

5. Unidad de enlace - Oficina de atención al público: características y condiciones

5.1 Ubicación, equipamiento, personal designado y supervisión del funcionamiento de la Unidad de Enlace

Ubicación

- Las dependencias y entidades deben dar a conocer en sus páginas de Internet la dirección en la cual está ubicada la Unidad de Enlace y actualizarla cada vez que sea necesario, toda vez que esta información es fundamental para que los usuarios acudan y localicen la unidad sin mayor problema.
- La Unidad de Enlace deberá estar ubicada físicamente en un lugar que sea fácilmente localizable por los usuarios.
- Preferentemente podrá estar en los vestíbulos de los inmuebles que ocupan las dependencias y entidades o en la parte exterior de los mismos.
- Si lo anterior no fuese posible, entonces es importante que las dependencias y entidades cuenten con la señalización adecuada, así como de que el personal de recepción se encuentre capacitado para orientar a los particulares sobre la localización de la Unidad de Enlace.
- Es importante señalar, que el tiempo promedio ideal desde que el solicitante llega a la dependencia o entidad hasta que se ubica en la Unidad de Enlace, sea de 5 minutos.

Equipamiento

- Para atender las solicitudes a través del Sistema de Solicitudes de Información, SISI, las dependencias y entidades deberán contar con la infraestructura tecnológica necesaria, equipo de cómputo,

conexión a Internet; así como los programas informáticos necesarios.⁸

- Las Unidades de Enlace de las dependencias y entidades deberán contar, al menos, con lo descrito en el punto anterior más una impresora y personal para atender, a los interesados en realizar solicitudes de información
- Se recomienda capacitar al menos a dos personas sobre la formulación de solicitudes de información y operación del SISI, para que las ausencias de los servidores públicos no interrumpan la atención a los solicitantes.
- Es indispensable contar con instalaciones con los espacios habilitados para el acceso de personas con capacidades diferentes; como rampas, barandales y elevadores que faciliten el libre tránsito de los solicitantes con estas características.

Personal designado

Los servidores públicos habilitados en las Unidades de Enlace deberán:

- Permitir y garantizar el acceso a la información pública gubernamental y los derechos de privacidad de los particulares establecidos por la LFTAIPG.
- Asumir plenamente la responsabilidad de desempeñar sus funciones en forma adecuada y sujetarse a la evaluación de la propia sociedad.
- Estar convencidos de la importancia de atender una solicitud de asesoría u orientación de las personas que acuden a la Unidad de Enlace.
- La atención debe ser directa, clara y expedita, y en caso de que no sea competencia de dependencia o entidad, se deberá asesorar al usuario sobre aquella que pudiera ser competente para atender lo solicitado y permitirle usar el equipo para formular la solicitud (no

⁸ Capítulo VI de los Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento y trámite de las solicitudes de acceso a la información gubernamental que formulen los particulares.

deberá indicarle al solicitante que acuda físicamente a otra dependencia o entidad para formular la solicitud).

- Los servidores públicos de las Unidades de Enlace deben motivar a las personas explicándoles los beneficios de la LFTAIPG y del ejercicio del derecho de acceso a la información pública.
- Actuar con honestidad, atendiendo siempre a la verdad y no especular sobre asuntos de los que no tienen conocimiento.

Cuando las solicitudes de asesoría se tornan complejas o imposibles de responder por el servidor público a cargo; éste debe canalizar dicha solicitud al servidor público que pueda solventar las dudas del usuario.

- Los servidores públicos, deben asesorar a los usuarios en la utilización del Sistema de Solicitudes de Información, SISI, apoyándolos en el procedimiento operativo para la presentación de solicitudes de información, recursos de revisión, o acceso y/o modificación de sus datos personales, de tal manera que le resulte ágil al solicitante.
- El trato hacia los usuarios debe ser cortés y respetuoso, mostrando paciencia y conocimiento.
- Los servidores públicos nunca deberán preguntar a los usuarios sobre el motivo de sus solicitudes y tampoco podrán influir en el sentido de las mismas.
- Es indispensable que se garantice que la información proporcionada por los particulares, en materia de datos personales, sea de uso confidencial, si así le es requerido por el usuario.
- Explicar a los usuarios cuáles son los plazos, costos, forma de seguimiento a sus solicitudes y razones y medios por los que se puede interponer un recurso de revisión.
- Explicar a los usuarios como ópera la figura de Positiva ficta.
- Explicar a los usuarios las razones por las que puede presentar un recurso de revisión así como la forma de interponerlo.

- Con el propósito de que los solicitantes puedan ahondar en los beneficios de la LFTAIPG, lo ideal es que los miembros de la Unidad de Enlace les entreguen material gratuito como folletos, cuadernillos, etc., si se cuenta con éstos.

Supervisión de la Unidad de Enlace

Es importante recordar, como lo vimos anteriormente, que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal cuenten con un Comité de Información que verifique y evalúe, entre otras cosas, de manera sistemática el desempeño de las Unidades de Enlace. En específico, la observancia de las normas y procedimientos establecidos para el ejercicio de los derechos previstos en la LFTAIPG; así como la calidad y eficiencia de los servicios prestados a los particulares por los servidores públicos de las Unidades de Enlace.