

ÁREA RESPONSABLE:

Departamento de Comunicación Social

PROCEDIMIENTO:

Atención de Solicitudes de Información de los Diferentes Medios de
Comunicación y la Ciudadanía en General

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

OBJETIVO

Proporcionar la información actualizada de tal manera que esta sea clara, completa y debidamente sustentada, conforme a los lineamientos establecidos.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El Departamento de Comunicación Social deberá proporcionar con veracidad la información requerida en forma oportuna, ya sea por medio de entrevista directa (personalmente), o indirecta (vía telefónica, correo electrónico), siempre en coordinación con el Director General del Centro SCT.
2. El Departamento de Comunicación Social se encargará de atender las solicitudes de información de la ciudadanía en general; y/o turnar en su caso a las áreas que corresponda.

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Comunicación Social
PROCEDIMIENTO:	Atención de Solicitudes de Información de los Diferentes Medios de Comunicación y la Ciudadanía en General
DURACIÓN TOTAL:	2 horas 15 minutos

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Departamento de Comunicación Social	Atiende las solicitudes de información Formatos Solicitud de Entrevista (MPCST-PRO2-P01-F01) y Solicitud para la Organización de Eventos con Medios (MPCST-PRO2-P01-F02) de los diferentes medios de comunicación (prensa, radio y televisión) y usuarios de la entidad, a través de entrevista directa e indirecta coordinada con el Director General del Centro SCT.	5 min
02		Recibe la solicitud de información, ya sea por teléfono, vía fax o personalmente, y la registra para su antecedente.	5 min
03		Analiza dicha petición y procede a investigarla en el área correspondiente para poder informar con veracidad y exactitud, aún y cuando ya se cuente con la misma, de tal manera que los datos a proporcionar se encuentren actualizados y debidamente sustentados; previa autorización del Director General del Centro SCT.	30 min
04		Proporciona la información en atención a la solicitud de manera inmediata, si es entrevista directa y en un lapso de dos horas aproximadamente si es vía fax, tiempo que se utiliza en preparar los documentos que serán enviados, siempre y cuando la información no se solicite en formatos diferentes a los oficiales.	1 h 20 min
05		Atiende solicitudes de información de usuarios vía telefónica, y en caso de presentar quejas, estas se remiten al área correspondiente en el momento y posteriormente se informa al Director General del Centro SCT.	10 min



ÁREA RESPONSABLE:

Departamento de Comunicación Social

PROCEDIMIENTO:

Atención de Solicitudes de Información de los Diferentes Medios de Comunicación y la Ciudadanía en General

DURACIÓN TOTAL:

2 horas 15 minutos

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
06		Archiva copia de la información proporcionada.	5 min
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

SOLICITUD DE ENTREVISTA

(1)
CENTRO SCT- (ENTIDAD FEDERATIVA)

Fecha:

MEDIO:	FUENTE:	SUBSECTOR INVOLUCRADO:
<i>(Prensa, Radio o Televisión)</i> (2)	<i>(Nombre del Programa, Periódico, Revista, etc.)</i> (3)	<i>(Transportes, Infraestructura, Comunicaciones)</i> (4)
TEMA A TRATAR:	<i>(Tratándose de un tema local, un breve resumen)</i> (5)	
RESPONSABLE DE ATENDER LA ENTREVISTA:	<i>(Nombre y Cargo)</i> (6)	
LINEAS DE COMUNICACIÓN:	<i>(Lo que se pretende comunicar en la entrevista. En caso de tener un proyecto de boletín, adjuntarlo)</i> (7)	
DÍA Y HORA EN QUE DE LA ENTREVISTA	(8)	

ÁREA RESPONSABLE:

Departamento de Comunicación Social

PROCEDIMIENTO:

Atención de Solicitudes de Información de los Diferentes Medios de
Comunicación y la Ciudadanía en General

FORMATO:

Solicitud de Entrevista

RESGUARDO

GUIA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	En esta sección se indica la entidad federativa que genera la solicitud.
2	Se anota el medio que solicita la información (Prensa, radio o televisión).
3	Se anota la fuente (Nombre del programa, periódico, revista, etc.).
4	Se indica el subsector involucrado (Transporte, Infraestructura, Comunicaciones).
5	Se especifica el tema a tratar en un breve resumen.
6	Se especifica el nombre y cargo del responsable de atender la entrevista.
7	En este espacio se plasma lo que se pretende comunicar en la entrevista.
8	Anotar día y hora en que se de la entrevista

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Comunicación Social	
PROCEDIMIENTO:	Atención de Solicitudes de Información de los Diferentes Medios de Comunicación y la Ciudadanía en General	
FORMATO:	Solicitud para la Organización de Eventos con Medios	RESGUARDO

GUIA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	En esta sección se indica la entidad federativa
2	Anotar el tipo de evento (Rueda de prensa, entrevista, recorrido etc.)
3	Anotar el tema a tratar
4	Anotar a los participantes (Nombre y cargo de los responsables de atender la rueda de prensa, entrevista etc.)a
5	Anotar la fecha programada del evento (fecha tentativa)
6	Anotar las razones para llevar a cabo el evento
7	Anotar las líneas de comunicación o mensaje (lo que se pretende comunicar en la Rueda de Prensa, Entrevista, Recorrido, etc.