

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**

**ACTA DE LA SESIÓN  
DEL 11 DE NOVIEMBRE DE 2015**

**Número: ACT-PUB/11/11/2015**

**Anexos: Documentos anexos  
de los puntos 01 y 04.**

A las doce horas con veintiséis minutos del miércoles once de noviembre de dos mil quince, en la sala de sesiones del Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), sita en el piso 1 de la sede del Instituto, ubicada en Avenida Insurgentes Sur 3211, Colonia Insurgentes Cuicuilco, Delegación Coyoacán, C.P. 04530, México, D.F., el Coordinador Técnico del Pleno verificó la asistencia de los siguientes integrantes del Pleno:

Ximena Puente de la Mora, Comisionada Presidente.  
Francisco Javier Acuña Llamas, Comisionado.  
Areli Cano Guadiana, Comisionada.  
Oscar Mauricio Guerra Ford, Comisionado.  
María Patricia Kurczyn Villalobos, Comisionada.  
Joel Salas Suárez, Comisionado.

A continuación, el Coordinador Técnico del Pleno dio cuenta de la ausencia del Comisionado Rosendoevgueni Monterrey Chepov, en virtud de su participación en la Sexta Conferencia Internacional "El Trabajo de las Autoridades Nacionales e Internacionales Competentes en Materia de Protección de Datos", que tiene lugar en Moscú, Rusia, el 10 de noviembre de 2015, conforme al acuerdo ACT-PUB/14/10/2015.05

**DESARROLLO DE LA SESIÓN Y ACUERDOS**

1. En desahogo del primer punto del orden del día, el Coordinador Técnico del Pleno dio lectura al mismo:

**ORDEN DEL DÍA**

1. Aprobación del orden del día, e inclusión de asuntos generales en su caso.

2. Aprobación del proyecto del Acta de la Sesión Ordinaria del Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, del 05 de noviembre de 2015.
3. Medios de impugnación interpuestos.
4. Presentación, discusión y, en su caso, aprobación del proyecto de Acuerdo por el que se aprueban las Políticas y el Manual de Procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
5. Asuntos generales.

A continuación, la Comisionada Presidente sometió ante los presentes el orden del día y, previa votación, los Comisionados emitieron el siguiente:

**Acuerdo ACT-PUB/11/11/2015.01**

Se aprueba por unanimidad el orden del día para la presente sesión, cuyo documento se identifica como anexo del punto 01.  
Los Comisionados no adicionaron asuntos generales.

2. En desahogo del segundo punto del orden del día, el Coordinador Técnico del Pleno sometió a consideración del Pleno el proyecto del Acta de la Sesión Ordinaria del Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, del 05 de noviembre de 2015 y, previa votación, los Comisionados emitieron el siguiente:

**Acuerdo ACT-PUB/11/11/2015.02**

Se aprueba por unanimidad el Acta de la Sesión Ordinaria del Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, del 05 de noviembre de 2015.

3. En desahogo del tercer punto del orden del día, que concierne a los recursos de revisión y procedimientos de verificación por falta de respuesta, así como al listado de los proyectos de resoluciones que se sometieron en tiempo y forma a consideración de los integrantes del Pleno del INAI, por parte de los Comisionados Ponentes, como aparecen en el orden del día, los Comisionados tomaron nota de los documentos respectivos. Con relación a las resoluciones definitivas sometidas a votación, los Comisionados emitieron el siguiente:

**Acuerdo ACT-PUB/11/11/2015.03**

mb

a) Tomar nota del listado de los proyectos de resolución que se sometieron en tiempo y forma a consideración de los integrantes del Pleno del INAI por parte de los Comisionados Ponentes, cuyos números son:

**I. Protección de datos personales**

RPD 0769/15, RPD 0774/15, RPD 0781/15, RPD 0783/15, RPD 0790/15, RPD 0799/15, RPD 0800/15, RPD 0804/15, RPD 0824/15, RPD 0825/15, RPD 0831/15, RPD 0837/15 y RPD 0852/15.

**II. Acceso a la información pública**

RDA 4264/15, RDA 5150/15, RDA 5157/15, RDA 5253(RDA 5254)/15, RDA 5274/15, RDA 5288/15, RDA 5293(RDA 5294)/15, RDA 5295/15, RDA 5301/15, RDA 5302/15, RDA 5307/15, RDA 5313/15, RDA 5314/15, RDA 5315/15, RDA 5316/15, RDA 5322/15, RDA 5325/15, RDA 5331/15, RDA 5336/15, RDA 5343/15, RDA 5346/15, RDA 5351/15, RDA 5352/15, RDA 5357/15, RDA 5366(RDA 5389, RDA 5391, RDA 5392, RDA 5396, RDA 5398, RDA 5399, RDA 5401, RDA 5408, RDA 5409, RDA 5410, RDA 5412, RDA 5413, RDA 5415, RDA 5447, RDA 5448, RDA 5450, RDA 5367, RDA 5370, RDA 5371, RDA 5373, RDA 5374, RDA 5375, RDA 5378, RDA 5387, RDA 5388, RDA 5419, RDA 5429, RDA 5441, RDA 5443 y RDA 5445)/15, RDA 5379/15, RDA 5382/15, RDA 5384/15, RDA 5385/15, RDA 5391/15, RDA 5420/15, RDA 5421/15, RDA 5456/15, RDA 5470/15, RDA 5484/15, RDA 5491/15, RDA 5501/15, RDA 5505/15, RDA 5508/15, RDA 5518/15, RDA 5543/15, RDA 5546(RDA 5548, RDA 5549, RDA 5550, RDA 5552, RDA 5559, RDA 5560 y RDA 5567)/15, RDA 5551(RDA 5558 y RDA 5565)/15, RDA 5566/15, RDA 5575/15, RDA 5581/15, RDA 5582/15, RDA 5588/15, RDA 5594/15, RDA 5611/15, RDA 5614/15, RDA 5616/15, RDA 5620/15, RDA 5627/15, RDA 5628/15, RDA 5631/15, RDA 5636/15, RDA 5641/15, RDA 5642/15, RDA 5649/15, RDA 5652/15, RDA 5663/15, RDA 5672/15, RDA 5740/15, RDA 5744/15, RDA 5747/15, RDA 5748/15, RDA 5754/15, RDA 5755/15, RDA 5761/15, RDA 5768/15, RDA 5782/15, RDA 5789/15, RDA 5790/15, RDA 5796/15, RDA 5802/15, RDA 5803/15, RDA 5818/15, RDA 5824/15, RDA 5825/15, RDA 5830/15, RDA 5835/15, RDA 5842/15, RDA 5845/15, RDA 5847/15, RDA 5849/15, RDA 5863/15, RDA 5866/15, RDA 5867/15, RDA 5870/15, RDA 5877/15, RDA 5886/15, RDA 5887/15, RDA 5888/15, RDA 5898/15, RDA 5905/15, RDA 5908/15, RDA 5929/15, RDA 5936(RDA 5943)/15, RDA 5960/15, RDA 5967/15, RDA 5968/15, RDA 6089/15, RDA 6105/15, RDA 6117/15, RDA 6124/15, RDA 6132/15, RDA 6133/15, RDA 6136/15, RDA 6138/15, RDA 6142/15, RDA 6143/15, RDA 6145/15, RDA 6146/15, RDA 6147/15, RDA 6150/15, RDA 6153/15, RDA 6154/15, RDA 6173/15 y RDA 6240/15.

b) Resoluciones definitivas que se someten a votación de los Comisionados:

**I. Protección de datos personales**

- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RPD 0517/15 en la que se modifica la respuesta del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (Folio No. 0063700124715) (Comisionada Kurczyn).
- La Comisionada María Patricia Kurczyn Villalobos presentó la síntesis del proyecto de resolución del recurso de revisión número RPD 0769/15 interpuesto en contra de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal (Folio No. 2510100061815), señalando:

Este asunto es en contra de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.

La particular le requirió a esta dependencia, en la modalidad de consulta directa, el resultado que obtuvo su hija en el examen de ingreso a educación secundaria para el ciclo escolar 2015-2016, específicamente la pregunta es: ¿cuáles fueron las respuestas correctas? y ¿cuáles fueron las incorrectas?

En respuesta, el sujeto obligado informó a la particular que en razón de que la modalidad de entrega elegida es consulta directa, debía acudir a las instalaciones de la unidad de enlace proporcionando el domicilio y horario de atención.

Una vez que la hoy recurrente asistió al domicilio señalado, el sujeto obligado le hizo de su conocimiento, primero, el número de respuestas correctas e incorrectas organizadas por el área de conocimiento.

Segundo, informó que no era posible reproducir parcial o totalmente los cuadernillos de preguntas, toda vez que el instrumento de diagnóstico para alumnos de nuevo ingreso a secundaria, está compuesto de reactivos que pertenecen a un banco de datos y, cada ciclo escolar, se sortean las preguntas para la elaboración de los exámenes, siendo que algunas de éstas podrían ser utilizadas para el siguiente ciclo escolar.

Tercero, se indicó también que si deseaba ver el examen debía hacer cita con cierto servidor público, quien le mostraría las preguntas y respuestas contestadas por la hija del particular. Inconforme con la atención brindada, la particular señaló en su recurso de revisión y, mediante el desahogo de la prevención hecha por la ponencia a mi cargo, que la respuesta era incompleta, ya que el sujeto obligado le había proporcionado el número de reactivos, señalando los que eran correctos e incorrectos, de acuerdo a las contestaciones que dio su hija en ese examen de admisión que presentó para el ingreso a secundaria.

Sin embargo, el interés de la particular era conocer las respuestas que fueron correctas y las incorrectas. Es decir, quería que se le dieran las respuestas textuales en el examen.

En alegatos, el sujeto obligado reiteró su posición en el sentido de que se le proporcionó a la particular la cantidad de respuestas correctas e incorrectas, desglosadas por área de conocimiento y, reiteró la imposibilidad de proporcionar las preguntas del examen, ya que éstas podrían ser utilizadas en futuros ciclos escolares, dejando la posibilidad de que fuera a ser una consulta directa en sus instalaciones.

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

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**

En atención al señalamiento de la posibilidad de consulta directa, se realizó un requerimiento de información adicional al sujeto obligado, para que indicara cuál es el fundamento para permitir el acceso al examen de admisión en la modalidad de consulta directa y el impedimento para el resto de las modalidades.

Sobre esto, el sujeto obligado manifestó que no existe tal fundamento para el acceso en consulta directa, pero se permite la verificación de las preguntas y respuestas de manera controlada y supervisada por uno de los responsables del manejo y control del documento.

Sin embargo, no existe constancia en el expediente, de que la particular haya acudido a las instalaciones del sujeto obligado para tener acceso al examen de admisión en la modalidad de consulta directa, puesto que sólo se presentó a recibir la respuesta a su solicitud de acceso a datos personales.

Resulta importante referir que ha sido criterio de este Instituto, clasificar en términos del artículo 14, fracción VI de la Ley de la materia, aquellos aspectos relativos a los rubros, preguntas y reactivos de los exámenes.

En atención a lo anterior, se advierte que en el caso que nos ocupa, la divulgación de las preguntas y opciones de respuesta de los exámenes de admisión a la educación secundaria permitiría, a quienes desean presentar estos exámenes, identificar las pruebas que se realizan en estos procedimientos y de esa forma prepararse con antelación para la aplicación de los exámenes, lo cual puede afectar el curso del proceso de evaluación y por ende, la efectividad en la aplicación de las evaluaciones.

Lo anterior, se fortalece en razón de que el sujeto obligado manifestó que cada ciclo escolar se hace una selección, por sorteo, de las preguntas para la elaboración de los exámenes, y que algunas de éstas, como ya se dijo antes, podrían ser utilizadas para el siguiente ciclo.

En suma, se advierte que la finalidad de la reserva de las preguntas y opciones de respuesta, es evitar que se pierda la idoneidad de las pruebas aplicadas y, por lo tanto, el objetivo de las mismas, hecho que se fortalece con lo previsto en el criterio 5/2014, del Pleno de este Instituto.

En este sentido, el cuadernillo de preguntas con respuestas de opción múltiple es de naturaleza reservada en los términos señalados, por lo que no es posible su difusión.

A este respecto, es necesario retomar que en su respuesta inicial, el sujeto obligado puso a disposición de la particular -previa cita-, el examen requerido en la modalidad de consulta directa.

Asimismo, en atención al requerimiento de información adicional que le fue notificado al mismo sujeto obligado, éste indicó que la consulta directa se realizaría de manera controlada y supervisada por uno de los responsables del manejo y control del documento.

Sin embargo, al tratarse de documentos de naturaleza reservada, no podría ser proporcionado a la particular, ni siquiera en la modalidad de consulta directa; esto es, la naturaleza de la información no admite excepciones en razón de la modalidad de entrega en que se solicite por lo que está impedido su acceso en cualquier modalidad de entrega posible.

Independientemente de que el sujeto obligado manifestó que la consulta directa se realizaría de manera controlada y supervisada, ello no es justificación para permitir el acceso a un documento cuya naturaleza -ya se dijo- es reservada.

Es por ello que se insta a la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, a efecto de que se abstenga de poner a disposición de los particulares información de carácter reservado, independientemente de que la modalidad de consulta no prevea la reproducción del documento solicitado.

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature at the top, a signature below it, and initials 'V.L.' and 'MB' further down.

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**

Lo anterior toda vez que este Instituto debe vigilar que los sujetos obligados proporcionen la información que los ciudadanos tienen derecho a conocer, pero también es responsable de garantizar que la información de carácter reservado o confidencial sea resguardada adecuadamente.

Cabe señalar que la reserva en comento opera únicamente para el cuadernillo de preguntas con respuestas de opción múltiple ya que respecto de la hoja de respuestas en la que se rellena el alveolo, lo que se considera correcto, marcado con letras A, B, C o D, no se advierte que se actualice la causal de reserva que se analizó toda vez que el conocer el alveolo marcado por la alumna sin vincular con la pregunta concreta, no afectaría la eficacia de los exámenes de admisión a la Educación Secundaria ya que no se encontraría relacionado.

Por lo anterior, propongo a este Pleno que se modifique la respuesta del sujeto obligado, a efecto de que proporcione a la particular, en la modalidad elegida, esto es: consulta directa, exclusivamente la hoja de respuestas en la que se rellena el alveolo correspondiente al examen de admisión a la educación secundaria que presentó la hija de la recurrente.

Respecto del cuadernillo de preguntas con respuesta de opción múltiple, entregue la resolución fundada y motivada, con las firmas autógrafas de los integrantes de su Comité de Información mediante la cual clasifique como reservada tal información, en los términos previstos en el artículo 14 fracción VI de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

En uso de la voz, el Comisionado Oscar Mauricio Guerra Ford agregó:

Este es un caso novedoso, creo que hay que destacar que abre un horizonte para conocer el potencial que pueden tener los derechos ARCO.

Se buscó la manera de organizar el derecho de los datos personales, en este caso de la menor, y mantener un equilibrio con el derecho de otros jóvenes que también realizaron o realizarán el examen ya descrito.

Cada año se aplica el instrumento de diagnóstico por los alumnos de nuevo ingreso a secundaria. Este instrumento, es un examen diagnóstico que mide el nivel de desarrollo de habilidades básicas para el aprendizaje, con que cuentan las alumnas y alumnos que ingresan al nivel de secundaria o pretenden ingresar al nivel de secundaria.

El examen mide habilidades básicas para el aprendizaje, tales como: comprensión lectora, capacidad para comprender oraciones, aritmética, geografía y serie de figuras, por mencionar algunas.

El examen del diagnóstico, permite realizar la selección de alumnos que podrán ser inscritos en cada escuela secundaria, dando prioridad en la elección del plantel a los alumnos que obtienen un mayor puntaje, aunque se consideran a veces también otros factores como la proximidad a la escuela o si se tiene un hermano en el plantel.

El puntaje obtenido en el examen, es el que tiene mayor peso relativo de estos factores, que es el de la proximidad de la escuela y el de si se tiene un hermano ya en esa escuela.

La razón por la que no se da acceso al cuadernillo de preguntas, es porque consta de dos razonamientos fundamentales que están descritos evidentemente en el recurso.

Dicha información no es un dato personal de la menor, ni es información de acceso público.

Las preguntas con sus respuestas correctas, son información reservada, debido a que forman parte de un grupo de preguntas que son seleccionadas de manera aleatoria para la elaboración de cada examen y, al ser reutilizadas, se constituye en información reservada de conformidad con lo previsto en el

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

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**

artículo 14, fracción VI de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Lo anterior se determinó así, pues mientras el acceso al cuadernillo de preguntas con respuestas de opción múltiple redundaría en perjuicio de la actuación del sujeto obligado, dado que se podría poner en riesgo la eficacia de dichos procesos de evaluación, en la medida en que los alumnos conocieran con anticipación el contenido de las pruebas, obteniendo así una ventaja frente al resto de los evaluados y, digamos, muchos de ellos lucran con estas cuestiones; recordamos todos el caso del examen de medicina de la UNAM que se vendía, asunto que fue corregido y cuya situación, sin lugar a dudas, impactaría la igualdad de oportunidades para ingresar al plantel educativo.

En el caso de la hoja de respuestas, se consideró factible conceder el acceso en la medida que al conocer el alveolo marcado por la alumna, ya sea la opción A, B, C o D, que tienen estos exámenes sin poder reproducir la pregunta correcta, pues no afectaría la eficacia de los exámenes en mención, ya que no se encontraría relacionado con ninguna pregunta, es decir, a partir del conocimiento de la opción elegida por la alumna no se advertiría la pregunta misma.

Así también, es importante ordenar al sujeto obligado, que además de esta hoja de opción múltiple, como se le denomina, le pueda entregar o le entregue también el reporte que generan estas hojas de opción múltiple, se meten en una computadora, a un lector óptico, se leen y el lector óptico genera un reporte, y el reporte sólo dice el número de aciertos, lo cual permite saber el puntaje que obtuvo, aunque ese puntaje ya lo debe de conocer, pero se puede entregar el papel o la copia de este reporte que emite este lector óptico.

De este modo, se advierte que si bien a través del derecho de acceso a datos personales los particulares pueden acceder a los datos personales de sus menores hijos, en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; también lo es que este derecho puede restringirse con vista a proteger el interés público que podría verse afectado.

Con la presente resolución se refleja claramente la convicción de este Instituto, de proteger los derechos de los menores y facilitarles el acceso a una educación de calidad.

La hoja de preguntas de estos exámenes es información reservada.

La Secretaría de Educación Pública, aunque es obviamente la Unidad de Servicios Educativos del Distrito Federal, no depende del Distrito Federal, depende del nivel federal dado que en el D.F. no se han descentralizado los servicios educativos.

Esta Unidad de Servicios Educativos de Distrito Federal puso a su disposición de la mamá o del tutor, la posibilidad de que, con determinadas condiciones, ella pudiera ver el libro de preguntas.

Así, quiero comentar que esto que le ofreció la Unidad de Servicios Educativos del Distrito Federal, sí se hace, muchos estudiantes o sus tutores piden revisión de examen, y en esa revisión lo que se hace es enseñarles las preguntas, luego que las vea, tener la hoja de respuestas y los resultados de la hoja de cálculo.

Los exámenes son aleatorios, hay diversos tipos de exámenes, y sólo una persona con memoria fotográfica muy impresionante -porque traen a veces 160, 180 reactivos en los exámenes- podría aprenderse el examen de memoria; lo que sí es evidente, es que no se lo puedes dar, porque va a una fotocopiadora y empieza a repartirlo en todas partes o, a venderlo.

En mi consideración, yo lo dejaría como está el proyecto de resolución, esto es, que vía acceso no se puede dar, porque se trata de información reservada.

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**

En dado caso, que se le oriente al trámite de revisión de exámenes por parte de la Secretaría.

En nuevo uso de la voz, la Comisionada María Patricia Kurczyn Villalobos agregó:

Comisionado Guerra, a fin de precisar, ¿considera usted entonces que si se debiera de dar a conocer?, porque dice que va con el proyecto, pero que si considera que debería de darse a conocer la hoja de respuestas porque, finalmente, no hay una memoria fotográfica, pero entonces ¿cambiaría usted su votación?

En una nueva intervención el Comisionado Oscar Mauricio Guerra Ford agregó:

Voy con el proyecto tal como está, es decir, la hoja de respuestas con los alveolos, el reporte del cómputo, si se da, esto lo dice el proyecto. Lo que no se da es el cuaderno de preguntas. Simplemente hice la aclaración, porque la Unidad de Servicios Educativos del Distrito Federal lo ofreció y lo hizo así porque existe la posibilidad de que los tutores pidan la revisión de exámenes, pero es un trámite, por eso decía que se le oriente al trámite.

Al no haber comentarios adicionales, se sometió a votación el proyecto de resolución y los Comisionados acordaron:

- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RPD 0769/15 en la que se modifica la respuesta de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal (Folio No. 2510100061815) (Comisionada Kurczyn).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RPD 0790/15 en la que se modifica la respuesta de Petróleos Mexicanos (Folio No. 1857200163415) (Comisionada Kurczyn).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RPD 0831/15 en la que se modifica la respuesta del Instituto Mexicano del Seguro Social (Folio No. 0064102224515) (Comisionado Guerra).

## **II. Acceso a la información pública**

- El Comisionado Francisco Javier Acuña Llamas presentó la síntesis del proyecto de resolución del recurso de revisión número RDA 4019/15 interpuesto en contra de Petróleos Mexicanos (Folio No. 1857200151215), señalando:

Este caso es en contra de PEMEX, por una respuesta a una solicitud en la que se pedía copia de los documentos firmados entre Petróleos Mexicanos y el Sindicato de Trabajadores de Petróleos de la República Mexicana, del 16 de junio de 2015, durante la instalación de la mesa de negociación para la revisión del Contrato Colectivo de Trabajo 2015-2017; es decir, copia de todos los documentos firmados entre PEMEX y el Sindicato, para esos efectos.

Además, el listado completo de los integrantes de la Comisión Mixta Revisora para tal fin; así como el pliego petitorio que el Sindicato de Trabajadores Petroleros de la República Mexicana entregó a Petróleos Mexicanos como parte de la revisión del contrato colectivo de trabajo, para el periodo 2015-2017. Y, finalmente, un cronograma que Petróleos Mexicanos y el Sindicato de Trabajadores Petroleros de la República Mexicana seguirían durante la presente revisión del contrato colectivo de trabajo.

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

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**

En pocas palabras, de los asuntos solicitados, sobre el único que se inconformó fue el del pliego petitorio que el Sindicato de Trabajadores de Petróleos de la República Mexicana entregó a Petróleos Mexicanos, como parte de la revisión del contrato colectivo.

La respuesta de Petróleos Mexicanos sobre este punto concreto, fue que está reservado conforme a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en el artículo 14, fracción VI, que es por proceso deliberativo.

Por supuesto que el particular se manifiesta en contra, no le satisfizo esa respuesta y viene con nosotros, en un ánimo de encontrar respaldo a su exigencia informativa.

Nosotros, naturalmente, llamamos a Pemex y le pedimos que explicara por qué no entregó la información que le fue reclamada, y manifestó, en su postura inicial, que el pliego petitorio entregado por el Sindicato a Pemex, previo al arranque de las negociaciones para luego llegar a la firma del contrato, a la renovación del Contrato Colectivo de Trabajo, está reservado por ser parte de un proceso deliberativo.

Consideramos que el pliego petitorio es el documento que contiene las pretensiones o peticiones de los trabajadores, acordadas en la Asamblea General y constituyen, desde luego, la base de la negociación colectiva, siendo el mismo un documento previo a la celebración del Contrato Colectivo de Trabajo.

Es decir, dicho documento no contiene las opiniones, recomendaciones o puntos de vista de los servidores públicos, sino exclusivamente las pretensiones de los trabajadores y que las plasman, desde luego, como resultado de las negociaciones que el Sindicato lleve a cabo con el patrón.

Son el punto de partida para una negociación entre el Sindicato y Pemex, que en este caso, es la empresa.

Por consecuencia, no le damos esa consideración de ser parte de ningún proceso deliberativo. Pero, además, en el portal institucional de Pemex aparece que ya fue suscrito el Contrato Colectivo de Trabajo para el periodo 2015-2017.

Entonces, les solicito a mis compañeros de Pleno, considerar la posibilidad de revocar esta respuesta de PEMEX, e instruirle para que entregue a la particular la copia del pliego petitorio que el Sindicato de Trabajadores Petroleros de la República Mexicana entregó a Petróleos Mexicanos como parte de la revisión del Contrato Colectivo de Trabajo 2015-2017, que ya fue firmado y publicado.

La Comisionada María Patricia Kurczyn Villalobos coincidió con lo manifestado por el Comisionado Francisco Javier Acuña Llamas y agregó:

Desde luego, voy con el proyecto de resolución que presenta el Comisionado Acuña; sin embargo, por tratarse de temas que se presentarán mayor frecuencia, sería conveniente hacer algunas aclaraciones.

La negociación colectiva, es un tema muy importante entre los Sindicatos y las empresas u organismos descentralizados, o bien, de la naturaleza jurídica que tengan, en general, como en este caso con PEMEX.

La negociación colectiva, es el mecanismo que utilizan los Sindicatos para poder reacondicionar, actualizar sus Contratos Colectivos, en los cuales se expresan las condiciones de trabajo de los mismos. Las negociaciones colectivas, van a realizarse cada dos años, de manera general, de conformidad con la Ley Federal del Trabajo.

Ahora bien, en materia salarial, una vez cada año hay una revisión anual del Contrato y una revisión bianual que es el Contrato en general.

Los Contratos Colectivos, son efectivamente un instrumento que los trabajadores utilizan para negociar las condiciones de trabajo y mediante los cuales, están buscando actualizar el sustento de algunas condiciones que se les van presentando en la vida diaria, como es el aumento de los sueldos, la creación de más puestos de trabajo, mayores prestaciones o mejores medidas de seguridad social, etcétera.

Además, de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, los Contratos Colectivos deben de hacerse públicos por parte de las autoridades laborales

Ahora bien, la negociación colectiva se solicita por el Sindicato que tenga la titularidad del Contrato Colectivo, muchas veces pueden contender dos Sindicatos en una empresa, a lo mejor hasta tres, pero solamente uno es el que tiene el contrato colectivo.

Para que pueda ocurrir esta negociación, el patrón tiene que saber qué es lo que quieren los trabajadores, a lo que se le conoce como pliego petitorio, suele presentarse por el Sindicato con un período de 60 días antes de su vencimiento, de acuerdo con los términos de la Ley, y este pliego petitorio se puede presentar directamente al empleador, pero por lo general lo que se hace es presentarse vía la autoridad, vía la Junta de Conciliación y Arbitraje, con el propósito de hacer un emplazamiento a huelga, y de esta manera presionar al empleador para que revise el contrato colectivo.

Muchas veces, cuando empiezan este tipo de negociaciones en grandes instituciones, como la UNAM, el Seguro Social, vienen épocas de tensiones en que los Sindicatos empiezan a solicitar, vía su pliego de petición, aumentos que, muchas veces, son muy altos para que haya precisamente una negociación.

Lo único que quiero señalar, es que una vez que el pliego petitorio ya pasó de la negociación, ya no es un documento reservado, al contrario, se puede dar a conocer porque fue la base con la que empezaron las negociaciones.

No se está pidiendo un pliego petitorio de un Sindicato que tiene un empleador, que es una empresa particular, se está pidiendo solamente para un sujeto de derecho público y que, por lo tanto, tiene la obligación de transparentar sus funciones, porque de esa negociación colectiva evidentemente surgen principalmente obligaciones de carácter económico.

Esta información que se está solicitando (pliego petitorio), en primer lugar, ya está negociado, como dijo el Comisionado Acuña, ya está celebrado el contrato, ya se anunció la celebración de ese contrato, ya tiene dos meses de estar funcionando, por lo que se debe entregar, sin que ello implique que se está interfiriendo en los asuntos del Sindicato.

No estamos dando a conocer nada del Sindicato. Es un pliego que el Sindicato entrega a un sujeto obligado, no es que se lo esté entregando como para mantener un secreto. Y el sujeto obligado tiene la obligación de transparentarlo.

Y, de ninguna manera, significa una injerencia en la autodeterminación del Sindicato, esto es muy importante señalarlo y recalcarlo, porque una de mis preocupaciones, una vez que se reformó el artículo 6º de la Constitución y se determinó que los Sindicatos sean sujetos obligados, es dar a conocer y aclarar, y que no haya ninguna mala interpretación sobre el derecho a la libertad sindical, pero también el derecho a la autogestión sindical, y que los Sindicatos tengan la confianza de que este Instituto tiene mucha conciencia de lo que son los derechos del Sindicato y que, de ninguna manera, se tratará, por lo menos creo con este Pleno, de ingerir en sus actividades internas.

En ese sentido el pliego petitorio no tiene ningún problema para que sea entregado, y apoyo el proyecto de resolución que presenta el Comisionado Acuña.

A lo manifestado por la Comisionada María Patricia Kurczyn Villalobos, el Comisionado Francisco Javier Acuña Llamas añadió:

Mi intervención es para agradecer esta explicación que, con todo detalle, hizo la Doctora Patricia Kurczyn, ya que ella ha desarrollado, a lo largo de su vida profesional, el tema del derecho laboral, y por esa razón se agradece la manera en la que se complementa esta propuesta, porque esa es una de las misiones que tenemos también en este Pleno, y al resolver de manera representativa los asuntos que escogemos para su discusión, hacemos un ejercicio, todos de aprendizaje y de ilustración.

Al no haber comentarios adicionales, se sometió a votación el proyecto de resolución y los Comisionados acordaron:

- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 4019/15 en la que se revoca la respuesta de Petróleos Mexicanos (Folio No. 1857200151215) (Comisionado Acuña).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 4388/15 en la que se revoca la respuesta de la Procuraduría General de la República (Folio No. 0001700245915) (Comisionada Presidente Puentes).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 4405/15 en la que se modifica la respuesta de la Presidencia de la República (Folio No. 0210000095015) (Comisionada Cano).
- La Comisionada Areli Cano Guadiana presentó la síntesis del proyecto de resolución del recurso de revisión número RDA 4615/15 interpuesto en contra del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (Folio No. 0680000011415), señalando:

El particular solicitó a BANSEFI, el monto de recursos públicos acumulados y ejercidos por año, desde la constitución del Fideicomiso denominado Fondo para la Protección de Personas Defensoras de Derechos Humanos y Periodistas y hasta la fecha de su solicitud de información.

Adicionalmente, requirió conocer para qué fines se utilizan los montos ejercidos y respecto de aquellos que no se ejercieron, pidió los fundamentos por los cuales no se utilizaron y el plan o proyecto para disponer de ellos.

En respuesta, el sujeto obligado proporcionó el monto de los recursos acumulados al 31 de enero de 2015, que asciende a más de 280 millones de pesos, de los cuales más de 15 millones se ejercieron durante 2014 y más de 35 millones durante el presente año.

Asimismo, indicó que desconoce los fines por los cuales son empleados dichos recursos, considerando que la cantidad únicamente, previa instrucción que recibe del Secretario de Gobernación, destina los recursos necesarios para implementar y operar las medidas decretadas por la Junta de Gobierno del Mecanismo para la Protección de Personas de Derechos Humanos y Periodistas.

Finalmente, respecto de los montos no ejercidos, manifestó que carece de facultades para determinar, decretar o modificar las medidas referidas previamente, ya que ello solo compete a la Junta de Gobierno.

La particular señaló que la respuesta es incompleta y violatoria en su perjuicio, ya que no se le informa, por año, el monto de recursos asignados y ejercidos, teniendo en cuenta que el Fideicomiso de su interés se constituyó, según el caso, en noviembre de 2013.

Asimismo, señaló que el sujeto obligado está constreñido a informarle sobre los fines por los cuales fueron empleados los recursos ejercidos, al estimar

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**

que, como institución fiduciaria, la entidad tiene los derechos y la facultad de realizar las acciones necesarias para el cumplimiento del Fideicomiso.

El sujeto obligado remitió un alegato correspondiente a un recurso diverso, que también se está tramitando en este Instituto, sin pronunciarse sobre el que nos ocupa en el presente recurso.

La situación de vulnerabilidad por la que atraviesan las personas defensoras de derechos humanos y periodistas en México, ha sido señalada a nivel nacional e internacional como un aspecto de preocupación.

En este sentido, la Organización de las Naciones Unidas, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la Comisión Nacional de Derechos Humanos, entre otras, ha subrayado los agravios que han sufrido estos actores en los últimos años.

A manera de ejemplo, el pasado 2 de octubre concluyó la visita que realizó la Comisión Interamericana de Derechos Humanos a nuestro país y, derivado de ella, esta instancia internacional señaló la existencia de una crisis de derechos humanos, caracterizada por la seguridad y violencia contra diversos sectores de la población, entre ellos, los defensores de los derechos humanos y periodistas.

Por su parte y días después del Informe, el Alto Comisionado de la ONU para los Derechos Humanos, hacía un llamado a las autoridades de nuestro país para ofrecer más y mejor protección, tanto a los defensores de los derechos humanos, como a quienes ejercen el periodismo, debido a la serie de asesinatos, amenazas y otras formas de intimidación que se han reportado contra ellos en los últimos años.

A nivel nacional, el pasado 10 de octubre la Comisión Nacional de Derechos Humanos, señaló que existe un nivel de impunidad del 89 por ciento sobre las agresiones contra periodistas, haciendo de México, el país más peligroso para ejercer el periodismo en el Continente Americano, al tiempo que reconoció que la violencia contra quienes ejercen el periodismo se ha vuelto una realidad cotidiana.

En este contexto, es muy similar lo descrito en 2012 en la exposición de motivos de la Iniciativa de Ley para la Protección de Personas Defensoras de Derechos Humanos y Periodistas, la cual se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 25 de junio de ese mismo año, con el objeto de establecer un mecanismo de protección en favor de estos sectores, el cual, entre otras características, refiere a la implementación de medidas preventivas de protección y de urgente protección.

Sobre las medidas preventivas, el mecanismo impulsa, por ejemplo, acciones de capacitación para la autoprotección tanto de individuos, como de colectivos.

En torno a las medidas de protección, se hace entrega de equipos de comunicación con celulares o radios satelitales, se instalan cámaras de vigilancia, cerraduras u otros equipos de seguridad; y, en cuanto a las medidas urgentes de protección, esta instancia es capaz de efectuar evacuaciones, reubicación temporal y brindar escoltas especializados, por mencionar algunos. Para la realización de éstas y otras actividades, el mecanismo cuenta con un presupuesto asignado, a través de un fondo público que administra BANSEFI, el sujeto que hoy nos ocupa, mediante el cual, el fideicomiso materia de este recurso, tal como lo refirió el sujeto obligado, asciende a más de 286 millones de pesos, con un acumulado al 2015 y cuyo manejo, así como los fines para los cuales se destina, es el tema de interés que nos ocupa en el presente recurso.

Ahora bien, derivado de un estudio normativo de las atribuciones y alcances del sujeto obligado, como fiduciario del fideicomiso que incumbe a la recurrente, se advirtió que se encuentra en condiciones de conocer los recursos asignados y ejercidos a éste, el cual se constituyó el 25 de octubre de

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

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**

2012; por lo que la entidad puede informar lo respectivo a los ejercicios 2013 y la parte correspondiente a 2012, y no sólo 2014 y 2015.

Por otra parte, durante la celebración de una diligencia de acceso a la información en la sustanciación de un recurso 4616/2015, este Instituto pudo advertir que, si bien el sujeto obligado no es quien lleva a cabo los procedimientos de contratación respectivos, lo cierto es que derivado del ejercicio de sus funciones, cuenta con copia de las facturas en que se consignan los bienes y servicios adquiridos para la implementación de medidas de protección establecidas en la ley para las personas defensoras de los derechos humanos y periodistas y de los cuales ya se dio previamente cuenta.

No obstante, es preciso señalar que las facturas de las que se desprenden los bienes y servicios contratados con motivo del fideicomiso citado, contienen el nombre o razón social del proveedor del bien o servicio adquirido, cuya difusión se estima podría poner en riesgo la vida o seguridad, debido a los actos violentos que, en agresiones, pudiesen infringirles con el fin de obtener información sobre la manera en que se implementan las medidas de protección de las personas defensoras de derechos humanos y periodistas.

Por estas razones, se propone modificar la respuesta emitida por el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros e instruirle para que informe a la particular el monto de recursos asignados y ejercidos para el año 2013 y la parte de 2012, que transcurrió desde la constitución del citado fideicomiso hasta el término de dicha anualidad, desglosado por año.

Asimismo, deberá entregar a la peticionaria las versiones públicas de las facturas anexas al oficio mediante el cual, se solicitó al sujeto obligado realizar un pago con cargo al patrimonio del fideicomiso multicitado, protegiendo el nombre del proveedor de los bienes y servicios adquiridos, así como cualquier dato que lo haga identificable de conformidad con el artículo 13, fracción IV de la Ley de la materia.

A lo manifestado por la Comisionada Areli Cano Guadiana, el Comisionado Joel Salas Suárez agregó:

En primera instancia, agradezco la deferencia que al consultar la Comisionada Cano, tuvo conmigo. Y, quisiera complementar en algo que ya fue muy bien mencionado y celebro que se haya puesto a discusión pública este recurso de revisión.

Este fideicomiso, fue creado en noviembre de 2013, sus reglas de operación fueron modificadas en julio de 2014 y, actualmente, es operada por la recién creada Unidad de Prevención, Seguimiento y Análisis para la Defensa de Periodistas y Defensores de Derechos Humanos, que depende directamente de la Subsecretaría de Derechos Humanos de la Secretaría de Gobernación.

El Fideicomiso, tiene como máximo órgano una Junta de Gobierno y un Comité Técnico, la primera debe aprobar contrataciones, adquisiciones, arrendamientos de bienes prestación de servicios necesarios para la protección de los beneficiarios.

El fiduciario, es decir, el responsable de administrar los fondos del fideicomiso es BANSEFI.

Para la liberación de pagos, se deberá instruir al fiduciario que lo haga por el monto del costo generado por la implementación de medidas de prevención o de protección y otras de carácter urgente, derivadas de los planes de protección aprobados por la Junta de Gobierno de las unidades auxiliares de recepción de caso y reacción rápida y de evaluación de riesgos, tanto de los procedimientos ordinarios, como en los extraordinarios a los que la propia Ley refiere.

Como bien señaló la Comisionada Cano, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, realizó una visita a México del 28 de septiembre al 2 de

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**

octubre del presente año, durante la cual, constató en el terreno la grave crisis de derechos humanos que vive nuestro país.

Destacó que la violencia contra familiares de víctimas, defensores y defensoras de derechos humanos y contra periodistas, es ejercida con el objetivo de silenciar las denuncias y el reclamo de verdad y justicia, y perpetuar la impunidad para las graves violaciones a los derechos humanos.

Sin embargo, la propia Comisión reconoció la aprobación en 2012, del mecanismo de protección de personas defensoras de derechos y periodistas, e invitó al Estado Mexicano a continuar con los esfuerzos desplegados para su fortalecimiento y enfrentar los diversos desafíos.

Se informó que, hasta el mes de julio de este año, se sumaron 419 personas que están incluidas en el mecanismo de protección de defensores de periodistas y defensores de derechos humanos, que dependen del sujeto obligado, lo que representa un crecimiento del 30 por ciento de personas que se han adherido al mecanismo desde diciembre del 2014.

Se trata de 419 personas, 247 defensoras de derechos humanos, 112 mujeres y 135 hombres, y 172 periodistas de los cuales 58 son mujeres y 114 son hombres.

De junio de 2012 a mayo de 2014, 32 defensores de derechos humanos han sido ejecutados de manera extrajudicial, sobre todo en las entidades federativas de Guerrero y Oaxaca.

Según el Segundo Diagnóstico sobre la Implementación del Mecanismo Federal de Protección a Personas Defensoras de Derechos Humanos y Periodistas, en donde se llama la atención, particularmente, sobre los casos de ejecuciones contra defensores de estos derechos en Chihuahua, el Estado de México, Chiapas y Veracruz, el mecanismo sí ha propiciado el incremento de las denuncias de violaciones a derechos humanos y ataques, desapariciones forzadas y asesinatos, pero no es la única medida institucional para proteger a estas personas.

Creemos que, como parte de estos mecanismos, también deben ser responsables o tiene que haber una corresponsabilidad en los Gobiernos, tanto municipales como estatales, aunque en numerosos casos también se les identifica, en ocasiones, como o entre los amenazantes.

Creo que la importancia de este recurso, es porque gracias al hecho de poder acceder a esta información, se puede detonar un verdadero proceso de rendición de cuentas, para saber si estos recursos en el campo o en la práctica, efectivamente están contribuyendo para salir de la grave crisis de derechos humanos que tenemos en el país, y así como se están generando estos mecanismos, para poder monitorear, gracias al pleno ejercicio de este derecho, lo que sucede en el ámbito general, pues hay algunas entidades federativas, lo es el propio Gobierno de esta Ciudad, que acaba también de aprobar un programa, lo cual permite procesar y evaluar la información integrada, tanto a nivel federal, así como en el ámbito de los gobiernos estatales y municipales, y, con ello, considero que pudiésemos tener una evaluación mucho más robusta, por lo cual celebro la presentación de este recurso.

En uso de la palabra, la Comisionada Presidente Ximena Puente de la Mora señaló:

Quiero compartir algunas consideraciones, porque me parece que es un recurso de revisión que tiene que ver con la utilización, precisamente, de recursos para implementar y operar medidas preventivas, pero también medidas de protección y medidas urgentes de protección a personas defensoras de los derechos humanos y periodistas, pues reviste una gran importancia, también a nivel internacional y, particularmente, para nuestro país.

Como se ha expuesto, tras el análisis realizado por la Ponencia de la Comisionada Cano, en este recurso de revisión RDA-4615/2015, se advirtieron elementos que permiten suponer que el sujeto obligado se encuentra en condiciones de poseer la totalidad de información requerida en sus archivos, en atención a las atribuciones como administrador de este Fondo para la Protección de Personas Defensoras de Derechos Humanos y Periodistas.

En el año 2013, la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, adoptó la Resolución A/RES/68/163, misma que además de proclamar el 2 de noviembre como Día Internacional para poner fin a la Impunidad de los Crímenes Contra Periodistas, urgía a los Estados miembros a implementar medidas contundentes para hacer frente a la actual cultura de impunidad de los crímenes contra periodistas, y asegurar que los responsables sean llevados a la justicia.

Esta resolución, fue adoptada en el marco de una situación preocupante de agresiones contra periodistas en todo el mundo.

Ya nos compartían algunas cifras tanto la Comisionada Ponente así como el Comisionado Salas, a nivel mundial, se considera que más de 700 periodistas, han sido asesinados en la última década, por el simple hecho de trabajar para ofrecer información veraz al público y la sociedad en general.

Tan solo en 2012, la Directora General de la UNESCO condenó 123 asesinatos de periodistas, trabajadores de medios de comunicación y responsables de redes sociales y blogs.

Si bien en 2013 esta cifra descendía a 91, este año fue el segundo en la historia con más muertes para los periodistas, según los registros de la propia UNESCO.

Como datos adicionales, tenemos que 593 asesinatos de periodistas fueron condenados por la UNESCO entre 2006 y 2013; el 94 por ciento de los periodistas asesinados eran trabajadores locales, y los corresponsales extranjeros representan un 6 por ciento, por lo que, menos del 6 por ciento de los 593 casos, han sido resueltos y el 41 por ciento de los periodistas asesinados trabajaba para algún medio impreso.

Sobre el recurso en cuestión, se destaca la importancia y la necesidad de conocer la información requerida en el asunto presentado por la Ponencia de la Comisionada Cano.

En el caso de los periodistas y defensores de los derechos humanos, se ha afirmado que el Estado tiene la obligación de garantizar el derecho a la información y, por ello, resulta indispensable que proporcione los mecanismos y medidas para erradicar la violencia en su contra.

Cuando la violencia tiene por objeto acallar la libre expresión y el derecho a investigar y transmitir información, se está violando el Derecho a la Vida, a la Integridad Física y el Derecho a la Información, cuya vigencia es una condición fundamental del Estado de Derecho.

En la medida en que la protección de los periodistas y defensores de los Derechos Humanos sea mucho más efectiva, se podrá volver a retomar la función de vigilancia y control.

Consideramos que es fundamental que los periodistas y defensores de los Derechos Humanos estén convencidos de la trascendencia de su función y sigan desempeñándola, como también lo es que el Gobierno y las Entidades Federativas creen mecanismos eficientes para controlar las agresiones en su contra y, de ser posible, eliminarlas.

En los términos de la Ley para la Protección de las Personas Defensoras de Derechos Humanos y Periodistas, deberá entenderse como medidas de prevención el conjunto de acciones y medidas encaminadas a desarrollar Políticas Públicas y Programas con el objetivo de reducir los factores de riesgo que favorezcan las agresiones contra personas defensoras de los derechos

humanos y periodistas, así como para combatir las causas que las producen y generen garantías de la no repetición.

Medidas preventivas, como el conjunto de acciones y medios a favor del beneficiario para evitar la consumación de las agresiones.

Medidas de protección, es el conjunto de las acciones y medios de seguridad para enfrentar el riesgo y proteger los derechos a la vida, la integridad y la libertad y seguridad del beneficiario.

Y medidas urgentes de protección, como el conjunto de las acciones y medios para resguardar de manera inmediata la vida, la integridad y la libertad del beneficiario.

Adicionalmente, a través de la Ley para la Protección de las Personas Defensoras de los Derechos Humanos y Periodistas, se creó el mecanismo de Protección para Personas Defensoras de los Derechos Humanos y Periodistas, con la finalidad de que el estado atienda su responsabilidad fundamental de proteger, promover y garantizar los derechos humanos.

Aunado a lo señalado, el 5 de noviembre de 2013, se publicaron las reglas de operación del Fideicomiso y Fondo para la Protección de las Personas Defensoras de los Derechos Humanos y Periodistas.

De acuerdo con las mismas, en el contrato el Fideicomiso tiene como fin:

1.- Obtener recursos económicos adicionales a los previstos en los presupuestos de Egresos de cada ejercicio fiscal.

2.- Destinar los recursos económicos exclusivamente para la implementación y operación de las medidas de prevención, medidas preventivas, medidas de protección y medidas urgentes de protección que garanticen la vida, la integridad, la libertad y la seguridad de las personas que se encuentran en una situación de riesgo y como consecuencia la defensa o promoción de los derechos humanos y el ejercicio de la libertad de expresión y el periodismo.

En un estado democrático, uno de los elementos a considerar es, sin lugar a dudas, que los periodistas y defensores de los derechos humanos cuenten con los instrumentos suficientes para ejercer sin cortapisas su actividad. Sólo a través de una adecuada impartición de justicia y de un sistema en el que se investiguen y sancionen a los culpables de forma eficiente, las manifestaciones de los impactos en estos sistemas democráticos dejarán de ser una constante en el país.

Por esas razones y también para la generación de una política pública en este sentido, consideramos de suma importancia conocer la información motivo de la solicitud del peticionario: el Fideicomiso para proteger a los defensores de derechos humanos y periodistas que se dedican a esta importante actividad en nuestro país.

Al no haber comentarios adicionales, se sometió a votación el proyecto de resolución y los Comisionados acordaron:

- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 4615/15 en la que se modifica la respuesta del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (Folio No. 0680000011415) (Comisionada Cano).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 4967/15 en la que se modifica la respuesta de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (Folio No. 0001600249815) (Comisionada Kurczyn).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 4980/15 en la que se modifica la respuesta del Instituto Nacional

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

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**

de Antropología e Historia (Folio No. 1115100029815) (Comisionado Guerra).

- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5035/15 en la que se confirma la respuesta de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (Folio No. 0001600237515) (Comisionada Cano).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5049/15 en la que se confirma la respuesta de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (Folio No. 0611100009015) (Comisionada Cano).
- A petición del Comisionado Joel Salas Suarez, el Coordinador Técnico del Pleno presentó la síntesis del proyecto de resolución del recurso de revisión número RDA 5061/15, interpuesto en contra del Centro de Investigación y Seguridad Nacional (Folio No. 0410000026715), indicando:

En el proyecto de resolución que se somete a su consideración se establece que, mediante una solicitud de acceso el particular requirió al Centro de Investigación y Seguridad Nacional los siguientes contenidos de información en archivo excel.

Respecto de todos los altos mandos evaluados en materia de control de confianza por el CISEN, así como en las instituciones de seguridad y procuración de justicia de las entidades federativas, tanto estatales, como municipales del año 2006 a la fecha lo siguiente: Nombre, cargo, dependencia y área donde se desempeña, entidad federativa donde labora, resultado, representado como apto o no apto y fecha del resultado.

Además, los mismos datos y el mismo período, para todos los altos mandos evaluados en materia de control de confianza por el CISEN, en las delegaciones de Gobierno Federal, en las entidades federativas, incluyendo las del CISEN y cualquier otra delegación federal.

En respuesta, el sujeto obligado informó que, previo a solicitud formal, puede brindar apoyo en la evaluación de funcionarios de otras dependencias, pero los resultados de dichas evaluaciones, son enviados a la dependencia solicitante sin que el CISEN conserve copia de los mismos.

Asimismo, señaló que no ha realizado evaluaciones de altos mandos en las delegaciones del Gobierno Federal y en las entidades federativas, y precisó que la información relativa a la estructura orgánica y nombres de servidores públicos adscritos a dicha dependencia, está clasificada como reservada por un período de cuatro años.

Inconforme con la atención brindada su solicitud, el particular interpuso recurso de revisión manifestando que el sujeto obligado omitió información.

En consecuencia, el Comisionado Salas propone modificar la respuesta del sujeto obligado.

A la síntesis presentada por el Coordinador Técnico del Pleno, el Comisionado Joel Salas Suárez agregó:

En alegatos, el CISEN argumentó lo siguiente. En relación al primer apartado, reiteró que no omitió información, pues precisó que no cuenta con ella al nivel del desglose solicitado por el particular, puntualizando que las evaluaciones que realiza en apoyo de Gobiernos estatales y municipales, son devueltas sin que se conserven registros de los resultados de las mismas, y no está obligado a dar seguimiento al cargo y la dependencia de las personas evaluadas.

Además, puesto que desconoce que las personas evaluadas siguen siendo servidores públicos, está obligado a proteger sus nombres porque son datos personales.

Por lo que se refiere al segundo apartado, el sujeto obligado puntualizó que si bien se realizan evaluaciones de confianza periódicas a su personal, no puede entregar los datos relacionados, porque podría poner en riesgo la vida e integridad física de los servidores públicos.

De acuerdo con el análisis realizado por esta ponencia, el agravio del particular resulta fundado.

En cuanto al primer apartado, la inexistencia de información invocada resulta improcedente, porque el CISEN debe llevar un registro de información relacionada con las evaluaciones que realiza y, además, los nombres de los altos mandos es información que obligatoriamente debe ser pública.

Esta ponencia ubicó diferentes casos de servidores públicos evaluados en los sitios de internet, e incluso en el propio portal de obligaciones de Transparencia, de dicha institución.

En segundo lugar, la aplicación de exámenes de control y confianza a altos mandos de instituciones locales de Seguridad y Procuración de Justicia, tiene como objetivo demostrar que cuentan con una adecuada preparación profesional, lo cual favorece la rendición de cuentas a los ciudadanos y por esa razón, consideramos deben ser públicos.

En cuanto al segundo apartado, no se localizó información pública relacionada con evaluaciones hechas por el CISEN a altos mandos de otras instituciones federales; por lo que hace a evaluaciones hechas al propio personal del CISEN, los nombres de los altos mandos, como ya dije, se encuentran disponibles en su Portal de Obligaciones de Transparencia, por lo que el sujeto obligado puede entregar la información relacionada con las evaluaciones que se le han realizado.

Una vez más, dado que las evaluaciones a funcionarios del CISEN son obligatorias y de sus resultados depende la permanencia en el cargo, consideramos que hacerlos públicos, abona a la rendición de cuentas y a dar certeza a la ciudadanía.

Este caso lo consideramos relevante de acuerdo con la cuarta perspectiva establecida por este Pleno y que es expandir y extender el derecho de acceso a la información pública y de la transparencia.

La desconfianza en las instituciones de Seguridad Pública y Procuración de Justicia en nuestro país, es grave.

De acuerdo con el Latinobarómetro 2013, 50.6 por ciento de la población, considera que el Estado es incapaz o poco capaz de resolver el problema de la delincuencia en nuestro país.

Además, 68 por ciento de los mexicanos, desconfía de la Policía Federal; 80 por ciento de la Policía estatal, y el 76 por ciento en el Ministerio Público.

Una de las mayores preocupaciones para los mexicanos, es tener instituciones de Seguridad Pública y Procuración de Justicia efectivas, para mantener la tranquilidad pública, prevenir y combatir el delito, dar servicio y asistencia al público y, sobre todo, que hagan lo anterior respetando cabalmente los Derechos Humanos.

Hoy, existen indicios de que estas instituciones han sido permeadas por la corrupción y, en algunos casos, incluso, por la delincuencia organizada.

Por estas razones, no debe sorprendernos el que la población desconfíe de ellas.

Las instituciones de seguridad y que imparten justicia, no pueden permanecer en la opacidad, pues la Transparencia y la Rendición de Cuentas son indispensables para intentar remontar dicha desconfianza.

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

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**

Consideramos que la información pública, es el insumo que nos permitirá fortalecerlas por medio de diagnósticos y propuestas de acciones puntuales para mejorar la seguridad en cada una de las comunidades que integran nuestro territorio nacional.

Creemos que el caso que nos ocupa permitirá poner a su disposición y a la de toda la población, información que demuestre que los altos mandos encargados de la seguridad en todos los niveles de gobierno, cuentan con una adecuada preparación profesional y las competencias necesarias para desempeñar adecuadamente sus cargos.

La evaluación no es tarea solo de las autoridades, la población y las autoridades deben evaluar en conjunto la eficacia de las instituciones de seguridad pública de cada uno de los tres niveles de Gobierno en nuestro país. El Acuerdo Nacional por la Seguridad, la Justicia y la Legalidad, firmado por los Gobiernos Federal, Estatales y Municipales establece la obligatoriedad de someter a evaluación permanente y control de confianza al personal de instituciones federales y estatales involucradas como Seguridad Pública y la Procuración de Justicia, con base en el Modelo Nacional de Evaluación y Control de Confianza, en cuyo diseño participó incluso el propio CISEN.

Consideramos que estas evaluaciones podrían ir acompañadas de una Política de Transparencia, que permitan a la población tener la certeza de que sus autoridades son las adecuadas para implementar Políticas de Seguridad y así confiar en ellas.

Las evaluaciones a mandos de seguridad, es un tema que importa a la población y este Pleno ha garantizado el acceso a esta información en resoluciones anteriores, como en los recursos con las claves RDA-4093/13, en contra de la Procuraduría General de la República y RDA-2607/12, contra el propio sujeto obligado del cual hoy estamos hablando.

Consideramos que nuestra labor es garantizar a la población los insumos para un proceso verdadero de Rendición de Cuentas de los servidores públicos que implementan y llevan a cabo las políticas en materia de Seguridad.

Creemos que así daremos paso hacia un sistema judicial abierto y hacia un Estado abierto en nuestro país.

Por lo anterior y de forma consecuente a las resoluciones anteriores que mencioné, es que esta Ponencia propone al Pleno modificar la respuesta del CISEN e instruirle a realizar una nueva búsqueda de la información solicitada por el particular, de 2006 a la fecha, respecto a los siguientes puntos:

Primero: Los Altos Mandos evaluados por el CISEN en las instituciones locales de Seguridad y Procuración de Justicia Estatales y Municipales; y además, deberá entregar el nombre, dependencia, área de adscripción, resultado y fecha de resultado de la evaluación.

Segundo: Los Altos Mandos evaluados por el CISEN en las Delegaciones del Gobierno Federal en las Entidades Federativas; y en caso de no localizar la información, deberá confirmar la inexistencia mediante su Comité de Información a efecto de darle certeza al particular.

Y tercero y último, el detalle solicitado sobre los altos mandos adscritos al CISEN.

En uso de la palabra, la Comisionada Areli Cano Guadiana señaló:

El recurso que propone a discusión el Comisionado Salas, tiene importancia porque en México, existe un alto nivel de desconfianza hacia las instituciones y, en particular pero no exclusivamente, de aquellas enfocadas a la seguridad y procuración de justicia.

Lo que explica, entre otros elementos, por la percepción de datos de corrupción e infiltración de la delincuencia.

En escenario, el control de confianza resulta un mecanismo para recuperar legitimidad ante la ciudadanía, y cuyo objetivo es integrar funcionarios que

cuenten con una vocación de servicio y respeto a los derechos humanos, además de cumplir con el perfil determinado para el puesto en aspectos de un entorno social y una conducta previa.

En este sentido, si bien todas las instituciones públicas debieran interesarse en generar este tipo de confianza, para los encargados de proveer seguridad y garantizar el respeto de los derechos fundamentales, se vuelve un tema prioritario, pues el objetivo de todo estado es generar las condiciones necesarias para el bienestar de las personas.

En México existe un panorama desalentador en torno a este tema.

Con datos del Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública de la Cámara de Diputados, puede advertirse que, durante 2014, un 54 por ciento de la población manifestaba confiar poco o nada en la Procuraduría General de la República, el 57 por ciento manifestó no confiar en la Policía Federal, mientras que un 61 por ciento señaló su desconfianza de la Policía Estatal y Municipal.

Lo anterior resulta importante, ya que para algunos especialistas, la confianza que se tenga, por ejemplo, en la policía, determinará en gran medida el éxito que ésta tenga en el combate del crimen organizado.

Basta señalar que hay estados, donde un alto porcentaje de los cuerpos policiacos no aprueban las evaluaciones de control de confianza.

Por ejemplo, el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad, refirió que el 46.23 por ciento de la Policía Estatal y Municipal de Veracruz no obtuvo resultados satisfactorios; en Sinaloa el porcentaje alcanzó un 41.14, mientras que en Baja California Sur fue de 39.37 por ciento, siendo las tres entidades con mayor número de elementos desaprobados.

En este contexto toma relevancia que se transparente lo relacionado con los controles de confianza sobre los servidores públicos vinculados a la seguridad y procuración de justicia, y si es que éstos son aptos para el desarrollo de tales funciones, pues son tareas esenciales para consolidar el régimen democrático y de derecho de este país.

La falta de transparencia, debilita la confianza hacia ellas, lo cual puede traducirse en una menor efectividad de sus labores de prevención y combate a la delincuencia.

En este sentido, estoy de acuerdo con los razonamientos y consideraciones que hoy expuso la ponencia del Comisionado Salas.

Al no haber comentarios adicionales, se sometió a votación el proyecto de resolución y los Comisionados acordaron:

- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5061/15 en la que se modifica la respuesta del Centro de Investigación y Seguridad Nacional (Folio No. 0410000026715) (Comisionado Salas).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5084/15 en la que se modifica la respuesta de Petróleos Mexicanos (Folio No. 1857200225715) (Comisionada Cano).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5091/15 en la que se modifica la respuesta de la Secretaria de la Función Pública (Folio No. 0002700182015) (Comisionada Cano).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5106/15 en la que se modifica la respuesta de la Procuraduría General de la República (Folio No. 0001700284115) (Comisionado Guerra).

- La Comisionada Areli Cano Guadiana presentó la síntesis del proyecto de resolución del recurso de revisión número RDA 5112/15 interpuesto en contra de la Secretaría de la Función Pública (Folio No. 0002700201315), señalando:

La particular solicitó, en relación con las denuncias penales interpuestas por la Secretaría de la Función Pública ante la Procuraduría General de la República en contra de servidores públicos de las administraciones de los gobiernos estatales, entre otras cosas, lo siguiente: cantidad de denuncias penales y su fecha, cargo del servidor público y, en su caso, nombre y cuando haya tenido una sentencia firme.

El sujeto obligado, a través de la Unidad de Asuntos Jurídicos, proporcionó una tabla con los siguientes datos: gobierno estatal, fecha de denuncia, nombre del servidor público y su cargo, delito y monto del daño al erario.

Inconforme con la respuesta, la particular interpuso recurso de revisión argumentando que la información proporcionada era incompleta.

En vía de alegatos, el sujeto obligado reiteró su respuesta y agregó que no conocía si en alguno de los casos proporcionados, se había consignado o se encontraba sujeto a proceso penal, en tanto que correspondía al ámbito de Ministerio Público Federal.

Sin embargo, entregó información de los procesos penales clasificando el nombre de los servidores públicos en calidad de indiciados, procesados o que resultaron absueltos en términos del artículo 18, fracción II de la ley de la materia.

En este sentido, en esta Ponencia tenemos las siguientes consideraciones.

El combate a la corrupción se ha posicionado, desde hace varios años, como un elemento relevante en la agenda mundial, principalmente, porque ésta afecta la democracia y acentúa las desigualdades, los gobiernos pierden recursos que podrían destinarse al mejor bienestar y garantizar el pleno ejercicio de los derechos de todas las personas.

Al respecto, el Capítulo Mexicano de la Organización Transparencia Internacional en su índice de percepción de corrupción 2014, coloca a nuestro país en el puesto 103, junto con países como Bolivia, Moldavia y Nigeria, al obtener una calificación de 35 puntos en la escala de cero, donde cero se refiere a una percepción de altos niveles de corrupción y 100 una percepción de bajos niveles.

Cabe señalar que México, es el último lugar en esta materia en relación con los países integrantes de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico. Como consecuencia de ello, los mexicanos califican de muy grave este problema, según las cifras del barómetro global de corrupción.

En este sentido, desde la década de los 90, México ha firmado y ratificado tres convenciones internacionales dirigidas a luchar contra dicho fenómeno. Uno, la Convención Interamericana Contra la Corrupción de la Organización de Estados Americanos en 1997.

Dos, la Convención para Combatir el Cohecho de Servidores Públicos en Transacciones Comerciales Internacionales de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico en 1999.

Y tres, la Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción en 2004.

Adicionalmente, en México, la Secretaría de la Función Pública se encarga de que los servidores públicos de la Administración Pública Federal se apeguen a la legalidad, sanciona a los que no lo hacen, promueve el cumplimiento de los procesos de control y fiscalización, coordina la labor de los Órganos Internos de Control de cada dependencia, y evalúa la gestión de las entidades, también a nivel federal y, en caso de ser necesario, siempre se detectan hechos que

implican responsabilidad penal, por lo que el uso indebido de recursos públicos federales debe denunciarse ante el Ministerio Público.

De esta forma, y para dar paso al estudio del presente recurso, se pudo concluir que la información proporcionada se encontraba incompleta, toda vez que no se proporcionaron los nombres de los servidores públicos en los casos donde ya existía una sentencia firme.

Cabe señalar que, en alegatos, el sujeto obligado adujo que no contaba con dicha información, dado que la averiguación previa y, en su caso, la consignación, eran del ámbito exclusivo de las atribuciones del Ministerio Público Federal.

No obstante lo previo, del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública se desprende que ésta, a través de la Unidad de Asuntos Jurídicos, coadyuva con el Ministerio Público en los procedimientos instruidos por hechos o conductas que afecten los intereses de la federación, por lo que también es competente para conocer de la solicitud.

En el mismo sentido, en el Tercer Informe de Labores del sujeto obligado, correspondiente al periodo 2014-2015, la dependencia señaló que como parte de la coadyuvancia con el Ministerio Público, fue posible ejercer la acción penal respecto de 25 servidores públicos, a quienes el Ministerio Público de la Federación encontró como probables responsables de la comisión de delitos, por los cuales fueron denunciados.

Cabe señalar que en el mismo informe, advierte que las denuncias penales en contra de los funcionarios deshonestos, inhiben y desalientan este tipo de conductas, por lo que en materia de combate a la corrupción y a la impunidad, se presentaron 31 denuncias ante la autoridad ministerial respecto de temas tales como: enriquecimiento ilícito, usurpación de profesión, uso indebido de atribuciones y facultades, y falsificación.

Finalmente, en cuanto a la clasificación como confidencial de los nombres de los servidores públicos a quienes se les imputa comisión de un delito, cuando su situación jurídica no ha sido determinada o bien, fue desvirtuada la acusación mediante una resolución judicial absolutoria e irrevocable, implicaría revelar un aspecto de su vida privada que los vincula con una acusación cuya procedencia no se ha determinado, en definitiva, o bien, que no prosperó; lo que podría afectar su presunción de inocencia, o bien, la consideración de los demás derechos como su derecho a la intimidad.

Sin embargo, respecto a los nombres de los servidores públicos con sentencia firme condenatoria, se concluyó que existe un interés público por identificar aquellas en cuyo ejercicio de sus funciones cometieron algún delito, ya que al provenir sus remuneraciones del erario, deben estar sujetos al escrutinio de la sociedad respecto de la forma en que desempeñan el quehacer que les fue encomendado.

En este sentido, los procesos de prevención, detección, investigación y sanción en el combate a la corrupción, sin duda tiene que ser materia de acceso público y de conocimiento amplio para la sociedad, como parte imprescindible de un esquema de rendición de cuentas, ya que es importante conocer, además de los resultados de la labor de la Secretaría de la Función Pública en materia de sanciones administrativas, las consecuencias penales de los servidores públicos, máxime cuando se registraron, según información del propio sujeto obligado, durante el período del 31 de agosto de 2014 al 1º de septiembre de 2015, un total de 10 mil 630 sanciones administrativas involucrando a 8 mil 352 funcionarios, frente a las 31 denuncias penales reportadas, dato que expresaría la necesidad de fortalecer las capacidades de investigación y determinación de delitos que se actualizan simultáneamente a las conductas ilícitas de sanciones o del ámbito administrativo.

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

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**

Por las consideraciones expuestas, se propone modificar la respuesta de la Secretaría de la Función Pública, para instruirle a efecto de que realice una búsqueda en todas las Unidades Administrativas competentes y entregue a la particular el nombre de los servidores públicos en los casos donde ya existe una sentencia firme, condenatoria y emita el acta respectiva a través de su Comité de Información, en la que se confirme la clasificación de los nombres de los servidores públicos absueltos o cuyos procedimientos están en instrucción, con fundamento en el artículo 18, fracción II de la Ley de la materia.

A lo expuesto por la Comisionada Areli Cano Guadiana, el Comisionado Joel Salas Suárez agregó:

Quisiera complementar algunos de los datos que ya dio la Comisionada Cano y, al final, intentar compartir algunas inquietudes, en atención de que tuve la oportunidad de ser parte de la Secretaría de la Función Pública y coordinar las tres Convenciones Anticorrupción que ella nos señalaba.

Creo que no es necesario repetir los preocupantes niveles de corrupción e impunidad que prevalecen en el país, los cuales se presentan en todos los niveles y no solo en el ámbito gubernamental, sino también en el privado.

Es fundamental entender que la corrupción no solo es un problema de ética y moral, sino que impacta en el bienestar y en la economía nacional.

En el estudio realizado por el IMCO y el CIDE, que se llama "México, Anatomía de la Corrupción", creo que se mencionan algunos datos que vale la pena traerlos a colación, en función de los costos que tiene la corrupción.

En términos económicos, se dice que la inversión deja de llegar hasta un 5 por ciento en los países en donde hay mayor corrupción, este es un dato del Fondo Monetario Internacional.

En relación a los ingresos de las empresas, se genera una pérdida del 5 por ciento de las ventas anuales, de acuerdo a la Consultora Ernst & Young.

En relación a "la piratería", la pérdida es de alrededor de 480 mil empleos al año, de acuerdo a cifras del CEESP, que es parte de su Centro de Investigación, parte del Consejo de Coordinación Empresarial.

En relación al Producto Interno Bruto, el Banco de México lo considera 9 por ciento del PIB, así como el Banco Mundial e incluso FORBES; el 10 por ciento el CEESP.

Los costos no se limitan a costos económicos, también tiene costos sociales.

En bienestar, 14 por ciento del ingreso promedio anual de los hogares, ha sido destinado a pagos extraoficiales, de acuerdo a cifras de Transparencia Mexicana y, en relación a la violencia, existe una correlación positiva entre la corrupción y los niveles de violencia de acuerdo al Institute for Economics and Peace.

El contexto del último año en el que se han evidenciado posibles casos de corrupción y conflicto de interés en los niveles más altos de gobierno, esto ha contribuido a que la sociedad civil y la ciudadanía en general, presionen para que los gobiernos demuestren voluntad política y tomen medidas concretas para combatir el problema.

La creación incluso del propio Sistema Nacional Anticorrupción, surgió como una iniciativa propuesta por diversas organizaciones de la sociedad civil y que comenzó a tomar forma en mayo pasado, cuando el propio Ejecutivo Federal promulgó la Reforma Constitucional que le dio origen.

Su construcción y puesta en marcha, depende mucho de la voluntad política, sin duda, pero también de que la presión social que la impulsó no se aminore. Idealmente, el funcionamiento del Sistema Nacional responde a la necesidad de tomar medidas armonizadas en todo el territorio nacional, es decir, en el nivel Federal, Estatal y Municipal.

mp

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**

Todas las autoridades competentes en estos niveles deberían estar involucradas en el reconocimiento de sus atribuciones y la creación de mecanismos que les ayuden a coordinarse y apoyarse mutuamente para llevar adelante los objetivos del Sistema Nacional Anticorrupción.

Hay que recordar que, a diferencia del Sistema Nacional de Transparencia, la creación del Sistema Nacional Anticorrupción sí obliga a que se generen Sistemas Estatales Anticorrupción.

Así, sería posible identificar casos como el que interesa a este recurrente, sobre autoridades federales denunciando y consignando presuntos actos de corrupción de funcionarios estatales.

Sabemos que para lograrlo, la coordinación entre autoridades de ambos niveles es fundamental. Aún más, sería posible garantizar que efectivamente se tiene capacidad para investigar y, en su caso, sancionar la posible comisión de actos de corrupción.

En los últimos 15 años, de acuerdo con el estudio que ya mencioné, la PGR recibió 444 denuncias por delitos relacionados con la corrupción, pero sólo se registraron siete consignaciones.

Y aquí habría que añadir también, el amparo o la acción de inconstitucionalidad que interpuso la Auditoría Superior de la Federación, dadas las denuncias penales que presentó a la propia Procuraduría General de la República y que no han sido consignadas.

En cuanto a funcionarios estatales, el IMCO encontró que entre los años 2000 y 2013 se exhibieron en la prensa 71 casos de corrupción por parte de 41 gobernadores. De éstos, 16 casos fueron investigados y sólo cuatro gobernadores fueron procesados y encontrados culpables.

Inclusive, si entramos al registro de servidores públicos sancionados de la propia Secretaría de la Función Pública, se encontrará que de septiembre de 2010 a 2015, los gobiernos de los estados sólo han sancionado tres mil funcionarios públicos por extorsión.

En la información pública de ese registro, no es posible conocer cuántos funcionarios del Gobierno Federal han sido sancionados en los últimos años.

Y, el segundo comentario que quería hacer, es que cuando el Estado mexicano presenta o pasa a evaluación, y aquí hablo concretamente de la Convención Anticorrupción de la Organización de Cooperación Económica de la OCDE, uno de los grandes problemas que constantemente nos observan, es la falta de estadísticas, no tenemos claras las cifras de cuántas denuncias se han interpuesto en todo el territorio nacional; de ahí la necesidad de esta coordinación entre niveles de gobierno, cuántas han sido consignadas y lo que tiene que ver concretamente con esa Convención. México, por el momento, no ha sancionado o no tiene ningún caso de combate a corrupción en materia de transacciones internacionales.

Lo que siempre nos decía la OCDE, es muy difícil poder definir qué políticas públicas se requieren implementar o qué áreas del Estado Mexicano se requieren fortalecer, si no sabes con precisión a partir de datos estadísticos, qué es lo que está fallando y qué es lo que se requiere fortalecer.

Creo que este tipo de información que está solicitando el recurrente y que la propuesta de la Comisionada Cano es darle la razón al ciudadano, pues es información fundamental que vamos a tener para poder construir sólidamente el posible Sistema Nacional Anticorrupción que está en edificación.

En uso de la voz, el Comisionado Oscar Mauricio Guerra Ford agregó:

De acuerdo con el sentido del proyecto, ya que está tocando el tema creo que está totalmente ligado de la corrupción.

Esta semana, como todos sabemos, se presentó un estudio del IMCO y pues, nuevamente, vuelve a evidenciar este problema, pero ya no sólo lo evidencia,

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

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**

lo dimensiona y la conclusión es muy fácil: que ahora se transa y no se avanza.

El asunto es que el Sistema Nacional Anticorrupción, del cual este Instituto será parte y que está en construcción, con sólo una reforma constitucional, faltan todas las Leyes generales, por ejemplo, una muy importante, que desde hace mucho tiempo no se transforma y que sería muy importante, es la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

Esta información es pública y se tiene que entregar en los términos expuestos en el proyecto.

Es cierto que el costo puede ser entre un 2 o 10 por ciento, dependiendo las fuentes, ya brindaba el Comisionado Joel Salas algunas, el Banco de México la calcula 9 por ciento, por ejemplo, la minería, produce el 1.4 por ciento del PIB, simplemente todo el sector primario produce el 8 por ciento del PIB de este país; simplemente para dimensionar.

Y, el otro asunto que tiene es que es un impuesto, por decirlo así, porque casi pagamos un IVA de lo más regresivo, porque aquellos que pagan más en proporción al ingreso que perciben, pues son aquellos sectores en situaciones económicas más adversas.

Ponían el ejemplo de un Gobernador que acaba de expropiar a una empresa, un terreno y esta empresa tenía un cálculo de poder invertir en los próximos años alrededor de cinco mil millones de dólares.

Pero, si nos vamos a las estadísticas, ¿dónde están los actos de corrupción?, el Sistema Nacional Anticorrupción es una condición necesaria, más no suficiente, con todo y sus leyes generales, porque cuando nos vamos a los actos de corrupción, porque todos estamos de acuerdo que de lo que se trata no es de sancionar, sino de imponer medidas preventivas que permitan disminuir este mal que afecta en todos los sentidos, económico, político, social en el país.

Aquí es donde la transparencia tiene un papel fundamental en existir, la transparencia si se lleva a fondo, inhibe todos esos actos de corrupción.

Nosotros en el D.F., teníamos el ejemplo del Ministerio Público. Quitamos una cosa que existía que se llama el impulso procesal, venía anunciándoles quién estaba ahí adentro para que no tuvieran que dar dinero, para ver quién estaba adentro y qué número de averiguación.

Se requiere de muchos mecanismos y de muchos ingenios, pero lo que sí está claro, y ayer lo mencionaba el senador Gil, la voluntad política es fundamental.

Y lo decía para el caso de los policías, y para la modificación del mando único; si no tenemos la voluntad política de las personas que toman decisiones en este país, léase Legislativo, Ejecutivo y Judicial, poco se va a poder hacer en la materia.

Entonces, me parece que ahí tenemos un gran trabajo que hacer como Instituto, este recurso que nos pone a consideración la Comisionada Areli Cano, nos da cuenta de datos específicos de un problema en el cual, independientemente de toda la parte de Transparencia, espero podamos ser un engrane muy importante para que esto funcione por el bien de todos.

En nuevo uso de la palabra, la Comisionada Areli Cano Guadiana señaló:

Agradezco los comentarios que contextualizan y dan complementariedad al recurso y ponen en contexto, como dice el Comisionado Acuña, este lastre de la sociedad.

Ahorita que estaban posicionado sus consideraciones, les comento que este tema me lleva a insistir, por parte del Instituto, en una nota que esperemos todavía tenga tiempo de mandar a los legisladores en cuanto a la Ley Federal

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**

de Transparencia, de la propuesta que se está discutiendo actualmente en el Senado.

A lo mejor si tuviéramos una legislación vigente y de mayor detalle, como lo estamos proponiendo o como hemos insistido en foros, seguramente si hay el consenso entre nosotros, se va a poder enviar esta nota al legislativo y es precisamente la excepción a la causal de reserva de información que previó el 115.

Además de la reserva en que nosotros hemos insistido en materia de Derechos Humanos, cuando entró en vigor la Ley General, se incorporó otra causal que dice: "Artículo 115.- No podrá invocarse el carácter de reservado cuando: Fracción II: Se trate de información relacionada con actos de corrupción, de acuerdo con las leyes aplicables".

¿En qué hemos insistido nosotros como Instituto?

No lo dejen tan amplio, porque en términos de las Leyes aplicables, entiéndase: "...hasta que evidentemente termine la instrucción de procedimientos administrativos y penales".

Creo que esta causal se debe de complementar para efectos de acceso público, podríamos estudiar si efectivamente amerita o no su publicidad ante un eventual o presunto acto de corrupción.

Nosotros, como órgano garante, podríamos ser una pieza fundamental como autoridad en estudiar, obviamente, con elementos cuantitativos y cualitativos, como lo hemos hecho con violaciones graves a derechos humanos -o presuntas violaciones graves a derechos humanos- para tratar de motivar y fundamentar de mejor manera si procede o no esa publicidad.

De ahí que nuestra insistencia como órgano garante de poder incidir con una legislación más detallada o amplia sobre esta excepción a la causal de reserva.

En una nueva intervención, el Comisionado Oscar Mauricio Guerra Ford agregó:

No tengo la menor duda de que enviaremos un documento, el miércoles es la reunión de las Comisiones Unidas y creo que hay tiempo para poder mandarlo.

Hay artículos que han retomado, hay que decirlo, algunas de las cosas que dijimos cuando fuimos citados nosotros, por ejemplo, el documentar ya todas las resoluciones está en el 170 de la ley y otras cosas que se dijeron ahí.

Se emplearon las obligaciones de oficio muchísimo, pero creo que como dice bien la maestra Areli Cano, hay que insistir porque todavía hay cuestiones pendientes. Y creo que es para el bien de todos.

La ley es muy clara y precisa, permite que la conozcan los sujetos obligados, los ciudadanos y también este Instituto, para que obviamente sus resoluciones o sus actuaciones sean las más claras, convincentes y apegadas obviamente a derecho.

Por lo que se refiere a esto de los actos de corrupción, que también fue una propuesta que se hizo en su momento, estoy de acuerdo que hay que insistir que se tenía que reglamentar más, pues estaba un poco aparejada a la violación de derechos humanos como una excepción a las de información reservada y tiene que ver con el interés público de que la gente conozca los debidos procesos, porque el asunto está en que gran parte de muchas denuncias se quedan infundadas, no proceden.

No puedo afirmar una cosa u otra, pero sí sería importante conocer los razonamientos en versiones públicas. A mí lo que me interesa, es saber que la autoridad responsable, en caso de sancionar, declararla procedente o improcedente, está actuando bajo derecho, o sea, que hay un debido proceso para los dos lados.

Lo hemos visto en averiguaciones previas donde, obviamente, hemos sido muy cuidadosos tanto del debido proceso, como de la presunción de inocencia que aquí hay que conjugar también este caso, ese creo que debe de ser el sentido, conocer la actuación.

Pero, a lo mejor, muchas de las cuestiones que se ponen en estas secretarías o en la propia Ley, no da los elementos para poder proceder de otra forma.

Entonces, probablemente no hay un problema de impunidad, sino un problema de institucionalidad o de normatividad que no permite proceder. Creo que hay que insistir en la opinión, sería muy importante brindar una opinión sobre esta excepción a la causal de reserva de los procedimientos cuando se presuman actos de corrupción.

En uso de la voz, el Comisionado Joel Salas Suárez agregó:

De manera muy rápida, ya que se hizo público que vamos a mandar este documento y que, prácticamente, creo que ya hay consenso y está contenido el tema, creo que lo dijo muy bien la Comisionada Cano, en el sentido de que sería poder pronunciarnos, como a primera vista, sobre asuntos en donde presuntamente se puede configurar alguno de aquellos supuestos que van a quedar definidos en la Ley General de Responsabilidades, porque ese es otro de los grandes problemas que tiene la legislación actual, en donde no están claramente tipificados aquellos casos que se pueden entender como constitutivos de corrupción que eran muy genéricos, incluso, en el Código Penal.

Lo que permitiría el acceso, es que se le subiría el costo tanto a la autoridad administrativa, al momento de integrar el procedimiento de responsabilidades, porque no aportó todos los elementos, y ahí habría una contraloría social en donde un posible caso de conflicto de interés que sí encuadra al momento de ya integrar el expediente, pues como se presentó al final no dio para que se pueda ejecutar esa sanción administrativa; pero, a su vez, la parte penal, porque muchas veces se integraron bien los expedientes, se sancionó administrativamente, se antepuso la denuncia penal ante la Procuraduría General de la República, y en la Procuraduría General de la República no prosperó.

Entonces, ahí también hay que tener esta posibilidad de que la sociedad pueda ver cuál fue la actuación o la inactuación del Ministerio Público, que es finalmente el responsable, y ahí estamos hablando, evidentemente, de un tema que ha sonado mucho el día de hoy, que es justicia abierta.

En uso de la palabra, la Comisionada Presidente Ximena Puente de la Mora añadió:

Efectivamente, para todos los legisladores que nos ven, ya hay una propuesta de documento en el que se están incorporando, incluso, las observaciones que nos hizo favor de enviar el Comisionado Salas y que, muy próximamente en cuanto este documento esté totalmente consensado, se les hará llegar.

Igualmente, mencionar y estar de acuerdo con la importancia que tiene la articulación de estos dos sistemas, el Sistema Nacional de Transparencia con una Ley General de Transparencia que ya está publicada con el resto de las demás legislaciones pendientes; la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados; la importantísima Ley General de Archivos, también para terminar de organizar la información; la nueva Ley Federal de Transparencia; pero, la necesidad que existe también de articular todo este Sistema Nacional Anticorrupción y trabajar de la mano para que podamos ver realidades tan apremiantes y tan importantes para nuestro país, sobre todo, de cara a combatir una cuestión que lastima mucho a la sociedad, que es la impunidad.

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**

Al no haber comentarios adicionales, se sometió a votación el proyecto de resolución y los Comisionados acordaron:

- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5112/15 en la que se modifica la respuesta de la Secretaría de la Función Pública (Folio No. 0002700201315) (Comisionada Cano).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5147/15 en la que se modifica la respuesta del Servicio de Administración Tributaria (Folio No. 0610100122315) (Comisionada Cano).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5203/15 en la que se modifica la respuesta de la Secretaría de Educación Pública (Folio No. 0001100400215) (Comisionada Cano).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5216/15 en la que se modifica la respuesta del Instituto Mexicano del Petróleo (Folio No. 1847400020115) (Comisionado Acuña).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5253(RDA 5254)/15 en la que se modifica la respuesta del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (Folios Nos. 0063700308815 y 0063700308915) (Comisionado Guerra).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5288/15 en la que se modifica la respuesta de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000146415) (Comisionado Guerra).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5293(RDA 5294)/15 en la que se revoca la respuesta de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folios Nos. 0610000146915 y 0610000147015) (Comisionado Acuña).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5302/15 en la que se modifica la respuesta de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000148015) (Comisionado Guerra).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5313/15 en la que se confirma la respuesta de la Secretaría de Salud (Folio No. 0001200362715) (Comisionado Salas).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5316/15 en la que se revoca la respuesta de la Secretaría de Educación Pública (Folio No. 0001100479415) (Comisionado Guerra).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5331/15 en la que se confirma la respuesta del Servicio de Administración Tributaria (Folio No. 0610100118415) (Comisionada Kurczyn).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5351/15 en la que se modifica la respuesta del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (Folio No. 0063700422215) (Comisionado Guerra).

- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5379/15 en la que se modifica la respuesta del Instituto Mexicano del Seguro Social (Folio No. 0064101984115) (Comisionado Guerra).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5420/15 en la que se modifica la respuesta del Instituto Politécnico Nacional (Folio No. 1117100075315) (Comisionada Cano).
- El Comisionado Joel Salas Suárez solicitó tomar nota de que se ausenta de la sesión, para atender una Comisión Internacional aprobada por el Pleno, razón por la que no participó en el resto de los asuntos separados para su posicionamiento público, discusión y aprobación en lo individual.
- El Comisionado Oscar Mauricio Guerra Ford presentó la síntesis del proyecto de resolución del recurso de revisión número RDA 5421/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Economía (Folio No. 0001000123515), señalando:

El particular planteó dos requerimientos de información a través de los cuales expresó su deseo para obtener los listados de todos los proyectos mineros vigentes de: a) empresas extranjeras y, b) nacionales. Y que contuvieran estos listados, tanto de las extranjeras como de las nacionales, un identificador del proyecto, el nombre del proyecto, el nombre de la empresa, el RFC de la empresa, el número de concesiones asociadas al proyecto minero, el título de concesiones asociadas al proyecto, las sustancias que se extraen en el proyecto, las coordenadas geográficas de un punto que permita ubicar en el territorio el proyecto minero, y cualquier otro dato público que se pueda brindar sobre los proyectos mineros, respectivamente.

En respuesta, por lo que hace al listado de todos los proyectos mineros vigentes de empresas nacionales, el sujeto recurrido aseguró que no cuenta con información al respecto.

Es decir, no sabemos cuántas empresas mineras tenemos en el país, que sean nacionales, ni qué proyectos hacen, ni cuál es el nombre de la empresa, ni cuántas concesiones tienen, ni qué sustancias producen, ni dónde están.

Y, por lo que respecta a los proyectos mineros vigentes de empresas extranjeras, el sujeto obligado señaló que dicha información es pública. Entonces, según se advierte, sí tenemos más información de las empresas extranjeras, que de las nacionales. Deberían tener de las dos, evidentemente.

Dicha información, está disponible en el formato Excel de su portal de internet, proporcionando la dirección electrónica: [www.economía.gob.mx/comunidadnegocios/mineria/portafoliodeproyectos](http://www.economía.gob.mx/comunidadnegocios/mineria/portafoliodeproyectos).

El recurrente se inconformó, primero, por lo que se refiere a las empresas extranjeras, porque de éstas, en el listado que le dieron en Excel, no tienen el RFC, no tienen el número de concesiones, no tienen el título de las concesiones, no tienen las coordenadas geográficas, y obviamente, se inconformó por todo lo que requirió de las nacionales, que le dijeron que no tenían nada.

Al realizar el estudio de la normatividad que rige la actuación del sujeto obligado, se advirtió que, efectivamente, la respuesta impugnada fue omisa en proporcionar lo requerido en los apartados a los que me acabo de referir: A 4, A5, A6 y A8, que se refieren al RFC, número de concesiones, título de las concesiones y coordenadas geográficas de las empresas extranjeras. Lo anterior, porque llevan un registro, lo dice su normatividad, de todas las empresas, donde se deben incluir datos que tienen que aportar para poder

registrar, desde la petición de la concesión que hacen estas empresas extranjeras.

Y, obviamente, también tienen la normatividad para las nacionales.

Del mismo modo, el sujeto recurrido fue omiso al no aportar nada referido a las empresas nacionales y, mucho menos, obviamente, con el desglose que se pidió, aun cuando se cuentan con dos Unidades Administrativas que, por la normatividad de la propia Secretaría de Economía, son competentes para pronunciarse con las empresas nacionales. Ellas son la Coordinación General de Minería y la Dirección General de Desarrollo Minero.

El presente recurso destaca, atendiendo a la segunda y cuarta perspectivas fijadas por este Pleno; es decir, aquellos recursos que cobran relevancia nacional y aquellos que permiten a este Instituto ser impulsor del Sistema Nacional de Transparencia y mejorar las prácticas en la expansión del derecho.

Lo anterior, toda vez que un ciudadano está expresando una inquietud con relación a las concesiones y proyectos específicos de explotación minera en el país que, de acuerdo con el contexto histórico, son las actividades económicas de mayor tradición e importancia en México pues, como sabemos, es practicada desde la época prehispánica y con una fuerte expansión en la época de La Colonia, principalmente en diversas regiones del país.

Sobre el particular, cabe destacar que a partir de esta década, el sector minero aporta el 1.4 al Producto Interno Bruto. Contribuye, eso sí, con 270 mil empleos directos y un millón y medio de empleos indirectos, según cifras de la Cámara Minera de México, lo que lo hace uno de los sectores más empleadores del país.

Hoy en día, la industria minera se ubica como el cuarto generador de divisas netas del país, con un monto de 22 mil 516 millones de dólares, seguida de las remesas, el petróleo y no sé cuál sea el tercero aunque debe ser el turismo. La cuarta debe ser la minería, esto según cifras del INEGI.

Éstas se derivan, en su mayor parte, de inversión extranjera por parte de países como Canadá, que es un país que tiene el 71.7 por ciento de la inversión extranjera en minería, Estados Unidos tiene el 12.7, China el 2.75, Australia el 2.44 y los otros países constituyen el 10.53 de todas las concesiones autorizadas a empresas extranjeras.

En ese sentido, México es un territorio atractivo para los inversionistas ya que es el primer productor mundial de plata, décimo primero de oro, décimo segundo de cobre; también es el segundo mayor productor de fluorita, el tercero más grande de bismuto y el quinto más grande de plomo.

La producción minera en México se divide en: oro, 25 por ciento; plata, 24 por ciento; cobre, 18 por ciento; zinc, 6 por ciento; arena, 3 por ciento; fierro, 3 por ciento; grava, 2 por ciento y agregados pétreos, 2 por ciento; plomo, 2 por ciento y los otros minerales, 15 por ciento.

Esto, según datos aportados por el propio sujeto obligado, que están en la página de la Secretaría, lo cual denota la importancia y el carácter público que reviste la información requerida en el presente caso.

Esta última afirmación se sostiene porque la Secretaría de Economía es responsable de expedir títulos de concesión y asignación minera, que otorgan a sus titulares el derecho de explorar y explotar todas las sustancias sujetas a concesión que se localicen dentro del país, las cuales son originalmente propiedad de la nación; es decir, de todos los mexicanos quienes evidentemente tenemos el derecho a conocer todos los pormenores sobre a quién le concesionan lo que es nuestro, lo anterior de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 2 y 27 primer párrafo de la Constitución.

De ahí, que resulta trascendente el caso de estudio, ya que el sujeto obligado aportó sólo una parte de lo requerido, cuando en realidad está a cargo de

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

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**

rendir cuentas a los gobernadores a cerca de sus funciones sustantivas de proporcionar a los potenciales inversionistas nacionales y extranjeros, información técnica sobre prospectos mineros y de velar por el cuidado del medio ambiente y la protección ecológica. Cuestiones todas en la que los solicitantes de información juegan un papel fundamental para la fiscalización del cumplimiento de tales objetivos.

Por último, esta resolución se torna también relevante, porque la información se encuentra relacionada con el Plan de Acción 2013-2015 que cumplimos al 100 por ciento, según escuché, de la Alianza por el Gobierno Abierto, que estipula en su compromiso 23, Minería para todos.

La promoción de la transparencia y rendición de cuentas en el sector minero para impulsar el desarrollo y bienestar social, estableciendo entre otras acciones la de elaborar, de manera conjunta con la sociedad civil, un diagnóstico de la existencia, calidad, sensibilidad y vacíos de información geográfica, estadística, socio-ambiental, fiscal, financiera y administrativa relacionada con el sector de la industria minera y con ellos garantizar el acceso a la información relacionada con esta importante actividad económica de manera oportuna, adecuada, apegada al concepto de datos abiertos y dentro del marco normativo vigente.

Ahora bien, en el avance del cumplimiento del compromiso 23 que se puede visualizar en el tablero del control del Plan de Acción 2013-2015 de la Alianza por el Gobierno Abierto, donde se observa que lo que se elaboró fue un pre-diagnóstico. Entonces, si se iba a elaborar un diagnóstico y se elaboró un pre-diagnóstico, desde mi punto de vista no está cumplido, que contiene las propuestas puntuales de las organizaciones de la sociedad civil para garantizar el acceso pleno de la información pública gubernamental vinculada a la gestión del Gobierno Federal de esta industria minera en México.

Una de las propuestas, es que la Secretaría de Economía a través de la Dirección General de Regulación Minera aproveche la plataforma que ya tienen del Sistema Integral de Administración Minera (SIAM) y se adicione un mecanismo para la descarga íntegra de la información contenida en el Registro Público de Minería, como por ejemplo, la relativa a los títulos de concesión, esto es, sistematizar todo, pero esto ya lo tienen, sus prórrogas, las declaratorias de nulidad o de cancelación, las resoluciones expedidas por la autoridad judicial o administrativa, que afecten concesiones mineras o los derechos que de ellas deriven, los actos o contratos relativos a la transmisión de la titularidad de concesiones o de los derechos que de ellos se deriven, los de promesa para la celebración, los gravámenes u obligaciones contractuales que se constituyen en relación con las mismas, así como los convenios que afectan.

Por eso, este Instituto aunque todavía no está presente, está insistiendo en la propuesta que estaremos consensando, en que todavía faltan algunas obligaciones de oficio para el sector minero del país, en las cuales son éstas que México se comprometió en la Alianza por el Gobierno. Ya así están, ya que las pongan en ese sentido, en esta Plataforma de Datos Abiertos, que se presume, se está elaborando o se tiene.

Por ello, propongo al Pleno de este Instituto, modificar la respuesta a la Secretaría de Economía, para que realice una búsqueda de la información pedida y entregue los documentos que atiendan la totalidad de la solicitud de acceso a la información relacionada con el presente recurso.

Al no haber comentarios adicionales, se sometió a votación el proyecto de resolución y los Comisionados acordaron:

- Aprobar por unanimidad de los presentes la resolución del recurso de revisión número RDA 5421/15 en la que se modifica la respuesta de la

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**

Secretaría de Economía (Folio No. 0001000123515) (Comisionado Guerra).

- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5456/15 en la que se confirma la respuesta del Instituto Mexicano del Seguro Social (Folio No. 0064102251415) (Comisionado Guerra).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5470/15 en la que se revoca la respuesta de la Secretaría de Marina (Folio No. 0001300057815) (Comisionado Guerra).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5484/15 en la que se modifica la respuesta de la Secretaría de Relaciones Exteriores (Folio No. 0000500152715) (Comisionado Guerra).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5491/15 en la que se confirma la respuesta de la Secretaría de Relaciones Exteriores (Folio No. 0000500162015) (Comisionado Guerra).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5505/15 en la que se modifica la respuesta del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (Folio No. 0063700476315) (Comisionado Guerra).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5508/15 en la que se revoca la respuesta del Archivo General de la Nación (Folio No. 0495000050615) (Comisionada Presidente Puente).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5518/15 en la que se confirma la respuesta de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (Folio No. 0000600213215) (Comisionada Cano).
- A petición de la Comisionada Presidente Ximena Puente de la Mora, el Coordinador Técnico del Pleno presentó la síntesis del proyecto de resolución del recurso de revisión número RDA 5543/15 interpuesto en contra de Pronósticos para la Asistencia Pública (Folio No. 0681000005215), señalando:

En el proyecto de resolución que se somete a su consideración, se establece que mediante una solicitud de información, el particular requirió a Pronósticos para la Asistencia Pública los resultados de los sorteos de Progol desde el sorteo uno al mil 798.

En respuesta, el sujeto obligado informó al particular que en sus archivos únicamente se encuentran los resultados históricos de Progol comprendidos del concurso 767 al mil 799, los cuales se encuentran publicados en un vínculo electrónico que proporcionó.

Inconforme con la atención brindada su solicitud, la particular interpuso recurso de revisión señalando que la información entregada por el sujeto obligado se encuentra incompleta.

En vía de alegatos, Pronósticos para la Asistencia Pública manifestó que cuenta en físico con los resultados de los sorteos uno al 364 y que procedería a realizar una búsqueda de los resultados que comprenden del sorteo 365 al 766, toda vez que la administración actual no cuenta con tales datos.

Del análisis realizado por la Ponencia de la Comisionada Presidente, fue posible advertir que el sujeto obligado no realizó una búsqueda exhaustiva de la información, toda vez que faltó turnar la solicitud a diversas unidades administrativas que cuentan con atribuciones para conocer de la misma.

Asimismo, la entidad no atendió la solicitud dentro del plazo legal establecido en la ley de la materia, pues la solicitud se presentó el 19 de agosto y la respuesta fue notificada al particular el 2 de octubre del año 2015, de tal manera que transcurrieron 31 días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud.

En consecuencia, el proyecto que se presenta propone modificar la respuesta de Pronósticos para la Asistencia Pública e instruirle a que lleve a cabo una búsqueda exhaustiva en todas las unidades administrativas competentes, dentro de las que no podrá omitir a la Subdirección General de Administración y Finanzas, la Subdirección General de Mercadotecnia, la Subdirección General de Informática y la Subdirección General de Asuntos Jurídicos, a fin de que entregue al particular los resultados de los sorteos uno al 766 de Progol.

**A lo manifestado por el Coordinador Técnico del Pleno, la Comisionada Presidente Ximena Puente de la Mora agregó:**

Con base en las constancias que integraron el expediente en el que se actúa, así como derivado del análisis del marco normativo aplicable al caso concreto, fue posible advertir que el sujeto obligado no realizó una búsqueda exhaustiva de la información, toda vez que le faltó turnar la solicitud a todas las unidades administrativas que cuentan con atribuciones para conocer del caso en particular.

Asimismo, se verificó que la entidad no atendió al requerimiento dentro del plazo legal establecido en el artículo 44 de la Ley de la materia, pues la solicitud se presentó el 19 de agosto, mientras que la respuesta se notificó hasta el día 2 de octubre del año 2015 y sin mediar prórroga alguna.

De tal manera que transcurrieron 31 días hábiles, contados a partir de la presentación de la solicitud y cediendo el plazo de 20 días hábiles previstos en la norma.

En virtud de ello, se desprende que Pronósticos para la Asistencia Pública no siguió el procedimiento de búsqueda establecido en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y su Reglamento.

Ahora bien, es importante referir que Pronósticos para la Asistencia Pública tiene como propósito obtener recursos para la asistencia pública, mediante la operación y celebración de concursos y sorteos con premios en efectivo o en especie, como lo son aquellos sobre los resultados de competencias deportivas.

En ese sentido, es importante señalar que el concurso de interés del particular denominado "Progol", se trata de una quiniela de 14 partidos de fútbol nacional e internacional, en la que para ganar se deben predecir los resultados de los partidos, es decir, se trata de un concurso sobre resultados de competencias deportivas.

A este respecto, el Reglamento de Funcionamiento de los Concursos Progol, señala la forma en que se desarrollará el concurso de referencia, determinando el efecto que se sorteará al ganador o ganadores del premio, lo cual se hará constar en un acta que se levantará al finalizar el sorteo, en el cual se incluirá una lista que contendrá los números de la o las tarjetas del marcador ganador del premio, así como el importe de éste.

Adicionalmente, la lista de los números de los boletos ganadores será difundida lo mayormente posible, a efecto de que los concursantes estén en

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**

posibilidad de reclamar su premio o bien, podrán presentar su reclamación en contra del resultado del concurso.

Sobre tales señalamientos, consideramos relevante destacar que el sujeto obligado debe contar con la información consistente en los resultados de los concursos y sorteos que le corresponde organizar, toda vez que ello permite transparentar que, en la realización de los mismos, se actuó con apego a su marco regulatorio.

Por otra parte, debe resaltarse que los recursos que se obtienen con motivo de la operación de este tipo de concursos y sorteos, son entregados a la Tesorería de la Federación, que los canaliza a los aspectos nacionales prioritarios como son los temas de salud, educación y alimentación de los sectores más necesitados de la sociedad.

En lo que respecta al Ejercicio 2010, el Presupuesto aprobado por la Cámara de Diputados para la Asistencia Pública fue de 7 mil 300.6 millones de pesos, de los cuales mil 154.4 millones de pesos se ubican en el Ramo 12 y 6 mil 146.2 millones de pesos en el Ramo 33, de los cuales al mes de octubre de ese año, Pronósticos para la Asistencia Pública aportó 617.7 millones de pesos.

Así, podemos observar que la información requerida por el ahora recurrente se encuentra directamente relacionada con la Rendición de Cuentas que debe imperar en el actuar de los sujetos obligados, pues en primer plano, el hecho de conocer el resultado de los concursos Progol permite verificar que éstos han sido organizados conforme al marco normativo aplicable.

En segundo lugar, la organización de este tipo de concursos permite obtener recursos destinados a la asistencia pública encaminada a los sectores de salud, educación y alimentación, como se había mencionado.

Esto, sobre todo, considerando que según los datos de la propia Lotería Nacional, publicados en el Diario Oficial, el 16 de mayo de 2014, 38 por ciento de los mexicanos mayores de 18 años participan en sorteos, juegos de azar o de apuesta y 15 por ciento de este universo, es decir, casi el 6 por ciento del total compra billetes de lotería con mayor o menor frecuencia y que la población que más participa son los adultos de 45 a 60 años.

En virtud de ello, en el proyecto de resolución que presentamos a los integrantes de este Colegiado, proponemos modificar la respuesta de Pronósticos para la Asistencia Pública para instruirle que lleve a cabo una búsqueda exhaustiva en todas las Unidades Administrativas competentes, dentro de las que no podrá omitir a la Subdirección General de Administración y Finanzas, la Subdirección General de Mercadotecnia, la Subdirección General de Informática y la Subdirección General de Asuntos Jurídicos y le entregue al particular los resultados de los Sorteos 1 al 766 de Progol.

No obstante, en el supuesto que no se cuente con la información de referencia, se le instruye para que informe al particular mediante la resolución emitida por su Comité de Información, en la cual exprese, de manera fundada, los razonamientos por los cuales no cuenta con la misma.

Consideramos que este es un importante ejercicio de rendición de cuentas, pero también es algo con lo que hemos insistido, no solo en las participaciones externas de los miembros del Colegiado sino aquí mismo en el Pleno: la debida importancia de la organización de la información y conservación de los archivos, porque si es una dependencia a quien le toca, precisamente, organizar este tipo de concursos, una información que debería de tener o que tendría que tener, son los resultados de ese tipo de concursos donde también se destinan importantes recursos públicos.

En uso de la voz, el Comisionado Oscar Mauricio Guerra Ford agregó:

Esto es importante para los que somos pamboleros, como nos dicen a quienes nos gusta el fútbol. Varias veces yo he jugado, y me acuerdo que jugué el

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

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**

concurso número 1 y les puedo recordar que ese Concurso fue en el Mundial México 78, un Partido en que jugó México contra Haití. Yo le puse a "México" y perdimos 4 a 1, por lo cual me fue mal en esa quiniela.

Evidentemente los resultados de esto es un asunto de rendición de cuentas y lo peor es que ya hubo un caso de unos concursos que parece todavía están en investigación, pero digamos, hay este "sospechosismo".

Como dicen: "El que nada debe, nada teme". Y el resultado, evidentemente, debe estar, es el producto final de todo este proceso tan amplio y con tanta gente y con tanto interés.

Obviamente a favor del proyecto, que se busquen en las unidades responsables y se entregue esta información.

Es un problema de archivos, que no se tiene a lo mejor perfectamente identificado, pero los tienen que buscar, los deben de tener forzosamente.

Y que sea una lección para que de ahora en adelante todo quede perfectamente archivado y documentado.

El Comisionado Francisco Javier Acuña Llamas coincidió con lo manifestado por la Comisionada Presidente Ximena Puente de la Mora y agregó:

Mejor no se puede y con ese tipo de ejemplos que nos ponen a la vista, a la ciudadanía en general, sobre todo cuando tiene que ver con pasatiempos atractivos como el fútbol, que en este país es de verdad un asunto de gran fervor.

Pongo de relieve dos cosas, la cuestión de los sorteos, todos ellos siempre están relacionados con la suspicacia y con la picaresca popular que los hace ser susceptibles de doble o triple importancia, y los registros de cualquier actividad, más aún aquella, como decía la Comisionada Presidente, que tiene que ver con dinero que se reparte y que finalmente es una bolsa que es pública, porque todas esas instituciones son de carácter público, a los directores de estas instituciones las nombra el Presidente de la República.

Es decir, hay toda una cuestión que tiene que ver con que se decía en el pasado, en el remoto pasado de aquel régimen distinto en términos de muchas cosas, jurídicamente incluso que hasta la Lotería Nacional era la "caja chica del gobierno", porque se juntaba en ella dinero del acopio de todos los intencionados a la buena suerte, pues a comprar el "cachito" de la lotería y se tenía recurso fresco, dinero disponible.

Desde luego, que esto no lo puede asegurar nadie que no haya estado en esas andanzas y solamente era una suspicacia.

Pero el hecho que no haya documentos que registren lo que se ha pedido, por eso apoyo, como si fuera mío, y desde ahora lo digo, aunque ya no está el Comisionado Salas ahora para reconocer que efectivamente hacía días que no decíamos esa frase que también hace bien aquí.

Al no haber comentarios adicionales, se sometió a votación el proyecto de resolución y los Comisionados acordaron:

- Aprobar por unanimidad de los presentes la resolución del recurso de revisión número RDA 5543/15 en la que se modifica la respuesta de Pronósticos para la Asistencia Pública (Folio No. 068100005215) (Comisionada Presidente Puente).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5546(RDA 5548, RDA 5549, RDA 5550, RDA 5552, RDA 5555, RDA 5556, RDA 5557, RDA 5559, RDA 5560 RDA 5562, RDA 5563, RDA 5564 y RDA 5567)/15 en la que se confirma la respuesta del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y

Protección de Datos Personales (Antes IFAI) (Folios Nos. 0673800206315, 0673800206615, 0673800206715, 0673800206815, 0673800207015, 0673800207215, 0673800207315, 0673800207415, 0673800207615, 0673800207715, 0673800207915, 0673800208015, 0673800208115 y 0673800208315) (Comisionada Cano).

- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5551(RDA 5558 y RDA 5565)/15 en la que se confirma la respuesta del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (Antes IFAI) (Folios Nos. 0673800206915, 0673800207515 y 0673800208215) (Comisionado Salas).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5575/15 en la que se modifica la respuesta del Archivo General de la Nación (Folio No. 0495000048515) (Comisionado Guerra).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5581/15 en la que se confirma la respuesta del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (Antes IFAI) (Folio No. 0673800209215) (Comisionada Cano).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5582/15 en la que se modifica la respuesta del Instituto Mexicano del Seguro Social (Folio No. 0064101686915) (Comisionado Guerra).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5594/15 en la que se revoca la respuesta de la Secretaría de Educación Pública (Folio No. 0001100512515) (Comisionado Acuña).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5611/15 en la que se modifica la respuesta de PEMEX Exploración y Producción (Folio No. 1857500120415) (Comisionada Kurczyn).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5614/15 en la que se modifica la respuesta de la Secretaría de Educación Pública (Folio No. 0001100509915) (Comisionado Salas).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5616/15 en la que se modifica la respuesta de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (Folio No. 0000800158915) (Comisionada Cano).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5620/15 en la que se confirma la respuesta de Petróleos Mexicanos (Folio No. 1857200234315) (Comisionada Presidente Puente).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5627/15 en la que se modifica la respuesta de la Secretaría de Educación Pública (Folio No. 0001100505515) (Comisionada Presidente Puente).

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**

- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5631/15 en la que se revoca la respuesta de la Comisión Nacional del Agua (Folio No. 1610100180915) (Comisionado Guerra).
- El Comisionado Francisco Javier Acuña Llamas presentó la síntesis del proyecto de resolución del recurso de revisión número RDA 5636/15 interpuesto en contra de la Procuraduría General de la República (Folio No. 0001700286715), señalando:

Esta solicitud se dirigió a la PGR y se reclamó el informe histórico de los bienes, muebles e inmuebles asegurados al narcotraficante Joaquín Guzmán Loera, alias el "El Chapo Guzmán", tal cual está en la solicitud, misma que es un pliego enorme que reclama, de cada mueble, si hay joyas, si se refiere a toda la tipología de muebles imaginables, vehículos, si se trata de inmuebles, terrenos, si son fincas, en fin, es enorme la lista, y por eso la obviamos, dado que es un informe histórico de los bienes, muebles, inmuebles asegurados a este conocido y reconocido en términos del impacto que ha causado todo su historial.

El caso está que la respuesta fue minimalista, se conformó en darle solamente un cuadro estadístico, que sí señala tantos bienes muebles, pero sólo del 2014 para acá, es decir, de su reaprehensión cuando fue ya instalado en el Centro de Readaptación Social, CERESO es el término con el que se conocen, el nombre de este Centro de Readaptación Social.

Esto, naturalmente, que no satisfizo al reclamante que pedía una lista larga de todo el historial, cuando dice el historial, pues el reinforme del histórico de los bienes muebles e inmuebles, se refiere desde que fue detenido la primera vez.

En los alegatos, el sujeto obligado, en este caso la PGR, reiteró su respuesta a la solicitud, diciéndole que consiguió esa información y que dice además: la información detallada de los aseguramientos ministeriales que realiza el Agente del Ministerio Público de la Federación, obra inmersa en la averiguación previa, de tal suerte que dicha información tendrá el carácter de reservada.

O sea que nada más le dio la parte del 2014, de ese aseguramiento de bienes. Pero el asunto es que esto, naturalmente, nos deja a nosotros, como garantes del derecho a saber, en una situación de incomodidad porque tenemos el deber de buscar que se abra la información, y que se entregue. Hay límites, hay momentos circunstanciales que nos obligan, por la naturaleza de la información, a reconocer la reserva, pero cuando de verdad lo merezca, cuando de verdad lo amerite, no cuando sea una salida que no tenga ese peso.

Así es que la PGR no entregó la totalidad de la información solicitada, ya que el particular solicitó la entrega del histórico de los bienes asegurados a Joaquín Guzmán Loera, y únicamente se hizo entrega de un cuadro estadístico de los bienes asegurados, correspondiente a la última detención, que ya dijimos es en 2014, faltando la de junio de 1993.

Aquí, hay una cuestión que me importa mucho decir, porque de conformidad con el análisis normativo realizado, es dable señalar que la Procuraduría General de la República, como autoridad transferente tiene a su cargo enviar la solicitud de transferencia de bienes al SAE, Servicio de Administración y Enajenación de Bienes, para que se realicen las actividades de recepción, verificación física, inventario, comercialización y cualquier otra actividad necesaria coordinada o no, con la entidad transferente.

Esto es muy importante, dicha solicitud deberá contener el procedimiento penal federal al que se encuentran afectos los bienes, el tipo de bien, inventario y,

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**

por supuesto, la ubicación, así como la documentación relacionada con el aseguramiento.

PGR avisa al SAE de los bienes asegurados que le está transfiriendo, lo anterior con independencia de la averiguación previa que puede estar o no en curso. Resulta de vital importancia que la PGR asegure bienes a cualquier presunto responsable de la comisión de delitos, y lo hace porque tienen presunciones, tiene evidencias que estos bienes pueden estar relacionados con la comisión de delitos por lo que sigue investigaciones o pesquisas, pero estos bienes como tales, no pueden quedar en el limbo.

La PGR realiza, respecto de ellos, una especie de inventario y le remite al SAE, a este Sistema de Enajenación de Bienes, no para que los venda de inmediato, para que los cuide, los verifique, los inspeccione, evalúe y cuantifique. La PGR no está encargada de cuantificar bienes y el SAE tiene esa función.

Por esa razón, es que no puede ser válido que se diga esto sobre este inventario, sobre esta relación de bienes, sobre el momento en el que se haya hecho.

Es decir, cuando la PGR transfiere por esta vía estos bienes al SAE, con independencia de que luego el juez de la causa determine lo procedente al respecto, a veces hay bienes de éstos que han regresado, naturalmente al acusado, o incluso al sentenciado de algún proceso penal relacionado con estos bienes, por las razones que ya hemos dicho, en las que consideramos que no hay argumento de peso para sostener que esa relación de bienes sea parte de una averiguación previa, porque eso es independiente.

Algunos de estos bienes podrían ser referidos en la averiguación previa, como parte de algunos elementos de consideración del Ministerio Público, pero la relación concreta de los bienes como tales y su naturaleza, no pueden ser consideradas por sí mismos como parte de una Averiguación Previa para tales efectos.

Por esa razón, les solicito a ustedes me acompañen para modificar la respuesta de la PGR e instruirle a lo siguiente:

Primero, que realice una nueva búsqueda de la información solicitada por todo el periodo de interés del particular, en todas las Unidades Administrativas competentes, para conocer de la misma, en la que no podrá omitir a la Dirección General de Control y Registro de Aseguramientos Ministeriales, la Dirección General de Apoyo Jurídico y a la Dirección General de Apoyo Jurídico y Control Ministerial en Delincuencia Organizada, para que, una vez localizada, haga entrega de la misma al recurrente en los términos en los cuales obra en sus archivos.

Al no haber comentarios adicionales, se sometió a votación el proyecto de resolución y los Comisionados acordaron:

- Aprobar por unanimidad de los presentes la resolución del recurso de revisión número RDA 5636/15 en la que se modifica la respuesta de la Procuraduría General de la República (Folio No. 0001700286715) (Comisionado Acuña).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5642/15 en la que se modifica la respuesta del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (Folio No. 0063700419415) (Comisionado Salas).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5649/15 en la que se revoca la respuesta de la Procuraduría

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

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**

General de la República (Folio No. 0001700311815) (Comisionado Salas).

- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5652/15 en la que se revoca la respuesta del Instituto Mexicano del Seguro Social (Folio No. 0064102046015) (Comisionado Guerra).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5663/15 en la que se confirma la respuesta de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Folio No. 0001500063815) (Comisionado Salas).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5740/15 en la que se revoca la respuesta de PEMEX Exploración y Producción (Folio No. 1857500123815) (Comisionado Salas).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5744/15 en la que se revoca la respuesta de la Secretaría de Desarrollo Social (Folio No. 0002000140315) (Comisionada Kurczyn).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5747/15 en la que se confirma la respuesta de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Folio No. 0001500064015) (Comisionado Salas).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5748/15 en la que se confirma la respuesta de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Folio No. 0001500064115) (Comisionado Acuña).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5754/15 en la que se confirma la respuesta de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Folio No. 0001500064615) (Comisionado Salas).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5761/15 en la que se confirma la respuesta de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Folio No. 0001500065415) (Comisionado Salas).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5768/15 en la que se confirma la respuesta de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Folio No. 0001500066015) (Comisionado Salas).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5782/15 en la que se confirma la respuesta de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Folio No. 0001500067415) (Comisionado Salas).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5789/15 en la que se confirma la respuesta de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Folio No. 0001500068015) (Comisionado Salas).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5790/15 en la que se confirma la respuesta de la Secretaría de

Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Folio No. 0001500068115) (Comisionado Acuña).

- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5796/15 en la que se confirma la respuesta de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Folio No. 0001500069315) (Comisionado Salas).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5803/15 en la que se confirma la respuesta del Instituto Nacional de Antropología e Historia (Folio No. 1115100052415) (Comisionado Salas).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5818/15 en la que se revoca la respuesta de la Secretaría de Educación Pública (Folio No. 0001100531515) (Comisionado Acuña).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5825/15 en la que se modifica la respuesta del Servicio de Administración Tributaria (Folio No. 0610100135715) (Comisionado Acuña).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5830/15 en la que se modifica la respuesta del Fondo Nacional de Fomento al Turismo (Folio No. 2116000012215) (Comisionada Presidente Puentes).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5835/15 en la que se modifica la respuesta de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000149915) (Comisionada Kurczyn).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5842/15 en la que se modifica la respuesta de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000150615) (Comisionada Kurczyn).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5845/15 en la que se modifica la respuesta de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000150915) (Comisionado Salas).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5849/15 en la que se modifica la respuesta de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000153915) (Comisionada Kurczyn).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5863/15 en la que se revoca la respuesta de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000154315) (Comisionada Kurczyn).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5866/15 en la que se modifica la respuesta de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000154015) (Comisionado Salas).

- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5867/15 en la que se modifica la respuesta de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000153815) (Comisionado Acuña).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5870/15 en la que se modifica la respuesta de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000155515) (Comisionada Kurczyn).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5877/15 en la que se modifica la respuesta de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000156415) (Comisionada Kurczyn).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5886/ en la que se revoca la respuesta de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000159415) (Comisionada Presidente Puente).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5887/15 en la que se modifica la respuesta de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000159315) (Comisionado Salas).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5888/15 en la que se modifica la respuesta de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000159215) (Comisionado Acuña).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5898/15 en la que se modifica la respuesta de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000158215) (Comisionada Kurczyn).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5905/15 en la que se modifica la respuesta de la Comisión Federal de Electricidad (Folio No. 1816400179615) (Comisionada Kurczyn).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5936(RDA 5943)/15 en la que se modifica la respuesta de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (Folios Nos. 0000600187915 y 0000600189615) (Comisionado Salas).
- La Comisionada María Patricia Kurczyn Villalobos presentó la síntesis del proyecto de resolución del recurso de revisión número RDA 5968/15 interpuesto en contra de la Secretaria de Comunicaciones y Transportes (Folio No. 0000900256215), señalando:

Este asunto se deriva de la Reforma Constitucional que en Materia de Comunicaciones se hizo el año pasado, y se trata de la aplicación del Programa de Trabajo para la Transición a la Televisión Digital Terrestre.

En el caso que nos ocupa, el particular solicitó la distribución, por municipio y entidad federativa del país, del número de hogares beneficiarios donde habita al menos un empadronado de algún programa de la SEDESOL actualizada al

WP

31 de agosto de 2015, según lo referido en el punto 3.2 del Programa de Trabajo para la Transición de la Televisión Digital Terrestre.

En respuesta, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes se limitó a entregar el porcentaje de hogares con acceso a la televisión digital, información que, desde luego, no atiende al requerimiento.

Resulta relevante destacar que el programa citado responde a un mandato constitucional, en específico a la Reforma de Telecomunicaciones publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de junio de 2013 y que tuvo como propósito principal beneficiar a todos los mexicanos, al considerar dentro de sus principales objetivos, permitir el acceso de la población a las tecnologías de la información y la comunicación, incluida la banda ancha, así como establecer condiciones de competencia y libre concurrencia en los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión.

Para cumplir con dicho mandato constitucional, el Ejecutivo Federal a través de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, debe implementar los programas y acciones vinculados con la política de transición a la televisión digital terrestre para la entrega o distribución de equipos receptores o decodificadores, incluyendo la coordinación con otras dependencias y entidades a fin de lograr el correcto ejercicio dentro de las dependencias, entre las que se encuentra la Secretaría de Desarrollo Social.

Como se ha publicitado, el citado programa tiene como objetivo primordial garantizar el acceso equitativo a servicios de telecomunicaciones de clase mundial de servicios a la población, por supuesto.

Es decir, derivado de que la radiodifusión de señales de televisión es un servicio público de interés general, el Estado, por lo tanto, está obligado a garantizar que los servicios sean prestados en condiciones de competencia y calidad y que brinden los beneficios que la cultura ofrece a toda la población, preservando la pluralidad y la oportunidad de la información.

Ahora bien, para capitalizar todos los beneficios es necesario que el país siga el proceso de tránsito de la televisión analógica, actualmente empleada en México, hacia la televisión digital terrestre.

De no llevarse a cabo las acciones necesarias para una transición a esta televisión digital de manera ordenada, se corre el riesgo de que una gran parte de la población no pueda recibir las señales de televisión después de lo que se denomina "el apagón analógico".

Así pues, la política del Gobierno Federal se debe ver orientada en torno a proteger a los más necesitados, para lograr que esta transición sea exitosa, sin perder de vista que el acceso democrático a la información, que brinda la televisión digital terrestre, favorece el desarrollo social, la igualdad de oportunidades entre la población, así como el acceso a la sociedad de la información y el conocimiento.

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes tiene total preeminencia en el programa referido, en tanto que se encarga de manera precisa de la entrega de los beneficios a la población, tomando como base el padrón de beneficiarios que le es proporcionado por la Secretaría de Desarrollo Social, y que a su vez ésta determina, a raíz de los programas sociales que implementa, quiénes serían los beneficiarios.

Por lo tanto, debe publicar de manera trimestral los padrones de esos beneficiarios sobre el ejercicio de los recursos asignados al programa.

No puede pasar desapercibido que los países que han logrado la transición a la televisión digital terrestre, han establecido una fecha límite para llevar a cabo el llamado "apagón analógico":

En México, en la reforma de telecomunicaciones, esta fecha está prevista para el 31 de diciembre de 2015.

Por tanto, si bien la entrega de televisores se ha programado de acuerdo al orden cronológico que la entonces COFETEL estableció en el año 2012 para los apagones analógicos en el marco de la política para la transición a la televisión digital terrestre, lo cierto es que, para efectos de rendición de cuentas, se pudo constatar que para junio de 2015 se habían atendido 702 municipios en 26 entidades federativas; esto es, donde habita el sólo 33.6 por ciento del país.

Por tanto, para alcanzar el objetivo del programa de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, que es la encargada de entregar 10 millones de televisores digitales a familias de escasos recursos que pertenezcan al listado integrado, como yo decía antes, por la Secretaría de Desarrollo Social; en el informe trimestral citado, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes señaló que al 30 de junio de 2015 se entregaron tres millones 514 mil 759 televisores a hogares habitados por personas de escasos recursos, definidos por la Secretaría de Desarrollo Social.

Una de las líneas de acción para dar cumplimiento a la estrategia 1.2, prevé la integración de un padrón que identifique a los hogares de beneficiarios del programa de cobertura social, actividad que sería realizada por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

La estrategia 1.2 contempla la inserción de mecanismos para que los hogares de escasos recursos cuenten con equipo receptor de señal de televisión digital terrestre.

En específico, si bien la Secretaría de Comunicaciones y Transportes es la dependencia encargada de medir el porcentaje de inserción con receptores o decodificadores aptos para recibir transmisiones digitales en esos hogares de escasos recursos definidos por la SEDESOL, en cada área de cobertura donde se realicen transmisiones analógicas; lo cierto es que cuenta con el número de hogares definidos por la SEDESOL, por área de cobertura, que incluye la localidad, el municipio y la entidad y cuenta con el número de hogares de escasos recursos, definidos por la SEDESOL, en que hayan sido entregados receptores o decodificadores aptos para recibir transmisiones digitales por área de cobertura donde se realicen las transmisiones analógicas.

Es decir, para la implementación del programa referido, la SEDESOL le entregó a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, la lista de los hogares de escasos recursos en los que se deberán entregar los equipos receptores de televisión terrestre digital.

Sobre el particular, hay que tener en consideración que los padrones de los diversos programas de SEDESOL, presentan cambios y actualizaciones en los bimestres diferentes, debido a la movilidad poblacional, por ejemplo, mortalidad, migración, porque hay altas, bajas y cambios solicitados por los propios beneficiarios, así como se dan modificaciones derivadas por las verificaciones administrativas que realiza esa dependencia.

Por ello, dichos movimientos impactan la conformación del padrón de beneficiarios de este programa y de cualquier otro. De ahí, que el particular específica, a través de su recurso de revisión, que la información que requiere es la actualizada al 31 de agosto de 2015.

En consecuencia, se advierte que el sujeto obligado no cumplió con su obligación de acceso, en tanto que se limitó a remitir al particular, información relativa al porcentaje de inserción con receptores de codificadores aptos para recibir transmisiones digitales en los hogares de escasos recursos definidos por la SEDESOL, en cada área de cobertura, donde se realizan transmisiones analógicas, aunado a que no agotó el procedimiento de búsqueda establecido en la ley de la materia y su reglamento.

Por lo anterior, es evidente el interés público que reviste la publicidad de la información requerida, toda vez que el derecho de acceso a la información

45

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**

cobra aún más relevancia, cuando contribuye a la rendición de cuentas por parte de los sujetos obligados en temas de importancia, como el que nos ocupa.

Por estos motivos, propongo a este Pleno, modificar la respuesta de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes e instruirle para que realice la búsqueda exhaustiva de la información requerida por el particular y una vez localizada, la entregue.

Asimismo, que indique al particular la fuente, el lugar y la forma para consultar y/u obtener el reporte trimestral de enero-abril de 2015.

Igualmente, se le instruye para que entregue los padrones de beneficiarios que le han sido proporcionados por la SEDESOL, de enero a septiembre de 2015.

Cabe recordar también que, en cuanto a la protección de datos, tenemos la otra circunstancia referida, a que la exigencia para entregar, con el objeto de identificar a los beneficiarios, se estuvieron pidiendo las 10 huellas digitales de aquellos que estaban recibiendo los aparatos o los monitores; pues en algún momento también en este Pleno se atendió esa solicitud, considerando que había una extralimitación en la proporción de información que se requería para la identificación de los mismos.

Es un tema muy importante, nada menos anoche había noticias al respecto y por lo que se advierte, faltan dos terceras partes de la población para ser atendidas antes de que llegue el apagón analógico.

Bajo ese contexto, las instrucciones a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, en relación a la materia de transparencia y del derecho de acceso a la información, pues están dados a través de este proyecto que yo propongo a mis compañeros de Pleno.

A lo manifestado por la Comisionada María Patricia Kurczyn Villalobos, el Comisionado Oscar Mauricio Guerra Ford agregó:

Debe estar en una versión estenográfica cómo previmos, en algún recurso que me tocó exponer, lo referente a los números que se llevaban en ese momento, creo que a mitad de año, iba a ser difícil o casi imposible terminar con esta transición y hacer el famoso apagón analógico.

Es así, por ejemplo, en el caso de Monterrey, donde ya se decretó el apagón analógico, diversas encuestadoras han demostrado que alrededor de un 20 o 30 por ciento, se quedaron sin señal de televisión.

Hasta donde sé, no recuerdo si es el PAN o el PRI, estos partidos ya traen un proyecto para que se discuta estos días en el Senado, obviamente para posponer este apagón.

Por eso la información es importantísima, para así saber los grados de avance, aunque es cierto que muchas metas no se han realizado.

Creo que también, cuando se hacen los programas y las políticas públicas, hay que ser muy concretos y específicos en las metas, los recursos y los tiempos.

Esto es lamentable, ojalá se cumplieran con estos objetivos, pero bueno, cuando menos que la gente tenga la información de qué es realmente lo que está sucediendo.

Hubo varias empresas encuestadoras participando en esto y así fue que detectaron que el problema, no fue que le quitaron la televisión a la gente sino que no se la cambiaron y la señal no le sirve al aparato actualmente.

Con base en esas encuestas, hay la posibilidad de saber si se compraron un codificador y todo ese tipo de cosas.

Obviamente, el programa va dirigido para aquellos sectores de menores ingresos, no se van a comprar para todos los hogares de México televisiones y, eso es lo que se está pidiendo: el padrón de aquellos municipios, y SEDESOL, es quien tiene la medición de quiénes son, pero esa medición

obviamente se la tuvo que pasar a Comunicaciones y Transportes para que supiera a dónde tiene que orientar las entregas.

Para eso se hacía el padrón, para determinar a los probables o potenciales beneficiarios y así se ve obviamente si existe el requerimiento o si no lo hay.

Pero la verdad de los hechos es que tengo entendido que en los próximos días se estará aprobando esto, y parece que hay consenso entre las fuerzas políticas porque los datos hablan por sí solos para posponer por otro tiempo el famoso "apagón analógico".

Al no haber comentarios adicionales, se sometió a votación el proyecto de resolución y los Comisionados acordaron:

- Aprobar por unanimidad de los presentes la resolución del recurso de revisión número RDA 5968/15 en la que se modifica la respuesta de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (Folio No. 0000900256215) (Comisionada Kurczyn).

c) Resoluciones definitivas de procedimientos de verificación por falta de respuesta (positivas fictas), que se someten a votación de los Comisionados.

d) Acuerdos de ampliación de plazos, que se someten a votación de los Comisionados:

Ampliar el plazo a que se refiere la fracción V del artículo 55 de la Ley, a fin de que el Comisionado Ponente cuente con los elementos suficientes para abordar el asunto y se allegue de la información necesaria que permita resolver el fondo del mismo, para lo cual dispondrá de todas las facultades legales y las contenidas en el Reglamento de la Ley, incluida la de celebrar una audiencia con las partes, facultándose al Comisionado Ponente para que determine el día, hora y lugar para que se celebre dicha audiencia y actúe en la misma como representante, además de poder acceder a la información clasificada, respecto de los siguientes recursos de revisión:

## **II. Acceso a la información pública**

- Recurso de revisión número RDA 4783/15 interpuesto en contra de la Procuraduría General de la República (Folio No. 0001700232415) (Comisionada Cano).
- Recurso de revisión número RDA 4867/15 interpuesto en contra de la Comisión Federal de Electricidad (Folio No. 1816400132015) (Comisionada Cano).
- Recurso de revisión número RDA 4923/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Relaciones Exteriores (Folio No. 0000500105515) (Comisionada Cano).
- Recurso de revisión número RDA 5070/15 interpuesto en contra de la Secretaría de la Defensa Nacional (Folio No. 000700129015) (Comisionada Cano).

Ampliar los plazos a que se refieren las fracciones I y V del artículo 55 de la Ley, a fin de que el Comisionado Ponente cuente con los elementos suficientes para abordar el asunto y se allegue de la información necesaria que permita resolver el fondo del mismo, para lo cual dispondrá de todas las facultades legales y las contenidas en el Reglamento de la Ley, incluida la de celebrar una audiencia con las partes, facultándose al Comisionado Ponente para que determine el día, hora y lugar para que se celebre dicha audiencia y actúe en la misma como representante, además de poder acceder a la información clasificada, respecto de los siguientes recursos de revisión:

**I. Protección de datos personales**

- Recurso de revisión número RPD 0782/15 interpuesto en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social (Folio No. 0064102080315) (Comisionado Guerra).

**II. Acceso a la información pública**

- Recurso de revisión número RDA 5510(RDA 5511, RDA 5513 y RDA 5514)/15 interpuesto en contra del Centro de Investigación y Seguridad Nacional (Folios Nos. 0410000024215, 0410000024515, 0410000024715 y 0410000024915) (Comisionado Acuña).

e) Resoluciones definitivas de sobreseimientos por desistimiento y otras causales, tener por no presentados en virtud de no contestación a una prevención, y desechamientos por causas distintas a extemporaneidad que se someten a votación de los Comisionados:

**I. Protección de datos personales**

- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RPD 0799/15 interpuesto en contra del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (Folio No. 0063700442015), en la que se determina sobreseerlo (Comisionada Presidente Puentes).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RPD 0800/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Educación Pública (Folio No. 0001100522715), en la que se determina sobreseerlo (Comisionado Salas).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RPD 0804/15 interpuesto en contra del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (Folio No. 0063700457715), en la que se determina sobreseerlo (Comisionada Kurczyn).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RPD 0824/15 interpuesto en contra del Instituto Mexicano del Seguro

Social (Folio No. 0064102253315), en la que se determina sobreseerlo (Comisionado Guerra).

- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RPD 0825/15 interpuesto en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social (Folio No. 0064102369615), en la que se determina sobreseerlo (Comisionada Kurczyn).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RPD 0837/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Educación Pública (Folio No. 0001100520715), en la que se determina sobreseerlo (Comisionada Cano).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RPD 0852/15 interpuesto en contra del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (Folio No. 0063700516515), en la que se determina tenerlo por no presentado (Comisionado Guerra).

## **II. Acceso a la información pública**

- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5071/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (Folio No. 0000900228015), en la que se determina sobreseerlo (Comisionado Guerra).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5133/15 interpuesto en contra de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (Folio No. 1411100025315), en la que se determina sobreseerlo (Comisionada Cano).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5382/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Economía (Folio No. 0001000130915), en la que se determina sobreseerlo (Comisionada Presidente Puente).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5501/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Educación Pública (Folio No. 0001100488315), en la que se determina sobreseerlo (Comisionada Presidente Puente).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5524/15 interpuesto en contra del Servicio de Administración Tributaria (Folio No. 0610100130715), en la que se determina sobreseerlo (Comisionado Acuña).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5566/15 interpuesto en contra de Petróleos Mexicanos (Folio No. 1857200219715), en la que se determina sobreseerlo (Comisionado Acuña).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5588/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (Folio No. 0000600209615), en la que se determina sobreseerlo (Comisionada Cano).

- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5628/15 interpuesto en contra del Instituto Nacional de Antropología e Historia (Folio No. 1115100046115), en la que se determina sobreseerlo (Comisionado Salas).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5641/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Folio No. 0001500063215), en la que se determina sobreseerlo (Comisionada Presidente Puente).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5755/15 interpuesto en contra de la Secretaría de la Función Pública (Folio No. 0002700217315), en la que se determina sobreseerlo (Comisionado Acuña).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5802/15 interpuesto en contra del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (Folio No. 0063700507615), en la que se determina sobreseerlo (Comisionada Presidente Puente).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5824/15 interpuesto en contra del Servicio de Administración y Enajenación de Bienes (Folio No. 0681200044915), en la que se determina sobreseerlo (Comisionado Salas).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5847/15 interpuesto en contra de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000151115), en la que se determina tenerlo por no presentado (Comisionada Cano).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5908/15 interpuesto en contra del Servicio de Administración Tributaria (Folio No. 0610100141515), en la que se determina sobreseerlo (Comisionado Salas).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5929/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (Folio No. 0000600187515), en la que se determina sobreseerlo (Comisionado Salas).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5960/15 interpuesto en contra de la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (Folio No. 1613100077515), en la que se determina tenerlo por no presentado (Comisionado Guerra).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 5967/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Economía (Folio No. 0001000131415), en la que se determina tenerlo por no presentado (Comisionado Guerra).

f) Resoluciones definitivas de desechamientos y sobreseimientos por extemporaneidad de los recursos de revisión que se someten a votación de los Comisionados:

**II. Acceso a la información pública**

- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 6089/15 interpuesto en contra del Servicio de Administración Tributaria (Folio No. 0610100137115), en la que se determina desecharlo (Comisionada Presidente Puente).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 6105/15 interpuesto en contra del Centro de Investigación y Seguridad Nacional (Folio No. 0410000030315), en la que se determina desecharlo (Comisionado Acuña).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 6113/15 interpuesto en contra de la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos (Folio No. 1621100008615), en la que se determina desecharlo (Comisionada Cano).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 6117/15 interpuesto en contra de la Comisión Federal de Electricidad (Folio No. 1816400138115), en la que se determina desecharlo (Comisionada Presidente Puente).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 6124/15 interpuesto en contra del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (Folio No. 2023700008515), en la que se determina desecharlo (Comisionada Presidente Puente).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 6132/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (Folio No. 0000600049315), en la que se determina desecharlo (Comisionado Salas).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 6133/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Educación Pública (Folio No. 0001100325615), en la que se determina desecharlo (Comisionado Acuña).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 6136/15 interpuesto en contra de la Secretaría de la Función Pública (Folio No. 0002700005715), en la que se determina desecharlo (Comisionada Kurczyn).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 6138/15 interpuesto en contra del Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias (Folio No. 0817000010815), en la que se determina desecharlo (Comisionada Presidente Puente).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 6141/15 interpuesto en contra de la Secretaría de la Función Pública (Folio No. 0002700027515), en la que se determina desecharlo (Comisionada Cano).

- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 6142/15 interpuesto en contra de la Secretaría de la Función Pública (Folio No. 0002700032415), en la que se determina desecharlo (Comisionado Guerra).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 6143/15 interpuesto en contra de la Secretaría de la Función Pública (Folio No. 0002700048215), en la que se determina desecharlo (Comisionada Kurczyn).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 6145/15 interpuesto en contra de la Secretaría de la Función Pública (Folio No. 0002700087215), en la que se determina desecharlo (Comisionada Presidente Puentes).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 6146/15 interpuesto en contra de la Secretaría de la Función Pública (Folio No. 0002700252814), en la que se determina desecharlo (Comisionado Salas).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 6147/15 interpuesto en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social (Folio No. 0064100432515), en la que se determina desecharlo (Comisionado Acuña).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 6150/15 interpuesto en contra de la Procuraduría Federal del Consumidor (Folio No. 1031500006815), en la que se determina desecharlo (Comisionada Kurczyn).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 6153/15 interpuesto en contra de la Comisión Nacional del Agua (Folio No. 1610100033415), en la que se determina desecharlo (Comisionado Salas).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 6154/15 interpuesto en contra de la Comisión Federal de Electricidad (Folio No. 1816400011615), en la que se determina desecharlo (Comisionado Acuña).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 6173/15 interpuesto en contra de la Presidencia de la República (Folio No. 0210000074314), en la que se determina desecharlo (Comisionada Presidente Puentes).
- Aprobar por unanimidad la resolución del recurso de revisión número RDA 6240/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (Folio No. 0000600029615), en la que se determina desecharlo (Comisionado Guerra).

g) Recursos de revisión que para su resolución requieren que los Comisionados Ponentes dispongan de todas las facultades contenidas en los artículos 17 y 55 de la Ley y sus correlativos del Reglamento, con

el fin de que cuenten con los elementos suficientes para abordarlos y se alleguen de la información necesaria que permitan resolverlos.

4. En desahogo del cuarto punto del orden del día, el Coordinador Técnico del Pleno presentó el Proyecto de Acuerdo por el que se aprueban las Políticas y el Manual de Procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

El proyecto de acuerdo que se somete a su consideración encuentra sustento en las competencias del Instituto, entre las que se destaca orientar y asesorar a los particulares acerca de las solicitudes de acceso a la información, así como la promoción del conocimiento del derecho a la protección de datos personales en la sociedad mexicana.

Al respecto, dentro de las atribuciones de la Dirección General de Promoción y Vinculación con la Sociedad, como área responsable del Centro de Atención a la Sociedad, se encuentra atender consultas que formulen los usuarios tanto en materia de acceso a la información, como de datos personales.

Para tal efecto, la Dirección General en cita elaboró las políticas del Centro de Atención a la sociedad, mismas que tienen por objeto establecer los criterios generales que deben seguir los servidores públicos para brindar servicios a los usuarios a través de los canales de atención habilitados.

De igual modo, elaboró el Manual de Procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad, para establecer la operación que brinda el Centro de Atención a la Sociedad al público usuario a partir de los siguientes canales de atención del INAI, correo electrónico, postal y presencial, así como las responsabilidades de los servidores públicos que intervienen en los anteriores días de atención.

Por lo expuesto, se pone a consideración de los integrantes del Pleno aprobar las políticas y el Manual del Procedimientos, ambos del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

A lo expuesto por el Coordinador Técnico del Pleno, la Comisionada Areli Cano Guadiana agregó:

El pasado 19 de agosto del presente, se publicaron los lineamientos de operación del Centro de Atención a la Sociedad por parte de este Instituto, y en dichos lineamientos se establecieron las reglas de funcionamiento de este Centro, así como los servicios que ofrece a la población, relacionados con el ejercicio del derecho de acceso de protección de datos.

Entre los servicios, destaca la asesoría, la orientación y, de manera particular, el registro de solicitudes vía telefónica, a través de un número gratuito y que fue inaugurado a la entrada en vigor de los citados lineamientos.

Considerando con este servicio buscar, ante todo, facilitar el ejercicio de los derechos de las personas en diversos sectores de la población, principalmente de aquellos que no cuentan con acceso a internet, desconocen el uso de las tecnologías de la información o bien cuentan con una discapacidad.

Debe indicarse que con las Políticas y el Manual de Procedimientos que hoy se presentan a la consideración de este Pleno, no sólo se da cumplimiento a lo previsto en el artículo 2º transitorio de los lineamientos de operación del CAS, sino también viene a complementar el marco normativo que rige la actuación de este Instituto, al momento de auxiliar las personas que hacen uso de este servicio.

La importancia de las políticas de atención a la sociedad, radica en establecer los criterios generales que deben seguir los servidores públicos para brindar una atención cordial, eficaz, oportuna y eficiente, así como establecer las

características generales de los servicios, los modelos de interacción, así como los mecanismos para la mejora continua del servicio.

Por su parte, el Manual de Procedimientos reviste importancia, ya que establece metodológicamente el esquema de operación del CAS para brindar los servicios requeridos por las personas a partir de cuatro canales de atención: Vía telefónica, el TeleINAI, correo electrónico presencial y correo postal.

También, señala los tramos de responsabilidad en la atención que llevan a cabo los servidores públicos de este Instituto.

Cabe señalar que si bien el CAS ha tenido una aceptación entre la población del país, ya que éste ha brindado atención a más de 26 mil usuarios entre enero y octubre del presente año; sin duda, es necesario intensificar las acciones de difusión y promoción de este servicio, pues en relación al servicio de registro de solicitudes de información y de datos personales, vía TeleINAI, a la fecha que inició su operación, esto es el 19 de agosto al 10 de noviembre se han formulado apenas 598 solicitudes ante dicho centro.

Aquí, hago eco de la preocupación que tuvieron los integrantes de la Comisión de Vinculación y Promoción del Derecho, cuando se presentó este caso ante esa instancia colegiada, donde los tres Comisionados fuimos consistentes en manifestar la preocupación que tiene de promover y de incentivar este Centro de Atención, porque si vemos las solicitudes que se han presentado, realmente son pocas, el índice es bajo.

Entonces, transmitirles también a los demás integrantes del Pleno, que seguramente compartirán esta inquietud, el objetivo principal de este servicio es generar a otro tipo de población que no tiene acceso a las tecnologías.

Se acordó impulsar ante la Dirección, particularmente de Comunicación Social, incentivar una campaña de promoción y difusión del ejercicio de este derecho.

Entonces, lo transmito tanto a la Comisión, a la Comisionada Presidente quien está inscrita a esta área, como a la Comisionada Kurczyn en su calidad de ~~Coordinadora~~ Coordinadora de la Comisión de Comunicación Social, para coadyuvar a promover el ejercicio de los derechos a través de este Centro de Atención.

Transmito la preocupación que tuvimos en el seno de la Comisión, para darle una nueva actividad o una nueva promoción a este Centro. A lo mejor ya tenemos mes y medio para este año, pero sí que para el año próximo sea una de las tantas prioridades que tiene este Instituto.

En uso de la voz, la Comisionada María Patricia Kurczyn Villalobos agregó:

Solamente para señalar que este tipo de funcionamiento mejorará muchísimo ampliará el derecho al acceso a la información y protección de datos personales en el INAI. Es una facilidad significativa, pero principalmente quisiera expresar el reconocimiento a la Comisionada Cano, en el trabajo que llevaron a cabo con todo esto.

En uso de la palabra, la Comisionada Presidente Ximena Puente de la Mora refirió:

Solamente para sumarnos al reconocimiento a la Comisionada Cano y, pues enfatizar que este número 018008354324, el teléfono del INAI está precisamente para tratar de llegar a la población que no cuenta con internet.

Según las cifras oficiales del INEGI, solamente uno de cada tres hogares en México cuenta con internet y le pediría a la Directora General de Comunicación, la Licenciada Leticia Salas, que se tomara nota también para la estructuración de una campaña que tenga que ver específicamente con la difusión de este nuevo servicio que este órgano garante pone a disposición del público.

En su intervención, el Comisionado Oscar Mauricio Guerra Ford agregó:

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

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**

También soy miembro de la Comisión de Vinculación y, primeramente, quiero decir que esperamos una mejor organización, pues ya se han hecho los diagramas de flujo. Se tuvo la consulta a la Función Pública, lo cual creo fue correcto, ellos tienen mucha experiencia en la parte de los manuales de procedimientos y de políticas. Y, con esto, lo que estamos esperando es un mejoramiento del funcionamiento, no porque esté mal, pero toda cosa es mejorable.

Yo propuse que, para el próximo año, se pueda tener una forma de medición de la calidad del servicio, como lo hacen varios "Call centers", eso se hace siempre. Obviamente, sabemos que las llamadas son grabadas y entonces se pueden hacer, y aquí son grabadas por dos cuestiones, uno para medir la calidad del servicio y la otra para tener en cualquier momento un instrumento por si alguien quisiera una solicitud, pudiera hacer una denuncia.

La otra cuestión que también veíamos y que yo manifestaba, eran los datos que tenemos, que no son nada halagadores, del número de llamadas que tiene el CAS, en su parte de atención telefónica. Habría que tener mayor información, por ejemplo, cuántos de los que vienen a orientarse hacen solicitudes a lo mejor por otros medios, etcétera.

Algo que me llama mucho la atención, es que aunque son pocas solicitudes, en porcentaje, la mayoría de ellas se hacen de Datos Personales, no de Acceso. Entiendo un poco esta lógica, porque la materia de datos es un poco más densa y, hacer una solicitud, creo que requiere más asesoría en términos de que como es información confidencial, hay que generar una serie de cuestiones como la identificación posterior y todo ese tipo de cosas.

Ante esto, también podría irse especializando a la gente no solamente en el TEL-INAI que, hasta donde tengo entendido, ya cambió parte de su grabación. Por eso sería bueno medir la calidad del servicio.

Asimismo, se trata de hacer la parte de la difusión, ya que uno puede hacer muchas cosas en la vida pero si la gente no sabe que existen -sin su difusión- ahí se van a quedar.

Me acuerdo, respecto a la Campaña de este año, que propuse una canción, que haga que el número se memorice. Por ejemplo, así como todos nos grabamos en la mente la Campaña del Consumidor en algún momento de nuestra vida, que se pueda memorizar este tipo de cuestiones.

Yo hago aquí dos propuestas muy concretas para el próximo año:

Una, que hablemos con las dos compañías telefónicas más grandes de este país, para que en los recibos mensuales, en uno de ellos, puedan poner el próximo año un pequeño mensaje que nosotros hagamos. Así, por una parte se anuncie que se pueden hacer solicitudes telefónicas usando nuestro 01-800. Por otro lado, que también se puedan hacer solicitudes -porque ya está la aplicación- en teléfonos inteligentes y recibir respuestas.

Lo que sí, es que cuando hagan solicitudes y se reciba información por estos medios, esto será parte del Internet que utilizan los clientes.

Todos tenemos un gran reto en esto del TELE-INAI y el CAS, pues en su momento, tendrán que orientar a todo el país y hacer solicitudes de toda la República por ese 01-800.

En otro aspecto, donde creo que no habría problema, es algo que nosotros alguna vez hicimos con el predial: Se trata de pedirle a nuestros amigos de la Comisión Federal de Electricidad que, en todos los recibos de luz, nos pongan en la parte de atrás, como lo hacen con algunas cosas como los lugares de pago, un pequeño anuncio de la existencia del TELE-INAI.

Con esas dos acciones, se asegura que en todos los hogares mexicanos, la gente esté enterada de la existencia y para qué sirve este servicio. Hay que ser muy concretos y específicos. La gente en Comunicación lo puede hacer.

**YYP/CTP, Sesión 11/11/2015**

Y, con esta parte, lo que podamos hacer de campaña, en ese sentido pues con erogaciones mínimas, el de la Comisión Federal no debiese ser la idea que nos vayan a cobrar la tinta, espero que no. Y, en el caso de las compañías telefónicas, hay una conveniencia de por medio, porque también como vamos a firmar con el Consejo Empresarial y ellos son parte del Consejo Económico Empresarial, pues creo que los empresarios también están muy entusiasmados.

Es cierto que en el D.F. y en el Estado de México, recordemos, se hacen el 80 por ciento de las solicitudes que se hacen a los sujetos obligados de este Instituto. Y, pues son entidades que si más o menos acceden o tienen niveles más altos de internet. Pero cuando el teléfono se le ofrezca al municipio más lejano, obviamente si se publicita nuevamente, pues será una opción muy útil. Finalmente, señalar que en los próximos días, antes de terminar este mes, se hará la presentación que complementa estos servicios para gente con capacidades distintas, de ajustes razonables, con ajustes del software que permitirá a la gente hacer solicitudes, si es el caso, aunque está la partida telefónica, pero también recibir respuestas o ver el POT, Portales de Obligación de Transparencia, un software para personas con discapacidad visual, motriz y auditiva. Estará siendo presentado en la idea de ir avanzando paulatinamente en todas las metas que la Ley General y próximamente la Ley Federal nos dará.

En una nueva intervención, la Comisionada Presidente Ximena Puente de la Mora comentó:

Se tomará nota de las sugerencias para hacer el seguimiento, conjuntamente con la Comisión de Vinculación con la Sociedad, pues me parece que son acciones muy concretas, que darían resultados muy positivos para la institución.

Al no haber comentarios adicionales y, previa votación, los Comisionados emitieron el siguiente:

**Acuerdo ACT-PUB/11/11/2015.04**

Acuerdo por el que se aprueban las Políticas y el Manual de Procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, cuyo documento se identifica como anexo del punto 04.

No habiendo más asuntos que tratar, se dio por terminada la sesión a las quince horas con cuarenta y siete minutos del miércoles once de noviembre de dos mil quince.

**Ximena Puente de la Mora  
Comisionada Presidente**

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

**YZP/CTP, Sesión 11/11/2015**



**Francisco Javier Acuña Llamas  
Comisionado**



**Areli Cano Guadiana  
Comisionada**



**Oscar Mauricio Guerra Ford  
Comisionado**



**María Patricia Kurczyn Villalobos  
Comisionada**



**Joel Salas Suárez  
Comisionado**



**Formuló el acta:  
Yuri Zuckermann Pérez  
Coordinador Técnico del Pleno**

Esta foja corresponde al Acta de la Sesión Ordinaria del Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del once de noviembre de dos mil quince.





**ORDEN DEL DÍA  
SESIÓN DEL PLENO EN MATERIA DE LA LEY FEDERAL DE  
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA  
GUBERNAMENTAL DEL 11 DE NOVIEMBRE DE 2015  
A CELEBRARSE A LAS 12:00 HRS.**

1. Aprobación del orden del día, e inclusión de asuntos generales en su caso.
2. Aprobación del proyecto del Acta de la Sesión Ordinaria del Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, del 5 de noviembre de 2015.
3. Medios de impugnación interpuestos. (Comisionada Presidenta Ximena Puentes de la Mora/SAI/SPDP)
  - 3.1. Listado de proyectos de resoluciones que se sometieron en tiempo y forma a consideración de los integrantes del pleno del INAI por parte de los comisionados ponentes, a través de medios electrónicos.

**I. Protección de datos personales**

1. Recurso de revisión número RPD 0769/15
2. Recurso de revisión número RPD 0774/15
3. Recurso de revisión número RPD 0781/15
4. Recurso de revisión número RPD 0783/15
5. Recurso de revisión número RPD 0790/15
6. Recurso de revisión número RPD 0799/15
7. Recurso de revisión número RPD 0800/15
8. Recurso de revisión número RPD 0804/15
9. Recurso de revisión número RPD 0824/15
10. Recurso de revisión número RPD 0825/15
11. Recurso de revisión número RPD 0831/15
12. Recurso de revisión número RPD 0837/15
13. Recurso de revisión número RPD 0852/15

**II. Acceso a la información pública**

1. Recurso de revisión número RDA 4264/15
2. Recurso de revisión número RDA 5150/15
3. Recurso de revisión número RDA 5157/15
4. Recurso de revisión número RDA 5253(RDA 5254)/15
5. Recurso de revisión número RDA 5274/15
6. Recurso de revisión número RDA 5288/15
7. Recurso de revisión número RDA 5293(RDA 5294)/15
8. Recurso de revisión número RDA 5295/15
9. Recurso de revisión número RDA 5301/15
10. Recurso de revisión número RDA 5302/15

11. Recurso de revisión número RDA 5307/15
12. Recurso de revisión número RDA 5313/15
13. Recurso de revisión número RDA 5314/15
14. Recurso de revisión número RDA 5315/15
15. Recurso de revisión número RDA 5316/15
16. Recurso de revisión número RDA 5322/15
17. Recurso de revisión número RDA 5325/15
18. Recurso de revisión número RDA 5331/15
19. Recurso de revisión número RDA 5336/15
20. Recurso de revisión número RDA 5343/15
21. Recurso de revisión número RDA 5346/15
22. Recurso de revisión número RDA 5351/15
23. Recurso de revisión número RDA 5352/15
24. Recurso de revisión número RDA 5357/15
25. Recurso de revisión número RDA 5366(RDA 5389, RDA 5391, RDA 5392, RDA 5396, RDA 5398, RDA 5399, RDA 5401, RDA 5408, RDA 5409, RDA 5410, RDA 5412, RDA 5413, RDA 5415, RDA 5447, RDA 5448, RDA 5450, RDA 5367, RDA 5370, RDA 5371, RDA 5373, RDA 5374, RDA 5375, RDA 5378, RDA 5387, RDA 5388, RDA 5419, RDA 5429, RDA 5441, RDA 5443 y RDA 5445)/15
26. Recurso de revisión número RDA 5379/15
27. Recurso de revisión número RDA 5382/15
28. Recurso de revisión número RDA 5384/15
29. Recurso de revisión número RDA 5385/15
30. Recurso de revisión número RDA 5391/15
31. Recurso de revisión número RDA 5420/15
32. Recurso de revisión número RDA 5421/15
33. Recurso de revisión número RDA 5456/15
34. Recurso de revisión número RDA 5470/15
35. Recurso de revisión número RDA 5484/15
36. Recurso de revisión número RDA 5491/15
37. Recurso de revisión número RDA 5501/15
38. Recurso de revisión número RDA 5505/15
39. Recurso de revisión número RDA 5508/15
40. Recurso de revisión número RDA 5518/15
41. Recurso de revisión número RDA 5543/15
42. Recurso de revisión número RDA 5546(RDA 5548, RDA 5549, RDA 5550, RDA 5552, RDA 5559, RDA 5560 y RDA 5567)/15 
43. Recurso de revisión número RDA 5551(RDA 5558 y RDA 5565)/15
44. Recurso de revisión número RDA 5566/15
45. Recurso de revisión número RDA 5575/15
46. Recurso de revisión número RDA 5581/15
47. Recurso de revisión número RDA 5582/15
48. Recurso de revisión número RDA 5588/15
49. Recurso de revisión número RDA 5594/15

50. Recurso de revisión número RDA 5611/15
51. Recurso de revisión número RDA 5614/15
52. Recurso de revisión número RDA 5616/15
53. Recurso de revisión número RDA 5620/15
54. Recurso de revisión número RDA 5627/15
55. Recurso de revisión número RDA 5628/15
56. Recurso de revisión número RDA 5631/15
57. Recurso de revisión número RDA 5636/15
- ~~58. Recurso de revisión número RDA 5641/15~~
59. Recurso de revisión número RDA 5642/15
60. Recurso de revisión número RDA 5649/15
61. Recurso de revisión número RDA 5652/15
62. Recurso de revisión número RDA 5663/15
63. Recurso de revisión número RDA 5672/15
64. Recurso de revisión número RDA 5740/15
65. Recurso de revisión número RDA 5744/15
66. Recurso de revisión número RDA 5747/15
67. Recurso de revisión número RDA 5748/15
68. Recurso de revisión número RDA 5754/15
69. Recurso de revisión número RDA 5755/15
70. Recurso de revisión número RDA 5761/15
71. Recurso de revisión número RDA 5768/15
72. Recurso de revisión número RDA 5782/15
73. Recurso de revisión número RDA 5789/15
74. Recurso de revisión número RDA 5790/15
75. Recurso de revisión número RDA 5796/15
76. Recurso de revisión número RDA 5802/15
77. Recurso de revisión número RDA 5803/15
78. Recurso de revisión número RDA 5818/15
79. Recurso de revisión número RDA 5824/15
80. Recurso de revisión número RDA 5825/15
81. Recurso de revisión número RDA 5830/15
82. Recurso de revisión número RDA 5835/15
83. Recurso de revisión número RDA 5842/15
84. Recurso de revisión número RDA 5845/15
85. Recurso de revisión número RDA 5847/15
86. Recurso de revisión número RDA 5849/15
87. Recurso de revisión número RDA 5863/15
88. Recurso de revisión número RDA 5866/15
89. Recurso de revisión número RDA 5867/15
90. Recurso de revisión número RDA 5870/15
91. Recurso de revisión número RDA 5877/15
92. Recurso de revisión número RDA 5886/15
93. Recurso de revisión número RDA 5887/15
94. Recurso de revisión número RDA 5888/15

95. Recurso de revisión número RDA 5898/15
96. Recurso de revisión número RDA 5905/15
97. Recurso de revisión número RDA 5908/15
98. Recurso de revisión número RDA 5929/15
99. Recurso de revisión número RDA 5936(RDA 5943)/15
100. Recurso de revisión número RDA 5960/15
101. Recurso de revisión número RDA 5967/15
102. Recurso de revisión número RDA 5968/15
103. Recurso de revisión número RDA 6089/15
104. Recurso de revisión número RDA 6105/15
105. Recurso de revisión número RDA 6117/15
106. Recurso de revisión número RDA 6124/15
107. Recurso de revisión número RDA 6132/15
108. Recurso de revisión número RDA 6133/15
109. Recurso de revisión número RDA 6136/15
110. Recurso de revisión número RDA 6138/15
111. Recurso de revisión número RDA 6142/15
112. Recurso de revisión número RDA 6143/15
113. Recurso de revisión número RDA 6145/15
114. Recurso de revisión número RDA 6146/15
115. Recurso de revisión número RDA 6147/15
116. Recurso de revisión número RDA 6150/15
117. Recurso de revisión número RDA 6153/15
118. Recurso de revisión número RDA 6154/15
119. Recurso de revisión número RDA 6173/15
120. Recurso de revisión número RDA 6240/15

3.2. Resoluciones definitivas que se someten a votación del pleno por parte de los comisionados ponentes y que fueron sometidas conforme al numeral 3.1 anterior.

#### **I. Protección de datos personales**

1. Recurso de revisión número RPD 0517/15 interpuesto en contra del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (Folio No. 0063700124715) (Comisionada Kurczyn).
2. Recurso de revisión número RPD 0769/15 interpuesto en contra de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal (Folio No. 2510100061815) (Comisionada Kurczyn).
3. Recurso de revisión número RPD 0790/15 interpuesto en contra de Petróleos Mexicanos (Folio No. 1857200163415) (Comisionada Kurczyn) 
4. Recurso de revisión número RPD 0831/15 interpuesto en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social (Folio No. 0064102224515) (Comisionado Guerra).

#### **II. Acceso a la información pública**

1. Recurso de revisión número RDA 4019/15 interpuesto en contra de Petróleos Mexicanos (Folio No. 1857200151215) (Comisionado Acuña).
2. Recurso de revisión número RDA 4388/15 interpuesto en contra de la Procuraduría General de la República (Folio No. 0001700245915) (Comisionada Presidenta Puente).
3. Recurso de revisión número RDA 4405/15 interpuesto en contra de la Presidencia de la República (Folio No. 0210000095015) (Comisionada Cano).
4. Recurso de revisión número RDA 4615/15 interpuesto en contra del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (Folio No. 0680000011415) (Comisionada Cano).
5. Recurso de revisión número RDA 4967/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (Folio No. 0001600249815) (Comisionada Kurczyn).
6. Recurso de revisión número RDA 4980/15 interpuesto en contra del Instituto Nacional de Antropología e Historia (Folio No. 1115100029815) (Comisionado Guerra).
7. Recurso de revisión número RDA 5035/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (Folio No. 0001600237515) (Comisionada Cano).
8. Recurso de revisión número RDA 5049/15 interpuesto en contra de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (Folio No. 0611100009015) (Comisionada Cano).
9. Recurso de revisión número RDA 5061/15 interpuesto en contra del Centro de Investigación y Seguridad Nacional (Folio No. 0410000026715) (Comisionado Salas).
10. Recurso de revisión número RDA 5084/15 interpuesto en contra de Petróleos Mexicanos (Folio No. 1857200225715) (Comisionada Cano).
11. Recurso de revisión número RDA 5091/15 interpuesto en contra de la Secretaría de la Función Pública (Folio No. 0002700182015) (Comisionada Cano).
12. Recurso de revisión número RDA 5106/15 interpuesto en contra de la Procuraduría General de la República (Folio No. 0001700284115) (Comisionado Guerra).
13. Recurso de revisión número RDA 5112/15 interpuesto en contra de la Secretaría de la Función Pública (Folio No. 0002700201315) (Comisionada Cano).
14. Recurso de revisión número RDA 5147/15 interpuesto en contra del Servicio de Administración Tributaria (Folio No. 0610100122315) (Comisionada Cano).
15. Recurso de revisión número RDA 5203/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Educación Pública (Folio No. 0001100400215) (Comisionada Cano).

16. Recurso de revisión número RDA 5216/15 interpuesto en contra del Instituto Mexicano del Petróleo (Folio No. 1847400020115) (Comisionado Acuña).
17. Recurso de revisión número RDA 5253(RDA 5254)/15 interpuesto en contra del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (Folios Nos. 0063700308815 y 0063700308915) (Comisionado Guerra).
18. Recurso de revisión número RDA 5288/15 interpuesto en contra de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000146415) (Comisionado Guerra).
19. Recurso de revisión número RDA 5293(RDA 5294)/15 interpuesto en contra de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folios Nos. 0610000146915 y 0610000147015) (Comisionado Acuña).
20. Recurso de revisión número RDA 5302/15 interpuesto en contra de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000148015) (Comisionado Guerra).
21. Recurso de revisión número RDA 5313/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Salud (Folio No. 0001200362715) (Comisionado Salas).
22. Recurso de revisión número RDA 5316/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Educación Pública (Folio No. 0001100479415) (Comisionado Guerra).
23. Recurso de revisión número RDA 5331/15 interpuesto en contra del Servicio de Administración Tributaria (Folio No. 0610100118415) (Comisionada Kurczyn).
24. Recurso de revisión número RDA 5351/15 interpuesto en contra del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (Folio No. 0063700422215) (Comisionado Guerra).
25. Recurso de revisión número RDA 5379/15 interpuesto en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social (Folio No. 0064101984115) (Comisionado Guerra).
26. Recurso de revisión número RDA 5420/15 interpuesto en contra del Instituto Politécnico Nacional (Folio No. 1117100075315) (Comisionada Cano).
27. Recurso de revisión número RDA 5421/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Economía (Folio No. 0001000123515) (Comisionado Guerra).
28. Recurso de revisión número RDA 5456/15 interpuesto en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social (Folio No. 0064102251415) (Comisionado Guerra).
29. Recurso de revisión número RDA 5470/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Marina (Folio No. 0001300057815) (Comisionado Guerra).
30. Recurso de revisión número RDA 5484/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Relaciones Exteriores (Folio No. 0000500152715) (Comisionado Guerra).

31. Recurso de revisión número RDA 5491/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Relaciones Exteriores (Folio No. 0000500162015) (Comisionado Guerra).
32. Recurso de revisión número RDA 5505/15 interpuesto en contra del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (Folio No. 0063700476315) (Comisionado Guerra).
33. Recurso de revisión número RDA 5508/15 interpuesto en contra del Archivo General de la Nación (Folio No. 0495000050615) (Comisionada Presidenta Puente).
- ~~34.~~ Recurso de revisión número RDA 5518/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (Folio No. 0000600213215) (Comisionada Cano).
35. Recurso de revisión número RDA 5543/15 interpuesto en contra de Pronósticos para la Asistencia Pública (Folio No. 0681000005215) (Comisionada Presidenta Puente).
36. Recurso de revisión número RDA 5546(RDA 5548, RDA 5549, RDA 5550, RDA 5552, RDA 5555, RDA 5556, RDA 5557, RDA 5559, RDA 5560 RDA 5562, RDA 5563, RDA 5564 y RDA 5567)/15 interpuesto en contra del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (Antes IFAI) (Folios Nos. 0673800206315, 0673800206615, 0673800206715, 0673800206815, 0673800207015, 0673800207215, 0673800207315, 0673800207415, 0673800207615, 0673800207715, 0673800207915, 0673800208015, 0673800208115 y 0673800208315) (Comisionada Cano).
37. Recurso de revisión número RDA 5551(RDA 5558 y RDA 5565)/15 interpuesto en contra del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (Antes IFAI) (Folios Nos. 0673800206915, 0673800207515 y 0673800208215) (Comisionado Salas).
38. Recurso de revisión número RDA 5575/15 interpuesto en contra del Archivo General de la Nación (Folio No. 0495000048515) (Comisionado Guerra).
39. Recurso de revisión número RDA 5581/15 interpuesto en contra del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (Antes IFAI) (Folio No. 0673800209215) (Comisionada Cano).
40. Recurso de revisión número RDA 5582/15 interpuesto en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social (Folio No. 0064101686915) (Comisionado Guerra).
41. Recurso de revisión número RDA 5594/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Educación Pública (Folio No. 0001100512515) (Comisionado Acuña).
42. Recurso de revisión número RDA 5611/15 interpuesto en contra de PEMEX Exploración y Producción (Folio No. 1857500120415) (Comisionada Kurczyn).

43. Recurso de revisión número RDA 5614/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Educación Pública (Folio No. 0001100509915) (Comisionado Salas).
44. Recurso de revisión número RDA 5616/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (Folio No. 0000800158915) (Comisionada Cano).
45. Recurso de revisión número RDA 5620/15 interpuesto en contra de Petróleos Mexicanos (Folio No. 1857200234315) (Comisionada Presidenta Puente).
46. Recurso de revisión número RDA 5627/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Educación Pública (Folio No. 0001100505515) (Comisionada Presidenta Puente).
47. Recurso de revisión número RDA 5631/15 interpuesto en contra de la Comisión Nacional del Agua (Folio No. 1610100180915) (Comisionado Guerra).
48. Recurso de revisión número RDA 5636/15 interpuesto en contra de la Procuraduría General de la República (Folio No. 0001700286715) (Comisionado Acuña).
49. Recurso de revisión número RDA 5642/15 interpuesto en contra del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (Folio No. 0063700419415) (Comisionado Salas).
50. Recurso de revisión número RDA 5649/15 interpuesto en contra de la Procuraduría General de la República (Folio No. 0001700311815) (Comisionado Salas).
51. Recurso de revisión número RDA 5652/15 interpuesto en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social (Folio No. 0064102046015) (Comisionado Guerra).
52. Recurso de revisión número RDA 5663/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Folio No. 0001500063815) (Comisionado Salas).
53. Recurso de revisión número RDA 5740/15 interpuesto en contra de PEMEX Exploración y Producción (Folio No. 1857500123815) (Comisionado Salas).
54. Recurso de revisión número RDA 5744/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Desarrollo Social (Folio No. 0002000140315) (Comisionada Kurczyn).
55. Recurso de revisión número RDA 5747/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Folio No. 0001500064015) (Comisionado Salas).
56. Recurso de revisión número RDA 5748/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Folio No. 0001500064115) (Comisionado Acuña).
57. Recurso de revisión número RDA 5754/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Folio No. 0001500064615) (Comisionado Salas).

58. Recurso de revisión número RDA 5761/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Folio No. 0001500065415) (Comisionado Salas).
59. Recurso de revisión número RDA 5768/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Folio No. 0001500066015) (Comisionado Salas).
60. Recurso de revisión número RDA 5782/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Folio No. 0001500067415) (Comisionado Salas).
61. Recurso de revisión número RDA 5789/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Folio No. 0001500068015) (Comisionado Salas).
62. Recurso de revisión número RDA 5790/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Folio No. 0001500068115) (Comisionado Acuña).
63. Recurso de revisión número RDA 5796/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Folio No. 0001500069315) (Comisionado Salas).
64. Recurso de revisión número RDA 5803/15 interpuesto en contra del Instituto Nacional de Antropología e Historia (Folio No. 1115100052415) (Comisionado Salas).
65. Recurso de revisión número RDA 5818/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Educación Pública (Folio No. 0001100531515) (Comisionado Acuña).
66. Recurso de revisión número RDA 5825/15 interpuesto en contra del Servicio de Administración Tributaria (Folio No. 0610100135715) (Comisionado Acuña).
67. Recurso de revisión número RDA 5830/15 interpuesto en contra del Fondo Nacional de Fomento al Turismo (Folio No. 2116000012215) (Comisionada Presidenta Puente).
68. Recurso de revisión número RDA 5835/15 interpuesto en contra de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000149915) (Comisionada Kurczyn).
69. Recurso de revisión número RDA 5842/15 interpuesto en contra de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000150615) (Comisionada Kurczyn).
70. Recurso de revisión número RDA 5845/15 interpuesto en contra de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000150915) (Comisionado Salas).
71. Recurso de revisión número RDA 5849/15 interpuesto en contra de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000153915) (Comisionada Kurczyn).
72. Recurso de revisión número RDA 5863/15 interpuesto en contra de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000154315) (Comisionada Kurczyn).

73. Recurso de revisión número RDA 5866/15 interpuesto en contra de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000154015) (Comisionado Salas).
74. Recurso de revisión número RDA 5867/15 interpuesto en contra de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000153815) (Comisionado Acuña).
75. Recurso de revisión número RDA 5870/15 interpuesto en contra de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000155515) (Comisionada Kurczyn).
76. Recurso de revisión número RDA 5877/15 interpuesto en contra de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000156415) (Comisionada Kurczyn).
77. Recurso de revisión número RDA 5886/15 interpuesto en contra de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000159415) (Comisionada Presidenta Puente).
78. Recurso de revisión número RDA 5887/15 interpuesto en contra de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000159315) (Comisionado Salas).
79. Recurso de revisión número RDA 5888/15 interpuesto en contra de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000159215) (Comisionado Acuña).
80. Recurso de revisión número RDA 5898/15 interpuesto en contra de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000158215) (Comisionada Kurczyn).
81. Recurso de revisión número RDA 5905/15 interpuesto en contra de la Comisión Federal de Electricidad (Folio No. 1816400179615) (Comisionada Kurczyn).
82. Recurso de revisión número RDA 5936(RDA 5943)/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (Folios Nos. 0000600187915 y 0000600189615) (Comisionado Salas).
83. Recurso de revisión número RDA 5968/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (Folio No. 0000900256215) (Comisionada Kurczyn).

3.3. Resoluciones definitivas de procedimientos de verificación por falta de respuesta (positivas fictas), que se someten a votación de los comisionados.

3.4 Acuerdos de ampliación de plazos, que se someten a votación de los comisionados.

#### **I. Protección de datos personales**

1. Recurso de revisión número RPD 0782/15 interpuesto en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social (Folio No. 0064102080315) (Comisionado Guerra).

## **II. Acceso a la información pública**

1. Recurso de revisión número RDA 4783/15 interpuesto en contra de la Procuraduría General de la República (Folio No. 0001700232415) (Comisionada Cano).
2. Recurso de revisión número RDA 4867/15 interpuesto en contra de la Comisión Federal de Electricidad (Folio No. 1816400132015) (Comisionada Cano).
3. Recurso de revisión número RDA 4923/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Relaciones Exteriores (Folio No. 0000500105515) (Comisionada Cano).
4. Recurso de revisión número RDA 5070/15 interpuesto en contra de la Secretaría de la Defensa Nacional (Folio No. 000700129015) (Comisionada Cano).
5. Recurso de revisión número RDA 5510(RDA 5511, RDA 5513 y RDA 5514)/15 interpuesto en contra del Centro de Investigación y Seguridad Nacional (Folios Nos. 0410000024215, 0410000024515, 0410000024715 y 0410000024915) (Comisionado Acuña).

 3.5. Resoluciones definitivas de sobreseimientos por desistimiento y otras causas, tener por no presentados en virtud de no contestación a una prevención, y desechamientos por causas distintas a extemporaneidad, que se someten a votación de los comisionados:

### **I. Protección de datos personales**

1. Recurso de revisión número RPD 0799/15 interpuesto en contra del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (Folio No. 0063700442015) (Comisionada Presidenta Puente).
2. Recurso de revisión número RPD 0800/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Educación Pública (Folio No. 0001100522715) (Comisionado Salas).
3. Recurso de revisión número RPD 0804/15 interpuesto en contra del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (Folio No. 0063700457715) (Comisionada Kurczyn).
4. Recurso de revisión número RPD 0824/15 interpuesto en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social (Folio No. 0064102253315) (Comisionado Guerra).
5. Recurso de revisión número RPD 0825/15 interpuesto en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social (Folio No. 0064102369615) (Comisionada Kurczyn).
6. Recurso de revisión número RPD 0837/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Educación Pública (Folio No. 0001100520715) (Comisionada Cano).
7. Recurso de revisión número RPD 0852/15 interpuesto en contra del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (Folio No. 0063700516515) (Comisionado Guerra).

## **II. Acceso a la información pública**

1. Recurso de revisión número RDA 5071/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (Folio No. 0000900228015) (Comisionado Guerra).
2. Recurso de revisión número RDA 5133/15 interpuesto en contra de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (Folio No. 1411100025315) (Comisionada Cano).
3. Recurso de revisión número RDA 5382/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Economía (Folio No. 0001000130915) (Comisionada Presidenta Puente).
4. Recurso de revisión número RDA 5501/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Educación Pública (Folio No. 0001100488315) (Comisionada Presidenta Puente).
5. Recurso de revisión número RDA 5524/15 interpuesto en contra del Servicio de Administración Tributaria (Folio No. 0610100130715) (Comisionado Acuña).
6. Recurso de revisión número RDA 5566/15 interpuesto en contra de Petróleos Mexicanos (Folio No. 1857200219715) (Comisionado Acuña).
7. Recurso de revisión número RDA 5588/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (Folio No. 0000600209615) (Comisionada Cano).
8. Recurso de revisión número RDA 5628/15 interpuesto en contra del Instituto Nacional de Antropología e Historia (Folio No. 1115100046115) (Comisionado Salas).
9. Recurso de revisión número RDA 5641/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Folio No. 0001500063215) (Comisionada Presidenta Puente).
10. Recurso de revisión número RDA 5755/15 interpuesto en contra de la Secretaría de la Función Pública (Folio No. 0002700217315) (Comisionado Acuña).
11. Recurso de revisión número RDA 5802/15 interpuesto en contra del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (Folio No. 0063700507615) (Comisionada Presidenta Puente).
12. Recurso de revisión número RDA 5824/15 interpuesto en contra del Servicio de Administración y Enajenación de Bienes (Folio No. 0681200044915) (Comisionado Salas).
13. Recurso de revisión número RDA 5847/15 interpuesto en contra de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Folio No. 0610000151115) (Comisionada Cano).
14. Recurso de revisión número RDA 5908/15 interpuesto en contra del Servicio de Administración Tributaria (Folio No. 0610100141515) (Comisionado Salas).

15. Recurso de revisión número RDA 5929/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (Folio No. 0000600187515) (Comisionado Salas).
16. Recurso de revisión número RDA 5960/15 interpuesto en contra de la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (Folio No. 1613100077515) (Comisionado Guerra).
17. Recurso de revisión número RDA 5967/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Economía (Folio No. 0001000131415) (Comisionado Guerra).

 3.6 Resoluciones definitivas de desechamientos y sobreseimientos por extemporaneidad, que se someten a votación de los comisionados:

## **II. Acceso a la información pública**

1. Recurso de revisión número RDA 6089/15 interpuesto en contra del Servicio de Administración Tributaria (Folio No. 0610100137115) (Comisionada Presidenta Puente).
2. Recurso de revisión número RDA 6105/15 interpuesto en contra del Centro de Investigación y Seguridad Nacional (Folio No. 0410000030315) (Comisionado Acuña).
3. Recurso de revisión número RDA 6113/15 interpuesto en contra de la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos (Folio No. 1621100008615) (Comisionada Cano).
4. Recurso de revisión número RDA 6117/15 interpuesto en contra de la Comisión Federal de Electricidad (Folio No. 1816400138115) (Comisionada Presidenta Puente).
5. Recurso de revisión número RDA 6124/15 interpuesto en contra del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (Folio No. 2023700008515) (Comisionada Presidenta Puente).
6. Recurso de revisión número RDA 6132/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (Folio No. 0000600049315) (Comisionado Salas).
7. Recurso de revisión número RDA 6133/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Educación Pública (Folio No. 0001100325615) (Comisionado Acuña).
8. Recurso de revisión número RDA 6136/15 interpuesto en contra de la Secretaría de la Función Pública (Folio No. 0002700005715) (Comisionada Kurczyn).
9. Recurso de revisión número RDA 6138/15 interpuesto en contra del Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias (Folio No. 0817000010815) (Comisionada Presidenta Puente).
10. Recurso de revisión número RDA 6141/15 interpuesto en contra de la Secretaría de la Función Pública (Folio No. 0002700027515) (Comisionada Cano).

11. Recurso de revisión número RDA 6142/15 interpuesto en contra de la Secretaría de la Función Pública (Folio No. 0002700032415) (Comisionado Guerra).
12. Recurso de revisión número RDA 6143/15 interpuesto en contra de la Secretaría de la Función Pública (Folio No. 0002700048215) (Comisionada Kurczyn).
13. Recurso de revisión número RDA 6145/15 interpuesto en contra de la Secretaría de la Función Pública (Folio No. 0002700087215) (Comisionada Presidenta Puente).
14. Recurso de revisión número RDA 6146/15 interpuesto en contra de la Secretaría de la Función Pública (Folio No. 0002700252814) (Comisionado Salas).
15. Recurso de revisión número RDA 6147/15 interpuesto en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social (Folio No. 0064100432515) (Comisionado Acuña).
16. Recurso de revisión número RDA 6150/15 interpuesto en contra de la Procuraduría Federal del Consumidor (Folio No. 1031500006815) (Comisionada Kurczyn).
17. Recurso de revisión número RDA 6153/15 interpuesto en contra de la Comisión Nacional del Agua (Folio No. 1610100033415) (Comisionado Salas).
18. Recurso de revisión número RDA 6154/15 interpuesto en contra de la Comisión Federal de Electricidad (Folio No. 1816400011615) (Comisionado Acuña).
19. Recurso de revisión número RDA 6173/15 interpuesto en contra de la Presidencia de la República (Folio No. 0210000074314) (Comisionada Presidenta Puente).
20. Recurso de revisión número RDA 6240/15 interpuesto en contra de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (Folio No. 0000600029615) (Comisionado Guerra).

3.7. Recursos de revisión que para su resolución requieren que los comisionados ponentes dispongan de todas las facultades contenidas en los artículos 17 y 55 de la Ley y sus correlativos del Reglamento, con el fin de ~~que~~  cuenten con los elementos suficientes para abordarlos y se alleguen de la información necesaria que permitan resolverlos.

4. Presentación, discusión y, en su caso, aprobación del proyecto de Acuerdo por el que se aprueban las Políticas y el Manual de Procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
5. Asuntos generales.



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

ACUERDO ACT-PUB/11/11/2015.04

**ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBAN LAS POLÍTICAS Y EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD DEL INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

**CONSIDERANDO**

1. Que el siete de febrero de dos mil catorce el Ejecutivo Federal promulgó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, modificando entre otros, el artículo 6, apartado A, fracción VIII, el cual establece que la Federación contará con un organismo autónomo, especializado, imparcial, colegiado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con plena autonomía técnica, de gestión, con capacidad para decidir sobre el ejercicio de su presupuesto y determinar su organización interna, responsable de garantizar el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública y a la protección de datos personales en posesión de los sujetos obligados; así como de promover y difundir estos derechos.
2. Que en términos del artículo octavo transitorio del Decreto arriba citado, en tanto el Congreso de la Unión expide las reformas a las leyes respectivas en materia de transparencia, el organismo garante que establece el artículo 6 de la Constitución Federal ejercerá sus atribuciones y competencias conforme a lo dispuesto en el Decreto y en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental vigente.
3. Que el cuatro de mayo de dos mil quince, el Ejecutivo Federal promulgó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se expide la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP), que entró en vigor al día siguiente de su publicación. Con ella, el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos cambió su denominación a Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), y adquirió mejores y nuevas atribuciones que lo consolidan como Organismo garante a nivel nacional.
4. Que la LGTAIP, en el artículo 2, fracción III, establece entre sus objetivos, los procedimientos y condiciones homogéneas en el ejercicio del derecho de acceso a la información mediante procedimientos sencillos y expeditos, asimismo el artículo 42, fracción XIV, prevé que se deben garantizar las condiciones de accesibilidad para que los grupos vulnerables puedan ejercer, en igualdad de circunstancias, su derecho de acceso a la información.



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

5. Que mediante el Acuerdo ACT-PUB/10/06/2015.05, aprobado por el Pleno del INAI el diez de junio de dos mil quince, se establecieron las bases de interpretación y aplicación de la LGTAIP, mediante las cuales se prevé que la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en materia de solicitudes de información y recursos de revisión, será aplicada hasta en tanto se realice la armonización normativa o transcurra el plazo de un año, a partir de la entrada en vigor de la citada Ley General, en términos de su artículo Quinto Transitorio.
6. Que la fracción VI, del artículo 37 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, establece que el INAI tendrá la atribución de orientar y asesorar a los particulares acerca de las solicitudes de acceso a la información, y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) establece en el artículo 38, que dentro del objeto del Instituto se encuentra la promoción del conocimiento del derecho a la protección de datos personales en la sociedad mexicana.
7. Que mediante Acuerdo ACT-PUB/24/06/2015.04 publicado en Diario Oficial de la Federación el primero de julio de dos mil quince, se aprobaron modificaciones a la Estructura Orgánica del INAI, dentro de las cuales se establece la estructura del Centro de Atención a la Sociedad (CAS) adscrito a la Dirección General de Promoción y Vinculación con la Sociedad (DGPVS).
8. Que en el referido Acuerdo se establecen las atribuciones de la DGPVS, entre las que se encuentra la de brindar y atender consultas, en primer nivel y segundo nivel, a los usuarios en materia de los derechos de acceso a la información y protección de datos personales, a través del CAS y en los eventos en que participe el INAI.
9. Que el dieciocho de agosto de dos mil quince se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo mediante el cual se aprueban los "Lineamientos que rigen la operación del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales", entrando en vigor al día siguiente de su publicación.
10. Que cabe destacar que los Lineamientos anteriormente señalados, permiten que el CAS registre solicitudes de información que presenten los usuarios en el módulo manual del sistema INFOMEX Gobierno Federal, a través de vía telefónica. Para tal efecto el INAI implementó el servicio de esta naturaleza mediante el uso del número 01800-835-43-24.
11. Que de igual manera, en el Segundo Transitorio de los Lineamientos que rigen la operación del CAS del Instituto, se establece que la DGPVS contará con un plazo no mayor a noventa días naturales, contados a partir del día de su entrada en vigor, para



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

la elaboración y presentación ante el Pleno del INAI, del Manual de Procedimientos y las Políticas del Centro de Atención a la Sociedad para su aprobación.

12. Que en ese sentido, la DGPVS elaboró el documento denominado Políticas del Centro de Atención a la Sociedad, que tienen por objeto establecer los criterios generales que deben seguir los servidores públicos para brindar servicios a los usuarios a través de los canales de atención habilitados.
13. Que las Políticas antes referidas se conforman de: disposiciones generales, ámbito de aplicación, características del servicio, canales y modelos de atención del CAS, modelos de interacción y mejora continua.
14. Que de igual manera, la DGPVS elaboró el Manual de Procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad del INAI, con el objeto de establecer la operación que brinda el CAS al público usuario a partir de los canales de atención: TELINAI, correo electrónico, postal y presencial, así como las responsabilidades de los servidores públicos que intervienen en las anteriores vías de atención.
15. Que el Manual de Procedimientos del CAS está integrado por los siguientes apartados: Introducción, Objetivo, Normatividad, Datos de Contacto y Horario de Atención, Alcance, Definiciones, Responsabilidades y Procedimientos con sus respectivos diagramas de flujo.
16. Que lo anterior, permitirá a los servidores públicos adscritos al CAS, seguir las directrices, procesos y procedimientos definidos para la atención de los usuarios en los servicios de consultas, orientaciones, asesorías y promoción de los derechos de acceso a la información y protección de datos personales.
17. Que el proyecto de Acuerdo mediante el cual se aprueban las Políticas y el Manual de Procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad del INAI, fueron presentados ante la Comisión Permanente de Vinculación y Promoción del Derecho del Instituto, en su sesión celebrada el cinco de noviembre de dos mil quince.
18. Que de conformidad con lo establecido en los artículos 15, fracción III del Reglamento Interior del Instituto, y 7, fracción III del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de las Comisiones publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el diez de septiembre de dos mil catorce, se propone el proyecto de Acuerdo mediante el cual se aprueban las Políticas y el Manual de Procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Por las consideraciones anteriormente expuestas y con fundamento en el artículo 6, apartado A, fracción VIII de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 2, fracción III y 42 fracción XIV de la Ley General de Transparencia y Acceso a la



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

Información Pública; 37, fracción VI Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, 38 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; 15, fracción III y 20 fracción X del Reglamento Interior del Instituto; 7, fracción III del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de las Comisiones y Segundo Transitorio de los Lineamientos que rigen la operación del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto; el Pleno del INAI emite el siguiente:

### ACUERDO

**PRIMERO.** Se aprueban las Políticas del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, conforme al documento que forma parte del presente Acuerdo.

**SEGUNDO.** Se aprueba el Manual de Procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, conforme al documento que forma parte del presente Acuerdo.

**TERCERO.** El presente Acuerdo con sus respectivos anexos, entrarán en vigor al día siguiente de su aprobación por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

**CUARTO.** El presente Acuerdo es de observancia general para todos los servidores públicos del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, y de observancia obligatoria para los servidores adscritos al Centro de Atención a la Sociedad y los enlaces designados por las unidades administrativas.

**QUINTO.** Se instruye a la Coordinación Técnica del Pleno para que realice las gestiones necesarias a efecto de que el presente Acuerdo con sus anexos se publique en el portal de Internet del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, y se les comunique a los servidores públicos del Instituto.

Así lo acordó, por unanimidad, el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, en sesión ordinaria celebrada el once de noviembre de dos mil quince. Los Comisionados firman al calce, para todos los efectos legales a que haya lugar.

  
Ximena Puente de la Mora  
Comisionada Presidenta



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

**Francisco Javier Acuña  
Llamas  
Comisionado**

**Areli Cano Guadiana  
Comisionada**

**María Patricia Kurczyn  
Villalobos  
Comisionada**

**Oscar Mauricio Guerra  
Ford  
Comisionado**

Esta hoja pertenece al ACUERDO ACT-PUB/11/11/2015.04, aprobado por unanimidad en sesión de Pleno de este Instituto, celebrada el 11 de noviembre de 2015.

## **Políticas del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales**

### **Disposiciones generales**

1. El Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (CAS) es el área especializada del Instituto responsable de orientar y asesorar a las personas sobre el ejercicio de los derechos de acceso a la información y de protección de datos personales, así como de otorgar diversos servicios relacionados con el ejercicio de estos derechos, con el apoyo de las unidades administrativas que integran el Instituto.
2. Las Políticas de Atención del CAS tienen como objetivo establecer los criterios generales que deben seguir los servidores públicos para brindar servicios al público a través de los canales de atención habilitados.
3. Los servicios que otorga el CAS a la población están relacionados con el ámbito de competencia del INAI, por lo que otro tipo de servicios o apoyos requeridos que no están dentro de las atribuciones del Instituto no podrán ser atendidos.
4. El CAS del INAI debe contar con un directorio de enlaces de cada una de las Unidades Administrativas que integran el Instituto, quienes asesorarán y resolverán consultas en asuntos de su competencia con base en sus atribuciones. Lo anterior, con la finalidad de brindar un mejor servicio y atender los requerimientos especializados en las materias de sus respectivas competencias. Este directorio debe actualizarse de forma permanente, por lo que cada unidad administrativa deberá dar aviso de inmediato, al titular de la Dirección General de Promoción y Vinculación con la Sociedad, cuando realice un cambio del enlace designado.

### **Ámbito de aplicación**

5. Las Políticas de Atención son de observancia obligatoria para quienes colaboran directamente en el CAS y para los enlaces designados por las unidades administrativas para colaborar en la atención a los particulares, además de ser de observancia general para el resto del personal del INAI.

6. El funcionamiento del CAS está regulado por los Lineamientos de operación publicados en el Diario Oficial de la Federación el 18 de Agosto del 2015, así como por el Manual de Procedimientos correspondiente.
7. En el Manual de Procedimientos del CAS se establecen de manera ordenada y gráfica las actividades y responsabilidades que debe llevar a cabo el personal adscrito al CAS, para realizar un seguimiento adecuado, secuencial y cronológico de los servicios brindados, así como los niveles y el tiempo de atención a las consultas de los usuarios, la aplicación de métodos de trabajo y de control para brindar asesorías, orientaciones y servicios de calidad.
8. A los usuarios se les hará de su conocimiento la leyenda de información sobre los datos personales recabados para la prestación del servicio.

### **Características del Servicio**

9. Los servicios que ofrece el CAS a los usuarios son los siguientes:
  - a) Registro de solicitudes de información pública y/o datos personales;
  - b) Orientación a las personas sobre el ejercicio del derecho de acceso a la información, de acceso a datos personales y de corrección de los mismos en posesión de los sujetos obligados con base en la normativa aplicable;
  - c) Orientación a las personas sobre el ejercicio del derecho a la protección de datos personales en posesión de particulares en el marco de la normatividad aplicable;
  - d) Captura de notificaciones de incumplimientos a las resoluciones del Pleno;
  - e) Seguimiento a solicitudes de información y/o datos personales, recursos de revisión, denuncias y procedimientos de verificación;
  - f) Brindar información sobre eventos y actividades institucionales;
  - g) Apoyo en la elaboración de Recursos de Revisión;
  - h) Apoyo en la elaboración de notificación por falta de respuesta;
  - i) Apoyo en la elaboración de solicitud de información y/o datos personales;
  - j) Atención en el Módulo Itinerante del CAS del INAI; y

- k) Los demás que le confieran las disposiciones legales y administrativas aplicables, así como los que le encomiende el Pleno.
- 10.** Los servicios que brinda el CAS a los usuarios son gratuitos y no estarán condicionados por ningún motivo.
- 11.** En la prestación de los servicios que otorga el CAS se observarán los siguientes principios:
- a) Calidad: en la atención se procurará en todo momento dejar satisfechos los requerimientos manifestados por los usuarios.
  - b) Eficiencia: los servicios que otorga el CAS deben ser aprovechando en todo momento los recursos humanos y materiales con que se cuentan para satisfacer las necesidades indicadas por los usuarios del servicio.
  - c) Eficacia: en la atención de las necesidades manifestadas por los usuarios del CAS se dará prioridad a la atención inmediata, sin que ello demerite la calidad del servicio otorgado.
  - d) Oportunidad: la información que se proporcione a los usuarios del CAS debe ser de utilidad y entregarse dentro de los plazos establecidos en el Manual de Procedimientos.
  - e) Certidumbre: los servicios otorgados a los usuarios del CAS deben realizarse en los términos de la normatividad aplicable.
  - f) Inclusión: el CAS buscará brindar la atención por igual a las personas, independientemente de la edad, género, origen, religión, lengua, etc.
- 12.** El horario de operación en las Instalaciones del CAS es en días hábiles, de lunes a jueves de 9:00 a 18:00 horas y los viernes de 9:00 a 15:00 horas, en horario continuo.
- 13.** Los días inhábiles del CAS serán los mismos establecidos en el Acuerdo vigente mediante el cual se establece el calendario oficial de suspensión de labores del Instituto, emitido por el Pleno.
- 14.** Las instalaciones del CAS deben de estar permanentemente con condiciones de limpieza y orden, así como con el equipamiento tecnológico necesario para atender a los usuarios.

15. En los servicios que otorga el CAS se debe contar con una imagen institucional homogénea y aprovechar para socializar los productos de promoción de derechos y difusión institucional.

### **Canales y Modelo de Atención del Centro de Atención a la Sociedad**

16. Para brindar los servicios que el CAS ofrece, se ponen a disposición de los usuarios los siguientes canales de atención:

- a) Tel-INAÍ: los usuarios pueden llamar desde cualquier parte de la República al número gratuito 01800 835 43 24.
- b) Correo Electrónico: los usuarios pueden enviar sus requerimientos a la siguiente dirección de correo electrónico: [atencion@inai.org.mx](mailto:atencion@inai.org.mx)
- c) Presencial: los usuarios pueden acudir personalmente al CAS del INAI, el cual se encuentra ubicado en el siguiente domicilio: Av. Insurgentes Sur No. 3211, Col. Insurgentes Cuicuilco, Delegación Coyoacán, C.P. 04530, Distrito Federal, México. Asimismo, los usuarios pueden recibir asesoría presencial en el Módulo Itinerante del CAS.
- d) Correo Postal: los usuarios pueden enviar sus requerimientos al siguiente domicilio: Av. Insurgentes Sur No. 3211, Col. Insurgentes Cuicuilco, Delegación Coyoacán, C.P. 04530, México, Distrito Federal.

17. El modelo de atención del CAS del INAI consta de tres niveles, dependiendo de la especialización y complejidad del requerimiento formulado por el usuario, siendo los siguientes:

- a) Primer nivel de atención: es el contacto que realizan los agentes del CAS con las personas que presentan un requerimiento, ya sea de modo presencial o por medios remotos.
- b) Segundo nivel de atención: es el contacto que realizan los supervisores con las personas que presentan un requerimiento que no puede ser solventado en el primer nivel de atención.
- c) Tercer nivel de atención: es el que otorgan los enlaces designados por las unidades administrativas del Instituto para asesorar y resolver consultas en asuntos de su competencia.

### **Modelo de Interacción**

- 18.** El Modelo de Interacción del CAS establece los protocolos a seguir por los agentes, supervisores y enlaces para brindar los servicios requeridos por los usuarios, el cual tiene los siguientes principios:
- a) Escuchar y atender lo expresado por los usuarios, considerando con seriedad y respeto todos los requerimientos, independientemente de las características de éstos.
  - b) Delimitar la interacción a los aspectos relacionados con el motivo del requerimiento, es decir, se evitara indagar información ajena al caso o que el usuario no esté dispuesto a referir.
  - c) Mantener una actitud objetiva frente a los casos que atiende.
  - d) Evitar pronunciarse sobre alternativas de solución o sugerir acciones que transgredan algún derecho o lesionen intencionalmente a terceras personas.
  - e) Enfocarse exclusivamente en brindar asesorías o servicios de acuerdo a la situación planteada por el usuario.

#### **Mejora Continua**

- 19.** Para la adecuada prestación de los servicios que otorga el CAS, el personal adscrito a esta área y los enlaces designados por las unidades administrativas, deberán recibir capacitación permanente en temas relacionados con el derecho de acceso a la información, el derecho de protección de datos personales, el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO), así como temas relacionados con la prestación, gestión y administración de los servicios que otorga el CAS y de las atribuciones de los sujetos obligados.
- 20.** El CAS debe implementar de manera permanente el monitoreo y evaluación de las asesorías y servicios otorgados por los servidores públicos, a fin de verificar la calidad, eficiencia, claridad, veracidad, certidumbre y oportunidad de la atención brindada a los usuarios, a fin de detectar áreas de oportunidad e implementar acciones de mejora continua.
- 21.** El CAS ofrecerá a los usuarios una encuesta de calidad, la cual pueden responder de manera opcional, con la finalidad de que evalúen la calidad del servicio otorgado, que coadyuve a medir el grado de satisfacción de éstos con la atención recibida.
- 22.** El CAS emitirá reportes mensuales sobre monitoreo y evaluación de los servicios otorgados, así como de resultados de las encuestas de calidad.



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

## **COORDINACIÓN EJECUTIVA**

### **DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD**

*DIRECCIÓN DEL  
CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD*

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD DEL INAI.**

**NOVIEMBRE DE 2015.**

## Contenido

|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.-INTRODUCCIÓN.....                                                                        | 3  |
| 2.-OBJETIVO DEL MANUAL.....                                                                 | 4  |
| 3.-NORMATIVIDAD.....                                                                        | 4  |
| 4.- DEFINICIONES:.....                                                                      | 5  |
| 5.- ALCANCE.....                                                                            | 8  |
| 6.- RESPONSABILIDADES:.....                                                                 | 9  |
| 7.- PROCEDIMIENTOS.....                                                                     | 11 |
| 8. Procedimiento de Atención vía Telefónica.....                                            | 11 |
| Consideraciones:.....                                                                       | 11 |
| 9. Procedimiento de Atención vía correo electrónico.....                                    | 19 |
| Consideraciones.....                                                                        | 19 |
| 10. Procedimiento de Atención vía presencial.....                                           | 24 |
| Consideraciones:.....                                                                       | 24 |
| 11. Procedimiento de Atención vía postal.....                                               | 30 |
| Consideraciones.....                                                                        | 30 |
| .....                                                                                       | 34 |
| 12. DATOS DE CONTACTO Y HORARIO DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD (CAS)..... | 35 |

## **1.-INTRODUCCIÓN.**

La Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP), en el artículo 2, fracción III, establece como objetivo, los procedimientos y condiciones homogéneas en el ejercicio del derecho de acceso a la información mediante procedimientos sencillos y expeditos, por su parte el artículo 42, fracción XIV, prevé que se deben garantizar las condiciones de accesibilidad para que los grupos vulnerables puedan ejercer, en igualdad de circunstancias, su derecho de acceso a la información.

Toda vez que la *Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental* LFTAIPG establece en su artículo 37, fracción VI, que el Instituto tendrá la atribución de **orientar y asesorar a los particulares** acerca de las solicitudes de acceso a la información, y la *Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares* (LFPDPPP) establece en el artículo 38, que dentro del objeto del Instituto se encuentra la **promoción del conocimiento del derecho a la protección de datos personales en la sociedad mexicana.**

Mediante acuerdo ACT-PUB/24/06/2015.04, del veinticuatro de junio de dos mil quince, el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) aprobó las modificaciones a su Estructura Orgánica, dentro de las cuales se establece una estructura del Centro de Atención a la Sociedad (CAS) adscrito a la Dirección General de Promoción y Vinculación con la Sociedad (DGPVS).

El CAS ofrece un servicio activo; que *recibe* consultas, *orienta*, *asesora*, *facilita* y *promueve*, el dinamismo que ofrece en sus atribuciones, requiere establecer parámetros de orden que den certeza en los procedimientos administrativos, que permitan medir y cuantificar niveles de calidad en la atención otorgada. En los siguientes apartados podrá conocer quiénes son los servidores públicos que participan, cuáles son los procesos y procedimientos que intervienen en el funcionamiento del citado Centro.

El 18 de agosto de 2015 se publicaron en el Diario Oficial de la Federación los ***“Lineamientos que rigen la operación del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales”***.

Dichos lineamientos tienen como propósito establecer las reglas de operación del CAS y son de observancia obligatoria para el personal del INAI y de carácter vinculante para los sujetos obligados previstos en la LGTAIP, así como en la LFPDPPP.

De igual manera el CAS se constituye como único medio autorizado para recibir y responder las consultas que formulen las personas al INAI, así como, otorgar asesoría en materia de acceso a la información y protección de datos personales; permite registrar las solicitudes de información en estas materias en el módulo manual del Sistema INFOMEX Gobierno Federal.

## **2.-OBJETIVO DEL MANUAL**

El objetivo de este Manual de Procedimientos consiste en establecer la operación que brinda el CAS al público usuario a partir de los canales de atención del TELINAI, correo electrónico, postal y presencial, así como las responsabilidades de los servidores públicos que intervienen en las anteriores vías de atención.

## **3.-NORMATIVIDAD.**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (DOF de 10 Julio del 2015).
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (DOF 4 mayo 2015).
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (DOF 14 de julio del 2014).
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (DOF 05 julio 2010).
- Ley Federal de Archivos (DOF 23 enero 2012).

- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (DOF 11 junio 2003).
- Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (DOF 21 diciembre 2011).
- Reglamento Interior del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (DOF 20 febrero de 2014).
- Lineamientos del Centro de Atención a la Sociedad CAS (DOF 18 agosto 2015).

#### 4.- DEFINICIONES:

**Agentes:** integrantes del primer nivel de atención responsables de atender las consultas de las personas por medios remotos y presenciales.

**Asesoría:** La orientación sobre el ejercicio de los derechos de acceso a la información y a la protección de datos personales que se otorga por medios remotos y presenciales.

**Atención Presencial:** La orientación, asesoría o servicio otorgado a las personas que acuden a las instalaciones del Instituto o en módulos itinerantes.

**Base de Conocimiento:** Es la base de datos organizada, donde se almacena información temática para propósitos de aprendizaje, ofrece soluciones desde consultas ya resueltas.

**Canales de Comunicación:** Los medios a través de los cuales las personas hacen llegar al CAS sus consultas de manera remota o presencial.

**Centro de Atención a la Sociedad (CAS):** El área especializada del INAI responsable de orientar y asesorar a las personas sobre el ejercicio de los derechos de acceso a la información y de protección de datos personales, así como de otorgar los servicios descritos en los lineamientos.



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

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

**Consulta:** La petición de orientación, asesoría o servicio formulada por una persona al CAS a través de los canales de comunicación, en la que se registran sus datos de contacto y estadísticos.

**Contenidos informativos:** Información de interés para los agentes, que los supervisores recaban a través de notas periodísticas, publicaciones, entre otros.

**Documentos de apoyo:** Son todos los instrumentos disponibles que sirven de soporte para brindar las asesorías, como son Leyes, Reglamentos, Lineamientos, Manuales, Disposiciones, Acuerdos, entre otros.

**Enlace de Unidad Administrativa:** es la persona designada por los titulares de las diferentes áreas, para coadyuvar en la respuesta que otorga el CAS en relación a las consultas correspondientes al tercer nivel de atención.

**Evaluación:** Es la acción posterior al servicio que realizan Evaluadores y para obtener resultados traducidos en “valores” con respecto a las respuestas otorgadas por los agentes con base en la normativa aplicable y el Modelo de Interacción. Los criterios que se deben considerar serán cuantitativos y se capturarán.

**Evaluadores:** responsables de evaluar la respuesta otorgada con base en la normativa aplicable, los protocolos y la etiqueta de atención apegándose a los parámetros definidos en el manual de procedimientos.

**Estrados:** Espacio físico mediante el cual, el CAS publica sus acuerdos y notificaciones.

**Guiones de respuesta:** Se refiere a los textos que sirven como plantillas y que se utilizan en los diversos casos planteados por los usuarios.

**Instituto:** El Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

**Lineamientos:** Lineamientos que rigen la operación del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

**Medios Remotos:** Los canales de comunicación para atender a las personas a distancia, comprenden: línea telefónica, correo electrónico, correo postal, chat y formulario en página web y los que se determinen por el Pleno del Instituto.



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

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

**Modelo de Interacción:** El protocolo a seguir por el personal del Centro de Atención a la Sociedad y de los Enlaces de las Unidades Administrativas, la guía para focalizar y aplicar la escucha activa durante la orientación y/o asesoría y la conclusión de la interacción.

**Módulo Itinerante del CAS (MICAS):** El stand u oficina móvil que permite brindar el servicio de atención presencial a las personas en su localidad.

**Módulo manual del Sistema INFOMEX:** El módulo manual del Sistema INFOMEX del INAI en el que los agentes llevarán a cabo el registro de las solicitudes de información que presenten las personas a las Unidades de Enlace de los Sujetos Obligados a través del CAS.

**Monitoreo:** Es la acción en tiempo real que realizan Supervisores para observar, dar seguimiento y mejorar la atención que otorgan los agentes en relación a los servicios que brindan del CAS por medios remotos y presencial. Los criterios que se deben considerar serán cualitativos y se capturarán.

**Primer Nivel de Atención:** Constituye el primer contacto con las personas que presentan una consulta, ya sea de modo presencial o por medios remotos. Los agentes adscritos a este nivel de atención otorgarán asesoría y orientación en materia del derecho de acceso y protección de datos.

**Reporte de Atención:** El documento generado por los agentes en el sistema en el cual registran la consulta y que documenta la respuesta otorgada por el servidor público correspondiente.

**Responsable del Servicio:** Encargado de coordinar, administrar y supervisar la operación del CAS, de aprobar y elaborar los contenidos informativos dirigidos tanto a los agentes como a las personas. Elaborar el programa anual de capacitación para el personal del CAS.

**Segundo Nivel de Atención:** Es el apoyo al primer nivel para la resolución de consultas que requieren acceso a bases de datos restringidas, así como resolver consultas con base en los criterios formulados por el Pleno y las Unidades Administrativas del Instituto.

**Supervisores:** responsables de apoyar y monitorear en tiempo real la atención que otorgan los agentes por medios remotos y presencial; consultar las bases de datos de acceso restringido; y elaborar los contenidos informativos dirigidos a los agentes, documentos de apoyo, guiones de respuesta, contenidos de la base de conocimiento, reportes e informes de operación.



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

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

**Sistema:** La herramienta tecnológica que se emplea en el CAS para el registro, gestión, monitoreo de las consultas y evaluación del servicio que se otorga por medios remotos y presenciales y, en su caso, para el envío de las respuestas.

**Sistema INFOMEX Gobierno Federal:** El sistema informático a través del cual las personas pueden presentar solicitudes de acceso a información pública, de acceso y corrección de datos personales y recursos de revisión.

**Tercer Nivel de Atención:** Conformado por los representantes de cada una de las Unidades Administrativas que integran al Instituto para asesorar y resolver consultas en asuntos de su competencia con base en sus atribuciones. Para lo anterior, todas las Unidades Administrativas designarán a un enlace para dicha actividad.

**Usuario:** La persona física o moral que hace uso de los servicios que otorga el CAS.

### 5.- ALCANCE.

El ámbito de aplicación del presente Manual es de observancia obligatoria para quienes colaboran en el Centro de Atención a la Sociedad, así como para los Enlaces de las Unidades Administrativas, y de observancia general para todos los servidores públicos del Instituto.

De conformidad con los lineamientos, la atención del CAS será a través de:

**Agentes:** Primer nivel de atención.

**Supervisores:** Segundo nivel de atención, y

**Enlaces designados por las Unidades Administrativas:** Tercer nivel de atención.

El primer y segundo nivel de atención, corresponden al personal del CAS. El tercer nivel corresponde a los "Enlaces designados por las Unidades Administrativas".



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

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

### 6.- RESPONSABILIDADES:

El CAS es el único medio autorizado para recibir y atender las peticiones de servicios que formulen los usuarios al INAI, a través de las figuras de agentes, evaluadores, supervisores y responsable del servicio, quienes en el ámbito de las atribuciones de este Centro, tienen las siguientes responsabilidades

#### Agentes:

- Darse de alta en el sistema.
- Atender consultas (de primer nivel) de usuarios por medios remotos y presenciales.
- Ejecutar el Modelo de Interacción.
- Registrar en el módulo manual y electrónico del sistema INFOMEX Gobierno Federal, solicitudes de información pública y/o de datos personales a petición de usuarios del CAS y, en su caso, dar seguimiento a las mismas.
- Consultar bases de datos necesarias para atender servicios de primer nivel de atención.
- Brindar atención presencial a personas en el Módulo Itinerante del CAS (MiCAS).
- Apegarse a los parámetros establecidos en el presente Manual.
- Registrar diariamente en el sistema los reportes de las consultas designadas.
- Atender lo establecido en las políticas de atención, y
- Otras actividades encomendadas por el superior jerárquico.

#### Evaluadores:

- Evaluar de manera permanente y de forma aleatoria, las respuestas otorgadas por los agentes con base en la normativa aplicable.
- Elaborar, evaluar y actualizar los protocolos de atención.
- Atender lo establecido en las políticas de atención.
- Brindar atención presencial a personas en el Módulo Itinerante del CAS (MiCAS) y
- Otras actividades encomendadas por el superior jerárquico.

**Supervisores:**

- Apoyar y monitorear en tiempo real la atención otorgada por los agentes, por medios remotos y presenciales.
- Consultar bases de datos necesarias para atender servicios de segundo nivel de atención.
- Elaborar contenidos informativos dirigidos a los agentes.
- Elaborar documentos de apoyo, guiones de respuesta y contenidos de la base de conocimiento.
- Elaborar y comunicar a superiores jerárquicos reportes e informes de operación.
- Atender lo establecido en las políticas de atención.
- Elaborar informes en el ámbito de su competencia.
- Brindar atención presencial a personas en el Módulo Itinerante del CAS (MiCAS) y
- Otras actividades encomendadas por el superior jerárquico.

**Administrador:**

- Apoyar a las actividades del Responsable del servicio.
- Consultar bases de datos necesarias para atender servicios de segundo nivel de atención.
- Elaborar los contenidos informativos dirigidos a los usuarios.
- Diseñar planes de contingencia.
- Apoyar en la elaboración, integración y revisión de informes de operación del CAS.
- Elaborar Manual de Procedimientos del CAS.
- Responsable de establecer los parámetros de operación e informar al superior jerárquico.
- Brindar atención presencial a personas en el Módulo Itinerante del CAS (MiCAS) y
- Otras actividades encomendadas por el superior jerárquico.

**Responsable del servicio:**

- Coordinar, administrar y supervisar la operación del CAS.
- Aprobar contenidos informativos dirigidos a personas y agentes.
- Elaborar y ejecutar el programa anual de capacitación para el personal del CAS.

- Coordinar e integrar los informes sobre los servicios que brinda el CAS.
- Acceder a las bases de datos necesarias para atender los servicios del CAS.
- Aprobar el Modelo de Interacción,
- Suscribir documentos en el ámbito de sus atribuciones que permitan evaluar y monitorear la calidad de los servicios, y
- Otras actividades encomendadas por el superior jerárquico.

En caso de ausencia de algunos de los servidores públicos, estos serán suplidos por el servidor público inmediato inferior, y así sucesivamente.

### **7.- PROCEDIMIENTOS.**

El CAS ofrece una amplia diversidad en servicios, que deben atenderse de manera particular en función de las necesidades específicas manifestadas por el usuario en su requerimiento, para ello el CAS establece los modelos de interacción que permiten focalizar, identificar y resolverlos

Para tal efecto, se establecen los procedimientos basados en los canales de atención como vía telefónica, presencial, correo electrónico y postal, mismos que se describen a continuación:

### **8. Procedimiento de Atención vía Telefónica.**

Consideraciones:

La atención vía telefónica se brinda a través del Tel-INAI con número 01800-835-43-24.

El CAS utiliza un sistema electrónico para automatizar y gestionar la recepción de llamadas de manera general, a través de él, se pueden obtener datos estadísticos para medir la calidad del servicio. Los agentes deberán darse de alta en este sistema para brindar el servicio a los usuarios.

Las unidades administrativas que reciban consultas vía telefónica, deberán transferirla de forma inmediata a la extensión 2480, designada al CAS.



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

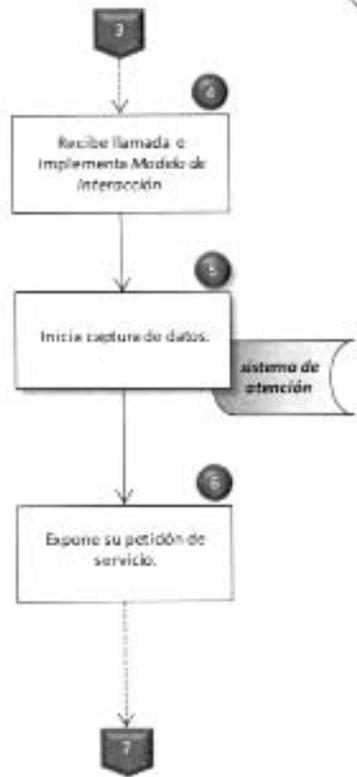
## **Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.**

De manera permanente y de forma aleatoria, los supervisores y evaluadores realizarán un monitoreo en tiempo real y evaluaciones, respectivamente, de los servicios que se otorgan.

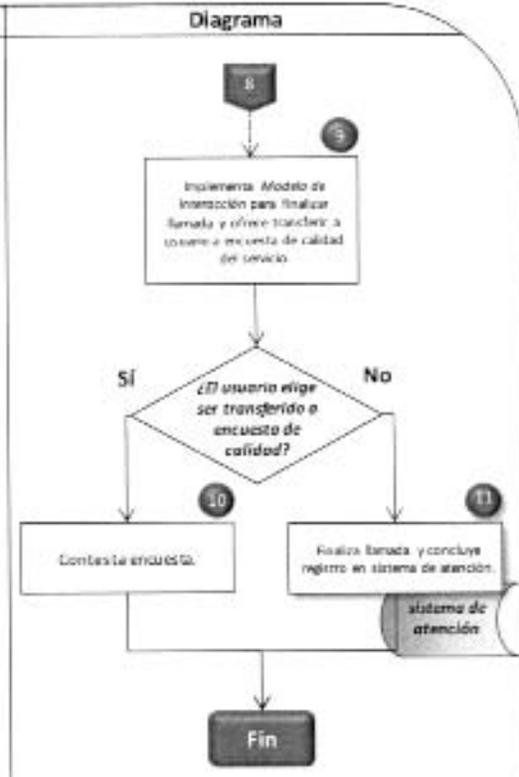
En caso de identificar algún error en el sistema telefónico, deberán reportarlo de inmediato a la Dirección General de Tecnologías de la Información, para que de manera inmediata sea atendido.

Bajo ningún motivo se otorgarán los servicios del CAS a personas que utilicen ofensas, amenazas o insultos.

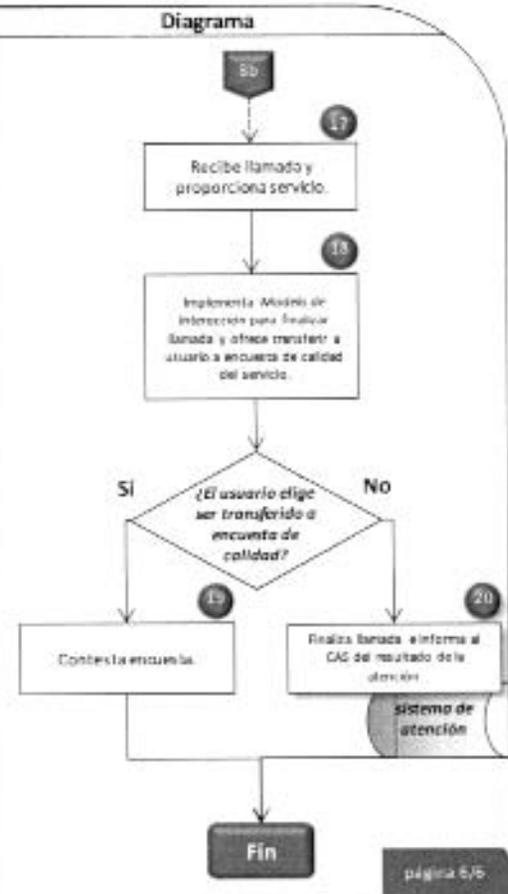
| Responsable | Paso | Descripción                                                                                        | Diagrama                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Agente      | 1    | Se da de alta en sistema.                                                                          | <pre> graph TD     Inicio[Inicio] --&gt; P1[Se da de alta en sistema]     P1 --&gt; P2[Realiza llamada a Tel-INAI]     P2 --&gt; P3[Da a conocer la "Leyenda de información para el tratamiento de datos personales" del CAS]     P3 --&gt; Fin[Fin]             </pre> |
| Usuario     | 2    | Realiza llamada a Tel-INAI.<br><i>La interacción es grabada con fines de calidad del servicio.</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| CAS         | 3    | Da a conocer la <i>"Leyenda de información para el tratamiento de datos personales del CAS"</i> .  |                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Responsable | Paso | Descripción                                                           | Diagrama                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------|------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Agente      | 4    | Recibe llamada telefónica e implementa <i>Modelo de Interacción</i> . |  <pre> graph TD     3{{3}} --&gt; 4[Recibe llamada o Implementa Modelo de Interacción]     4 --&gt; 5[Inicia captura de datos.]     5 --&gt; 6[Expone su petición de servicio.]     6 -.-&gt; 7{{7}}             </pre> |
|             | 5    | Inicia captura de datos en sistema de atención.                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Usuario     | 6    | Expone su petición de servicio.                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Responsable   | Paso      | Descripción                                                                                                             | Diagrama |
|---------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Agente</b> | <b>7</b>  | Analiza el servicio solicitado por el usuario.<br><br><i>¿El requerimiento corresponde al 1er. nivel de atención?</i>   |          |
|               | <b>8</b>  | <b>Atención de primer nivel:</b><br>Proporciona servicio.<br>Se enlaza con actividad 9.                                 |          |
|               | <b>8a</b> | <b>Atención de segundo nivel:</b><br>Transfiere llamada a supervisor.<br>Se enlaza con actividad 12.                    |          |
|               | <b>8b</b> | <b>Atención de tercer nivel:</b><br>Transfiere llamada a Enlace de Unidad Administrativa.<br>Se enlaza con actividad 17 |          |

|  <b>Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.</b> |      |                                                                                                                                                                                                         | <b>Dirección del Centro de Atención a la Sociedad</b>                               |                    |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|
| <b>Manual de procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad (CAS) del INAI / Procedimiento de Atención vía telefónica</b>                                                          |      |                                                                                                                                                                                                         | <b>Mes</b><br>11                                                                    | <b>Año</b><br>2015 | <b>Elaboró:</b><br>CAS |
| Responsable                                                                                                                                                                             | Paso | Descripción                                                                                                                                                                                             | Diagrama                                                                            |                    |                        |
| Agente                                                                                                                                                                                  | 9    | Implementa <i>Modelo de Interacción</i> para finalizar llamada y ofrece transferir a usuario a encuesta de calidad del servicio.<br><br><i>¿El usuario elige ser transferido a encuesta de calidad?</i> |  |                    |                        |
| Usuario                                                                                                                                                                                 | 10   | Si: Usuario contesta encuesta.                                                                                                                                                                          |                                                                                     |                    |                        |
| Agente                                                                                                                                                                                  | 11   | No: Finaliza llamada y concluye registro en sistema de atención.<br><br><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL.</b>                                                                       |                                                                                     |                    |                        |

| Responsable                                   | Paso | Descripción                                                                                                                                                                                             | Diagrama                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Supervisor (segundo nivel de atención)</b> | 12   | Recibe llamada.                                                                                                                                                                                         |  <pre> graph TD     SA[SA] --&gt; R1[Recibe llamada]     R1 --&gt; D1{¿El servicio corresponde al 2o nivel de atención?}     D1 -- No --&gt; S12[12]     D1 -- Sí --&gt; S13[Proporciona servicio]     S13 --&gt; D2{¿El usuario elige ser transferido a encuesta de calidad?}     D2 -- Sí --&gt; S15[Contesta encuesta]     D2 -- No --&gt; S16[Realiza llamada y concluye registro en sistema de atención]     S15 --&gt; F1[Fin]     S16 --&gt; F1     </pre> |
|                                               | 13   | <p>¿El servicio corresponde al 2o nivel de atención?</p> <p><b>Sí:</b> proporciona servicio.<br/> <b>No:</b> Se enlaza con la actividad 8b.</p>                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                               | 14   | <p>Implementa <i>Modelo de Interacción</i> para finalizar llamada y ofrece transferir a usuario a encuesta de calidad del servicio.</p> <p>¿El usuario elige ser transferido a encuesta de calidad?</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Usuario</b>                                | 15   | <b>Sí:</b> Usuario contesta encuesta.                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                               | 16   | <b>No:</b> Finaliza llamada y concluye registro en sistema de atención.                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Supervisor</b>                             | 16   | <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SEGUNDO NIVEL.</p>                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Responsable                                                | Paso | Descripción                                                                                                                                                                                             | Diagrama                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Enlace de Unidad Administrativa (tercer nivel de atención) | 17   | Recibe llamada y proporciona servicio.                                                                                                                                                                  |  <pre> graph TD     Start([16]) --&gt; 17[17 Recibe llamada y proporciona servicio.]     17 --&gt; 18[18 Implementa Modelo de Interacción para finalizar llamada y ofrece transferir a usuario a encuesta de calidad del servicio.]     18 --&gt; Decision{¿El usuario elige ser transferido a encuesta de calidad?}     Decision -- Si --&gt; 19[19 Contesta encuesta.]     Decision -- No --&gt; 20[20 Finaliza llamada e informa al CAS del resultado de la atención.]     19 --&gt; Fin([Fin])     20 --&gt; Fin     </pre> |
|                                                            | 18   | Implementa <i>Modelo de Interacción</i> para finalizar llamada y ofrece transferir a usuario a encuesta de calidad del servicio.<br><br><i>¿El usuario elige ser transferido a encuesta de calidad?</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Usuario                                                    | 19   | <b>Si:</b> Usuario contesta encuesta.                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Enlace de Unidad Administrativa                            | 20   | <b>No:</b> Finaliza llamada e informa al CAS del resultado de la atención.<br><br>FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE TERCER NIVEL.                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## **9. Procedimiento de Atención vía correo electrónico.**

### **Consideraciones.**

El servicio que otorga el CAS a través de correo electrónico, se realiza exclusivamente a través de la cuenta [atencion@inai.org.mx](mailto:atencion@inai.org.mx), la cual será administrada por los supervisores, quienes tienen derechos de recibir y notificar correos.

Los agentes tienen derechos únicamente para notificar asesorías a los usuarios, a través de la cuenta [atencion@inai.org.mx](mailto:atencion@inai.org.mx), no así para visualizar la bandeja de entrada de la misma.

El responsable del servicio podrá acceder a la cuenta [atencion@inai.org.mx](mailto:atencion@inai.org.mx) a efecto de realizar consultas.

Las consultas que se reciban fuera del horario de servicio, se considerarán como recibidas el día hábil siguiente a las 9:00 horas.

Las unidades administrativas que reciban consultas vía correo electrónico, deberán remitirlas a la cuenta [atencion@inai.org.mx](mailto:atencion@inai.org.mx), en un plazo no mayor a 3 días hábiles. A partir de la fecha de recepción en la referida cuenta, comenzarán a correr los plazos de respuesta para el CAS.

### **Tiempo de atención de correos electrónicos.**

Primer nivel de atención: máximo 48 horas.

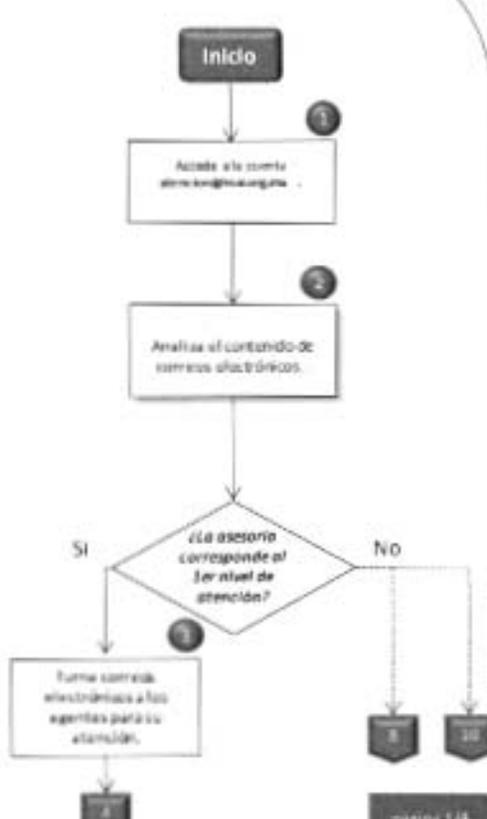
Segundo nivel de atención: máximo 72 horas.

Tercer nivel de atención: máximo de 10 días hábiles, salvo que implique un pronunciamiento del Pleno.

La Unidad Administrativa, a través de su enlace turna la respuesta al Supervisor, a efecto de que éste Centro la notifique al usuario.

En caso de retrasos en la atención, se deberán documentar los motivos para extender los plazos indicados y comunicar a las personas las razones y la fecha programada de respuesta.

Bajo ningún motivo se otorgarán los servicios del CAS a personas que utilicen ofensas, amenazas o insultos.

| Responsable | Paso | Descripción                                                                                                                                                                                                                                        | Diagrama                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Supervisor  | 1    | Accede permanentemente al correo electrónico: <a href="mailto:atencion@inai.org.mx">atencion@inai.org.mx</a> .                                                                                                                                     |  <pre> graph TD     Inicio[Inicio] --&gt; Step1[Accede a la cuenta atencion@inai.org.mx.]     Step1 --&gt; Step2[Analiza el contenido de correos electrónicos.]     Step2 --&gt; Decision{¿La asesoría corresponde al 1er nivel de atención?}     Decision -- Si --&gt; Step3[Turna correos electrónicos a los agentes para su atención.]     Step3 --&gt; Fin1[Fin]     Decision -- No --&gt; Fin2[Fin]           </pre> |
|             | 2    | Analiza el contenido de correos electrónicos.<br><br><i>¿La asesoría corresponde al 1er nivel de atención?</i>                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|             | 3    | <b>Atención de primer nivel:</b><br>Turna correos electrónicos a los agentes para su atención.<br><br><b>Atención de segundo nivel:</b><br>Se enlaza con la actividad 8.<br><br><b>Atención de tercer nivel:</b><br>Se enlaza con la actividad 10. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Responsable | Paso | Descripción                                                                  | Diagrama |
|-------------|------|------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Agente      | 4    | Recibe correo electrónico y elabora propuesta de servicio.                   |          |
| Agente      | 5    | Envía propuesta a Evaluador para aprobación.                                 |          |
| Evaluador   |      | ¿La consulta satisface el requerimiento del usuario?                         |          |
| Agente      | 6    | Si: Agente notifica respuesta al usuario y registra en sistemas de atención. |          |
| Agente      | 7    | No: Realiza correcciones y enlaza con actividad 6.                           |          |
|             |      | FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL.                           |          |
|             |      |                                                                              |          |



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

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



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

Manual de procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad (CAS) del INAI / Procedimiento de Atención vía correo electrónico.

Dirección del Centro de Atención a la Sociedad

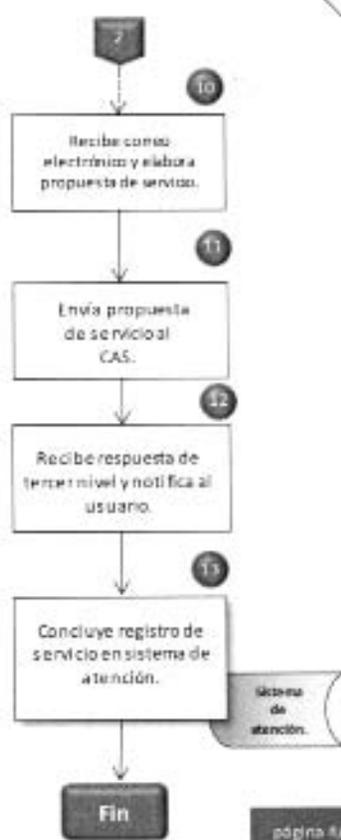
Mes  
11

Año  
2015

Elaboró:  
CAS

| Responsable                               |   | Descripción                                                      | Diagrama                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Supervisor<br>(segundo nivel de atención) | 8 | Elabora propuesta de servicio.                                   | <pre> graph TD     7[7] --&gt; 8[Elabora propuesta de servicio]     8 --&gt; 9[Notifica respuesta al usuario]     9 --- SA[Sistema de atención]     9 --&gt; Fin[Fin]           </pre> |
|                                           | 9 | Notifica respuesta al usuario y registra en sistema de atención. |                                                                                                                                                                                        |
|                                           |   | FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SEGUNDO NIVEL               |                                                                                                                                                                                        |

página 3/4

| Responsable                                                | Paso | Descripción                                                | Diagrama                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Enlace de Unidad Administrativa (tercer nivel de atención) | 10   | Recibe correo electrónico y elabora propuesta de servicio. |  <pre> graph TD     Start([7]) --&gt; Step10[Recibe correo electrónico y elabora propuesta de servicio.]     Step10 --&gt; Step11[Envía propuesta de servicio al CAS.]     Step11 --&gt; Step12[Recibe respuesta de tercer nivel y notifica al usuario.]     Step12 --&gt; Step13[Concluye registro de servicio en sistema de atención.]     Step13 --&gt; End([Fin])             </pre> |
|                                                            | 11   | Envía propuesta de servicio al CAS.                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Supervisor del CAS                                         | 12   | Recibe respuesta de tercer nivel y notifica al usuario.    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                            | 13   | Concluye registro en sistema de atención.                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE TERCER NIVEL.         |      |                                                            | <p>Sistema de atención.</p> <p>página 4/4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## 10. Procedimiento de Atención via presencial.

### Consideraciones:

El servicio que otorga el CAS de manera presencial, se realiza mediante dos vías:

- a) En las oficinas de dicho Centro ubicadas en Av. Insurgentes Sur # 3211, Planta Baja, Colonia Insurgentes Cuicuilco, Delegación Coyoacán, C.P. 04530.México, Distrito Federal.
- b) En los Módulos Itinerantes del CAS (MiCAS), ubicados temporalmente fuera de las instalaciones del Instituto.

La atención via presencial en las oficinas del CAS se otorgará en horas y días hábiles, dentro del horario establecido. En el MiCAS en los días y horarios que se determinen.

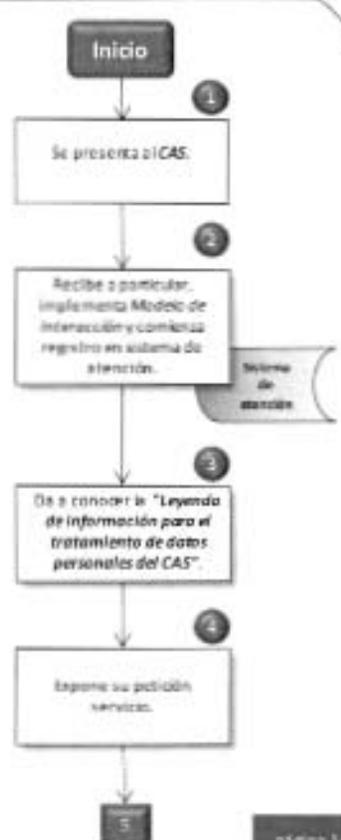
Las unidades administrativas que reciban consultas via presencial, deberán canalizar a los usuarios de forma inmediata a las oficinas del CAS.

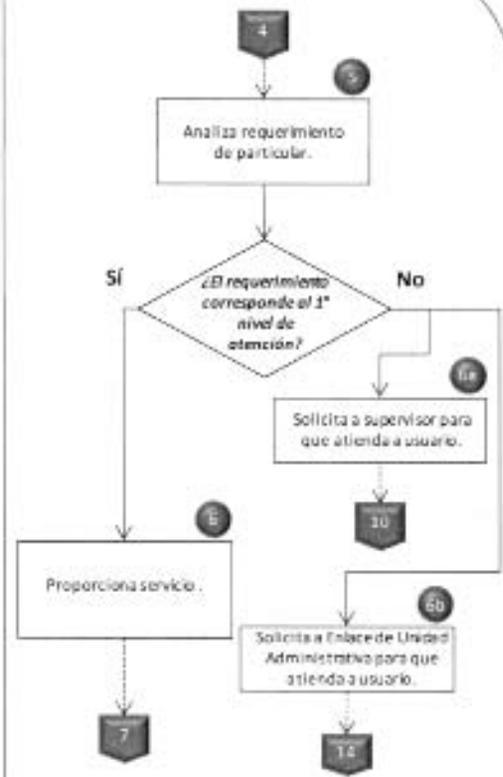
La atención presencial se brindará en alguno de los módulos destinados para ello.

La asignación de agentes para atención presencial se hará de acuerdo a la disponibilidad de estos y la demanda de usuarios.

Bajo ningún motivo se otorgarán los servicios del CAS a personas que utilicen ofensas, amenazas, insultos o requieran servicios que no brinda el CAS.

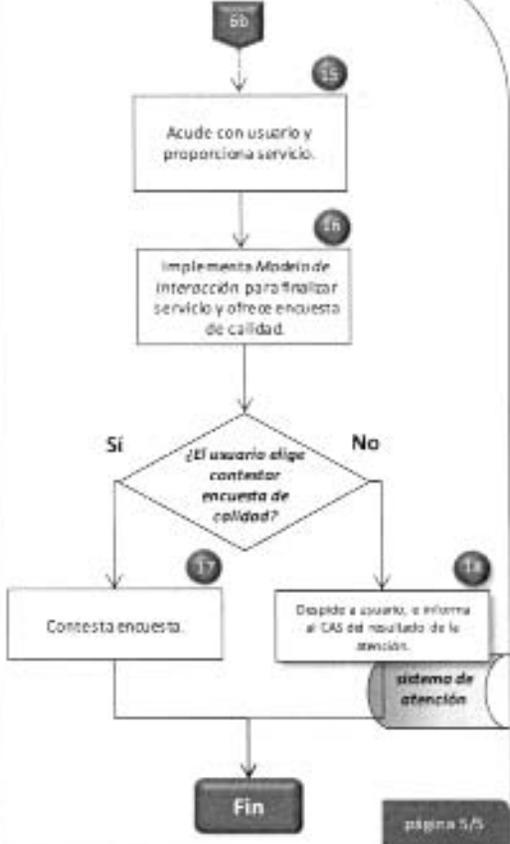
Los usuarios podrán hacer uso de la impresora para obtener acuses de recibo de solicitudes de información, recursos de revisión y/o documentales relacionadas con servicios que brinda este Instituto; por ningún motivo se utilizarán recursos humanos y materiales para realizar diligencias ajenas a las atribuciones de este Órgano Garante.

|  Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. |      | Dirección del Centro de Atención a la Sociedad                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manual de procedimientos del <i>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</i> del INAI / Procedimiento de Atención presencial.                                                      |      | Mes<br>11                                                                                                 | Año<br>2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                  |      | Elaboró:<br>CAS                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Responsable                                                                                                                                                                      | Paso | Descripción                                                                                               | Diagrama                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Usuario                                                                                                                                                                          | 1    | Se presenta al CAS.                                                                                       |  <pre>                     graph TD                         Inicio[Inicio] --&gt; S1[Se presenta al CAS.]                         S1 --&gt; S2[Recibe al particular, implementa Modelo de Interacción y comienza registro en sistema de atención.]                         S2 --&gt; S3[Da a conocer la Leyenda de información para el tratamiento de datos personales del CAS.]                         S3 --&gt; S4[Expone su petición servicio.]                         S4 --&gt; Fin[Fin]                     </pre> |
| Agente                                                                                                                                                                           | 2    | Recibe al particular, implementa <i>Modelo de Interacción</i> y comienza registro en sistema de atención. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                                  | 3    | Da a conocer la <i>Leyenda de información para el tratamiento de datos personales del CAS</i> .           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Usuario                                                                                                                                                                          | 4    | Expone su petición servicio.                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Responsable | Paso | Descripción                                                                                                                              | Diagrama                                                                            |
|-------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Agente      | 5    | Analiza requerimiento de particular.<br><br><i>¿El requerimiento corresponde al 1er nivel de atención?</i>                               |  |
|             | 6    | <b>Atención de primer nivel:</b><br>Proporciona servicio.<br>Se enlaza con actividad 7                                                   |                                                                                     |
|             | 6a   | <b>Atención de segundo nivel:</b><br>Solicita a supervisor para que atienda a usuario.<br>Se enlaza con actividad 10                     |                                                                                     |
|             | 6b   | <b>Atención de tercer nivel:</b><br>Solicita a Enlace de Unidad Administrativa para que atienda a usuario.<br>Se enlaza con actividad 14 |                                                                                     |

| Responsable | Paso | Descripción                                                                                                | Diagrama                                                                            |
|-------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Agente      | 7    | Implementa <i>Modelo de Interacción</i> para finalizar servicio y ofrece encuesta de calidad del servicio. |  |
| Usuario     | 8    | <b>Si:</b> Usuario contesta encuesta.                                                                      |                                                                                     |
| Agente      | 9    | <b>No:</b> Despide a usuario y concluye registro en sistema de atención.                                   |                                                                                     |
|             |      | <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL.</b>                                                  |                                                                                     |

| Responsable                            | Paso | Descripción                                                                                                                                                  | Diagrama                                                                            |
|----------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Supervisor (segundo nivel de atención) | 10   | Acude con usuario.<br><br><i>¿El servicio corresponde al 2o nivel de atención?</i>                                                                           |  |
|                                        | 11   | <b>Sí:</b> proporciona servicio.<br><b>No:</b> Se enlaza con la actividad 6b.                                                                                |                                                                                     |
| Usuario                                | 12   | Implementa <i>Modelo de Interacción</i> para finalizar servicio y ofrece encuesta de calidad.<br><br><i>¿El usuario elige contestar encuesta de calidad?</i> |                                                                                     |
|                                        | 13   | <b>Sí:</b> Usuario contesta encuesta.                                                                                                                        |                                                                                     |
| Supervisor                             | 14   | <b>No:</b> Despide a usuario y concluye registro en sistema de atención.<br><br><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SEGUNDO NIVEL.</b>                   |                                                                                     |

| Responsable                                                | Paso | Descripción                                                                                                                                                  | Diagrama                                                                            |
|------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Enlace de Unidad Administrativa (tercer nivel de atención) | 15   | Acude con usuario y proporciona servicio.                                                                                                                    |  |
|                                                            | 16   | Implementa <i>Modelo de Interacción</i> para finalizar servicio y ofrece encuesta de calidad.<br><br><i>¿El usuario elige contestar encuesta de calidad?</i> |                                                                                     |
| Usuario                                                    | 17   | <b>Sí:</b> Usuario contesta encuesta.                                                                                                                        |                                                                                     |
| Enlace de Unidad Administrativa                            | 18   | <b>No:</b> Despide a usuario, e informa al CAS del resultado de la atención.<br><br>FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE TERCER NIVEL.                       |                                                                                     |

## **11. Procedimiento de Atención vía postal.**

### **Consideraciones.**

El servicio que otorga el CAS a través de correo postal, se realiza por medio de la recepción física de escritos en el domicilio de dicho centro, ubicado en Av. Insurgentes Sur # 3211, Planta Baja, Colonia Insurgentes Cuicuilco, Delegación Coyoacán, C.P. 04530, México, Distrito Federal.

Las Unidades Administrativas del Instituto que, en su caso, reciban consultas vía postal, deberán remitirlas, al Titular de dicho Centro, en un plazo no mayor a 3 días hábiles; a partir de que conste la recepción del documento por parte del CAS comenzarán a correr los plazos de respuesta.

Los supervisores son los responsables de analizar y turnar las consultas recibidas por este medio a los niveles de atención correspondientes.

La atención a escritos de usuarios se otorgará en horas y días hábiles.

### **Tiempo de atención vía postal.**

Primer nivel de atención; máximo 48 horas.

Segundo nivel de atención; máximo 72 horas.

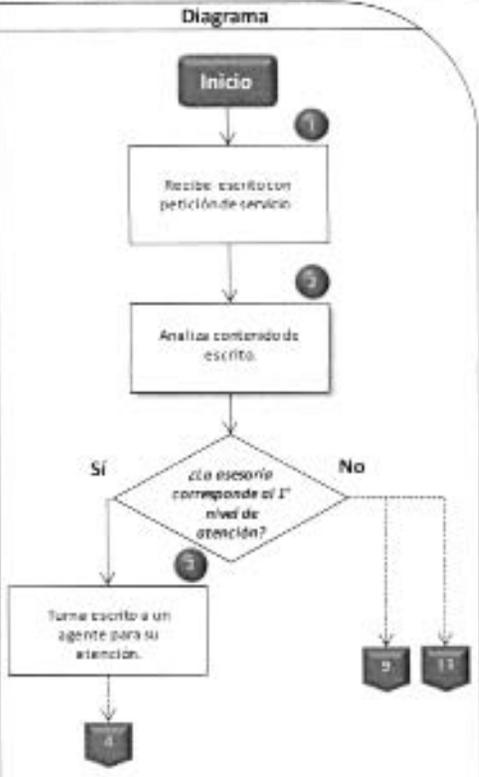
Tercer nivel de atención: máximo de 10 días hábiles, salvo que implique un pronunciamiento del Pleno.

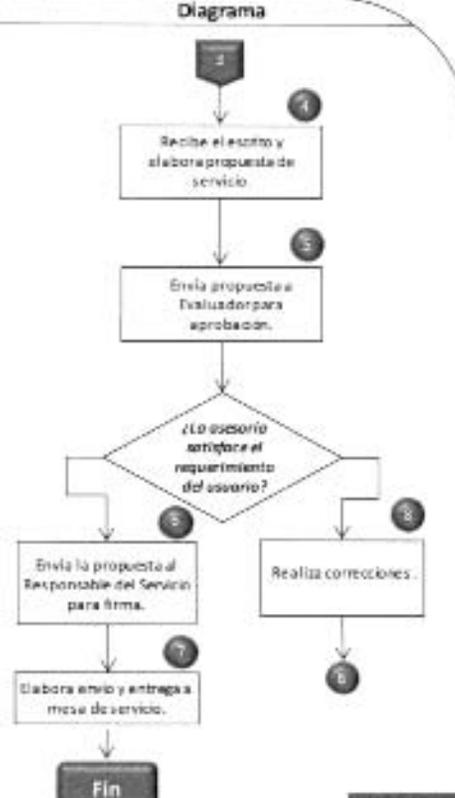
Cuando los Supervisores escalen consulta a Tercer Nivel de Atención, por medio de oficio, entregarán el escrito original del usuario a la Unidad Administrativa competente, el CAS deberá conservar una copia como respaldo para archivo del expediente.

La Unidad Administrativa turna la respuesta al CAS, a través de su enlace, a efecto de que éste Centro la notifique al usuario, vía correo electrónico, vía mensajería, vía correo postal certificado con acuse de recibo o por estrados, según corresponda.

En caso de retrasos en la atención, se deberán documentar los motivos para extender los plazos indicados y comunicar a las personas los motivos y la fecha programada de respuesta.

Bajo ningún motivo se otorgarán los servicios del CAS a personas que utilicen ofensas, amenazas o insultos.

|  Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. |          | Dirección del Centro de Atención a la Sociedad                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manual de procedimientos del <i>Centro de Atención a la Sociedad (CAS)</i> del INAI<br>/Procedimiento de Atención vía postal.                                                    |          | <b>Mes</b><br>11                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Año</b><br>2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                  |          | <b>Elaboró:</b><br>CAS                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Responsable                                                                                                                                                                      | Paso     | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                          | Diagrama                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Supervisor</b>                                                                                                                                                                | <b>1</b> | Recibe escrito con petición de servicio.                                                                                                                                                                                                                             |  <pre>           graph TD             Inicio[Inicio 1] --&gt; Recibe[Recibe escrito con petición de servicio 2]             Recibe --&gt; Analiza[Analiza contenido de escrito. 3]             Analiza --&gt; Decide{¿La asesoría corresponde al 1er nivel de atención?}             Decide -- Sí --&gt; Turna[Turna escrito a un agente para su atención. 4]             Turna --&gt; Paso4[4]             Decide -- No --&gt; Paso9[9]             Decide -- No --&gt; Paso11[11]           </pre> |
|                                                                                                                                                                                  | <b>2</b> | Analiza contenido de escrito.<br><br><i>¿La asesoría corresponde al 1er nivel de atención?</i>                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                  | <b>3</b> | <b>Atención de primer nivel:</b><br>Turna escrito a los agentes para su atención y se enlaza con la actividad 4.<br><br><b>Atención de segundo nivel:</b><br>Se enlaza con la actividad 9.<br><br><b>Atención de tercer nivel:</b><br>Se enlaza con la actividad 13. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Responsable              | Paso | Descripción                                                                                                             | Diagrama                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Agente                   | 4    | Recibe el escrito y elabora propuesta de servicio.                                                                      |  <pre> graph TD     Start([3]) --&gt; Step4[4: Recibe el escrito y elabora propuesta de servicio.]     Step4 --&gt; Step5[5: Envía propuesta a Evaluador para aprobación.]     Step5 --&gt; Decision{¿La asesoría satisface el requerimiento del usuario?}     Decision -- Sí --&gt; Step6[6: Envía la propuesta al Responsable del Servicio para firma.]     Decision -- No --&gt; Step8[8: Realiza correcciones.]     Step6 --&gt; Step7[7: Elabora envío y entrega a mesa de servicio.]     Step7 --&gt; End([Fin])     Step8 --&gt; Step5           </pre> |
| Evaluador                | 5    | Envía propuesta de servicio a Evaluador para aprobación.<br><i>¿La asesoría satisface el requerimiento del usuario?</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Responsable del Servicio | 6    | <b>Si:</b> Envía la propuesta al Responsable del servicio para firma.                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Agente                   | 7    | Elabora envío y entrega a mesa de servicio.                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Agente                   | 8    | <b>No:</b> Realiza correcciones y enlaza con actividad 5.                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                          |      | FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL.                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Responsable                                   | Paso      | Descripción                                                | Diagrama                                                                             |
|-----------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Supervisor (atención de segundo nivel)</b> | <b>9</b>  | Elabora propuesta de servicio.                             |  |
| <b>Responsable del servicio</b>               | <b>10</b> | Envía la propuesta a Responsable del servicio para firma.  |                                                                                      |
|                                               | <b>11</b> | Turna escrito a un agente para envío de respuesta.         |                                                                                      |
| <b>Agente</b>                                 | <b>12</b> | Agente elabora envío y entrega a mesa de servicio.         |                                                                                      |
|                                               |           | <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SEGUNDO NIVEL.</b> |                                                                                      |

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

| Responsable                                                | Paso | Descripción                                                                           | Diagrama                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Enlace de Unidad Administrativa (tercer nivel de atención) | 13   | Recibe escrito y elabora propuesta de servicio.                                       | <pre> graph TD     13[13 Elabora propuesta de servicio.] --&gt; 14[14 Envía propuesta de servicio al CAS.]     14 --&gt; 15[15 Recibe respuesta de tercer nivel y turna escrito a un agente para envío de respuesta.]     15 --&gt; 16[16 Agente elabora envío y entrega a mesa de servicio.]     16 --&gt; Fin[Fin]                     </pre> |
|                                                            | 14   | Envía propuesta de servicio al CAS.                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Supervisor                                                 | 15   | Recibe respuesta de tercer nivel y turna escrito a un agente para envío de respuesta. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Agente                                                     | 16   | Agente elabora envío y entrega a mesa de servicio.                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE TERCER NIVEL.         |      |                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                            |      |                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## **12. DATOS DE CONTACTO Y HORARIO DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD (CAS).**

**Domicilio:** Av. Insurgentes Sur # 3211, Planta Baja, Colonia Insurgentes Cuicuilco, Delegación Coyoacán, C.P. 04530, México, Distrito Federal.

**Asesoría presencial y/o por Correo postal:** de lunes a jueves de 09:00 a 18:00 horas y viernes de 09:00 a 15:00 horas, en horario continuo.

**Tel-INAÍ:** 01800-83 54 324.

**Horario de atención:** de lunes a jueves de 09:00 a 18:00 horas y viernes de 09:00 a 15:00 horas, en horario continuo.

**Correo electrónico:** [atencion@inai.org.mx](mailto:atencion@inai.org.mx) disponible las 24 horas del día y los 365 días del año, sin embargo, las consultas recibidas por este medio fuera de horario hábil, se considerará como presentada al día hábil siguiente, a las 09:00 horas.

El CAS contará con módulos itinerantes en el país, con la finalidad de acercar los servicios de este Centro a la población en general cerca de sus comunidades, instalándose de manera temporal en eventos que organiza el Instituto y otras instituciones públicas y privadas en las que se cuenta con una amplia participación de personas.