MEDIOS DE IMPUGNACIÓN

Registro de Queja

Los campos marcados con [*] son obligatorios

Datos de la solicitud

Folio de la solicitud

330031924003120

Tipo de solicitud

Información pública

Datos del recurrente

Tipo de persona *

Física

Nombre(s) *

PlanDAI

Primer apellido *

Primer Apellido

Segundo apellido *

Segundo Apellido



IMAGEN 25. GESTIÓN DE MEDIOS DE IMPUGNACIÓN I

Nombre(s)

Primer apellido Segundo apellido

Nombre del tercero interesado

Medio para recibir notificaciones *

- Sistema de gestión de medios de impugnación de la Plataforma Nacional de Transparencia
- Acudir al domicilio del Organismo Garante correspondiente
- Estrados del Organismo Garante
- Correo electrónico
- Domicilio

IMAGEN 26. GESTIÓN DE MEDIOS DE IMPUGNACIÓN II

Solicito la siguiente información:

1. Programas de becas para estudiantes en 2025

(Hasta 3918 caracteres)

Fecha de recepción de la solicitud


Requerimiento de información adicional (en su caso)

(Hasta 4000 caracteres)

Respuesta emitida por la institución

Ver anexo

(Hasta 3991 caracteres)

 DOCUMENTO DE RESPUESTA

Fecha límite de respuesta a la solicitud

Fecha real de respuesta a la solicitud

> Accesibilidad y lenguas indígenas

He leído el [Aviso de Privacidad](#) y otorgo mi consentimiento para que los datos personales sean tratados conforme al mismo.



3.4.2. Recursos de inconformidad

Se refiere a las inconformidades respecto de las resoluciones emitidas por los organismos garantes locales. Se puede interponer un recurso de inconformidad por los siguientes motivos:

- Confirмен o modifiquen la clasificación de la información.
- Confirмен la inexistencia o negativa de información.
- Ante la falta de resolución por los organismos garantes locales dentro del plazo.

Plazos

La persona solicitante tiene 15 días posteriores a que se tuvo conocimiento de la instrucción o de la falta de resolución. El INAI resolverá el recurso de inconformidad en un plazo que no exceda de 30 días y podrá ampliarse una vez por un periodo igual.

3.4.3. Medidas de apremio y sanciones

Ante el incumplimiento de alguna disposición en materia de transparencia y acceso a la información pública, los organismos garantes podrán imponer ciertas medidas de apremio o sanciones y, en su caso, darán vista a la autoridad competente para que ejecute la acción.

IMAGEN 27. APREMIO Y SANCIÓN

- Los OG podrán interponer a servidores públicos, sindicatos, partidos políticos, personas físicas o morales una multa que va desde 150 a 1500 veces el SMGV.
- La multa se hace efectiva ante el SATo la Secretaría de Finanzas de la entidad federativa correspondiente.
- El incumplimiento será publicado en los portales de transparencia de los OG.

- Las sanciones serán impuestas por los OG, y en su caso, darán vista a la autoridad competente para que sea ésta quien la ejecute.
- Las responsabilidades que resulten son independientes de las del orden civil, penal o de cualquier otro tipo.
- Ante el incumplimiento en materia de transparencia y acceso a la información pública por parte de los partidos políticos se dará vista al INE o los organismos electorales locales que resuelvan lo conducente.



¿Cuáles son?

Conforme al artículo 201 de la LGTAIP, los organismos garantes podrán imponer las siguientes medidas de apremio:

- Amonestación pública.
- Multa, de 150 hasta 1 500 veces el salario mínimo general vigente en el área geográfica de que se trate.

Por su parte, las causas de sanción por incumplimiento de las obligaciones establecidas en la misma ley son las siguientes:

- La falta de respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública en los plazos señalados.
- Actuar con negligencia, dolo o mala fe durante la sustanciación de las solicitudes de acceso a la información pública o al no difundir la relativa a las obligaciones de transparencia.
- Incumplir los plazos de atención previstos.
- Usar, sustraer, divulgar, ocultar, alterar, mutilar, destruir o inutilizar, total o parcialmente sin causa legítima, conforme a las facultades correspondientes, la información que se encuentre bajo la custodia de los sujetos obligados y de sus personas servidoras públicas o a la cual tengan acceso o conocimiento con motivo de su empleo, cargo o comisión.
- Entregar información incomprensible, incompleta, en un formato no accesible, una modalidad de envío o de entrega diferente a la solicitada previamente por la persona usuaria en su SAIP y responder sin la debida motivación y fundamentación.
- No actualizar la información correspondiente a las obligaciones de transparencia en los plazos previstos.
- Declarar con dolo o negligencia la inexistencia de información cuando el sujeto obligado deba generarla, derivado del ejercicio de sus facultades, competencias o funciones.
- Declarar la inexistencia de la información cuando exista total o parcialmente en sus archivos.
- No documentar, con dolo o negligencia, el ejercicio de sus facultades, competencias, funciones o actos de autoridad.
- Realizar actos para intimidar a los solicitantes de información o inhibir el ejercicio del derecho.



SABER para TRASFORMAR

- Denegar intencionalmente información que no se encuentre clasificada como reservada o confidencial.
- Clasificar como reservada, con dolo o negligencia, la información sin que se cumplan las características señaladas en la ley.
- No desclasificar la información como reservada cuando los motivos que le dieron origen ya no existan o haya fenecido el plazo, cuando el organismo garante determine que existe una causa de interés público que persiste o no se solicite la prórroga al Comité de Transparencia.



4. EL PLAN NACIONAL DE SOCIALIZACIÓN DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (PLANDAI)

Este Manual, entre sus múltiples fines, tiene por objeto que las personas que formen parte del PlanDAI, particularmente las que se formen como personas facilitadoras del DAI, tengan las herramientas básicas para implementar dicha política pública.

En ese orden de ideas, a continuación, se describe brevemente este esfuerzo del Sistema Nacional de Transparencia que responde a una necesidad de socializar el derecho humano del acceso a la información, con una perspectiva de aprovechamiento.

El objetivo de la política es oportuno pues, a decir de la Encuesta Nacional de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (ENAIID) 2019, solo 54.8% tiene conocimiento de una institución que garantiza el DAI, apenas 3.6% dice haber realizado una solicitud de acceso a la información pública (SAIP) a lo largo de su vida y solo 16% visitó un portal de internet de gobierno.

Además, dicha Encuesta apunta que quienes realizaron consultas de información a las instituciones de gobierno, ya sea de manera presencial o a través de medios alternativos (internet, vía telefónica, etcétera), se observa que aquella relacionada con el servicio médico resultó de mayor interés, con 61.7%, seguida de trámites fiscales y ante el ministerio público, entre otros tipos de información.

Lo anterior denota que en México existen diversas áreas de oportunidad en esta materia y con la finalidad de mostrar a la población la utilidad del ejercicio del DAI, surge el Plan Nacional de Socialización del Derecho de Acceso a la Información.

4.1.1. ¿Qué es el PlanDAI?

Es una política pública —impulsada por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (INAI) y el Sistema Nacional de Transparencia— con un objetivo claro: resol-

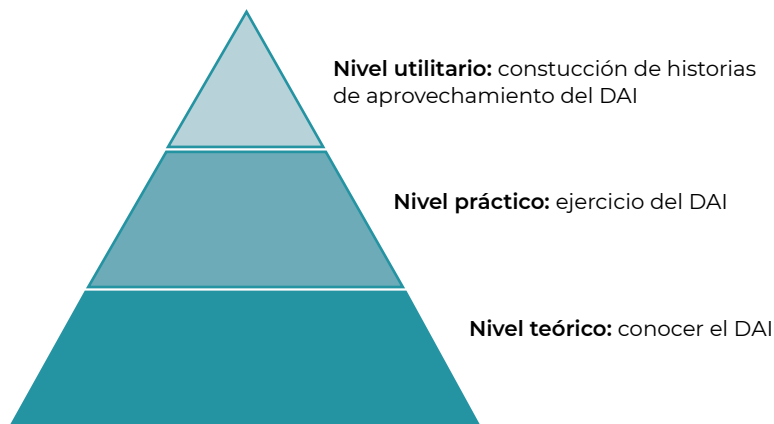


ver problemáticas sociales y particulares a partir del aprovechamiento de la información pública. Lo anterior se materializa a partir de su publicación en el *Diario Oficial de la Federación* el 31 de diciembre de 2018.5

El objetivo principal del PlanDAI es incrementar el aprovechamiento del DAI en la población a través de la socialización de este derecho. Así, la política pública busca: 1) que el DAI se encuentre al alcance de toda persona; 2) ampliar y diversificar la base de usuarios y beneficiarios del DAI; y, 3) propiciar su ejercicio estratégico, que la información pública obtenida permita alcanzar objetivos concretos o resolver problemáticas cotidianas. Al final, el PlanDAI contribuye, de manera directa o indirecta, a mejorar la calidad de vida de las personas.

Para conocer la utilidad del ejercicio del DAI es necesario reflexionar sobre lo que significa utilizar estratégicamente la información. Imaginemos una pirámide de tres niveles: en la base encontramos el conocimiento teórico del DAI; en el segundo nivel se ubica el ejercicio práctico, que es donde se utiliza el DAI, sin embargo, emplearlo no significa necesariamente aprovecharlo, pues para ello se requiere utilizarlo estratégicamente (aprender cómo lograrlo es precisamente el objetivo de este manual); finalmente, en el tercer nivel está la construcción de historias de aprovechamiento con la información pública, casos donde el derecho a saber se tradujo en beneficios particulares o comunitarios.

IMAGEN 28. NIVELES DEL DAI





En los primeros capítulos, ya se ha planteado una metodología para el aprovechamiento del DAI. Por ahora, nos bastaría reforzar lo dicho con un ejemplo.

Una de las problemáticas más comunes (servicios públicos), una comunidad identifica que no existen luminarias en la zona, lo que se considera una problemática debido a que puede aumentar la cantidad de robos y/o accidentes vehiculares.

Ante ello, la comunidad traduce el problema en necesidades de información, es decir, en preguntas estratégicas que la encaminan hacia una solución: ¿Cuál es el presupuesto con el que cuenta el Ayuntamiento para instalar luminarias durante el año xxx?, ¿cuál es el proceso para solicitar luminarias en una zona que carece de ellas?, ¿en qué colonias proyecta el Ayuntamiento instalar luminarias y cuántas durante el año/periodo xxx?, ¿cuál es el área responsable de atender el tema en el municipio?, entre muchas más.

Luego, realiza una búsqueda de información, la comunidad puede considerar diferentes repositorios institucionales o bien solicitar directamente la información a través de una solicitud de acceso a la información pública. Finalmente, el aprovechamiento del DAI lo lograría cuando con la información obtenida realice las gestiones correspondientes y obtenga un beneficio, que en este caso sería la instalación del alumbrado público.

También, por medio de esta metodología se pueden solventar dudas generales de la población sobre cualquier tema público o grupos específicos, como el académico, periodístico, empresarial, entre muchos otros, que coadyuven a fortalecer sus actividades, así como a mejorar las estrategias y cualquier proceso que involucre la interacción con los gobiernos o el uso de recursos públicos en todos los niveles.

Por ello, el PlanDAI genera variados y profundos beneficios. Los tres más destacados son que posibilita (1) la organización para la acción colectiva, (2) la generación de liderazgos y capacidades, y (3) la incidencia en la solución de problemas públicos y comunitarios.

4.1.2. Beneficios del PlanDAI

Dada su metodología, el PlanDAI brinda otros beneficios múltiples:

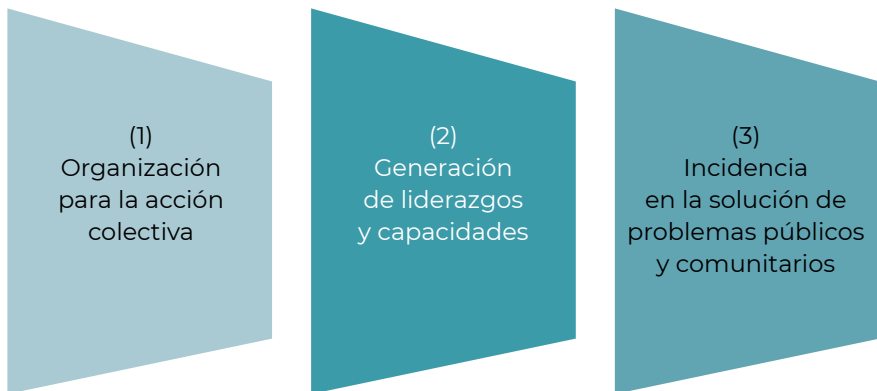
- I. incrementa la participación y gestión ciudadana,
- II. impulsa soluciones públicas,
- III. incentiva a los sujetos obligados a rendir cuentas, a atender demandas y/o peticiones sociales,



- IV. contribuye a la inclusión y reducción de la brecha de desigualdad,
- V. propicia la construcción de sinergias entre sociedad civil, academia y sujetos obligados.

Para conocer las fases de implementación de la política, sus resultados o manifestar el interés de cualquier persona u organización por participar, se recomienda visitar el sitio: <https://micrositios.inai.org.mx/plandai/>

IMAGEN 29. BENEFICIOS DEL PLANDAI





CONSIDERACIONES FINALES

En el ejercicio del DAIP aprende a lidiar con los obstáculos y frustraciones; persevera, busca siempre formas para superarlos.

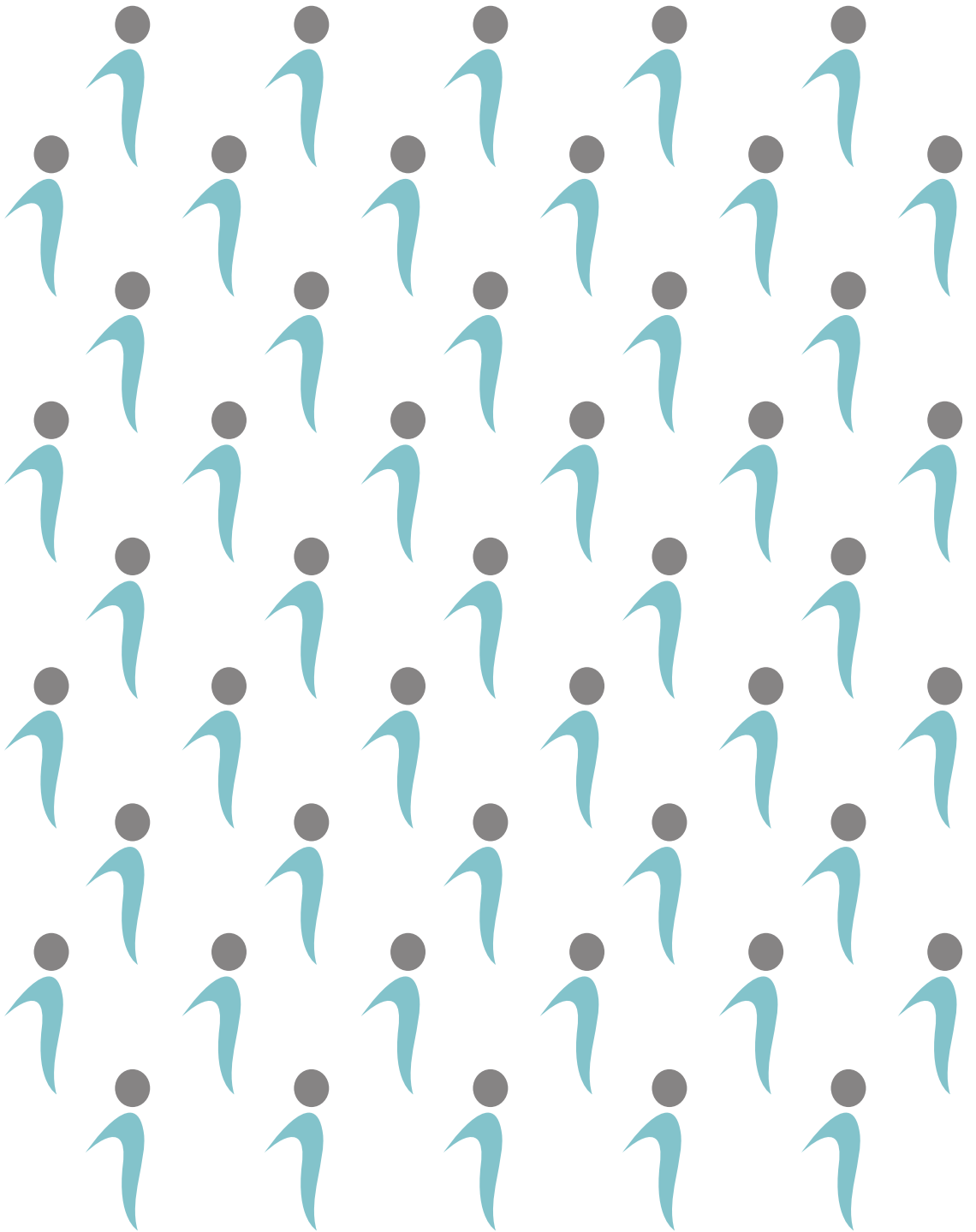
Vinicius Sassine, periodista brasileño, protagonista de caso de éxito tipo 3 no básico.

Los atributos más importantes para lograr aprovechamientos con el auxilio del derecho de acceso a la información pública son una fuerte motivación y la suficiente perseverancia. Los problemas o necesidades de mayor complejidad demandan más esfuerzo y tiempo, hay casos de éxito que han requerido años de perseverancia para poder concretarse.

Si bien el panorama nacional en el campo del derecho de acceso a la información pública es incierto en este momento, ante la iniciativa de reforma constitucional en curso que pretende eliminar a los organismos garantes de este derecho, las orientaciones contenidas en esta guía podrán ser de utilidad para quienes tengan la determinación de lograr aprovechamientos con el auxilio del DAIP.

Si observamos la ruta general del Modelo de Aprovechamiento de la Información podemos apreciar que dicha reforma constitucional, y la legislación resultante de ella, solo podría afectar, en caso dado, a una parte de la etapa E (búsqueda y obtención de la información) respecto a los procedimientos de ejercicio del DAIP y sus medios de defensa. Que, si bien es una parte importante de dicha ruta, seguirá habiendo luz al final del túnel en tanto este derecho siga vigente y existan otros medios para acceder a información confiable, como ya lo explicamos.

Parte de la filosofía con que se ha aplicado el Modelo de Aprovechamiento de la Información en asesorías, talleres, seminarios y laboratorios ciudadanos plantea que “a cada obstáculo una solución”. Esperamos que esta guía sea una especie de legado didáctico que permita a futuro que más personas en nuestro país puedan aprovechar este derecho para mejorar sus condiciones de vida.





ANEXO 1. PLANTILLA DEL MODELO DE APROVECHAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Copia esta plantilla para que la uses como guía en la búsqueda de aprovechamientos.

PLANTILLA DE LAS ETAPAS A ATENDER DEL MODELO DE APROVECHAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

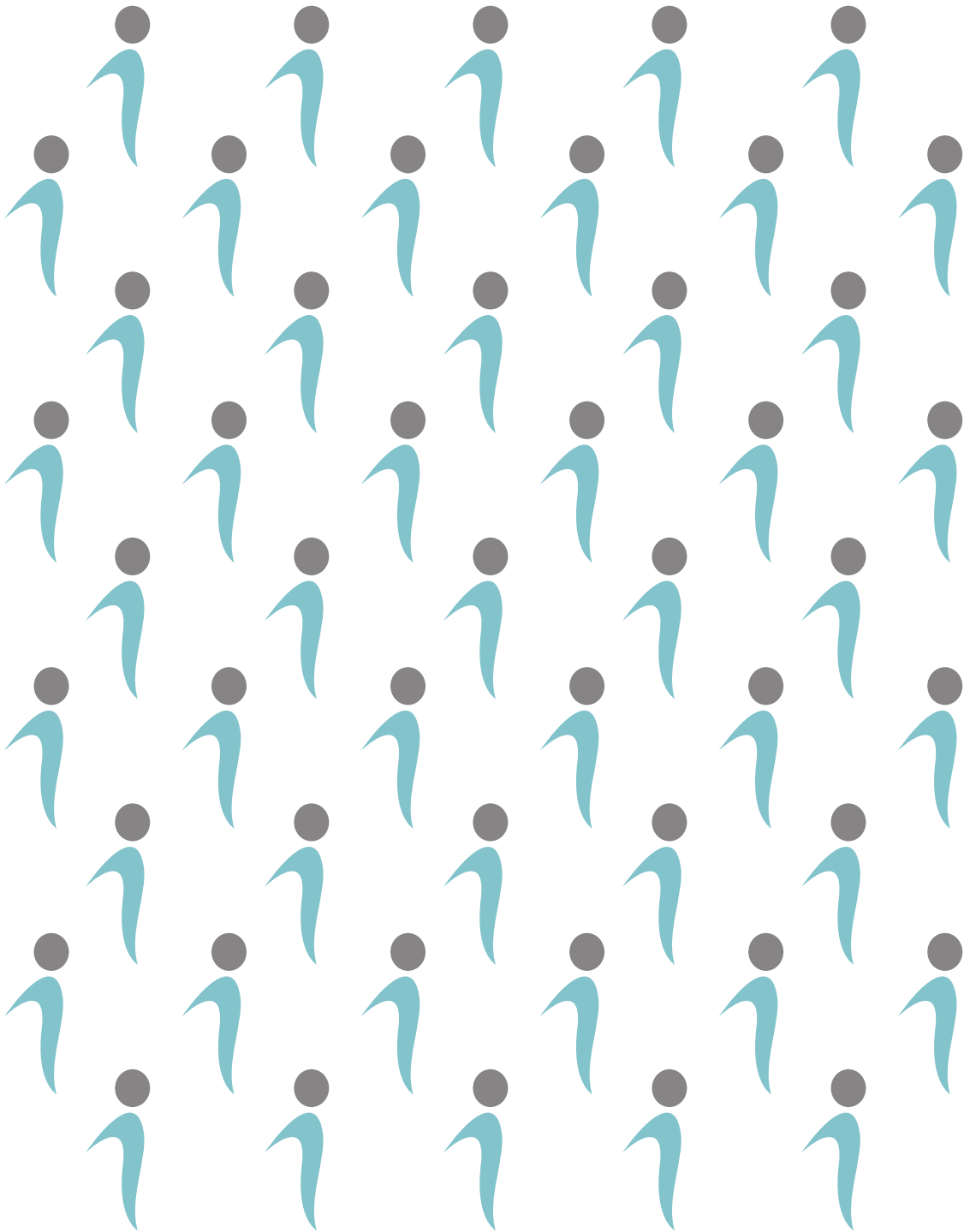
A. Elemento motivador. Identificar con precisión el problema o necesidad que deseamos atender.	
B. Objetivo. Definir con precisión el resultado que pretendemos lograr y el tipo de aprovechamiento que deseamos conseguir.	
C. Contexto del asunto. Informarnos del contexto del problema o necesidad, sea legal, social, político, técnico, etc. Identificar a los sujetos obligados con competencia en el asunto.	
D. Necesidades informativas. Precisar cual información es necesaria para lograr el objetivo pretendido o avanzar hacia él.	
E. Búsqueda y obtención de la información. Satisfacer las necesidades informativas descritas, vía: 1.- Uso del DAIP. 2.- Otras fuentes informativas confiables.	
F. Comprensión de la información obtenida. Transformar la información en conocimiento.	
G. Evaluar la información. Determinar su pertinencia, suficiencia y potencial.	
H. Aplicaciones de la información. Identificar aplicaciones útiles de la información.	
I. Aplicación de la información. Aplicar de manera adecuada la información.	
J. Seguimiento necesario. De ser necesario dar el seguimiento adecuado a la aplicación de la información con acciones complementarias encaminadas a lograr el objetivo que se pretende.	



NOTAS



NOTAS





ANEXO 2. PROBLEMARIO: RECOMENDACIONES DE PREGUNTAS PARA ELABORAR SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

El estudio titulado *“big data y acceso a la información en México”*¹ coordinado por la London School of Economics, analizó el comportamiento de más de 2 millones de solicitudes de acceso a la información generadas en nuestro país durante un periodo de 16 años (2019-2003). Al respecto, el reporte de resultados demostró, entre otras cosas, que “los usuarios del sistema de acceso a la información se han sofisticado, desarrollando solicitudes más complejas y específicas, lo que tiene efectos sobre las respuestas que reciben los solicitantes”. En otras palabras, se alude a que mientras mejor enfocado esté el contenido de una solicitud, mejor será su respuesta y en ello, se resalta el elemento central: el enfoque de las preguntas.

Derivado de la experiencia de la Dirección General de Políticas de Acceso del INAI como instancia coordinadora del PlanDAI en sus cinco ediciones y tomando como referencia las temáticas más recurrentes identificadas a través de los registros de socialización y los informes nacionales de esta política pública, se ha detectado como un área de oportunidad en el papel de las personas facilitadoras, el fortalecer la formulación de las preguntas para obtener respuestas con mayores referencias que coadyuven a marcar una ruta de posible solución a las distintas problemáticas que motivaron la generación de las solicitudes.

Por ello, se presenta como anexo a este Manual, una guía de preguntas sugeridas que sirven como un punto de partida (más no definitivo) para que cualquier persona no experta en materia de acceso a la información pueda detonar ideas sobre qué preguntas estratégicas se requieren plantear y ante qué tipo de dependencias o instancias públicas (sugeridas), es decir, sujetos obligados, dirigirlas.

Apuntes generales:

- En todas las temáticas, se pueden agregar preguntas relacionadas con el presupuesto aprobado, ejercido y disponible con el que cuenta la dependencia o instancia para atender un tema en específico.



SABER para TRASFORMAR

- Los sujetos obligados dependerán del padrón de cada entidad federativa. Por ejemplo, en algunos casos se podrá ubicar el nombre de una Secretaría y en otros, se deberá dirigir la solicitud al Poder Ejecutivo. Lo mismo podrá suceder con Poder Legislativo, Judicial, Universidades, entre otros.
- Las preguntas se generaron con un lenguaje formal y de manera focalizada, con el objetivo de que las respuestas que emitan los sujetos obligados sean lo más completas posibles.



ÍNDICE DE TEMÁTICAS

1. Servicios públicos.....	95
1.1. Agua.....	95
1.1.1. Desabasto de agua potable.....	95
1.1.2. Contaminación del agua potable.....	96
1.1.3. Fugas de agua.....	96
1.2. Calles y alumbrado.....	97
1.2.1. Mantenimiento de banquetas.....	97
1.2.2. Bacheo de calles y pavimentación.....	97
1.2.3. Problemas con el alcantarillado.....	98
1.2.4. Falta de luminarias.....	98
1.2.5. Mal funcionamiento de luminarias.....	99
1.2.6. Obstrucción del espacio público por diversos objetos.....	99
1.3. Basura.....	100
1.3.1. Falta de recolección de basura.....	100
1.3.2. Desconocimiento de depósitos para residuos específicos (baterías, medicamentos y otros).....	100
1.4. Tránsito en vialidades y movilidad.....	101
1.4.1. Intentos de extorsión por policías de tránsito.....	101
1.4.2. Semáforos descompuestos.....	101



1.4.3. Falta de topes.....	102
1.4.4. Falta de pasos peatonales.....	102
1.4.5. Ausencia de rampas para personas con discapacidad.....	103
2. Programas sociales y de fomento económico.....	104
2.1. Desconocimiento para acceder a programas sociales.....	104
2.1.1. Programas de alimentación.....	104
2.1.2. Programas de vivienda.....	105
2.1.3. Programas para personas con discapacidad.....	105
2.1.4. Programas para madres solteras.....	106
2.1.5. Programas para personas adultas mayores.....	106
2.1.6. Programas para población LGBTTTIQA+.....	107
2.1.7. Programas para comunidades indígenas.....	107
2.1.8. Programas para personas migrantes.....	108
2.2. Desconocimiento para acceder a programas de fomento económico.....	109
2.2.1. Programas para emprendedores.....	109
2.2.2. Programas para el sector agropecuario y pesquero.....	109
2.2.3. Programas de fomento al empleo.....	110
2.2.4. Programas para pequeñas empresas.....	110
2.2.5. Participar como proveedor de gobiernos.....	111
3. Educación pública.....	112
3.1. Becas.....	112
3.1.1. Desconocimiento para acceder becas.....	112
3.1.2. Programas de becas en el nivel básico, medio superior y superior.....	112



3.1.3. Atrasos en la entrega de becas.....	113
3.1.4. Rechazos en el otorgamiento de becas.....	113
3.2. Infraestructura e insumos escolares.....	114
3.2.1. Falta de espacios de recreación o deportivos.....	114
3.2.2. Mantenimiento de áreas deportivas y comunes.....	114
3.2.3. Carencia de materiales de laboratorios.....	115
3.2.4. Falta de materiales para los salones.....	115
3.2.5. Falta de artículos de limpieza en baños.....	116
3.3. Servicios escolares.....	116
3.3.1. Desconocimiento de procesos y lugares para realizar el servicio social o prácticas profesionales.....	116
3.3.2. Desconocimiento de programas extracurriculares.....	117
3.3.3. Desconocimiento respecto al manejo de cuotas escolares.....	117
3.4. Personal académico.....	118
3.4.1. Procesos de selección y contratación de profesores.....	118
3.4.2. Procedimiento para reportar el incumplimiento de las y los profesores en sus horarios o actividades.....	118
3.5. Hostigamiento, bullying y acoso sexual.....	119
3.5.1. Proceso de denuncia por bullying, hostigamiento escolar y acoso sexual.....	119
3.5.2. Falta de protocolos de atención ante casos de bullying, hostigamiento escolar y acoso sexual.....	119
4. Salud.....	121
4.1. Servicios de hospitales, clínicas y centros de salud.....	121
4.1.1. Carencia de clínicas o centros de salud.....	121
4.1.2. Desconocimiento en procedimiento para citas.....	121



4.1.3. Mala atención en los servicios que se brindan.....	122
4.1.4. Desabasto de medicamentos.....	123
4.1.5. Información sobre costos y servicios de las clínicas	123
5. Medio ambiente.....	124
5.1. Contaminación	124
5.1.1. Contaminación al ambiente por industrias o negocios	124
5.1.2. Falta de información en contingencias ambientales	125
5.1.3. Exceso de propaganda política o de otro tipo	125
5.2. Daño en el medio ambiente	126
5.2.1. Explotación desmedida de los mantos acuíferos.....	126
5.2.2. Tala ilegal de árboles (zonas rurales o urbanas).....	126
5.3. Fauna silvestre y animales domésticos	127
5.3.1. Desprotección de especies en peligro de extinción	127
5.3.2. Venta ilegal de animales.....	127
5.3.3. Caza ilegal de especies.....	128
5.3.4. Maltrato animal.....	128
6. Transporte público.....	129
6.1. Servicio en el transporte	129
6.1.1. Atrasos y/o falta de rutas de transporte público.....	129
6.1.2. Mal estado de las unidades del transporte público.....	130
6.1.3. Aumento injustificado o desigual en el costo del pasaje.....	130
6.1.4. Desconocimiento sobre el proceso de concesiones del servicio público.....	131
6.1.5. Denuncias a conductores por un mal servicio	131



7. Seguridad pública.....	132
7.1. Cobertura de seguridad.....	132
7.1.1. Aumento de la inseguridad en zonas específicas.....	132
7.1.2. Programas vecinales de seguridad.....	132
7.1.3. Espacios públicos con presencia de personas que cometen actos ilícitos.....	133
7.2. Atención a denuncias y seguimiento.....	133
7.2.1. Desconocimiento de los lugares y mecanismos para reportar delitos (robo, extorsión, fraude, violencia, etc).....	133
7.2.2. Desconocimiento del proceso para el seguimiento de denuncias.....	134
7.2.3. Abuso de policías o agentes al momento de realizar una detención.....	134
7.2.4. Falta de personal para atender diversas situaciones en las agencias de ministerios públicos (o coordinaciones generales de investigación territorial) y/o fiscalía general o especializadas.....	135
7.2.5. Quejas por mal servicio o incumplimiento de las funciones de personas servidoras públicas de las agencias de ministerios públicos (o coordinaciones generales de investigación territorial) y/o fiscalía general o especializadas.....	135
7.3. Atención a víctimas de violencia.....	136
7.3.1. Programas integrales para la atención de mujeres.....	136
7.3.2. Programas integrales para la atención de niños, niñas y adolescentes.....	136
7.3.3. Programas integrales para la atención de personas adultas mayores.....	137
7.3.4. Programas integrales para la atención de población LGTBTTIQA+.....	137
7.3.5. Programas integrales para la atención de personas con algún tipo de discapacidad.....	138



SABER para TRANSFORMAR

7.3.6. Programas integrales para la atención de personas indígenas.....	138
7.3.7. Programas integrales para la atención de personas migrantes.....	139



PREGUNTAS SUGERIDAS

1. SERVICIOS PÚBLICOS

De acuerdo con el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), los servicios públicos como el agua y alumbrado público (que se pueden encontrar concesionados), mantenimiento de calles, parques y jardines, así como el tránsito y la movilidad son responsabilidad de los Ayuntamientos. Por tanto, se recomienda dirigir las solicitudes de información a las Alcaldías, Ayuntamientos o cabeceras municipales.

1.1. Agua

1.1.1. Desabasto de agua potable

Solicito información sobre:

1. ¿Qué días suministran el servicio de agua potable en la [colonia/lugar/zona] y en qué horario?
2. ¿Existen reportes por falta del suministro de agua potable en la [colonia/lugar/zona]? De ser el caso, referir cuántos y qué acciones se están implementando para su atención.
3. ¿Cuál es el motivo o la circunstancia por la que existe desabasto de agua potable la [colonia/lugar/zona]?
4. ¿Cuál es el procedimiento para reportar la falta de suministro de agua en la [colonia/lugar/zona]?
5. ¿Existe algún programa o apoyo para acceder a una pipa de agua potable de forma gratuita? De ser el caso, describirlo o de lo contrario, referir si existen otras alternativas.



1.1.2. Contaminación del agua potable

Solicito información sobre:

1. ¿Existen reportes por el suministro de agua potable contaminada o en mal estado en la [colonia/lugar/zona]? De ser el caso, referir cuántos y qué acciones se están implementando para su atención.
2. ¿Cuál es el procedimiento para reportar el suministro de agua potable contaminada o en mal estado en la [colonia/lugar/zona]?
3. ¿Cuál es el motivo o circunstancia por la que el agua potable se encuentra contaminada o en mal estado en la [colonia/lugar/zona]?
4. ¿Cuántas veces y qué tipo de mantenimiento se le ha dado en el último año a la red hidráulica que suministra el agua potable a la [colonia/lugar/zona]?
5. ¿Cuáles son los mecanismos o procedimientos (como estudios) que realiza el [sujeto obligado] para la detección del servicio de agua potable contaminada en la [colonia/lugar/zona]?

1.1.3. Fugas de agua

Solicito información sobre:

1. ¿Existen reportes por fugas de agua en la [colonia/lugar/zona]? De ser el caso, referir cuántos y qué acciones se están implementando para su atención.
2. ¿Cuál es el procedimiento y/o número directo para reportar fugas de agua en la [colonia/lugar/zona]?
3. Una vez reportada una fuga de agua ¿cuál es el tiempo para su atención y qué áreas intervienen?
4. ¿Cuántas veces y qué tipo de mantenimiento se le ha dado en el último año a la red hidráulica para evitar fugas de agua potable a la [colonia/lugar/zona]?
5. En caso de existir fugas de agua que afecten a una vivienda ¿existe algún procedimiento para solicitar el reajuste de pago del servicio de agua? De ser el caso, describirlo.



1.2. Calles y alumbrado

1.2.1. Mantenimiento de banquetas

Solicito información sobre:

1. ¿Existen reportes por banquetas en mal estado en la [colonia/lugar/zona]? De ser el caso, referir cuántos y qué acciones se están implementando para su atención.
2. ¿Qué área es la responsable de atender los reportes que se generan por banquetas en mal estado? Compartir datos de contacto de las personas servidoras públicas adscritas.
3. ¿Cuál es el procedimiento para solicitar la [reparación y/o mantenimiento –pintura, limpieza-] de una banqueta que se encuentra en mal estado en la [colonia/lugar/zona]?
4. ¿Cuántas veces y qué tipo de [reparación y/o mantenimiento] se le ha dado en el último año a la banqueta ubicada en la [colonia/lugar/zona]?
5. La banqueta ubicada en la [colonia/lugar/zona], ¿se encuentra considerada dentro de los planes del [municipio, alcaldía] para su [reparación y/o mantenimiento]? De ser el caso, compartir las fechas para su atención.

1.2.2. Bacheo de calles y pavimentación

Solicito información sobre:

1. ¿Existen solicitudes de [bacheo/pavimentación] en [colonia/lugar/zona]? De ser el caso, referir cuántas y qué acciones se están implementando para su atención.
2. ¿Qué área es la responsable de atender las solicitudes de [bacheo/pavimentación] en [colonia/lugar/zona]? Compartir datos de contacto de las personas servidoras públicas adscritas.
3. ¿Cuál es el procedimiento para solicitar que la calle [ubicación de la calle] se pueda considerar para su [bacheo/pavimentación]?
4. ¿Cuántas veces y qué tipo de mantenimiento se le ha dado en el último año a la calle [ubicación de la calle]?
5. La calle [ubicación de la calle], ¿se encuentra considerada dentro de los planes del [municipio, alcaldía] para su [reparación y/o mantenimiento]? De ser el caso, compartir las fechas para su atención.



1.2.3. Problemas con el alcantarillado

Solicito información sobre:

1. ¿Existen reportes de alcantarillas obstruidas o destapadas en la [colonia/lugar/zona]? De ser el caso, referir cuántos y qué acciones se están implementando para su atención.
2. ¿Qué área es la responsable de atender los reportes sobre alcantarillas obstruidas o destapadas? Compartir datos de contacto de las personas servidoras públicas adscritas.
3. ¿Cuál es el tiempo en el que se atiende un reporte de una alcantarilla obstruida o destapada?
4. ¿Cuál es el proceso para reportar una alcantarilla obstruida o destapada en la [colonia/lugar/zona] y qué seguimiento se da a estos reportes?
5. ¿Se han realizado acciones de limpieza y/o inspecciones recientes de las alcantarillas en la [colonia/lugar/zona]? De ser así, especificarlas.

1.2.4. Falta de luminarias

Solicito información sobre:

1. ¿Existen solicitudes para la instalación de luminarias en la [colonia/lugar/zona] De ser el caso, referir cuántas y qué acciones se están implementando para su atención.
2. Actualmente, ¿el municipio cuenta con un “stock” de luminarias que se puedan instalar? De ser así, especificar cuántas son.
3. ¿Existe algún proyecto para mejorar la cobertura de iluminación en la [colonia/lugar/zona]? En caso de afirmativa, detállelos.
4. ¿Cuáles son los requisitos y procedimientos para solicitar la instalación de una luminaria en [colonia/lugar/zona]?
5. ¿Cuáles son los criterios utilizados para determinar las zonas en las que se instalan nuevas luminarias?



1.2.5. Mal funcionamiento de luminarias

Solicito información sobre:

1. ¿Existen reportes sobre el mal funcionamiento de luminarias en la [colonia/lugar/zona]? De ser el caso, referir cuántos y qué acciones se están implementando para su atención.
2. ¿Qué área es la responsable de atender los reportes sobre el mal funcionamiento de las luminarias? Compartir datos de contacto de las personas servidoras públicas adscritas.
3. ¿Cuál es el procedimiento para reportar el mal funcionamiento de la luminaria ubicada en la [colonia/lugar/zona]?
4. ¿Cuáles son los tiempos promedio de respuesta para la reparación de luminarias dañadas?
5. ¿Con que frecuencia se realizan revisiones sobre el funcionamiento de las luminarias ubicadas en la [colonia/lugar/zona]?

1.2.6. Obstrucción del espacio público por diversos objetos

Solicito información sobre:

1. ¿Cuál es el procedimiento para reportar la obstrucción por objetos del espacio público [calle/banqueta/parque/cancha] ubicada en la [colonia/lugar/zona]?
2. ¿Existen reportes sobre objetos obstruyendo el espacio público [calle/banqueta/parque/cancha] en la [colonia/lugar/zona]? De ser afirmativo, ¿qué acciones se están implementando para retirarlos?
3. En caso de existir objetos [coches abandonados, llantas materiales de construcción, enseres, entre otros] que obstruyan el espacio público ¿cuál es el área responsable de retirarlos? Compartir datos de contacto de las personas servidoras públicas adscritas a la misma.
4. ¿Qué tipo de sanciones o multas se aplican a las personas que, deliberadamente, obstruyen el espacio público con objetos [coches abandonados, llantas materiales de construcción, enseres, entre otros]?
5. ¿Cuál es la normatividad aplicable a la obstrucción del espacio público en [estado, municipio]?



1.3. Basura

1.3.1. Falta de recolección de basura

Solicito información sobre:

1. ¿Existen reportes por la falta del servicio de recolección de basura en la [colonia/lugar/zona]? De ser afirmativo, especifique cuántos y qué atención les han proporcionado.
2. ¿Con cuántos camiones recolectores de basura cuenta el [municipio/alcaldía]? Y de estos, ¿cuántos se encuentran en funcionamiento?
3. Compartir la ruta actual del camión recolector de basura asignado a la [colonia/lugar/zona]?
4. ¿Qué días y en qué horarios se brinda el servicio de recolección de basura en la [colonia/lugar/zona]?
5. ¿Cuál es el área y las personas servidoras públicas responsables de asegurar que se cumpla la ruta del camión recolector de la basura? Compartir nombres y medios de contacto.

1.3.2. Desconocimiento de depósitos para residuos específicos (baterías, medicamentos y otros)

Solicito información sobre:

1. ¿Existen centros de recolección de residuos de [baterías, medicamento, otros] en el [municipio/alcaldía]? De ser así, ¿cuál es su ubicación?
2. De los centros referidos en el punto anterior, ¿bajo qué características se deben entregar los residuos y en qué horarios?
3. ¿Existe algún programa que informe a la población del [municipio/alcaldía] sobre el tratamiento adecuado de los residuos? Describirlo.
4. ¿El [municipio/alcaldía] tiene considerado abrir depósitos para residuos de [baterías, medicamento, otros]? Especificarlos.
5. ¿Cuál es la normatividad aplicable a la disposición y tratamiento de residuos de [baterías, medicamento, otros] en el [municipio, alcaldía]?



1.4. Tránsito en vialidades y movilidad

1.4.1. Intentos de extorsión por policías de tránsito

Solicito información sobre:

1. ¿Cuáles son los supuestos bajo los cuales un agente del [nombre del municipio] puede detener la marcha de un vehículo según la norma?
2. Describir el protocolo de actuación que deben cumplir agentes al detener la marcha de un vehículo.
3. ¿Con qué medio se deben identificar los agentes al detener un vehículo?
4. ¿En qué área se puede reportar intentos de extorsión por parte de los agentes de tránsito? Compartir el número telefónico, correo electrónico y nombre de la persona titular
5. ¿Cuál es el cargo y adscripción del policía de tránsito [datos, nombres, número de placa] o de los agentes a cargo de la unidad [placa de vehículo de tránsito]?

1.4.2. Semáforos descompuestos

Solicito información sobre:

1. ¿Existen reportes sobre el semáforo descompuesto que se encuentra en la [ubicación exacta]? De ser afirmativo, ¿qué acciones llevan a cabo para su reparación?
2. ¿Cuál es el proceso para reportar el semáforo que se encuentra descompuesto en la [ubicación exacta]?
3. ¿Cuántas veces y qué tipo de mantenimiento se le ha dado al semáforo que se encuentra en [ubicación exacta]?
4. ¿Qué protocolos de seguridad vial se implementan en las calles cuando un semáforo se encuentra descompuesto?
5. ¿Existen proyectos para implementar semáforos inclusivos para personas con discapacidad en el [municipio/alcaldía]?



1.4.3. Falta de topes

Solicito información sobre:

1. ¿Cuál es el procedimiento para solicitar la instalación de topes viales en la [ubicación exacta]?
2. ¿Cuáles son los criterios que se emplean para instalar topes viales en [municipio/alcaldía]?
3. ¿Cuántos topes o reductores de velocidad se han instalado en los últimos cinco años en [municipio/alcaldía] y cuál es su ubicación?
4. ¿Qué alternativas existen para el control de la velocidad cuando no se aprueba la instalación de un tope en una zona solicitada?
5. ¿Qué área es la responsable de atender las peticiones para la instalación de topes? Compartir datos de contacto de las personas servidoras públicas adscritas.

1.4.4. Falta de pasos peatonales

Solicito información sobre:

1. ¿Cuál es el procedimiento para solicitar la instalación de un paso peatonal en la [ubicación exacta]?
2. ¿Cuáles son los criterios que se emplean para instalar pasos peatonales en el [municipio/alcaldía]?
3. ¿Cuántos pasos peatonales se han instalado durante los últimos cinco años en [municipio/alcaldía] y cuál es su ubicación?
4. ¿Existe algún proyecto para sustituir los puentes peatonales por pasos peatonales que sean más accesibles para todas las personas? Describirlo.
5. ¿Qué medidas se están implementando para mejorar la seguridad de los pasos peatonales en el [municipio/alcaldía]? Como implementación de señaléticas o tecnología adicional.



1.4.5. Ausencia de rampas para personas con discapacidad

Solicito información sobre:

1. ¿Cuál es el procedimiento para solicitar la instalación de rampas para personas con discapacidad en la [ubicación exacta]?
2. ¿Cuáles son los criterios que se emplean para instalar rampas para personas con discapacidad en [municipio/alcaldía]?
3. ¿Cuántas rampas para personas con discapacidad se han autorizado y construido en los últimos cinco años en [municipio/alcaldía] y cuál es su ubicación?
4. ¿Existen proyectos para implementar rampas para personas con discapacidad en el [municipio/alcaldía]?
5. ¿Existe algún proyecto para generar infraestructura integral enfocada a las personas con algún tipo de discapacidad en el [municipio/alcaldía]?



2. PROGRAMAS SOCIALES Y DE FOMENTO ECONÓMICO

Los artículos 4º y 27 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), consideran como derechos los programas sociales (o de bienestar), tales como la pensión para personas adultas mayores, apoyos económicos para personas con algún tipo de discapacidad, entre otros. Además, la carta magna y otras leyes específicas promueven la atención de diferentes grupos para disminuir las brechas de desigualdad.

Por lo anterior, se sugiere realizar las preguntas correspondientes a programas específicos de apoyo en diferentes poblaciones objetivo. a la Secretaría de Bienestar, la Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, el Instituto Nacional de Pueblos Indígenas y el Instituto Nacional de Migración, entre otras.

Por lo que hace a programas para el fomento económico, se sugiere realizar las preguntas a la Secretaría de Economía.

Sin embargo, en ambos casos, también se recomienda preguntar sobre la existencia de estos programas a las instituciones similares en el nivel estatal, así como a los ayuntamientos o alcaldías.

2.1. Desconocimiento para acceder a programas sociales

2.1.1. Programas de alimentación

Solicito información sobre:

1. ¿Existen programas enfocados a la seguridad alimentaria en el [municipio/alcaldía]? Mencionarlos.
2. ¿Cuáles son los requisitos, procedimientos y fechas para acceder a los programas de seguridad alimentaria antes referidos? Especificar los montos o tipos de apoyo y su periodicidad.
3. ¿Qué criterios se utilizan para seleccionar a las personas beneficiarias del programa? En este proceso, ¿existe algún comité o área encargada de verificar que las reglas se apliquen de manera imparcial?
4. ¿Cuál es el procedimiento para interponer una inconformidad en el caso de no haber sido seleccionada como persona beneficiaria para el programa de seguridad alimentaria en el [municipio/alcaldía]?



5. Compartir el material informativo existente sobre estos programas, preferentemente, las reglas de operación, así como los derechos y obligaciones de las personas beneficiarias/las dependencias encargadas de su operación en un lenguaje claro y accesible.

2.1.2. Programas de vivienda

Solicito información sobre:

1. ¿Existen programas de vivienda en el [municipio/alcaldía]? Mencionarlos.
2. ¿Cuáles son los requisitos, procedimientos y fechas para acceder a los programas vivienda antes referidos? Especificar los montos o tipos de apoyo y su periodicidad.
3. ¿Qué criterios se utilizan para seleccionar a las personas beneficiarias del programa? En este proceso, ¿existe algún comité o área encargada de verificar que las reglas se apliquen de manera imparcial?
4. ¿Cuál es el procedimiento para interponer una inconformidad en el caso de no haber sido seleccionada como persona beneficiaria para el programa de vivienda en el [municipio/alcaldía]?
5. Compartir el material informativo existente sobre estos programas, preferentemente, las reglas de operación, así como los derechos y obligaciones de las personas beneficiarias/las dependencias encargadas de su operación en un lenguaje claro y accesible.

2.1.3. Programas para personas con discapacidad

Solicito información sobre:

1. ¿Existen programas para personas con discapacidad en el [municipio/alcaldía]? Mencionarlos.
2. ¿Cuáles son los requisitos, procedimientos y fechas para acceder a los programas para personas con discapacidad antes referidos? Especificar los montos o tipos de apoyo y su periodicidad.
3. ¿Qué criterios se utilizan para seleccionar a las personas beneficiarias del programa? En este proceso, ¿existe algún comité o área encargada de verificar que las reglas se apliquen de manera imparcial?



4. ¿Cuál es el procedimiento para interponer una inconformidad en el caso de no haber sido seleccionada como persona beneficiaria para el programa de personas con discapacidad en el [municipio/alcaldía]?
5. Compartir el material informativo existente sobre estos programas, preferentemente, las reglas de operación, así como los derechos y obligaciones de las personas beneficiarias/las dependencias encargadas de su operación en un lenguaje claro y accesible.

2.1.4. Programas para madres solteras

Solicito información sobre:

1. ¿Existen programas para madres solteras en el [municipio/alcaldía]? Mencionarlos.
2. ¿Cuáles son los requisitos, procedimientos y fechas para acceder a los programas para madres solteras antes referidos? Especificar los montos o tipos de apoyo y su periodicidad.
3. ¿Qué criterios se utilizan para seleccionar a las personas beneficiarias del programa? En este proceso, ¿existe algún comité o área encargada de verificar que las reglas se apliquen de manera imparcial?
4. ¿Cuál es el procedimiento para interponer una inconformidad en el caso de no haber sido seleccionada como persona beneficiaria para el programa de madres solteras en el [municipio/alcaldía]?
5. Compartir el material informativo existente sobre estos programas, preferentemente, las reglas de operación, así como los derechos y obligaciones de las personas beneficiarias/las dependencias encargadas de su operación en un lenguaje claro y accesible.

2.1.5. Programas para personas adultas mayores

Solicito información sobre:

1. ¿Existen programas para personas adultas mayores en el [municipio/alcaldía]? Mencionarlos.
2. ¿Cuáles son los requisitos, procedimientos y fechas para acceder a los programas para personas adultas mayores antes referidos? Especificar los montos o tipos de apoyo y su periodicidad.



3. ¿Qué criterios se utilizan para seleccionar a las personas beneficiarias del programa? En este proceso, ¿existe algún comité o área encargada de verificar que las reglas se apliquen de manera imparcial?
4. ¿Cuál es el procedimiento para interponer una inconformidad en el caso de no haber sido seleccionada como persona beneficiaria para el programa de personas adultas mayores en el [municipio/alcaldía]?
5. Compartir el material informativo existente sobre estos programas, preferentemente, las reglas de operación, así como los derechos y obligaciones de las personas beneficiarias/las dependencias encargadas de su operación en un lenguaje claro y accesible.

2.1.6. Programas para población LGBTTTIQA+

Solicito información sobre:

1. ¿Existen programas para población LGBTTTIQA+ en el [municipio/alcaldía]? Mencionarlos.
2. ¿Cuáles son los requisitos, procedimientos y fechas para acceder a los programas para población LGBTTTIQA+ antes referidos? Especificar los montos o tipos de apoyo y su periodicidad.
3. ¿Qué criterios se utilizan para seleccionar a las personas beneficiarias del programa? En este proceso, ¿existe algún comité o área encargada de verificar que las reglas se apliquen de manera imparcial?
4. ¿Cuál es el procedimiento para interponer una inconformidad en el caso de no haber sido seleccionada como persona beneficiaria para el programa de la población LGBTTTIQA+ en el [municipio/alcaldía]?
5. Compartir el material informativo existente sobre estos programas, preferentemente, las reglas de operación, así como los derechos y obligaciones de las personas beneficiarias/las dependencias encargadas de su operación en un lenguaje claro y accesible.

2.1.7. Programas para comunidades indígenas

Solicito información sobre:

1. ¿Existen programas para comunidades indígenas en el [municipio/alcaldía]? Mencionarlos.



2. ¿Cuáles son los requisitos, procedimientos y fechas para acceder a los programas para comunidades indígenas antes referidos? Especificar los montos o tipos de apoyo y su periodicidad.
3. ¿Qué criterios se utilizan para seleccionar a las personas beneficiarias del programa? En este proceso, ¿existe algún comité o área encargada de verificar que las reglas se apliquen de manera imparcial?
4. ¿Cuál es el procedimiento para interponer una inconformidad en el caso de no haber sido seleccionada como persona beneficiaria para el programa de comunidades indígenas en el [municipio/alcaldía]?
5. Compartir el material informativo existente sobre estos programas, preferentemente, las reglas de operación, así como los derechos y obligaciones de las personas beneficiarias/las dependencias encargadas de su operación en un lenguaje claro y accesible.

2.1.8. Programas para personas migrantes

Solicito información sobre:

1. ¿Existen programas para personas migrantes en el [municipio/alcaldía]? Mencionarlos.
2. ¿Cuáles son los requisitos, procedimientos y fechas para acceder a los programas para personas migrantes antes referidos? Especificar los montos o tipos de apoyo y su periodicidad.
3. ¿Qué criterios se utilizan para seleccionar a las personas beneficiarias del programa? En este proceso, ¿existe algún comité o área encargada de verificar que las reglas se apliquen de manera imparcial?
4. ¿Cuál es el procedimiento para interponer una inconformidad en el caso de no haber sido seleccionada como persona beneficiaria para el programa de personas migrantes en el [municipio/alcaldía]?
5. Compartir el material informativo existente sobre estos programas, preferentemente, las reglas de operación, así como los derechos y obligaciones de las personas beneficiarias/las dependencias encargadas de su operación en un lenguaje claro y accesible.



2.2. Desconocimiento para acceder a programas de fomento económico

2.2.1. Programas para emprendedores

Solicito información sobre:

1. ¿Existen programas para emprendedores en el [municipio/alcaldía]? Mencionarlos.
2. ¿Cuáles son los requisitos, procedimientos y fechas para acceder a los programas para emprendedores antes referidos? Especificar los montos o tipos de apoyo y su periodicidad.
3. ¿Qué criterios se utilizan para seleccionar a las personas beneficiarias del programa? En este proceso, ¿existe algún comité o área encargada de verificar que las reglas se apliquen de manera imparcial?
4. ¿Cuál es el procedimiento para interponer una inconformidad en el caso de no haber sido seleccionada como persona beneficiaria para el programa de emprendedores en el [municipio/alcaldía]?
5. Compartir el material informativo existente sobre estos programas, preferentemente, las reglas de operación, así como los derechos y obligaciones de las personas beneficiarias/las dependencias encargadas de su operación en un lenguaje claro y accesible.

2.2.2. Programas para el sector agropecuario y pesquero

Solicito información sobre:

1. ¿Existen programas para el sector agropecuario y pesquero en el [municipio/alcaldía]? Mencionarlos.
2. ¿Cuáles son los requisitos, procedimientos y fechas para acceder a los programas para el sector agropecuario y pesquero antes referidos? Especificar los montos o tipos de apoyo y su periodicidad.
3. ¿Qué criterios se utilizan para seleccionar a las personas beneficiarias del programa? En este proceso, ¿existe algún comité o área encargada de verificar que las reglas se apliquen de manera imparcial?
4. ¿Cuál es el procedimiento para interponer una inconformidad en el caso de no haber sido seleccionada como persona beneficiaria para el programa destinado al sector agropecuario y pesquero en el [municipio/alcaldía]?



5. Compartir el material informativo existente sobre estos programas, preferentemente, las reglas de operación, así como los derechos y obligaciones de las personas beneficiarias/las dependencias encargadas de su operación en un lenguaje claro y accesible.

2.2.3. Programas de fomento al empleo

Solicito información sobre:

1. ¿Existen programas de fomento al empleo y pesquero en el [municipio/ alcaldía]? Mencionarlos.
2. ¿Cuáles son los requisitos, procedimientos y fechas para acceder a los programas para el sector agropecuario y pesquero antes referidos? Especificar los montos o tipos de apoyo y su periodicidad.
3. ¿Qué criterios se utilizan para seleccionar a las personas beneficiarias del programa? En este proceso, ¿existe algún comité o área encargada de verificar que las reglas se apliquen de manera imparcial?
4. ¿Cuál es el procedimiento para interponer una inconformidad en el caso de no haber sido seleccionada como persona beneficiaria para el programa destinado al sector agropecuario y pesquero en el [municipio/alcaldía]?
5. Compartir el material informativo existente sobre estos programas, preferentemente, las reglas de operación, así como los derechos y obligaciones de las personas beneficiarias/las dependencias encargadas de su operación en un lenguaje claro y accesible.

2.2.4. Programas para pequeñas empresas

Solicito información sobre:

1. ¿Existen programas para apoyo a pequeñas empresas en el [municipio/ alcaldía]? Mencionarlos.
2. ¿Cuáles son los requisitos, procedimientos y fechas para acceder a los programas para apoyo a pequeñas empresas antes referidos? Especificar los montos o tipos de apoyo y su periodicidad.
3. ¿Qué criterios se utilizan para seleccionar a las personas beneficiarias del programa? En este proceso, ¿existe algún comité o área encargada de verificar que las reglas se apliquen de manera imparcial?



4. ¿Cuál es el procedimiento para interponer una inconformidad en el caso de no haber sido seleccionada como persona beneficiaria para el programa destinado al apoyo a pequeñas empresas en el [municipio/alcaldía]?
5. Compartir el material informativo existente sobre estos programas, preferentemente, las reglas de operación, así como los derechos y obligaciones de las personas beneficiarias/las dependencias encargadas de su operación en un lenguaje claro y accesible.

2.2.5. Participar como proveedor de gobiernos

Solicito información sobre:

1. Los tipos de procedimientos que existen para participar como empresa proveedora de la dependencia.
2. De cada procedimiento, describir el proceso, requisitos y fechas para poder participar como proveedor de [materiales o servicios de interés]
3. ¿Cuántos tipos de proveedores existen y como se clasifican?
4. ¿Cuántos días tiene la empresa para entregar el producto o servicio a la dependencia y en cuánto tiempo ésta emite el pago correspondiente?
5. Solicito el contrato vigente en versión pública del proveedor de [materiales o servicios de interés]?



3. EDUCACIÓN PÚBLICA

Como señala el artículo 3º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), “El Estado -Federación, Estados, Ciudad de México y Municipios- impartirá y garantizará la educación inicial, preescolar, primaria, secundaria, media superior y superior.”, por lo que sugiere preguntar al sujeto obligado a cargo de la institución educativa, por ejemplo, a las Secretarías de Educación Federal y Estatales, la Universidad pública de la que se trate, al Tecnológico Nacional de México (encargado de los Institutos Tecnológicos), entre otras instancias educativas.

3.1. Becas

3.1.1. Desconocimiento para acceder becas

Solicito información sobre:

1. Los programas de becas vigentes con los que cuenta la [nombre de la institución] ubicada en [ubicación exacta] o aquellos destinados para estudiantes que cursan el [nivel de estudios]. Describírlos.
2. ¿Cuáles son los requisitos, procedimientos y fechas para acceder a los programas de beca antes referidos? Especificar los montos o tipos de apoyo y su periodicidad.
3. ¿Qué criterios se utilizan para seleccionar a las personas beneficiarias de las becas referidas? En este proceso, ¿existe algún comité o área encargada de verificar que las reglas se apliquen de manera imparcial?
4. ¿Cuál es el procedimiento para interponer una inconformidad en el caso de no haber sido seleccionada como persona beneficiaria para una beca?
5. ¿Cuántas personas son beneficiarias de los programas referidos en el punto uno?

3.1.2. Programas de becas en el nivel básico, medio superior y superior

Solicito información sobre:

1. Los programas de becas vigentes con los que cuenta la [nombre de la institución] ubicada en [ubicación exacta] o aquellos destinados para estudiantes que cursan el [nivel de estudios]. Describírlos.



2. ¿Cuáles son los requisitos, procedimientos y fechas para acceder a los programas de beca antes referidos? Especificar los montos o tipos de apoyo y su periodicidad.
3. ¿Qué criterios se utilizan para seleccionar a las personas beneficiarias de las becas referidas? En este proceso, ¿existe algún comité o área encargada de verificar que las reglas se apliquen de manera imparcial?
4. ¿Cuál es el procedimiento para interponer una inconformidad en el caso de no haber sido seleccionada como persona beneficiaria para una beca?
5. ¿Cuántas personas son beneficiarias de los programas referidos en el punto uno?

3.1.3. Atrasos en la entrega de becas

Solicito información sobre:

1. ¿Cuál es el motivo del atraso en la entrega de la beca [nombre] en [lugar]?
2. Las fechas en la que se prevé entregar la beca [nombre] durante el periodo [especificar periodo de tiempo]
3. ¿Cuáles son los mecanismos o vías para reportar el atraso o la falta de dispersión del recurso de beca [nombre de beca]? Describir el proceso.
4. ¿Cuál es el área responsable de verificar que los recursos de la beca [nombre] se dispersen dentro de los tiempos establecidos? Compartir los datos de contacto de las personas servidoras públicas adscritas a la misma.
5. A través de que medios se informa a las personas beneficiarias sobre posibles incidencias en la beca [nombre]

3.1.4. Rechazos en el otorgamiento de becas

Solicito información sobre:

1. ¿Qué criterios se utilizan para seleccionar a las personas beneficiarias de la beca [nombre]? En este proceso, ¿existe algún comité o área encargada de verificar que las reglas se apliquen de manera imparcial?
2. ¿Cuál es el procedimiento para interponer una inconformidad en el caso de cumplir con los requisitos y no haber sido seleccionada como persona beneficiaria para la beca [nombre]?



3. En caso de no ser seleccionado/a para la beca [nombre] ¿A que otros programas similares de beca se puede aplicar?
4. ¿A través de qué medio se proporciona retroalimentación detallada a las personas solicitantes cuyo proceso de beca haya sido rechazado?
5. ¿Qué porcentaje de solicitudes es rechazado anualmente en el programa de becas, y cuáles son las principales razones?

3.2. Infraestructura e insumos escolares

3.2.1. Falta de espacios de recreación o deportivos

Solicito información sobre:

1. ¿Existe presupuesto para la creación de un espacio de [recreación/ deportes/ esparcimiento] en la escuela [nombre] en [lugar]? De ser el caso, a cuánto asciende el monto.
2. ¿Cuál es el procedimiento para solicitar la creación de un espacio de [recreación/ deporte] en la escuela [nombre] en [lugar]?
3. ¿Existen proyectos próximos para la creación de espacios [recreativos/ deportivos] en la escuela [nombre] en [lugar]? De ser así, describirlos.
4. ¿Qué medidas se aplican a los espacios [recreación/ deportes/ esparcimiento] en la escuela [nombre] para que sean accesibles a personas con algún tipo de discapacidad?
5. ¿Existe algún tipo de colaboración con organizaciones locales, privadas o gubernamentales para acceder a espacios de [recreación/ deportes/ esparcimiento] de manera gratuita?

3.2.2. Mantenimiento de áreas deportivas y comunes

Solicito información sobre:

1. ¿Cuál es el presupuesto destinado al mantenimiento de [nombre del área común o deportiva] durante el periodo [periodo]?
2. ¿Cuántas veces y qué tipo de mantenimiento se le ha dado al [nombre del área común o deportiva] durante el periodo [periodo]?
3. ¿Cuál es el proceso para solicitar que se le mantenimiento al [nombre del área común o deportiva]?



4. ¿La [institución/escuela] ha solicitado apoyo a alguna instancia gubernamental para darle mantenimiento al [nombre del área común o deportiva]
5. ¿Existe algún programa de participación estudiantil para el cuidado y mantenimiento de las áreas comunes y deportivas? De ser así, ¿cuál es el proceso para participar?

3.2.3. Carencia de materiales de laboratorios

Solicito información sobre:

1. ¿Cuál es el presupuesto con el que cuenta la [institución/escuela] para adquirir materiales del laboratorio [nombre del laboratorio] para el año [año]?
2. ¿Cuál es el proceso para solicitar la adquisición o reportar la falta de materiales para el laboratorio de [nombre del laboratorio]?
3. El inventario actual con el que cuenta el laboratorio para que los estudiantes realicen las actividades curriculares.
4. Compartir la lista de los materiales que se adquirieron durante [periodo de tiempo]
5. ¿Cuál es el área responsable de solicitar la compra de materiales para el laboratorio? Referir el nombre de la persona titular de la misma.

3.2.4. Falta de materiales para los salones

Solicito información sobre:

1. ¿Cuál es el presupuesto con el que cuenta la [institución/escuela] para adquirir mobiliario para las aulas [sillas, pupitres, escritorios, pizarrones, otros] para el año [año]?
2. ¿Cuál es el proceso para solicitar la adquisición o reportar la falta de mobiliario en las aulas de clase?
3. El inventario actual con el que cuentan los salones de clase para que los estudiantes realicen las actividades curriculares.
4. Compartir la lista del mobiliario que se adquirió durante [periodo de tiempo].
5. ¿Cuál es el área responsable de solicitar la compra de mobiliario escolar? Referir el nombre de la persona titular de la misma.



3.2.5. Falta de artículos de limpieza en baños

Solicito información sobre:

1. ¿Cuál es el presupuesto con el que cuenta la [institución/escuela] para adquirir artículos de limpieza de los baños para el año [año]?
2. ¿Cuál es el proceso para solicitar la adquisición o reportar la falta de artículos de limpieza para los baños escolares?
3. El inventario actual con el que cuentan las aulas para que los estudiantes realicen las actividades curriculares-
4. Compartir la lista de mobiliario que se adquirió durante [periodo de tiempo]
5. ¿Cuál es el área responsable de solicitar la compra de mobiliario escolar? Referir el nombre de la persona titular de la misma.

3.3. Servicios escolares

3.3.1. Desconocimiento de procesos y lugares para realizar el servicio social o prácticas profesionales

Solicito información sobre:

1. ¿Cuáles son los convenios con los que cuenta la [institución/escuela/universidad] para que las y los estudiantes de [nombre la licenciatura] realicen servicio social y prácticas profesionales?
2. ¿Cuántos lugares se disponen en cada una de las instituciones listadas en el punto anterior para que los estudiantes de [nombre de la licenciatura] realicen servicio social y profesionales?
3. ¿Qué instituciones brindan apoyos económicos para que las y los estudiantes realicen su servicio social y/o prácticas profesionales?
4. ¿Cuáles los requisitos que debe cumplir un estudiante para poder realizar su servicio social y/o prácticas profesionales?
5. ¿Cuál es la instancia y la persona encargada de brindar orientación a las y los estudiantes que buscan realizar el [servicio social o prácticas profesionales]? Compartir nombre, cargo y forma de contacto.



3.3.2. Desconocimiento de programas extracurriculares

Solicito información sobre:

1. ¿La [institución/escuela] cuenta con programas extracurriculares dirigidos a las y los estudiantes? De ser el caso, describirlos.
2. ¿Cuál es el procedimiento y los requisitos para solicitar la inscripción a estos programas extracurriculares?
3. ¿La [institución/escuela] tiene convenios con otras instituciones que puedan brindar cursos o talleres extracurriculares para los estudiantes? De ser así, compartir cuáles son y los requisitos para solicitarlo.
4. ¿A través de qué medios se puede consultar información sobre programas de cursos o talleres extracurriculares?
5. ¿Quién es el área encargada de brindar orientación para que las y los estudiantes que buscan realizar algún programa extracurricular? Se solicita compartir el nombre de la persona titular, cargo y forma de contacto.

3.3.3. Desconocimiento respecto al manejo de cuotas escolares

Solicito información sobre:

1. ¿La [institución/escuela] solicita al estudiantado pagos por concepto de “cuota” o cualquier otro similar? De ser el caso, cuál es el monto y su periodicidad.
2. ¿Cuál es la cantidad que ingresó a la [institución/escuela] por concepto de “cuota” o cualquier otro similar o equivalente durante el año [definir año]?
3. Describir, de manera puntual, el uso que le da la institución al recurso que se obtiene por concepto de “cuota” o cualquier otro similar, es decir, en qué y cómo lo aplica.
4. Actualmente, ¿existe un monto autorizado por la [institución/escuela] por concepto de “cuota” o cualquier otro similar? Mencionar a cuánto asciende.
5. El pago por concepto de “cuota” o cualquier otro similar, ¿se encuentra fundamentado en la normativa interna y aquella aplicable a la institución educativa? Citar cuáles.



3.4. Personal académico

3.4.1. Procesos de selección y contratación de profesores.

Solicito información sobre:

1. ¿Cuáles son los requisitos que considera el área académica del [instituto/escuela] para la contratación del personal docente? En específico, el que se considera para impartir la asignatura de [nombre de la asignatura]
2. Describir el proceso de selección se realiza en la contratación del personal docente. Incluir las etapas y las unidades administrativas que intervienen.
3. El proceso referido en el punto anterior, ¿se encuentra fundamentando en alguna norma nacional o internacional como “ISO”?
4. ¿Existen convocatorias públicas para la contratación de personal docente? De ser así, especificar los medios de su difusión.
5. Actualmente, ¿cuántos docentes se encuentran activos en la institución y cuántos de estos fueron contratados por los procesos descritos en el punto dos?

3.4.2. Procedimiento para reportar el incumplimiento de las y los profesores en sus horarios o actividades.

Solicito información sobre:

1. El fundamento normativo y las obligaciones que debe cubrir un docente que imparte una asignatura.
2. ¿Cuál es el área encargada de verificar que el cuerpo docente cumpla [sus horarios asignados o la impartición del programa académico]? Compartir datos de contacto de la persona encargada.
3. ¿Cuál es el proceso y el área involucrada para interponer una queja en caso de que un docente no cumpla con sus [sus horarios asignados o la impartición del programa académico]? Compartir datos de contacto de la persona encargada.
4. Según la normativa, ¿cuáles son las sanciones/amonestaciones aplicables al cuerpo docente en caso de no cumplir con [sus horarios asignados o la impartición del programa académico]?



5. Compartir el número de quejas interpuestas contra docentes por incumplimientos con [sus horarios asignados o la impartición del programa académico] en el periodo [periodo de tiempo]

3.5. Hostigamiento, bullying y acoso sexual

3.5.1. Proceso de denuncia por bullying, hostigamiento escolar y acoso sexual.

Solicito información sobre:

1. ¿La [escuela/institución] cuenta con un protocolo de atención para casos de [hostigamiento, bullying o acoso sexual]? Describirlo.
2. ¿Cuál es el proceso y área encargada de recibir denuncias por casos de [hostigamiento, bullying o acoso sexual]? Compartir datos de contacto de la persona encargada.
3. ¿La [escuela/institución] brinda acompañamiento psicológico y/o legal para una persona víctima de [hostigamiento, bullying o acoso sexual]? Describir el proceso para solicitarlo.
4. ¿Cómo se capacita al personal docente y administrativo para prevenir y/o atender casos de [hostigamiento, bullying o acoso sexual]?
5. La [escuela/institución] promueve campañas o acciones de concientización dirigida a las y los estudiantes para evitar el [hostigamiento, bullying o acoso sexual]? Referirlas.

3.5.2. Falta de protocolos de atención ante casos de bullying, hostigamiento escolar y acoso sexual.

Solicito información sobre:

1. ¿La [escuela/institución] cuenta con un protocolo de atención para casos de [hostigamiento, bullying o acoso sexual]? Describirlo.
2. De no ser así, ¿existen acciones próximas para construir un protocolo de atención en casos de [hostigamiento, bullying o acoso sexual]?
3. ¿Qué medidas implementan en la [escuela/institución] para salvaguardar la integridad psico-emocional de las personas que han sido víctima de [hostigamiento, bullying o acoso sexual]?



SABER para TRANSFORMAR

4. ¿Existe alguna normativa interna o externa (como leyes de educación) donde se refiera la obligatoriedad de contar con un protocolo de atención ante casos de [hostigamiento, bullying o acoso sexual]?
5. Compartir el número de denuncias que se han interpuesto por casos de [hostigamiento, bullying o acoso sexual] en el periodo [periodo de tiempo] y describir el tipo de atención que se les ha dado.



4.SALUD

Como señala el artículo 4º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) “Toda Persona tiene derecho a la protección de la salud. La Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general”.

Por lo anterior, se sugiere realizar las preguntas correspondientes a las Secretarías o Sistemas de Salud específicos según del que se trate. Los hospitales o clínicas de nivel federal pueden depender del el IMSS, ISSSTE ISSFAM, entre otros. También, existen hospitales, clínicas o centros de salud a cargo de las Secretarías de Salud de los Estados o de los Ayuntamientos.

4.1. Servicios de hospitales, clínicas y centros de salud

4.1.1. Carencia de clínicas o centros de salud

Solicito información sobre:

1. ¿Existe presupuesto para la creación de una [clínica, hospital o centro de salud] en [lugar]? De ser el caso, a cuánto asciende el monto.
2. ¿Cuál es el procedimiento para solicitar la creación de una [clínica, hospital o centro de salud] en [lugar]?
3. ¿Existen proyectos próximos para la creación de una [clínica, hospital o centro de salud] en [lugar]? De ser así, describirlos.
4. ¿Cuántas [clínicas, hospitales o centros de salud] se encuentran operando en [lugar]? De las referidas, describa los servicios de salud que brindan.
5. ¿Cuáles son los criterios que utiliza la autoridad para determinar las zonas en las que se requiere construir una [clínica, hospital o centro de salud]?

4.1.2. Desconocimiento en procedimiento para citas

Solicito información sobre:

1. ¿Cuáles son las modalidades con las que cuenta la [clínica, centro de salud, hospital] para que las personas del [lugar] puedan agendar una cita médica para [servicio de salud requerido]?



SABER para TRANSFORMAR

De lo anterior, mencionar los documentos que se requieren y el proceso acceder.

2. ¿Cuántos lugares o turnos/fichas se entregan al día para el [servicio médico específico] en la [clínica, centro de salud, hospital] en [lugar]? En el caso de tratarse de turnos/fichas, describir los horarios de entrega.
3. Compartir los horarios de la [clínica, centro de salud, hospital] en [lugar] y de cada uno de los servicios que ofrece. Incluido el de farmacia y laboratorios.
4. ¿Cuál es el proceso para interponer una queja ante el mal trato del personal o incumplimiento de sus obligaciones de asignar citas? Referir el área encargada y la persona titular (incluyendo sus datos de contacto).
5. ¿Existen mecanismos de evaluación continua del personal administrativo? En específico, aquel encargado de asignar y gestionar citas y/o turnos/fichas? Describirlos.

4.1.3. Mala atención en los servicios que se brindan

Solicito información sobre:

1. ¿Cuál es el proceso para interponer una queja ante el mal trato del personal médico o incumplimiento de sus obligaciones de atención a pacientes en la [clínica, centro de salud, hospital] de [lugar]? Referir el área encargada y la persona titular (incluyendo sus datos de contacto).
2. ¿Qué sanciones existen en el en caso de que las quejas referidas en el punto anterior resulten procedentes?
3. ¿Cuál es el protocolo de atención que debe desarrollar el personal médico con los pacientes? Describirlo en el caso de los servicios de [primer nivel, segundo nivel o tercer nivel].
4. ¿Qué cantidad de personal médico atiende a pacientes de [servicio de salud requerido]? Solicito una lista con sus nombres y horarios.
5. ¿Existen mecanismos de evaluación continua del personal administrativo? En específico, aquel encargado de asignar y gestionar citas y/o turnos/fichas? Describirlos.



4.1.4. Desabasto de medicamentos

Solicito información sobre:

1. ¿Cuál es el presupuesto con el que cuenta la [clínica, centro de salud, hospital] de [lugar] para adquirir medicamentos en el año [año]?
2. El número de medicamentos con los que actualmente cuenta de [nombre del medicamento].
3. La cantidad de medicamentos adquiridos y entregados de [nombre del medicamento] durante el periodo [periodo de tiempo]
4. ¿Cuál es el proceso para solicitar la falta del medicamento [nombre del medicamento]?
5. ¿Existe alguna alternativa para acceder a medicamento de manera gratuita o a menor costo si no se encuentra en la farmacia de la [clínica, centro de salud, hospital] de [lugar]?

4.1.5. Información sobre costos y servicios de las clínicas

Solicito información sobre:

1. Los servicios que ofrece la [clínica, centro de salud, hospital] de [lugar] desagregados por nivel o especialidad.
2. De cada servicio descrito en el punto anterior referir el proceso para acceder a ellos, los horarios y en su caso, los costos.
3. Compartir los medios en los que se puede consultar los servicios de salud que ofrece la [clínica, centro de salud, hospital] de [lugar].
4. En el caso de que una persona no pueda cubrir algún costo del servicio médico, ¿existe algún tipo de apoyo o subsidio?
5. ¿Con qué tipo de certificaciones nacionales o internacionales cuenta la [clínica, centro de salud, hospital] para mejorar los servicios que brindan?



5. MEDIO AMBIENTE

Como señala el artículo 4º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos “toda persona tiene derecho a un medio ambiente sano para su desarrollo y bienestar. El Estado garantizará el respeto a este derecho. El daño y deterioro ambiental generará responsabilidad para quien lo provoque en términos de lo dispuesto por la ley”.

Por lo anterior, se sugiere dirigir las solicitudes a las Secretarías de Medio Ambiente a nivel Federal, Estatal y Municipal, a las Procuradurías Federal y Estatales de Protección al Ambiente, así como a los Institutos Estatales de Bienestar Animal o Ayuntamientos cuando se trate de especies domésticas.

5.1. Contaminación

5.1.1. Contaminación al ambiente por industrias o negocios

Solicito información sobre:

1. ¿Cuál es el procedimiento para interponer una denuncia por una [industria o negocio] que contamina el ambiente? En específico, una zona [residencial, escolar, comercial] ubicada en [lugar].
2. ¿Cuál es el área encargada de recibir las denuncias del punto anterior y cómo se puede asegurar el anonimato del denunciante? (Además, compartir el nombre y medios de contacto de la persona titular).
3. La [industria o negocio] que se encuentra ubicado en [ubicación], ¿cuenta con los permisos correspondientes para [verter líquidos o emitir humo] en el ambiente?
4. ¿Se han realizado inspecciones por parte de la autoridad ambiental (o cualquier otra) a la [industria o negocio] que se encuentra ubicado en [ubicación] durante [periodo de tiempo]? De ser el caso, describir los resultados.
5. ¿Qué sanciones se aplican a las [industrias o negocios] que contaminan el ambiente?



5.1.2. Falta de información en contingencias ambientales

Solicito información sobre:

1. ¿El estado de [nombre de la entidad federativa], cuenta con un programa para declarar contingencias ambientales? De ser el caso, describir en qué consiste.
2. ¿Cuáles son las restricciones que emite el gobierno de [nombre de la entidad federativa] ante la declaración de una contingencia ambiental?
3. ¿El estado de [nombre del estado] cuenta con un índice o tecnología para medir la calidad del aire? De ser así, en qué zonas se encuentra y cómo se puede acceder a sus resultados.
4. ¿A través de que medios se informa a la población de [lugar] respecto de una posible contingencia ambiental?
5. En temas vehiculares, ¿existe un acuerdo con otras entidades federativas para la circulación y/o verificación de las unidades?

5.1.3. Exceso de propaganda política o de otro tipo

Solicito información sobre:

1. ¿Cuál es el proceso que debe seguir un partido político o una empresa para solicitar al [Ayuntamiento/Alcaldía] un permiso para colocar propaganda de carteles y pendones?
2. ¿Existe algún programa por parte del [Ayuntamiento/Alcaldía] para reutilizar la propaganda política (o de otro tipo) de carteles y pendones? Describirlo.
3. ¿Cuántos permisos otorgó el [Ayuntamiento/Alcaldía] para colocar propaganda de carteles y pendones durante el periodo [periodo de tiempo]?, ¿Existe un límite de la propaganda que se coloca?
4. El [Ayuntamiento/Alcaldía], ¿ha interpuesto alguna sanción por considerar un exceso de carteles y pendones o propaganda ilegal? Describir a qué partido político o empresa y el monto.
5. ¿Cuál es el área encargada de verificar que la propaganda política (o de otro tipo) cuente con el permiso correspondiente? Compartir datos de contacto de la persona titular.



5.2. Daño en el medio ambiente

5.2.1. Explotación desmedida de los mantos acuíferos

Solicito información sobre:

1. ¿Cuántos mantos acuíferos existen en la [nombre de la entidad federativa]? Y referir el uso/explotación que se le da a cada uno.
2. De los mantos acuíferos del punto anterior, mencionar cuántos se han agotado o se ha terminado con su explotación.
3. ¿Cuáles son las políticas vigentes en [nombre de la entidad federativa] para la protección de los mantos acuíferos y la limitación de su explotación?
4. En el [periodo de tiempo], ¿se ha determinado que existe contaminación en alguno de los mantos acuíferos de la [nombre de la entidad federativa]? De ser el caso, describir que acciones se implementaron.
5. ¿Qué mecanismos de sanción existen para las empresas o cualquier otro actor que explota los mantos acuíferos sin el permiso correspondiente?

5.2.2. Tala ilegal de árboles (zonas rurales o urbanas)

Solicito información sobre:

1. ¿Cuál es el proceso para denunciar la tala ilegal de árboles en la zona de [referir la zona]?
2. ¿Qué tipo de permisos existen para talar árboles en la zona de [referir la zona] y cuántos se han otorgado durante el [periodo de tiempo]?
3. Cuántos puntos de tala ilegal de árboles se detectaron en la [referir zona] durante el [periodo de tiempo]? Y de estos puntos, ¿cuánta madera se decomisó y que se hizo con ella?
4. ¿Qué acciones realiza el gobierno de [la entidad federativa] para prevenir la tala ilegal de árboles y reparar el daño al ambiente?
5. ¿Qué sanciones pueden ser aplicadas a una persona que comete tala ilegal de árboles?, durante el [periodo de tiempo], ¿cuántas sanciones se han aplicado?



5.3. Fauna silvestre y animales domésticos

5.3.1. Desprotección de especies en peligro de extinción

Solicito información sobre:

1. ¿Cuál es el presupuesto destinado a las medidas, acciones o programas encaminados a proteger especies en peligro de extinción?
2. ¿Qué medidas o programas ha implementado el gobierno [federal y local] para proteger a las especies en peligro de extinción? En específico al [nombre de la especie].
3. ¿Cuántas y qué especies se consideran en peligro de extinción en [nombre del lugar]?
4. ¿Se han implementado programas de concientización en [nombre de la entidad federativa] para el cuidado de las especies en peligro de extinción? De ser el caso, describirlos.
5. ¿Existe apoyo de empresas particulares para impulsar programas de conservación de especies? Describirlos.

5.3.2. Venta ilegal de animales

Solicito información sobre:

1. ¿Qué medidas o programas se implementan para inhibir la venta ilegal de animales en [nombre de la entidad federativa] o [lugar]?
2. ¿Cuál es el proceso para denunciar la venta ilegal de animales en [nombre de la entidad federativa] o [lugar]?
3. ¿Cuál es el área responsable de verificar el [nombre del lugar] para evitar la venta ilegal de animales? Incluir el nombre del titular y medios de contacto.
4. ¿Qué acciones se llevan a cabo para asegurar el bienestar de las especies que fueron incautadas?
5. ¿Qué sanciones se prevén para las personas que practican la venta ilegal de animales?



5.3.3. Caza ilegal de especies

Solicito información sobre:

1. ¿Qué medidas o programas se implementan para inhibir la caza ilegal de animales en [nombre de la entidad federativa] o [lugar]?
2. La [nombre del lugar], ¿cuenta con la posibilidad o los permisos para realizar caza deportiva o de algún otro tipo?
3. ¿Cuál es el proceso para denunciar la caza ilegal de animales en [nombre de la entidad federativa] o [lugar]?
4. ¿Cuál es el área responsable de verificar el [nombre del lugar] para evitar la caza ilegal de animales? Incluir el nombre del titular y medios de contacto.
5. ¿Qué sanciones se prevén para las personas que practican la caza ilegal de animales?

5.3.4. Maltrato animal

Solicito información sobre:

1. ¿Qué medidas o programas se implementan para inhibir el maltrato de animales en [nombre de la entidad federativa] o [lugar]?
2. ¿Cuál es el proceso para denunciar el maltrato de animales en [nombre de la entidad federativa] o [lugar]?
3. ¿Cuál es el área responsable de verificar las denuncias sobre maltrato de animales? Incluir el nombre del titular y medios de contacto.
4. ¿Qué sanciones se prevén para las personas que llevan a cabo acciones de maltrato de animal?
5. ¿Se han emprendido campañas de concientización con la población sobre el cuidado de las especies animales? Describirlas.



6. TRANSPORTE PÚBLICO

El servicio de transporte público (como camiones, “combis”, metrobús, cablebús, trolebús, entre otros) pueden estar operados por el sector público o encontrarse concesionados a empresas privadas. En ambos casos, los gobiernos estatales, con base en las normas de movilidad y transporte vigentes, suelen ser los responsables de verificar el servicio que se otorga.

Por lo anterior, se sugiere dirigir las solicitudes de información a las instancias encargadas del transporte y movilidad en los estados, es decir, a las Secretarías o Institutos de Movilidad y/o Transporte.

6.1. Servicio en el transporte

6.1.1. Atrasos y/o falta de rutas de transporte público

Solicito información sobre:

1. ¿Cuáles es la cantidad de unidades del transporte público [camiones/“combis”/metrobus,etc] con las que cuentan para la [ruta o línea] en el [lugar]?. De las unidades referidas, mencionar cuántas se encuentran en funcionamiento.
2. ¿Cuál es el recorrido, los días y los horarios que deben cubrir las unidades del transporte público [camiones/“combis”/metrobus,etc] de la [ruta o línea] en el [lugar]?.
3. ¿Existen mecanismos o procedimientos para reportar el atraso y/o falta de las unidades del transporte público de la [ruta o línea] en el [lugar].? De ser el caso, describirlos.
4. ¿Cuál es el área y quienes son los servidores públicos responsables (incluyendo su nombre, cargo y medios de contacto) de verificar que las unidades del transporte público de la [ruta o línea] en el [lugar], cumplan con los recorridos en los horarios establecidos?
5. Proceso para interponer una queja por atrasos en el servicio de transporte público de la [ruta o línea] en el [lugar].



6.1.2. Mal estado de las unidades del transporte público

Solicito información sobre:

1. ¿Cuál es el presupuesto designado durante el [año] para el mantenimiento del servicio de las unidades de transporte público [camiones/"combis"/metrobus,etc] de la [ruta o línea]?
2. ¿Existe o está considerado implementar (próximamente) algún programa encaminado a mejorar el estado de las unidades de transporte público [camiones/"combis"/metrobus,etc] de la [ruta o línea]?
3. ¿Qué acciones se han realizado durante [año o periodo de tiempo] para mejorar el estado de las unidades del transporte público [camiones/"combis"/metrobus,etc] de la [ruta o línea]?
4. ¿Cuál es el área y quienes son los servidores públicos responsables (incluyendo su nombre, cargo y medios de contacto) de verificar que las unidades del transporte público [camiones/"combis"/metrobus,etc] de la [ruta o línea], se encuentren en buenas condiciones?
5. ¿Cuál es el proceso para interponer una queja por el mal estado de las unidades de transporte público de la [ruta o línea]?

6.1.3. Aumento injustificado o desigual en el costo del pasaje

Solicito información sobre:

1. ¿Cuál es el costo vigente del pasaje autorizado por el gobierno para las unidades del transporte público [camiones/"combis"/metrobus,etc] de la [ruta o línea]?
2. ¿Cuál es el costo del pasaje autorizado por el gobierno para las unidades del transporte público [camiones/"combis"/metrobus,etc] de la [ruta o línea] en los últimos [periodo de tiempo / años]?
3. ¿Existe alguna autorización extraordinaria para que la [ruta o línea] establezca el costo del pasaje? De ser el caso, compartir el documento que justifique lo anterior.
4. ¿Cuál es el proceso para interponer una queja por alzas injustificadas al costo del pasaje en las unidades del transporte público de la [ruta o línea]?
5. ¿Cuál es el área y quienes son los servidores públicos responsables (incluyendo su nombre, cargo y medios de contacto) de verificar que las unidades del transporte público [camiones/"combis"/metrobus,etc] de la [ruta o línea], no cobren montos diferentes a los establecidos por el gobierno?



6.1.4. Desconocimiento sobre el proceso de concesiones del servicio público

Solicito información sobre:

1. ¿El servicio de transporte público [camiones/"combis"/metrobus,etc] de la [ruta o línea] en el [lugar] se encuentra concesionado o es operado por alguna instancia del gobierno del estado?
2. En caso de que el servicio se encuentra concesionado, ¿cuál es el nombre de la empresa que opera el transporte, así como el contrato (en formato PDF y versión pública) vigente?
3. ¿Cuál es el proceso para que una empresa pueda participar en el concurso de concesión del servicio de transporte público? Incluir fechas.
4. ¿Qué acciones implementa el gobierno para asegurar que los procesos de concesión se realicen de manera imparcial y con apego a las normas?
5. ¿Cuántas concesiones del servicio público existen en [entidad federativa]?

6.1.5. Denuncias a conductores por un mal servicio

Solicito información sobre:

1. ¿Cuál es el proceso de selección y contratación que se implementa para el personal que opera el transporte público?
2. Dentro del proceso de selección y contratación, ¿qué pruebas o filtros se aplican para asegurar la calidad en el servicio por parte del personal que opera el transporte público en [lugar]?
3. ¿Qué mecanismos de comunicación existen para que las personas usuarias del servicio público puedan compartir comentarios u opiniones sobre el servicio?
4. ¿Cuál es el proceso para interponer una queja a un conductor de transporte público que brinda un mal servicio?
5. ¿Cuántas quejas se tienen registradas actualmente relacionadas con mal servicio de conductores del servicio público?



7. SEGURIDAD PÚBLICA

Como señala el artículo 115 constitucional, los Ayuntamientos estarán a cargo de la seguridad pública, policía preventiva municipal y tránsito. Sin embargo, dependiendo del tipo de delito del que se trate y la jurisdicción (es decir, el lugar donde sucedan los hechos) se determinará la instancia responsable. Para este apartado, la mayoría temas podrán corresponder a las policías municipales.

7.1. Cobertura de seguridad

7.1.1. Aumento de la inseguridad en zonas específicas

Solicito información sobre:

1. ¿Existe algún programa para reforzar la seguridad en [señalar el nombre del lugar y ubicación]? De ser el caso, referir en qué consiste.
2. ¿Qué sector de la policía es el más próximo a [señalar el nombre del lugar y ubicación]?
3. Del sector del policía referido en el punto anterior, compartir los medios de contacto directos para reportar actos delictivos.
4. ¿Cuál es el proceso para solicitar que la policía refuerce o aumente los rondines de seguridad en [señalar el nombre del lugar y ubicación]?
5. ¿Qué acciones de coordinación se han emprendido con el gobierno del estado para reforzar la seguridad del municipio y, en específico, en [señalar el nombre del lugar y ubicación]?

7.1.2. Programas vecinales de seguridad

Solicito información sobre:

1. ¿Existen programas para reforzar la seguridad en [mencionar la colonia o el lugar]? De ser el caso, describirlos.
2. ¿Se cuenta con algún programa para acceder de manera gratuita o a menor costo a elementos que refuercen la seguridad en una colonia? como alarmas vecinales u otros.
3. ¿Qué sector de la policía es el más próximo a [mencionar la colonia o el lugar]?



4. El [nombre del ayuntamiento/alcaldía], ¿cuenta con programas de capacitación vecinal en materia de seguridad?, ¿Cómo se pueden acceder a ellos?
5. ¿Cómo solicitar que se refuercen los rondines de seguridad en la [mencionar la colonia o el lugar]?

7.1.3. Espacios públicos con presencia de personas que cometen actos ilícitos

Solicito información sobre:

1. ¿Existe algún programa de vigilancia para evitar que se cometan actos ilícitos en espacios públicos en específico en [señalar el nombre del espacio público y ubicación]? De ser el caso, describir en qué consiste el programa.
2. ¿Qué sector de la policía es el más próximo al [señalar el nombre del espacio público y ubicación]?
3. Del sector de la policía referido en el punto anterior, compartir los medios de contacto directos para reportar actos ilícitos cometidos en espacios públicos.
4. ¿Se han recibido reportes de personas que cometen actos ilícitos en [señalar el nombre del espacio público y ubicación]? de ser el caso, señalar cuántos.
5. ¿Qué mecanismos existen para solicitar que las personas que cometen actos ilícitos y se han apropiado de los espacios públicos sean retiradas?

7.2. Atención a denuncias y seguimiento

7.2.1. Desconocimiento de los lugares y mecanismos para reportar delitos (robo, extorsión, fraude, violencia, etc)

Solicito información sobre:

1. ¿En qué lugar se puede realizar una denuncia de [posible delito/hecho] ocurrido en [lugar de los hechos]? Especificar el horario de atención.
2. ¿A través de qué mecanismos se pueden interponer denuncias relacionadas con el punto anterior?
3. ¿Cuáles son los requisitos mínimos indispensables para realizar una denuncia respecto de [posible delito/hecho]?



4. ¿Qué asesoramiento u orientación jurídica se brinda a las personas denunciantes?
5. ¿Cuál es el tiempo promedio de atención para una denuncia?

7.2.2. Desconocimiento del proceso para el seguimiento de denuncias

Solicito información sobre:

1. ¿En qué lugar se puede dar seguimiento a una denuncia de [posible delito/hecho] ocurrido en [lugar de los hechos]? Especificar los horarios de atención.
2. ¿Quién es la persona servidora pública o el área responsable de la integración de una denuncia respecto de [posible delito/hecho]? Especificar los datos de contacto institucionales.
3. ¿Cuáles son los tiempos de respuesta establecidos para cada etapa del seguimiento de una denuncia y cómo se garantiza su cumplimiento?
4. ¿Qué medios están disponibles para que la persona denunciante consulte el estado de su denuncia y los avances en el proceso? Especificar cómo acceder a ellos.
5. ¿Cuál es el proceso para interponer una queja por atrasos, mala atención u omisiones de las personas servidoras públicas responsables en un proceso de denuncia?

7.2.3. Abuso de policías o agentes al momento de realizar una detención

Solicito información sobre:

1. ¿Cuál es el protocolo de actuación que deben seguir los agentes de seguridad al realizar una detención en [lugar]?
2. ¿Qué procedimientos existen para realizar denuncias de abuso o uso excesivo de fuerza durante una detención?
3. ¿Cuáles son los derechos que tiene una persona al ser detenido por un agente de seguridad? Describírlos.
4. ¿Cuántas denuncias de abuso de agentes de seguridad se han registrado en [periodo de tiempo] en [lugar], y cuál es el estado de cada caso?
5. ¿Qué políticas se aplican para la protección de los derechos de los detenidos y el respeto a su integridad física y psicológica?



7.2.4. Falta de personal para atender diversas situaciones en las agencias de ministerios públicos (o coordinaciones generales de investigación territorial) y/o fiscalía general o especializadas

Solicito información sobre:

1. ¿Cuál es el número actual de personal asignado a la [agencia del ministerio público/ agencia especializada de investigación de delito/coordinación territorial] en [lugar], y cómo se distribuye entre áreas y funciones?
2. ¿Cuál es el esquema de contratación de personal ministerial en [lugar]?
3. ¿Qué porcentaje del presupuesto anual se destina a la contratación de nuevo personal en las [agencia del ministerio público/ agencia especializada de investigación de delito/coordinación territorial] del [lugar]?
4. ¿Cuentan con procedimientos o mecanismos para reportar la ausencia o falta de personal ministerial en [lugar]?
5. ¿Existen convenios de colaboración con otras instituciones en la materia para mitigar la falta de personal en las [agencia del ministerio público/ agencia especializada de investigación de delito/coordinación territorial] del [lugar]?

7.2.5. Quejas por mal servicio o incumplimiento de las funciones de personas servidoras públicas de las agencias de ministerios públicos (o coordinaciones generales de investigación territorial) y/o fiscalía general o especializadas

Solicito información sobre:

1. ¿Cuál es el proceso para interponer una queja por mal servicio o incumplimiento de las obligaciones de servidores públicos de [agencia del ministerio público/ agencia especializada de investigación de delito/coordinación territorial] y el área encargada de recibirlas?
2. Del punto anterior, ¿qué acciones se realizan para garantizar el anonimato de la persona que interpone la queja?
3. ¿A través de que medios se puede dar seguimiento a las quejas interpuestas? Explicar cómo acceder a ellos.
4. ¿Qué tipo de sanciones o medidas correctivas pueden aplicarse a las personas servidoras públicas en el caso de que se confirme la veracidad de una queja? Describirlas según sus tipos.



5. ¿Se realizan auditorías periódicas o revisiones sistemáticas para identificar patrones de quejas sobre las personas servidoras públicas? De ser así, referir en qué consisten y las acciones correctivas.

7.3. Atención a víctimas de violencia

7.3.1. Programas integrales para la atención de mujeres

Solicito información sobre:

1. ¿Existen programas enfocados a la atención de mujeres víctimas de violencia en el [municipio/alcaldía]? Mencionarlos.
2. ¿Cuáles son los requisitos y procedimientos para acceder a los programas de atención a mujeres víctimas de violencia antes referidos? Especificar los tipos de apoyo.
3. ¿Qué acciones se realizan para guardar la confidencialidad y salvaguardar la integridad de las mujeres víctimas de violencia que acceden a algún programa?
4. ¿Qué vías de comunicación inmediatas existen para reportar el caso de una mujer víctima de violencia y cuál es el protocolo de atención que se implementa?
5. Compartir, en lenguaje sencillo, el material informativo con el que cuenten sobre los programas para la atención de mujeres víctimas de violencia.

7.3.2. Programas integrales para la atención de niños, niñas y adolescentes

Solicito información sobre:

1. ¿Existen programas enfocados a la atención de niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia en el [municipio/alcaldía]? Mencionarlos.
2. ¿Cuáles son los requisitos y procedimientos para acceder a los programas de atención a niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia antes referidos? Especificar los tipos de apoyo.
3. ¿Qué acciones se realizan para guardar la confidencialidad y salvaguardar la integridad de las niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia que acceden a algún programa?
4. ¿Qué vías de comunicación inmediatas existen para reportar el caso de un niño, niña o adolescente víctima de violencia y cuál es el protocolo de atención que se implementa?



5. Compartir, en lenguaje sencillo, el material informativo con el que cuentan sobre los programas para la atención de niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia.

7.3.3. Programas integrales para la atención de personas adultas mayores

Solicito información sobre:

1. ¿Existen programas enfocados a la atención de personas adultas mayores víctimas de violencia en el [municipio/alcaldía]? Mencionarlos.
2. ¿Cuáles son los requisitos y procedimientos para acceder a los programas de atención a personas adultas mayores víctimas de violencia antes referidos? Especificar los tipos de apoyo.
3. ¿Qué acciones se realizan para guardar la confidencialidad y salvaguardar la integridad de las personas adultas mayores víctimas de violencia que acceden a algún programa?
4. ¿Qué vías de comunicación inmediatas existen para reportar el caso de una persona adulto mayor víctima de violencia y cuál es el protocolo de atención que se implementa?
5. Compartir, en lenguaje sencillo, el material informativo con el que cuentan sobre los programas para la atención de las personas adultas mayores víctimas de violencia.

7.3.4. Programas integrales para la atención de población LGBTTTIQA+

Solicito información sobre:

1. ¿Existen programas enfocados a la atención de personas LGBTTTIQA+ víctimas de violencia en el [municipio/alcaldía]? Mencionarlos.
2. ¿Cuáles son los requisitos y procedimientos para acceder a los programas de atención a personas LGBTTTIQA+ víctimas de violencia antes referidos? Especificar los tipos de apoyo.
3. ¿Qué acciones se realizan para guardar la confidencialidad y salvaguardar la integridad de las personas LGBTTTIQA+ víctimas de violencia que acceden a algún programa?
4. ¿Qué vías de comunicación inmediatas existen para reportar el caso de personas LGBTTTIQA+ víctimas de violencia y cuál es el protocolo de atención que se implementa?



5. Compartir, en lenguaje sencillo, el material informativo con el que cuenten sobre los programas para la atención de personas LGBTTTIQA+ víctimas de violencia.

7.3.5. Programas integrales para la atención de personas con algún tipo de discapacidad

Solicito información sobre:

1. ¿Existen programas enfocados a la atención de personas con discapacidad víctimas de violencia en el [municipio/alcaldía]? Mencionarlos.
2. ¿Cuáles son los requisitos y procedimientos para acceder a los programas de atención a personas con discapacidad víctimas de violencia antes referidos? Especificar los tipos de apoyo.
3. ¿Qué acciones se realizan para guardar la confidencialidad y salvaguardar la integridad de las personas con discapacidad víctimas de violencia que acceden a algún programa?
4. ¿Qué vías de comunicación inmediatas existen para reportar el caso de una persona con algún tipo de discapacidad víctima de violencia y cuál es el protocolo de atención que se implementa considerando principios de accesibilidad?
5. Compartir, en lenguaje sencillo, el material informativo con el que cuenten sobre los programas para la atención de personas con algún tipo de discapacidad víctimas de violencia.

7.3.6. Programas integrales para la atención de personas indígenas

Solicito información en [nombre de la lengua indígena] sobre:

1. ¿Existen programas enfocados a la atención de personas indígenas víctimas de violencia en el [municipio/alcaldía]? Mencionarlos.
2. ¿Cuáles son los requisitos y procedimientos para acceder a los programas de atención a personas indígenas víctimas de violencia antes referidos? Especificar los tipos de apoyo.
3. ¿Qué acciones se realizan para guardar la confidencialidad y salvaguardar la integridad de las personas indígenas que acceden a algún programa?



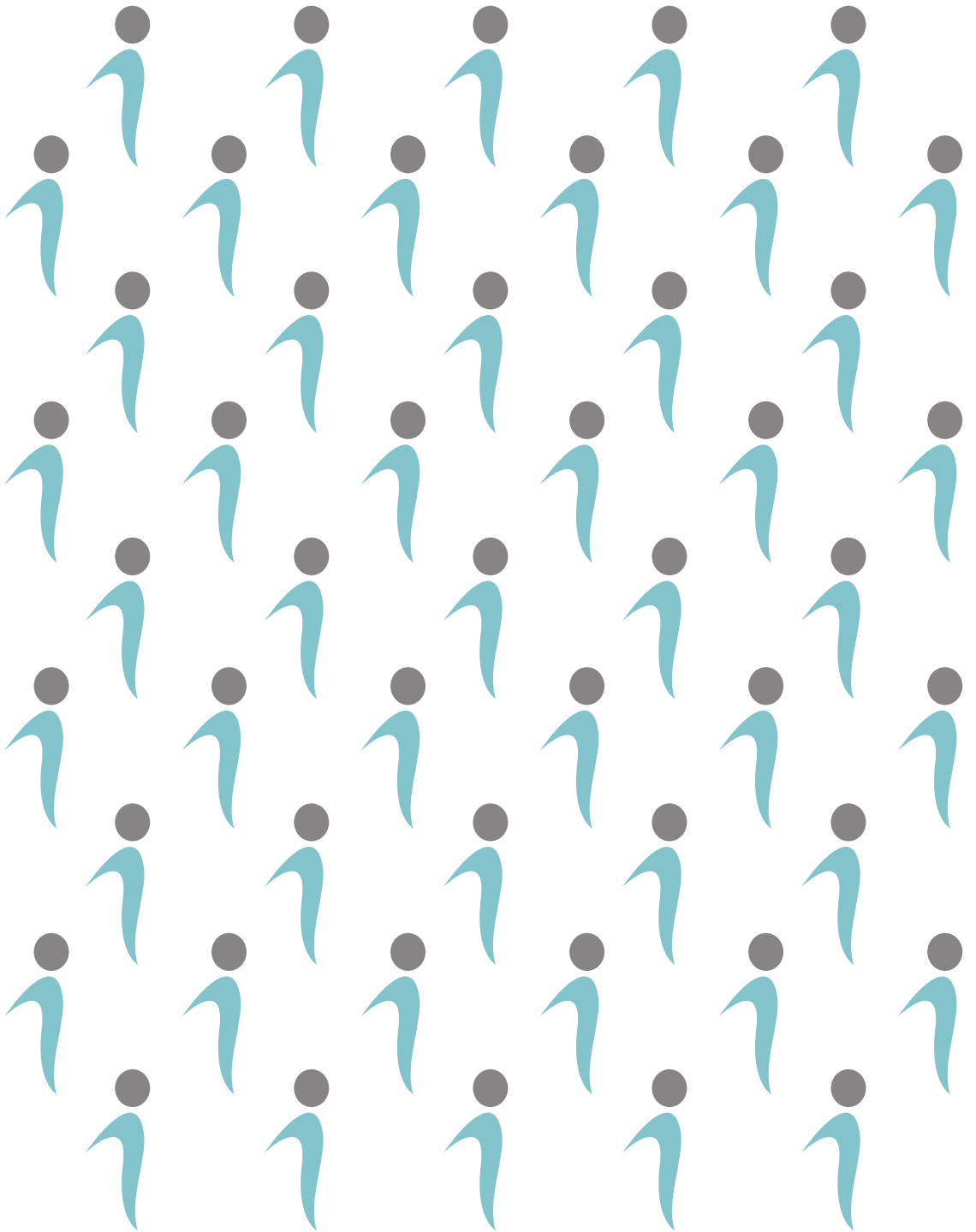
4. ¿Qué vías de comunicación inmediatas existen para reportar el caso de una persona indígena víctima de violencia y cuál es el protocolo de atención que se implementa considerando principios de accesibilidad?
5. Compartir, en lenguaje sencillo, el material informativo con el que cuentan sobre los programas para la atención de personas indígenas víctimas de violencia.

7.3.7. Programas integrales para la atención de personas migrantes

Solicito información sobre:

1. ¿Existen programas enfocados a la atención de personas migrantes víctimas de violencia en el [municipio/alcaldía]? Mencionarlos.
2. ¿Cuáles son los requisitos y procedimientos para acceder a los programas de atención a personas migrantes víctimas de violencia antes referidos? Especificar los tipos de apoyo.
3. ¿Qué acciones se realizan para guardar la confidencialidad y salvaguardar la integridad de las personas migrantes víctimas de violencia que acceden a algún programa?
4. ¿Qué vías de comunicación inmediatas existen para reportar el caso de una persona migrante víctima de violencia y cuál es el protocolo de atención que se implementa con visión de derechos humanos?
5. Compartir, en lenguaje sencillo, el material informativo con el que cuentan sobre los programas para la atención de personas migrantes víctimas de violencia.

Los contenidos de este anexo se consideran como una “sugerencia” y pueden o no aplicar a la problemática específica que presenta cada persona. Se recomienda complementar esta información con otras fuentes.





SEMBLANZA DE SAMUEL BONILLA

Periodista de formación empírica y autodidacta. De 1987 a 1991 fue profesor en la licenciatura de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. En 1995 participó en la Consulta Pública de la Cámara de Diputados, de la que surgió la iniciativa de Ley Federal de Comunicación Social, precedente de la primera ley federal de transparencia.

En 2003 creó el Programa Transparencia para Tod@s que desarrolla actividades de investigación, divulgación, formación y fomento del aprovechamiento ciudadano del derecho de acceso a la información pública (DAIP). A partir de 2004 impartió la materia de Acceso a la Información Pública en la Universidad del Centro de México, institución en la que creó el Programa de Acceso a la Información Pública.

En 2006 presentó a la Dirección General de Bibliotecas Públicas de Conaculta, la propuesta “La biblioteca pública como factor de aprovechamiento popular de las leyes de transparencia y acceso a la información pública”, para aprovechar la Red Nacional de más de 7,300 bibliotecas públicas y los centros comunitarios digitales como instancias de orientación primaria a la población para el uso y aprovechamiento del DAIP.

En 2009 obtuvo el Premio Estatal de Investigación en Derecho a la Información por parte de la Comisión Estatal de Información Gubernamental del Estado de Querétaro, por su ensayo “Ley de sesiones públicas. El siguiente eslabón de un derecho en expansión”.

Acuñó el concepto “socialización para el aprovechamiento” del derecho de acceso a la información pública, para diferenciar y trascender las actividades de difusión y promoción de este derecho, y aplicar una estrategia integral enfocada a la producción de beneficios concretos que mejoren las condiciones de vida de personas y comunidades.

En 2014 presentó ante el IFAI el planteamiento para crear el Plan Nacional Integral de Socialización para el Aprovechamiento del DAIP, integrado por



13 componentes interactuantes. Después de cinco años de trabajo en dicha propuesta con el IFAI y, posteriormente, con el INAI, se creó el PlanDAI.

En 18 estados del país ha realizado presentaciones de la utilidad del DAIP, conducido 51 talleres y seis seminarios enfocados al aprovechamiento ciudadano de este derecho, así como 11 ediciones del Laboratorio Pedagogía para el Aprovechamiento del Derecho de Acceso a la Información Pública.

Es autor de la tipología de casos de éxito con el uso del derecho de acceso a la información pública. Y desarrolló el Modelo de Aprovechamiento de la Información, a partir de principios de la alfabetización informacional, para facilitar el logro de casos de éxito.

En 2023 el INAI le otorgó el Reconocimiento a su trayectoria y aportaciones en el campo del aprovechamiento del derecho de acceso a la información pública.



REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

- Consejo Nacional (2016, 18 de marzo). Acuerdo por el cual se establece el Modelo de Gobierno Abierto del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
Recuperado de: www.icaei.org.mx/images/Gobierno%20Abierto/Biblioteca/EN%20MEXICO/acuerdo.pdf
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1917). Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.
Recuperado de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cpeum/CPEUM_orig_05feb1917_ima.pdf
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) (2006). Estudio especial sobre el derecho de acceso a la información, OEA.
Recuperado de: <http://www.cidh.oas.org/relatoria/section/Estudio%20Especial%20sobre%20el%20derecho%20de%20Acceso%20a%20la%20Informacion.pdf>
- Conferencia Mexicana para el Acceso a la Información Pública. El ABC de los Datos Personales.
Recuperado de: https://www.infoem.org.mx/doc/publicaciones/ABC_Datos.pdf
- El ABC de la Transparencia. Recuperado de: https://www.infoem.org.mx/doc/publicaciones/ABC_Transparencia.pdf
- Convención Americana de Derecho Humanos (CADH) (1981).
Recuperado de: https://www.colmex.mx/assets/pdfs/4-CADH_51.pdf?1493133911
- De la Paz, J. (2017). Introducción a la Administración Pública Mexicana.
Recuperado de: <https://cevifaipublica.inai.org.mx/mod/data/view.php?d=2&rid=5>



- Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH) (1948).
Recuperado de: <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>
- Guía para el Ejercicio del Derecho de Acceso a la Información y el uso de las herramientas electrónicas de acceso a la información en México.
Recuperado de: <http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/GuiaDerechoAccesoInformacion7.pdf>
- Plan Nacional de Socialización del Derecho de Acceso a la Información.
Recuperado de: <https://n9.cl/jwtzk>
- Introducción a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
Recuperado de: <https://cevifaipublica.inai.org.mx/mod/data/view.php?d=2&rid=4>
- Manual para el curso de “Introducción a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública”.
Recuperado de: <https://cevifaipublica.inai.org.mx/mod/data/view.php?d=2&rid=1>
- Manual para el curso de “Introducción a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública”.
Recuperado de: <https://cevifaipublica.inai.org.mx/mod/data/view.php?d=2>
- López Ayllón, S. y Merino, M. (2012). La rendición de cuentas en México: perspectivas y retos. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM.
Recuperado de: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2800/4.pdf>



- Ley Federal de Acceso a la Información Pública (LFAIP) (2016). Diario Oficial de la Federación.
Recuperado de: <http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/Ley%20Federal%20de%20Transparencia.pdf>
- Ley General de Acceso a la Información Pública (LGTAIIP) (2015). Diario Oficial de la Federación.
Recuperado de: <http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/LEY%20GENERAL%201.pdf>
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGA-MVLV) (2007). Diario Oficial de la Federación.
Recuperado de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGA-MVLV_130418.pdf
- Ley General para la Igualdad entre las Mujeres y Hombres (LGIMH) (2006). Diario Oficial de la Federación.
Recuperado de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGI-MH_140618.pdf
- Lineamientos Técnicos Generales (LTG) (2016, 10 de noviembre). Diario Oficial de la Federación.
Recuperado de: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5460485&fecha=10/11/2016
- Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación. Diario Oficial de la Federación.
Recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/25111/NMX-R-025-SCFI-2015_2015_DGN.pdf



- Organización de las Naciones Unidas (ONU). La Agenda de Desarrollo Sostenible. Recuperado de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Rodríguez, J. (2015). Sensibilización para la transparencia y rendición de cuentas. Recuperado de: <https://cevifaipublica.inai.org.mx/mod/data/view.php?d=2&rid=3>
- Bonilla Núñez, S. (2021). De los límites a los alcances del DAIP. Recuperado de: <https://n9.cl/r2buy>
- Schedler, A. (2004). ¿Qué es la rendición de cuentas? Instituto Federal de Acceso a la Información Pública. México. Recuperado de: http://www.iepcjalisco.org.mx/sites/default/files/que_es_la_rendicion_de_cuentas.pdf



NOTAS



NOTAS



NOTAS



NOTAS

***SABER para TRANSFORMAR. ¿Cómo RESOLVER PROBLEMAS
con el DERECHO de ACCESO a la INFORMACIÓN PÚBLICA.
GUÍA DE APROVECHAMIENTO, SEGUNDA EDICIÓN,***

se terminó de imprimir en noviembre de 2024.

Tiraje: 1,100 ejemplares.

Edición a cargo de la Dirección General de Políticas
de Acceso del Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.



DGPA

#SociedadTransparente

