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.

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

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

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-INAI: 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

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.

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.

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.

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".

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 bridar 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.

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 otorguen.

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.

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

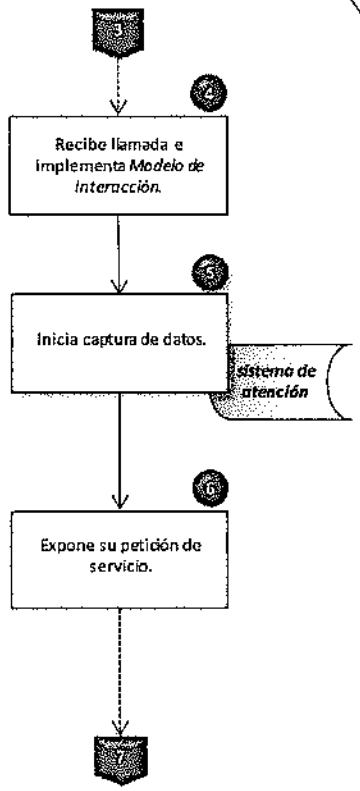
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.	Dirección del Centro de Atención a la Sociedad		
Manual de procedimientos del ***Centro de Atención a la Sociedad (CAS)*** del INAI /**Procedimiento de Atención vía telefónica**	**Mes** 11	**Año** 2015	**Elaboró:** CAS

Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
Agente	1	Se da de alta en sistema.	
Usuario	2	Realiza llamada a **Tel-INAI.** *La interacción es grabada con fines de calidad del servicio.*	
CAS	3	Da a conocer la ***"Leyenda de información para el tratamiento de datos personales del CAS"***.	

pagina 1/6

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 ***Centro de Atención a la Sociedad (CAS)*** del INAI /**Procedimiento de Atención vía telefónica**	**Mes** 11	**Año** 2015	**Elaboró:** CAS

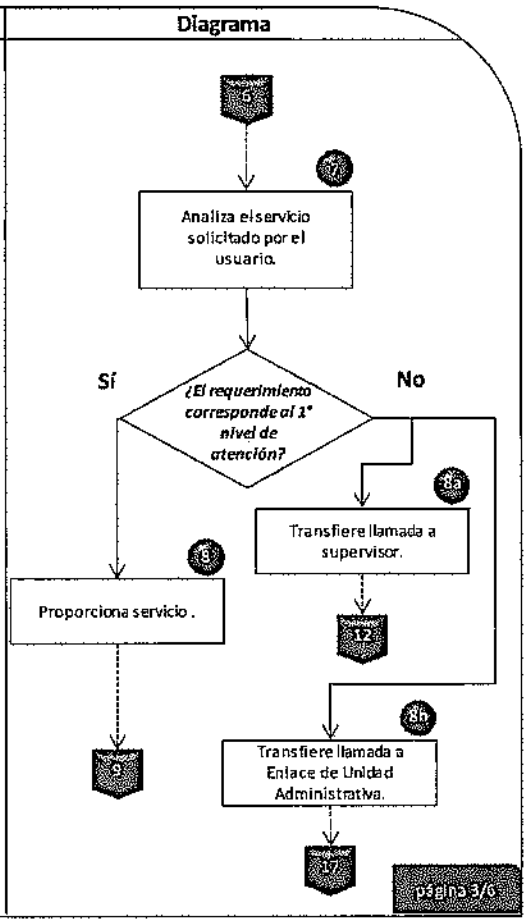
Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
Agente	4	Recibe llamada telefónica e Implementa *Modelo de Interacción.*	
	5	Inicia captura de datos en sistema de atención.	
Usuario	6	Expone su petición de servicio.	



página 2/6

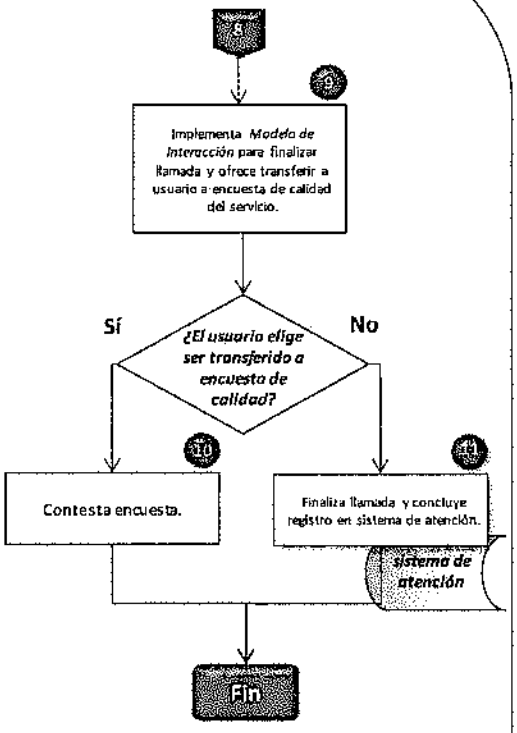
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.	Dirección del Centro de Atención a la Sociedad		
Manual de procedimientos del ***Centro de Atención a la Sociedad (CAS)*** del INAI /**Procedimiento de Atención vía telefónica**	**Mes** 11	**Año** 2015	**Elaboró:** CAS

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



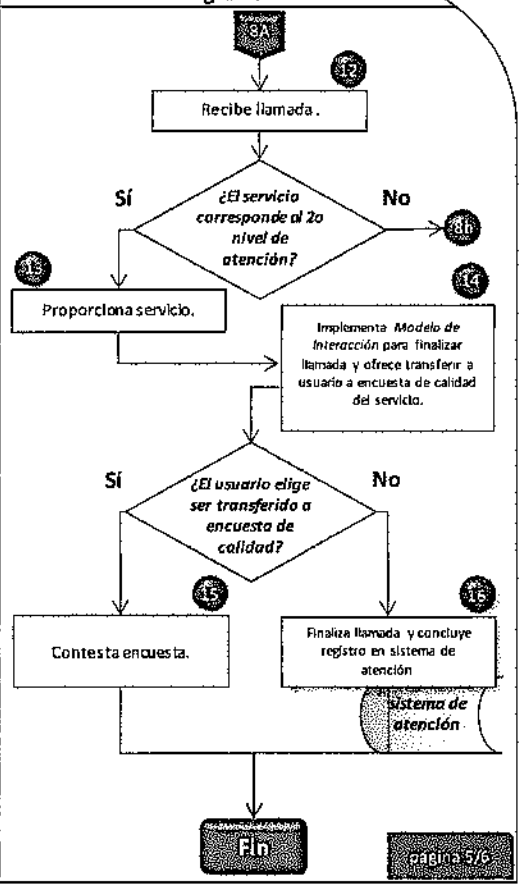
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.	Dirección del Centro de Atención a la Sociedad		
Manual de procedimientos del *Centro de Atención a la Sociedad (CAS)* del INAI /**Procedimiento de Atención vía telefónica**	**Mes** 11	**Año** 2015	**Elaboró:** CAS

Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
Agente	9	Implementa *Modelo de Interacción* para finalizar llamada y ofrece transferir a usuario a encuesta de calidad del servicio.	
Usuario	10	***¿El usuario elige ser transferido a encuesta de calidad?*** **Sí:** Usuario contesta encuesta.	
Agente	11	**No:** Finaliza llamada y concluye registro en sistema de atención. FIN DEL PROCEDIMIENTO *DE ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL.*	



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 *Centro de Atención a la Sociedad (CAS)* del INAI /**Procedimiento de Atención vía telefónica**	Mes 11	Año 2015	Elaboró: CAS

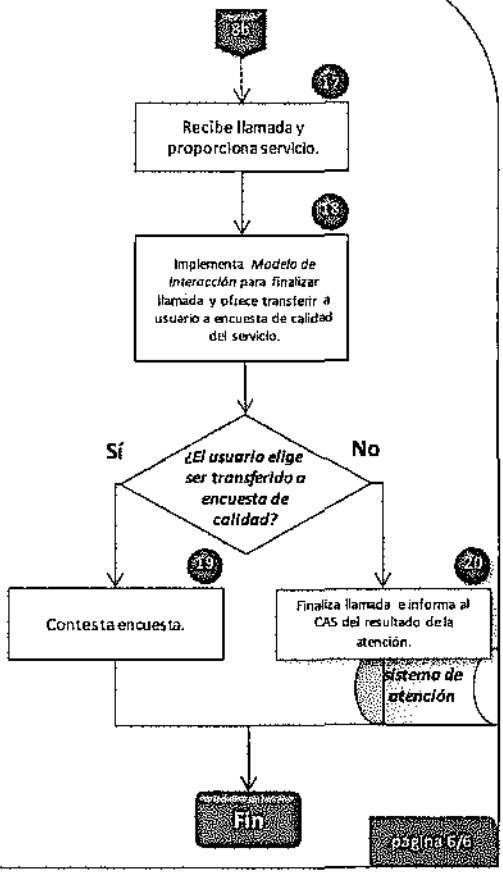
Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
Supervisor (segundo nivel de atención)	12	Recibe llamada.	
		¿El servicio corresponde al 2o nivel de atención?	
	13	**Sí:** proporciona servicio. **No:** Se enlaza con la actividad 8b.	
	14	Implementa *Modelo de Interacción* para finalizar llamada y ofrece transferir a usuario a encuesta de calidad del servicio.	
		¿El usuario elige ser transferido a encuesta de calidad?	
Usuario	15	**Sí:** Usuario contesta encuesta.	
Supervisor	16	**No:** Finaliza llamada y concluye registro en sistema de atención.	
		FIN DEL PROCEDIMIENTO *DE ATENCIÓN DE SEGUNDO NIVEL.*	



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 *Centro de Atención a la Sociedad (CAS)* del INAI / **Procedimiento de Atención vía telefónica**	Mes 11	Año 2015	Elaboró: CAS

Responsable	Paso	Descripción
Enlace de Unidad Administrativa (tercer nivel de atención)	17	Recibe llamada y proporciona servicio.
	18	Implementa *Modelo de Interacción* para finalizar llamada y ofrece transferir a usuario a encuesta de calidad del servicio. ***¿El usuario elige ser transferido a encuesta de calidad?***
Usuario	19	**Sí:** Usuario contesta encuesta.
Enlace de Unidad Administrativa	20	**No:** Finaliza llamada e informa al CAS del resultado de la atención. **FIN DEL PROCEDIMIENTO *DE ATENCIÓN DE TERCER NIVEL.***

Diagrama



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, 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, no así para visualizar la bandeja de entrada de la misma.

El responsable del servicio podrá acceder a la cuenta 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, 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.

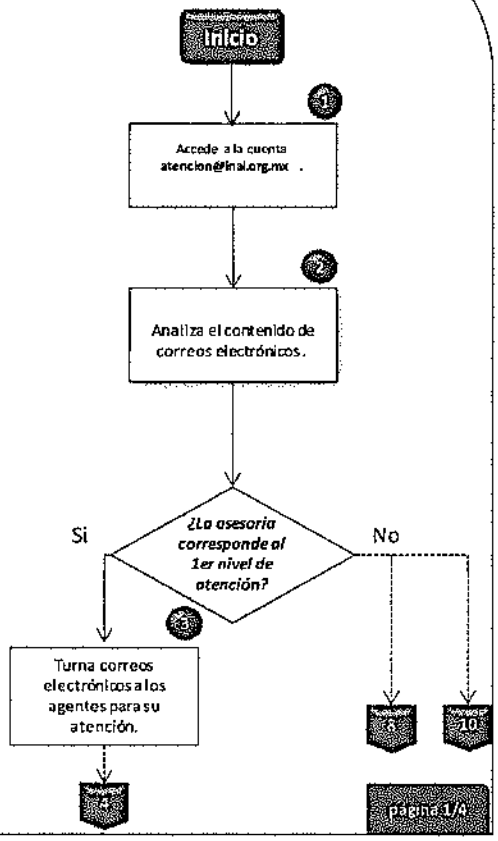
La Unidad Administrativa, a través de su enlace turna la respuesta al Supervisor, a efecto de que éste Centro la notifique al usuario.

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.

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 *Centro de Atención a la Sociedad (CAS)* del INAI /**Procedimiento de Atención vía correo electrónico.**	**Mes** 11	**Año** 2015	**Elaboró:** CAS

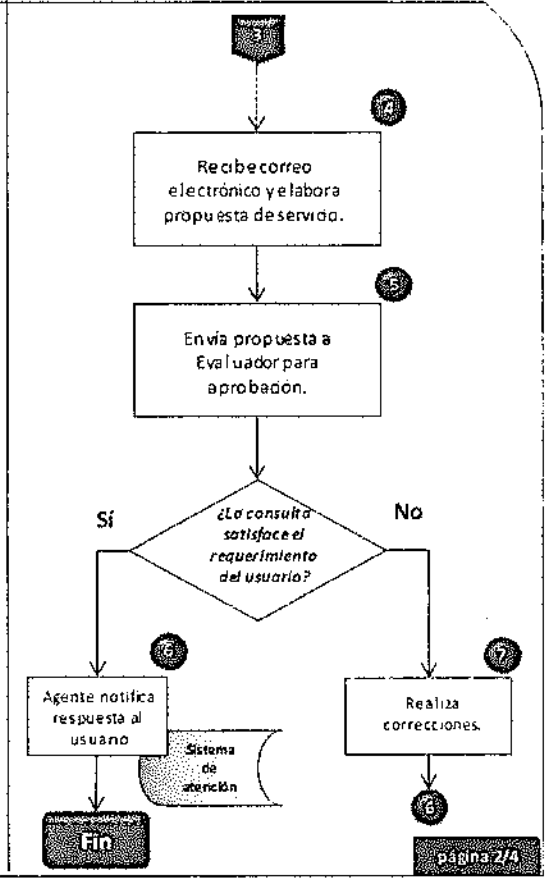
Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
Supervisor	1	Accede permanentemente al correo electrónico: **atencion@inai.org.mx** .	
	2	Analiza el contenido de correos electrónicos. ***¿La asesoría corresponde al 1er nivel de atención?***	
	3	**Atención de primer nivel:** Turna correos electrónicos a los agentes para su atención. **Atención de segundo nivel:** Se enlaza con la actividad 8. **Atención de tercer nivel:** Se enlaza con la actividad 10.	



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 *Centro de Atención a la Sociedad (CAS)* del INAI /Procedimiento de Atención vía correo electrónico.	Mes 11	Año 2015	Elaboró: CAS

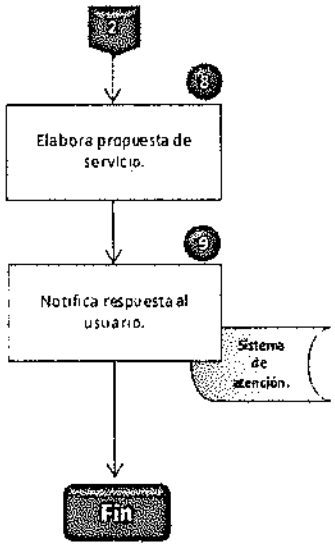
Responsable	Paso	Descripción
Agente	4	Recibe correo electrónico y elabora propuesta de servicio.
	5	Envía propuesta a Evaluador para aprobación.
Evaluador		***¿La consulta satisface el requerimiento del usuario?***
	6	***Sí:*** Agente notifica respuesta al usuario y registra en sistemas de atención.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

Diagrama



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 *Centro de Atención a la Sociedad (CAS)* del INAI / Procedimiento de Atención vía correo electrónico.	Mes 11	Año 2015	Elaboró: CAS

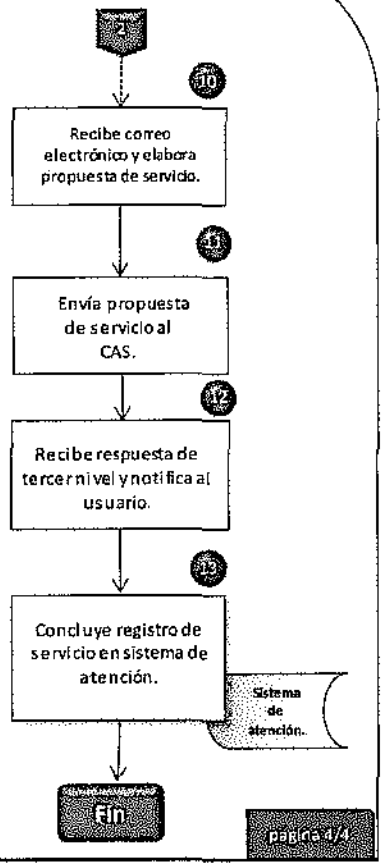
Responsable		Descripción	Diagrama
Supervisor (segundo nivel de atención)	8	Elabora propuesta de servicio.	
	9	*Notifica respuesta al usuario y registra en sistema de atención.*	
		FIN DEL PROCEDIMIENTO DE *ATENCIÓN DE SEGUNDO NIVEL*	



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 ***Centro de Atención a la Sociedad (CAS)*** del INAI/**Procedimiento de Atención vía correo electrónico.**	**Mes** 11	**Año** 2015	**Elaboró:** CAS

Responsable	Paso	Descripción
Enlace de Unidad Administrativa (tercer nivel de atención)	10	Recibe correo electrónico y elabora propuesta de servicio.
	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.*

Diagrama



10. Procedimiento de Atención vía 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 vía 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 vía 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.

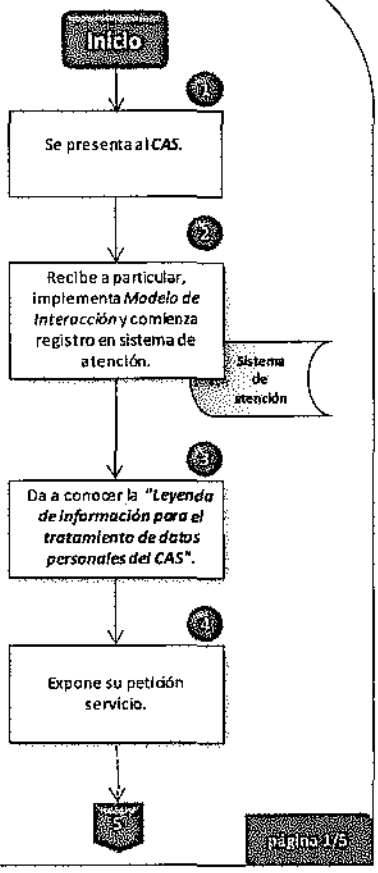
Bajo ningún motivo se otorgarán los servicios del CAS a personas que utilicen ofensas, amenazas, insultos o requieran servicios que no brinda el CAS.

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.

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 *Centro de Atención a la Sociedad (CAS)* del INAI /**Procedimiento de Atención presencial.**	Mes 11	Año 2015	Elaboró: CAS

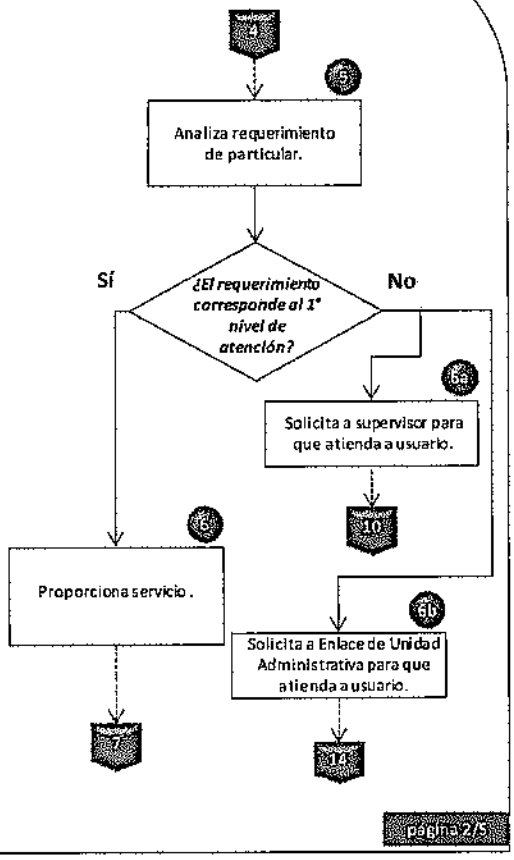
Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
Usuario	1	Se presenta al ***CAS.***	
Agente	2	Recibe al particular, implementa *Modelo de Interacción* y comienza registro en sistema de atención.	
	3	Da a conocer la ***"Leyenda de información para el tratamiento de datos personales del CAS"***.	
Usuario	4	Expone su petición servicio.	



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.	Dirección del Centro de Atención a la Sociedad		
Manual de procedimientos del ***Centro de Atención a la Sociedad (CAS)*** del INAI /**Procedimiento de Atención presencial.**	**Mes** 11	**Año** 2015	**Elaboró:** CAS

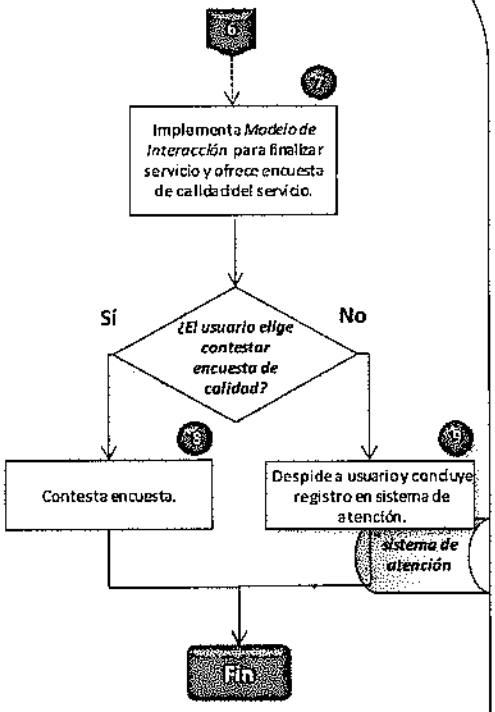
Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
Agente	5	Analiza requerimiento de particular. ***¿El requerimiento corresponde al 1er nivel de atención?***	
	6	**Atención de primer nivel:** Proporciona servicio. Se enlaza con actividad 7	
	6a	**Atención de segundo nivel:** Solicita a supervisor para que atienda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



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 ***Centro de Atención a la Sociedad (CAS)*** del INAI /**Procedimiento de Atención presencial.**	**Mes** 11	**Año** 2015	**Elaboró:** CAS

Responsable	Paso	Descripción
Agente	7	Implementa *Modelo de Interacción* para finalizar servicio y ofrece encuesta de calidad del servicio. ***¿El usuario elige contestar encuesta de calidad?***
Usuario	8	**Sí**: Usuario contesta encuesta.
Agente	9	**No**: Despide a usuario y concluye registro en sistema de atención. **FIN DEL PROCEDIMIENTO *DE ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL***

Diagrama

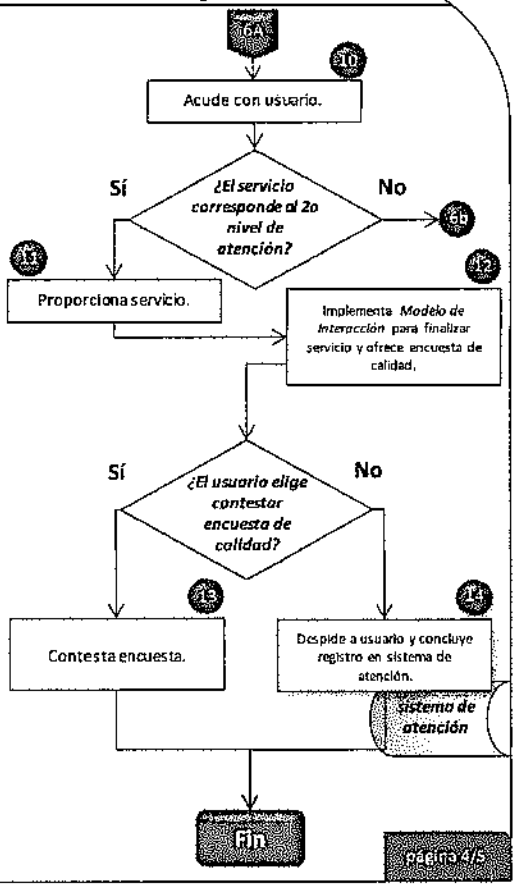


página 3/5

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 ***Centro de Atención a la Sociedad (CAS)*** del INAI / **Procedimiento de Atención presencial.**	**Mes** 11	**Año** 2015	**Elaboró:** CAS

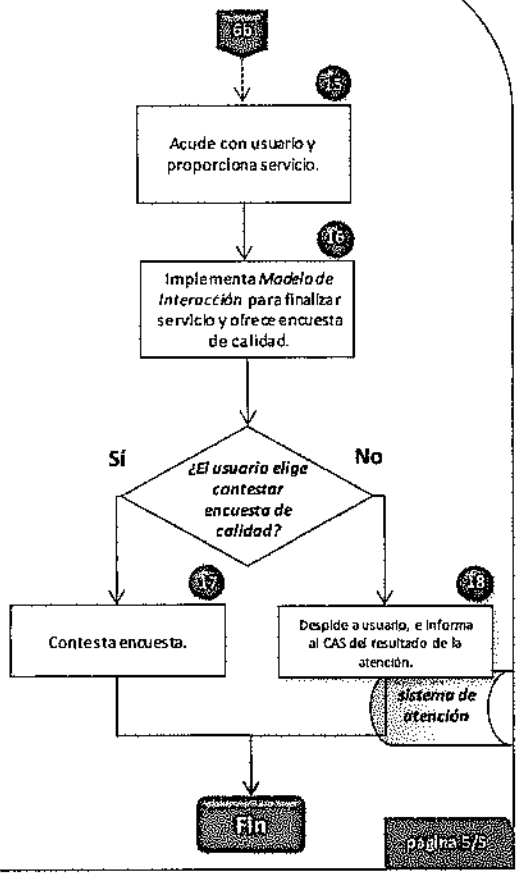
Responsable	Paso	Descripción
Supervisor (segundo nivel de atención)	10	Acude con usuario.
		¿El servicio corresponde al 2o nivel de atención?
	11	**Sí:** proporciona servicio. **No:** Se enlaza con la actividad 6b.
	12	Implementa *Modelo de Interacción* para finalizar servicio y ofrece encuesta de calidad.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

Diagrama



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 *Centro de Atención a la Sociedad (CAS)* del INAI/**Procedimiento de Atención presencial.**	**Mes** 11	**Año** 2015	**Elaboró:** CAS

Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
Enlace de Unidad Administrativa (tercer nivel de atención)	15	Acude con usuario y proporciona servicio.	
	16	Implementa *Modelo de Interacción* para finalizar servicio y ofrece encuesta de calidad.	
		¿El usuario elige contestar encuesta de calidad?	
Usuario	17	**Sí:** Usuario contesta encuesta.	
Enlace de Unidad Administrativa	18	**No:** Despide a usuario, e informa al CAS del resultado de la atención.	
		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.

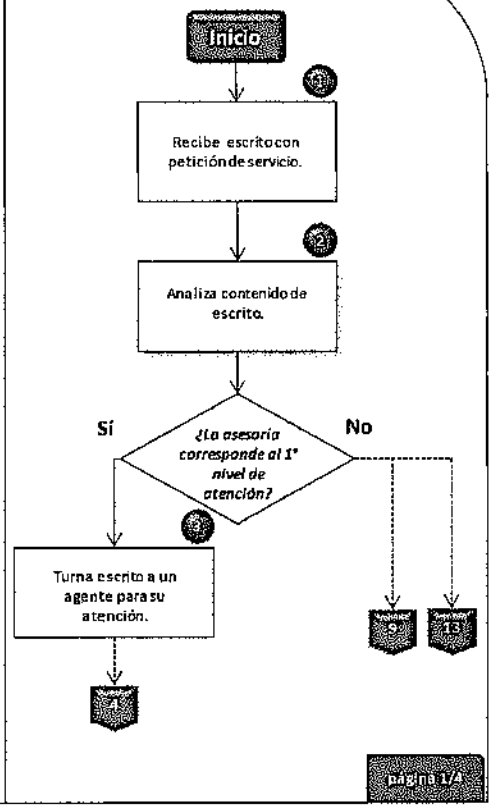
La Unidad Administrativa turna la respuesta al CAS, a través de su enlace, a efecto de que éste Centro la notifique al usuario, vía correo electrónico, vía mensajería, vía correo postal certificado con acuse de recibo o por estrados, según corresponda.

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 ***Centro de Atención a la Sociedad (CAS)*** del INAI **/Procedimiento de Atención vía postal.**	**Mes** 11	**Año** 2015	**Elaboró:** CAS

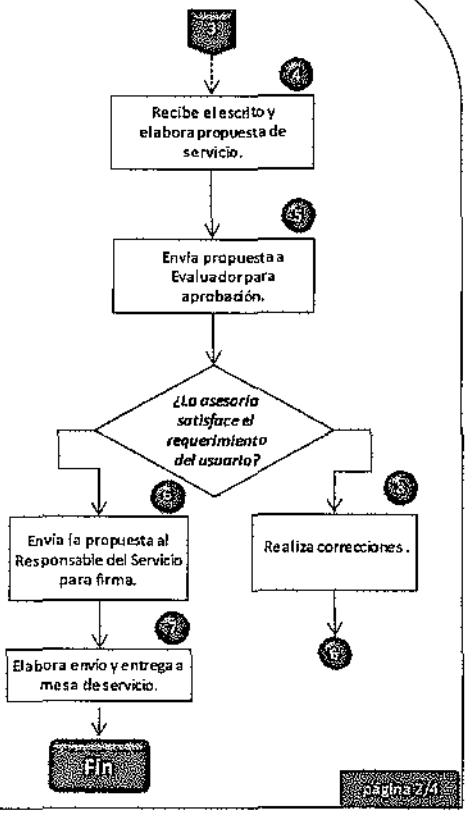
Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
Supervisor	1	Recibe escrito con petición de servicio.	
	2	Analiza contenido de escrito. ***¿La asesoría corresponde al 1er nivel de atención?***	
	3	**Atención de primer nivel:** Turna escrito a los agentes para su atención y se enlaza con la actividad 4. **Atención de segundo nivel:** Se enlaza con la actividad 9. **Atención de tercer nivel:** Se enlaza con la actividad 13.	



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 ***Centro de Atención a la Sociedad (CAS)*** del INAI / **Procedimiento de Atención vía postal.**	**Mes** 11	**Año** 2015	**Elaboró:** CAS

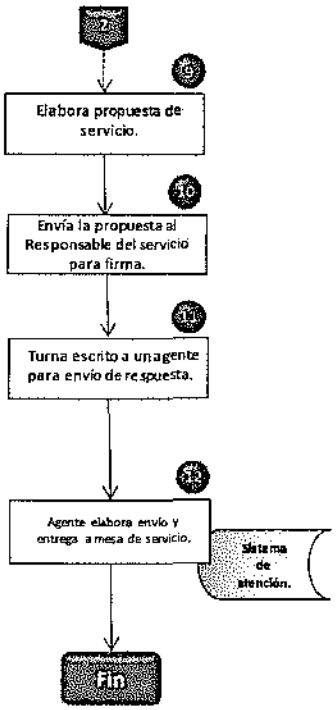
Responsable	Paso	Descripción
Agente	4	Recibe el escrito y elabora propuesta de servicio.
	5	Envía propuesta de servicio a Evaluador para aprobación.
Evaluador		***¿La asesoría satisface el requerimiento del usuario?***
Responsable del Servicio	6	**Si:** Envía la propuesta al Responsable del servicio para firma.
Agente	7	Elabora envío y entrega a mesa de servicio.
	8	**No:** Realiza correcciones y enlaza con actividad 6.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO *DE ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL.*

Diagrama



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 *Centro de Atención a la Sociedad (CAS)* del INAI /**Procedimiento de Atención vía postal.**	Mes 11	Año 2015	Elaboró: CAS

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

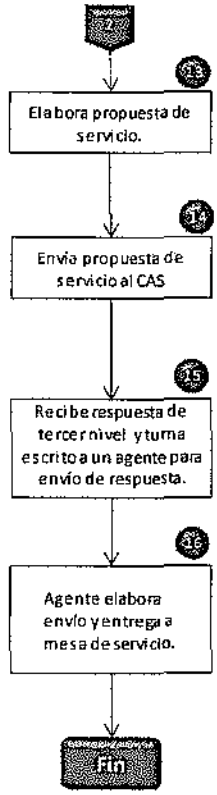


página 3/4

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 *Centro de Atención a la Sociedad (CAS)* del INAI /Procedimiento de Atención vía postal.	Mes 11	Año 2015	Elaboró: CAS

Responsable	Paso	Descripción
Enlace de Unidad Administrativa (tercer nivel de atención)	13	Recibe escrito y elabora propuesta de servicio.
	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.*

Diagrama



página 4/4

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-INAI: 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 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.