



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

ACUERDO ACT-PUB/12/07/2017.05

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE APRUEBAN LAS MODIFICACIONES A LOS LINEAMIENTOS QUE RIGEN LA OPERACIÓN, EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y LAS POLÍTICAS 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 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.
3. Que en atención a lo establecido en el artículo Quinto Transitorio de la LGTAIP, el nueve de mayo de dos mil dieciséis se publicó en el *Diario Oficial de la Federación* el Decreto por el que se abroga la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y se expide la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP), la cual entró en vigor al día siguiente de su publicación.
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 43, fracción VII de la LFTAIP, prevé que el Instituto a través de mecanismos de coordinación, podrá desarrollar programas de formación de usuarios de este derecho para incrementar su ejercicio y aprovechamiento, privilegiando a integrantes de sectores vulnerables o marginados de la población.



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

ACUERDO ACT-PUB/12/07/2017.05

5. Que el artículo 21, fracciones XV y XXI, en relación con los artículos 35, fracción VIII y 43, fracción VIII de la LFTAIP, establecen que el INAI tiene como atribuciones garantizar y promover condiciones de accesibilidad para que los grupos vulnerables puedan ejercer el derecho de acceso a la información a través de formatos establecidos, así como impulsar estrategias que pongan al alcance de los diversos sectores de la sociedad los medios para el ejercicio de este derecho.
6. Que la fracción IX, del artículo 43 de la LFTAIP, establece que el INAI a través de los mecanismos de coordinación, podrá desarrollar con el concurso de centros comunitarios digitales y bibliotecas públicas, universitarias, gubernamentales y especializadas, programas para la asesoría y orientación de su usuario en el ejercicio y aprovechamiento del derecho de acceso a la información.
7. Que 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.
8. Que la LFTAIP en su artículo 35, fracción V, describe las atribuciones del Pleno, como son: establecer lineamientos, instrumentos, objetivos, indicadores, metas, estrategias, códigos de buenas prácticas, modelos y políticas integrales, sistemáticas, continuas y evaluables, tendientes a cumplir con los objetivos de la ley.
9. Que, con la finalidad de facilitar el ejercicio de los derechos de acceso a la información y protección de datos personales, el Instituto tiene un Centro de Atención a la Sociedad, el cual orienta, asesora y cuenta con un servicio telefónico denominado Tel-INAÍ (01-800-835-4324) cuya función es, entre otras, realizar el registro de solicitudes de información pública y de derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, para sujetos obligados de la federación.
10. Que el Pleno del Instituto emitió los acuerdos mediante los cuales se aprobaron los Lineamientos que rigen la operación del Centro de Atención a la Sociedad, las Políticas y el Manual de Procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad, el dieciocho de agosto de dos mil quince y el once de noviembre de mismo año, respectivamente.
11. Que el cuatro de mayo de dos mil dieciséis, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Acuerdo número ACT-PUB/27/04/2016.04, mediante el cual el Pleno del INAI, aprobó las modificaciones a los "Lineamientos que rigen la operación del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la



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

ACUERDO ACT-PUB/12/07/2017.05

Información y Protección de Datos Personales", entrando en vigor al día siguiente de su publicación.

12. Que el trece de julio de dos mil dieciséis, mediante acuerdo ACT-PUB/13/07/2016.05, el Pleno del INAI, aprobó las modificaciones a las Políticas y al Manual de Procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto.
13. Que las modificaciones propuestas a los Lineamientos que rigen la operación, al Manual de Procedimientos y a las Políticas del Centro de Atención a la Sociedad, responden a lo siguiente:
 - a) Se actualizan las referencias y términos utilizadas en dichas normas, para armonizarlos con la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el Estatuto Orgánico, el Código de Ética del INAI y diversos Lineamientos emitidos por el Sistema Nacional de Transparencia.
 - b) Se precisan de mejor manera los servicios que el CAS está en posibilidad de brindar a la población, a efecto de optimizar su operación, considerando la normatividad vigente y la funcionalidad de los sistemas informáticos con los que actualmente se cuentan, como son: el Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas del Centro de Atención a la Sociedad y la Plataforma Nacional de Transparencia.
 - c) Se establece que las unidades administrativas que dan atención a usuarios en tercer nivel, sea por los diferentes canales de comunicación establecidos y no únicamente por vía postal o correo electrónico, ya que son los usuarios quienes eligen el canal de comunicación mediante el cual requieren recibir orientaciones sobre el ejercicio de sus derechos.
 - d) Se homologan los plazos de atención en días hábiles.
 - e) Se establece que, en caso de incompetencia de alguna unidad administrativa para atender una consulta, ésta debe turnarla al área competente a más tardar al día hábil siguiente de haberla recibido, debidamente fundada y motivada.
 - f) Se especifica que el tiempo de atención transcurre desde que la consulta ingresa al Centro de Atención a la Sociedad, incluso para las unidades administrativas a quienes se turnan las asesorías de tercer nivel.



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

ACUERDO ACT-PUB/12/07/2017.05

- g) Se prevé que para el envío de acuses a los usuarios que ingresan solicitudes múltiples se tenga un plazo de hasta dos días hábiles, con la finalidad de no entorpecer el resto de los servicios que se otorgan a la población.
 - h) Se propone que los resultados de las evaluaciones que se aplican para el tercer nivel de atención, también se publiquen en la página de Internet institucional.
 - i) Se incluyen actividades que se realizan a partir de la entrada en operación del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad, así como la elaboración de informes periódicos, orientadas a mejorar los servicios y equilibrar la carga de trabajo del personal adscrito al citado Centro.
14. Que lo anterior, permitirá a los servidores públicos adscritos al CAS y a los enlaces designados por las unidades administrativas del INAI, seguir las directrices, procesos y procedimientos definidos para la atención de los usuarios en los servicios de consulta, orientaciones, asesorías y promoción de los derechos de acceso a la información y de protección de datos personales.
15. Que las propuestas de modificación a la normatividad del Centro de Atención a la Sociedad fueron sometidas al análisis de la Comisión Permanente de Vinculación y Promoción del Derecho en su Segunda Sesión Ordinaria, celebrada el 28 de junio de 2017.
16. Que las modificaciones a la normatividad que rige la operación del Centro de Atención a la Sociedad permitirá contribuir al fortalecimiento de los derechos de acceso a la información y protección de datos personales a través de los servicios que se otorgan a la población.
17. Que el Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, establece en el artículo 12, fracción XXXV, la facultad del Pleno para deliberar y votar los proyectos de Acuerdo que se sometan a su consideración.
18. Que la LFTAIP establece en el artículo 29, fracción I, que corresponde a los Comisionados participar en las sesiones y votar los asuntos que sean presentados al Pleno.
19. Que en términos de los artículos 30, párrafo segundo de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 17 y 18, fracciones XIV, XVI y XXVI del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección



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

ACUERDO ACT-PUB/12/07/2017.05

de Datos Personales y Décimo Quinto, numeral 1 de los Lineamientos que Regulan las Sesiones del Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, la Comisionada María Patricia Kurczyn Villalobos, Comisionada Presidente en funciones, propone al Pleno el proyecto de Acuerdo mediante el cual se aprueban las modificaciones a los Lineamientos que rigen la operación, el Manual de Procedimientos y las Políticas del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Por las razones expuestas en las consideraciones de hecho y de derecho y con fundamento en lo dispuesto en los artículos 6º apartado A, fracción VIII de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 2, fracción III de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 21, fracciones XV y XXI, 29, fracción I, 31, fracción XII, 35, fracción V, VIII, 43, fracciones VII, VIII, IX, de la Ley Federal de Transparencia, Acceso a la Información Pública; 38 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; 6, 8, 12, fracción XXXV y 16 fracción VI, 18, fracciones XIV, XVI y XXVI del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales; el Pleno del INAI, emite el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO. Se aprueban las modificaciones a 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, conforme al documento que, como anexo, forma parte integral del presente Acuerdo.

SEGUNDO. Se aprueban las modificaciones al 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, como anexo, forma parte integral del presente Acuerdo.

TERCERO. 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, como anexo, forma parte integral del presente Acuerdo.

CUARTO. Se abrogan los Acuerdos números ACT-PUB/27/04/2016.04 y ACT-PUB/13/07/2016.05, de fechas veintisiete de abril y trece de julio, ambos de dos mil dieciséis, respectivamente.

QUINTO. Se instruye a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, realice las gestiones a que haya lugar, para la publicación del presente Acuerdo, junto con los Lineamientos que rigen la operación del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de



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

ACUERDO ACT-PUB/12/07/2017.05

Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, en el *Diario Oficial de la Federación*.

SEXTO. Se instruye a la Secretaría Técnica del Pleno, para que, por conducto de la Dirección General de Atención al Pleno, realice las gestiones necesarias a efecto de que el presente Acuerdo, junto con los documentos anexos, se publiquen en el portal de Internet del Instituto.

SÉPTIMO. El presente Acuerdo, con las respectivas modificaciones a los Lineamientos que rigen la Operación, el Manual de Procedimientos y las Políticas del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, entrarán en vigor al día siguiente de la publicación de 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, en el *Diario Oficial de la Federación*.

OCTAVO. 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 públicos adscritos al Centro de Atención a la Sociedad y los enlaces designados por las unidades administrativas.

NOVENO. La Dirección General de Promoción y Vinculación con la Sociedad responsable del CAS, deberá realizar una revisión a la normatividad aplicable a dicho Centro, a partir del mes de febrero de 2018, en atención al plazo para la emisión de las normas secundarias que ordena la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, con la finalidad que exista coherencia con estas.

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

**María Patricia Kurczyn Villalobos
Comisionada Presidente en funciones**

En suplencia, en términos de lo dispuesto por los artículos 30, párrafo segundo de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 17 del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales y Décimo Quinto, numeral 1 de los Lineamientos que Regulan las Sesiones del Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

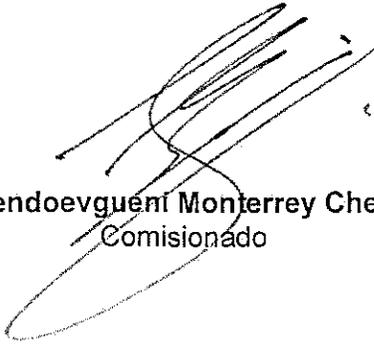


Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la
Información y Protección de Datos Personales

ACUERDO ACT-PUB/12/07/2017.05


Areli Cano Guadiana
Comisionada


Oscar Mauricio Guerra Ford
Comisionado


Rosendoevgueni Monterrey Chepov
Comisionado


Ximena Puente de la Mora
Comisionada


Joel Salas Suárez
Comisionado


Hugo Alejandro Córdova Díaz
Secretario Técnico del Pleno

Esta hoja pertenece al ACUERDO ACT-PUB/12/07/2017.05, aprobado por unanimidad de los Comisionados presentes, en sesión de Pleno de este Instituto, celebrada el 12 de julio de 2017.



ANEXO DEL ACUERDO ACT-PUB/12/07/2017.05

LINEAMIENTOS QUE RIGEN LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD DEL INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Capítulo I Disposiciones Generales

PRIMERO. OBJETO.

Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer las reglas de operación del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales y son de observancia obligatoria para el personal del Instituto y de carácter vinculante para los sujetos obligados previstos en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

SEGUNDO. DEFINICIONES.

Además de las definiciones contenidas en el artículo 3 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 3 de la Ley **General** de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, artículo 3 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y artículo 2 de su Reglamento, las contenidas en los Lineamientos para la Implementación y Operación de la Plataforma Nacional de Transparencia, las referidas en los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, así como las contenidas en los Criterios para que los Sujetos Obligados Garanticen Condiciones de Accesibilidad que Permitan el Ejercicio de los Derechos Humanos de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales a Grupos Vulnerables, se entenderá por:

- I. Acuse de recibo: El documento electrónico con número de folio único emitido por el Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información y el Sistema de Medios de Impugnación, que acredita la hora y fecha de recepción de la solicitud presentada y del medio de impugnación interpuesto;
- II. Agentes del CAS: Servidores públicos del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, adscritos al Centro de Atención a la Sociedad, integrantes del primer nivel de atención, responsables de atender las consultas de las personas por medios remotos y presenciales;
- III. 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, la cual será indicativa mas no vinculatoria;

- IV. Atención presencial: La orientación, asesoría o servicio otorgado a las personas que acuden a las instalaciones del **Centro de Atención a la Sociedad del Instituto o en los módulos itinerantes**;
- V. Bases de datos de acceso restringido: Los sistemas informáticos del INAI que contienen datos de carácter confidencial o reservado sobre trámites, procedimientos o servicios que serán consultados para otorgar los servicios del CAS;
- VI. Bitácora de incidentes: Herramienta contenida en el sistema de gestión a consultas del CAS, que permite registrar los eventos trascendentes acontecidos en la operación del servicio.
- VII. Captura: El ingreso de datos en el Sistema, que permite el registro, administración, gestión y monitoreo de las asesorías y servicios otorgados por el CAS;
- VIII. 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 presentes lineamientos;
- IX. Canales de comunicación: Los medios a través de los cuales las personas hacen llegar al CAS sus consultas de manera remota o presencial;
- X. 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;
- XI. Denuncia: El acto mediante el cual las personas hacen del conocimiento del INAI, alguno de los siguientes hechos: i) posibles faltas o incumplimientos a las obligaciones contenidas en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública las cuales, sólo podrán ser recibidas en el caso de posibles incumplimientos a las obligaciones de transparencia que correspondan a los sujetos obligados de la Federación;
- XII. Días hábiles: Todos los días del año, a excepción de los sábados, domingos e inhábiles por disposición de ley, así como los que se establezcan por acuerdo del Pleno;
- XIII. Elaboración de Recurso de Revisión: El apoyo y facilitación, por parte de los agentes a una persona, en la elaboración de un recurso de revisión, que se tramiten en contra de sujetos obligados de la Federación durante una asesoría presencial;
- XIV. Elaboración de solicitud de información: El apoyo y facilitación, por parte de los agentes a una persona, en la elaboración de una solicitud de información a través del Sistema SISAI;
- XV. Enlace de Unidad Administrativa: es la persona designada por los titulares de las diferentes áreas, para coadyuvar en las respuestas que otorga el CAS y responsable del tercer nivel de atención;
- XVI. Instituto: El Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales;
- XVII. Ley de Datos Personales: La Ley de Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares;
- XVIII. LGTAIP: La Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública;

- XIX. Ley de Transparencia: La Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública;
- XX. LGPDPSO: Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados;
- XXI. 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;
- XXII. Módulo manual del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información (SISAI). Es un componente del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información de la Plataforma Nacional de Transparencia que permite el registro y la captura de las solicitudes recibidas por correo electrónico, correo postal, mensajería, telégrafo, verbal, vía telefónica, escrito libre, a través del Centro de Atención a la Sociedad o cualquier otro medio distinto al Módulo electrónico del Sistema, donde se inscriben las respuestas y notificaciones que se emiten al solicitante;
- XXIII. Módulo itinerante del CAS (MiCAS): El stand u oficina móvil que permite brindar el servicio de atención presencial a las personas en su localidad;
- XXIV. Notificación de incumplimiento: El acto mediante el cual las personas hacen del conocimiento del INAI un presunto incumplimiento a las resoluciones del Pleno del INAI;
- XXV. Número de folio: El número identificador de una solicitud de información pública o datos personales, que genera automáticamente el SISAI;
- XXVI. Número de caso: El número identificador de las consultas que ingresan al CAS generado automáticamente por el sistema;
- XXVII. Plataforma Nacional: La Plataforma Nacional de Transparencia a que hace referencia el artículo 49 de la Ley General y cuyo sitio de Internet es: www.plataformadetransparencia.org.mx;
- XXVIII. Pleno: El Pleno es el órgano superior de dirección del Instituto, facultado para ejercer las atribuciones que le establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, las leyes de la materia y demás disposiciones que resulten aplicables;
- XXIX. Usuario: La persona física o moral que hace uso de los servicios que otorga el CAS;
- XXX. Registro de solicitud: La actividad que llevan a cabo los agentes a través de la cual capturan solicitudes de información pública y/o de datos personales en el módulo manual del Sistema SISAI;
- XXXI. 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;
- XXXII. Sistema: Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad, 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;
- XXXIII. SISAI: Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información que forma parte de la Plataforma Nacional de Transparencia, a través del cual las personas presentan sus solicitudes de acceso a la información y, que es el mecanismo único de

carácter nacional que concentra el registro y captura de todas las solicitudes recibidas, tanto las ingresadas directamente por los solicitantes, como las recibidas en otros medios por los sujetos obligados, incluyendo las registradas por medio del CAS, y

XXXIV. Solicitud múltiple: Captura en el módulo del SISAI, para procesar de forma simultánea una solicitud a máximo 33 sujetos obligados de los tres niveles de gobierno, conforme a la capacidad técnica de la Plataforma Nacional.

Capítulo II

Del Centro de Atención a la Sociedad Objetivos, operación, servicios e integración

TERCERO. OBJETIVOS ESPECÍFICOS. - Son objetivos específicos del CAS:

- I. Recibir y responder las consultas que formulen las personas al Instituto;
- II. Orientar a las personas para el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información pública en poder de los sujetos obligados. Por lo que hace a los órdenes estatal y municipal, se orientará de manera general sobre el ejercicio del derecho de acceso a la información, con base en lo dispuesto en la LGTAIP; en caso de ser necesario, se orientará a los usuarios para que hagan su consulta ante el organismo garante competente
- III. Orientar y asesorar a las personas para el efectivo ejercicio de sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición al tratamiento de sus datos personales ante los sujetos obligados de la Federación y ante los responsables. Por lo que hace a los órdenes estatal y municipal, se orientará de manera general sobre el ejercicio de los derechos ARCO, con base en lo dispuesto en la LGPDPSO; en caso de ser necesario, se orientará a los usuarios para que hagan su consulta ante el organismo garante competente;
- IV. Facilitar la captura de solicitudes de información pública y/o de datos personales a sujetos obligados del ámbito federal. Para el ingreso de solicitudes a sujetos obligados de los ámbitos estatal y municipal, se orientará de manera general a los usuarios;
- V. Facilitar la elaboración de recursos de revisión contra sujetos obligados de la Federación;
- VI. Facilitar la elaboración e interposición de denuncias por posibles incumplimientos a las obligaciones de transparencia realizadas en contra de los sujetos obligados de la Federación, y
- VII. Promover los eventos y actividades institucionales de promoción, capacitación y difusión entre las personas.

CUARTO. OPERACIÓN.

El CAS se constituye como el medio autorizado para recibir y responder las consultas que formulen las personas al INAI; toda consulta que reciban los servidores públicos del Instituto, por parte de los particulares, deberá ser canalizada al CAS para su registro y atención, si la consulta ingresa por medios remotos, deberán remitirlas en un plazo no mayor a 3 días hábiles.



INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA
SOCIEDAD

CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD



Aquellas consultas que realicen los sujetos obligados y los sujetos regulados, deberán dirigirse a las Direcciones Generales de enlace con sujetos obligados de la Secretaría de Acceso a la Información o las áreas correspondientes de la Secretaría de Protección de Datos Personales, según sea el caso.

Para su operación el CAS implementará un modelo de atención basado en tres niveles. Cada servidor público involucrado en el modelo de atención será responsable de cerrar en el sistema el reporte de atención que le ha sido asignado.

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 que no implique interpretación normativa, opiniones técnicas ni acceso a bases de datos restringidas.

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.

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, por medio del canal de comunicación requerido por el usuario. Para lo anterior, se designará a un Enlace de Unidad Administrativa para dicha actividad

El CAS prestará sus servicios de manera presencial y por medios remotos en la sede institucional; además podrá contar con módulos itinerantes.

El CAS contará con un sistema que administre la atención que se otorga por cualquiera de los canales de comunicación establecidos. Los plazos de respuesta deberán observar los principios de eficacia y oportunidad.

El plazo máximo para solventar las consultas en cada nivel de atención es el siguiente: primer nivel, 2 días hábiles; segundo nivel, 3 días hábiles; y tercer nivel, 10 días hábiles. Estos plazos se contabilizan a partir del ingreso de la consulta al Centro de Atención a la Sociedad.

En caso de retrasos en la atención se deberán documentar los motivos para extender el tiempo de respuesta.

En todos los casos, una vez agotado el plazo sin dar la respuesta correspondiente, se deberá comunicar a los usuarios los motivos y la fecha programada de respuesta.

Para el caso de incompetencia de la unidad administrativa de tercer nivel para atender la consulta, esta deberá reasignarla a través del Sistema al área competente a más tardar al



día hábil siguiente de haberla recibido, indicando los motivos y atribuciones por los cuales la consulta debe ser atendida por la unidad administrativa a la que se reasigna el caso.

El plazo para emitir una respuesta de tercer nivel al particular será de 10 días hábiles contados a partir de que se reciba la consulta en el CAS.

El horario de operación del CAS será de lunes a jueves de 9:00 a 18:00 horas y de 9:00 a 15:00 horas los viernes, en horario continuo.

Las consultas que se reciban fuera del horario de servicio, se considerarán como recibidas el día hábil siguiente.

El registro de una solicitud se realizará el mismo día en que se formule.

Para el registro de solicitudes múltiples se capturarán y se enviarán los acuses a los usuarios en un plazo que no exceda de dos días hábiles.

Los días inhábiles del CAS, serán los señalados en el Acuerdo vigente mediante el cual se establece el calendario oficial de suspensión de labores del Instituto, emitido por el Pleno.

El servicio otorgado en los tres niveles de atención, podrá ser evaluado por las personas al concluir la atención recibida mediante un cuestionario de satisfacción, con excepción del servicio a través del correo postal. Los resultados deberán ser publicados mensualmente en la página electrónica institucional.

El CAS contará en la medida de lo posible, con la infraestructura que permita brindar condiciones de accesibilidad para la atención a personas con discapacidad.

QUINTO. SERVICIOS.

En la prestación de los servicios, se observarán los principios de certeza, eficiencia y eficacia, imparcialidad, objetividad, honradez, confidencialidad, responsabilidad social y vocación de servicio, igualdad y no discriminación. Los servicios serán gratuitos y no estarán condicionados por ningún motivo.

El personal del CAS, utilizará un lenguaje sencillo, expresado de manera simple, clara, directa, concisa y organizada, cuyo uso posibilite a cualquier persona no especializada en las materias de acceso a la información y protección de datos personales, para solicitar, identificar, encontrar, entender, poseer y usar la información generada, obtenida, adquirida, transformada y en posesión de los sujetos obligados.

Los servicios que otorga el CAS son:

- a) Orientación a las personas sobre el ejercicio de los derechos de acceso a la información pública, y de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus



datos personales, en posesión de los sujetos obligados y responsables, con base en la normativa aplicable;

Por lo que hace a los órdenes estatal y municipal, se orientará de manera general con base en lo dispuesto en las leyes generales y en la LFPDPPP; en caso de ser necesario, se orientará a los usuarios para que hagan su consulta ante el organismo garante competente;

- b) 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;
- c) Registro de solicitudes de información pública a sujetos obligados del ámbito federal. Para el caso de solicitudes a sujetos obligados del ámbito estatal y municipal, se ofrecerá un acompañamiento a los usuarios, siempre y cuando el usuario cuente con las herramientas informáticas necesarias;
- d) Registro de solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales, para sujetos obligados de la Federación. Para el caso de solicitudes a sujetos obligados del ámbito estatal y municipal, se ofrecerá un acompañamiento a los usuarios, siempre y cuando el usuario cuente con las herramientas informáticas necesarias;
- e) Seguimiento a solicitudes de información, solicitudes del ejercicio de los derechos acceso, rectificación, cancelación y oposición y recursos de revisión de la Federación;
- f) Información sobre eventos y actividades institucionales;
- g) Apoyo en la elaboración de Recurso de Revisión contra los sujetos obligados de la Federación;
- h) Apoyo en la elaboración de solicitud de información y/o de acceso, rectificación cancelación y oposición de datos personales;
- i) Atención en el Módulo Itinerante del CAS;
- j) Asesoría y asistencia técnica que se deriven del uso del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información (SISAI);
- k) Asesoría para presentar la denuncia por posibles incumplimientos a las obligaciones de transparencia de los sujetos obligados de la Federación. Las denuncias se recibirán y atenderán conforme a los Lineamientos que establecen el procedimiento de denuncia por incumplimiento a las obligaciones de transparencia previstas en los artículos 70 a 83 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 69 a 76 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública;
- l) Apoyo a los particulares para recuperación de contraseñas del sistema electrónico de solicitudes de la Federación existente con anterioridad al funcionamiento de la Plataforma Nacional de Transparencia, así como para la recuperación de contraseñas de la misma; y
- m) Los demás que le confieran las disposiciones legales y administrativas aplicables, así como los que le encomiende el Pleno.

Para la prestación de los servicios, los agentes observarán lo dispuesto en el manual de procedimientos que para tal efecto se autorice por el Pleno del INAI. Asimismo, consultarán entre otros documentos, los guiones de respuesta, la base de conocimiento, los



INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA
SOCIEDAD

CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD



documentos de apoyo, la página de Internet del Instituto y la información que las Unidades Administrativas del INAI envíen al CAS.

En el ámbito de competencia del CAS, procede el apoyo y acompañamiento en el registro de las solicitudes de información y/o de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales, apoyo en la elaboración de recursos de revisión, y la captura de denuncias ante presuntos incumplimientos a las obligaciones de transparencia referidas en la Ley General y la Ley Federal de Transparencia, de conformidad con los Lineamientos que para tal efecto expida el Pleno del Instituto.

Los servidores públicos adscritos al CAS no son responsables de la información requerida, del fundamento legal o motivación de las resoluciones y/o prevenciones de los Comités de Información o de las Unidades Administrativas del Instituto, del sentido de las respuestas a las solicitudes de información ni del contenido de las mismas. Lo anterior es responsabilidad tanto de la persona solicitante como de los sujetos obligados que las generan.

Las asesorías que se otorgan desde el CAS tienen como propósito brindar un servicio desde el punto de vista estrictamente orientativo y no prejuzgan sobre las determinaciones que en su caso el Pleno del Instituto pudiera adoptar al respecto en ejercicio de las facultades que le han sido otorgadas.

Cuando las consultas versen sobre asuntos o temas que no sean materia del ejercicio del derecho de acceso a la información o del derecho de protección de datos personales, el agente deberá proporcionar la orientación correspondiente a la persona sobre la instancia a la cual referirse.

Toda orientación para la elaboración de solicitudes de información pública, para el ejercicio de derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales, así como para la elaboración de recursos de revisión, será indicativa mas no vinculatoria, los plazos señalados por la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, empezarán a surtir efectos a partir de la recepción de las solicitudes por parte de la Unidad de Transparencia correspondiente. Para el caso de las solicitudes de Información, éstas se remitirán a través del módulo manual del SISA.

Bajo ningún motivo se otorgarán los servicios del CAS a las personas que utilicen ofensas, amenazas o insultos, por cualquiera de los canales de comunicación.

SEXTO. INTEGRACIÓN.

Para otorgar sus servicios el CAS operará con:

- I. Agentes: servidores públicos con categoría de Auxiliar Administrativo, integrantes del primer nivel de atención, responsables de atender las consultas de las personas por medios remotos y presenciales, así como de los registros



- que de estas se originen en el Sistema y en las bases de datos correspondientes;
- II. **Evaluadores:** servidores públicos con categoría de Enlace, 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, apoyar y monitorear en tiempo real la atención que otorgan los agentes por medios remotos y presencial, elaborar reportes y revisar las bases de datos de los servicios otorgados y elaborar los informes periódicos de los servicios del CAS;
 - III. **Supervisores:** servidores públicos con categoría de Jefe de Departamento, responsables de consultar las bases de datos necesarias para atender las consultas; elaborar respuesta a consultas de segundo nivel de atención; elaborar los contenidos informativos dirigidos a los agentes, documentos de apoyo, guiones de respuesta, contenidos de la base de conocimiento; realizar reportes e informes de operación y evaluaciones de los servicios; monitoreo en tiempo real la atención que otorgan los agentes, así como brindarles apoyo y asesoría en las orientaciones; verificar el óptimo cumplimiento de las actividades realizadas por los evaluadores; apoyar a los enlaces de tercer nivel para la adecuada gestión de las consultas que les son turnadas; coadyuvar con los agentes para establecer contacto con el tercer nivel y unidades de transparencia de diversos sujetos obligados; reportar a la Dirección General de Tecnologías de la Información el estatus de la operación del Sistema, así como de las herramientas tecnológicas para brindar el servicio en los diversos canales de comunicación; y reactivar casos en el Sistema;
 - IV. **Operador:** servidor público con categoría de Subdirector de área, responsable de diseñar los planes de contingencias; elaborar los contenidos informativos dirigidos a las personas y a los agentes; así como la propuesta del programa de capacitación del CAS; proponer respuestas a las solicitudes de información turnadas al CAS; coadyuvar con los agentes para establecer contacto con el tercer nivel y unidades de transparencia de diversos sujetos obligados; elaborar los fundamentos para las notas que se incorporan en el Sistema; proporcionar apoyo y asesoría a los agentes en las orientaciones; llevar el control seguimiento de las consultas de tercer nivel; elaborar e integrar la información trimestral para la publicación de las obligaciones de transparencia del CAS; realizar reuniones de trabajo con los agentes para homologar criterios de respuesta en las asesorías; identificar las áreas de oportunidad de los agentes; validar la base de datos y el reporte de los servicios realizados cada día; y supervisar la elaboración del informe periódicos de los servicios del CAS;
 - V. **Responsable del servicio:** servidor público con categoría de Director de área, encargado de coordinar, administrar y supervisar la operación del CAS, de autorizar los contenidos informativos dirigidos tanto a los agentes como a las personas y el programa anual de capacitación para el personal del CAS, además de establecer y administrar los parámetros de operación; autorizar el material de apoyo para la base de conocimiento; administrar el Sistema; proponer proyectos especiales para el CAS conforme al presupuesto autorizado; y autorizar los



reportes e informes de operación, así como el reporte de evaluaciones de los servicios;

Capítulo III

Del Procedimiento de registro de solicitudes de información pública y del ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales a través del CAS.

SÉPTIMO. CAPTURA DE SOLICITUDES

1. Los Agentes otorgaran apoyo en el registro de solicitudes de información pública y/o solicitudes del ejercicio de derechos acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales dirigidas a sujetos obligados del ámbito federal en el módulo manual del SISAI de la Plataforma Nacional de Transparencia.
2. La persona deberá proporcionar a los Agentes los datos que requiere dicho módulo para poder llevar a cabo el registro de su solicitud de información.
3. Una vez registrada la solicitud, el Agente proporcionará a la persona el número de folio de la solicitud y enviará el acuse de recibo al solicitante a través del medio señalado para oír y recibir notificaciones preferentemente a través de una cuenta de correo electrónico, en un plazo que no exceda de dos días hábiles, quien deberá conservarlo y tenerlo disponible para dar un adecuado seguimiento al estado que guarda su solicitud.

Para las solicitudes de información pública y/o de datos personales que remita el CAS a las Unidades de Transparencia, a través del módulo manual del SISAI, éstas deberán ser atendidas, en lo conducente, con base en los Lineamientos que establecen los Procedimientos Internos de Atención a Solicitudes de Acceso a la Información Pública, los Lineamientos para la Implementación y Operación de la Plataforma Nacional de Transparencia, así como en la Ley de la materia.

Capítulo IV

De la capacitación del personal del CAS

OCTAVO. CAPACITACIÓN

Para la adecuada prestación de los servicios públicos que otorga el CAS el personal adscrito a esta área deberá recibir cuando menos 48 horas de capacitación anuales 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 otros temas relacionados con la prestación, gestión y administración de los servicios que otorga el CAS.

Capítulo V



De la Protección de Datos Personales

NOVENO. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El CAS garantizará la observancia de los principios de protección de datos personales previstos en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como establecer y mantener las medidas de seguridad para la protección de los datos personales. Para ello, las Unidades Administrativas del INAI otorgarán el apoyo para implementar dichas medidas en apego a la LGPDPPSO.

El CAS contará con un Sistema de tratamiento de Datos Personales y pondrá a disposición de las personas el aviso de privacidad que informe a los titulares los propósitos del tratamiento de sus datos personales, con fundamento en la LGPDPPSO.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Los presentes lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO. Dentro de las instalaciones del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto, se habilitarán los espacios físicos adecuados y, en coordinación con las autoridades competentes, se implementarán los mecanismos, las facilidades y los procedimientos necesarios para brindar asesoría y atención a las personas con discapacidad o que hablen lengua indígena, siempre y cuando exista suficiencia presupuestal para ello.



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

Junio de 2017



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**

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

CONTENIDO:

1.-INTRODUCCIÓN.....	4
2.-OBJETIVO DEL MANUAL	6
3.-NORMATIVIDAD	6
4.- DEFINICIONES:	7
5.- ALCANCE.....	13
6.- RESPONSABILIDADES:	14
7.- PROCEDIMIENTOS.....	17
7.1. Procedimiento de Atención Telefónica.	17
Disposiciones generales:.....	17
7.2. Procedimiento de Atención vía correo electrónico.	25
Disposiciones generales:.....	25
7.3. Procedimiento de Atención presencial.	29
Disposiciones generales:.....	29
7.4. Procedimiento de Atención vía postal.....	39
Disposiciones generales.....	39
7.5 Subprocesos de atención.	48
7.5.1 Subproceso A "Registro de solicitudes de información pública y de solicitudes del ejercicio de derechos Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición, para sujetos obligados de la Federación".	48
7.5.2 Subproceso B "Apoyo en la elaboración de Recurso de Revisión, contra los sujetos obligados de la Federación".....	50
7.5.3 Subproceso C "Orientaciones a las personas sobre el ejercicio de los derechos de acceso a la información y protección de datos personales, así como sobre las atribuciones y actividades del Instituto."	52
7.5.4 Subproceso D "Asesoría y asistencia técnica que se deriven del uso del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información."	53



**INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA,
ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES**

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

7.5.5 Subproceso E "Asesoría para la presentar denuncia por posibles incumplimientos a las obligaciones de transparencia de los sujetos obligados de la Federación".....	55
8. DATOS DE CONTACTO, HORARIO DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD (CAS) Y AVISO DE PRIVACIDAD.....	57



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

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

1.-INTRODUCCIÓN.

El Centro de Atención a la Sociedad (CAS) del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), es el primer punto de contacto de las personas con este Instituto; gran responsabilidad para los servidores públicos adscritos al CAS, pues además de poseer desarrolladas habilidades comunicacionales, deben tener un perfil con actitud de servicio, un conocimiento panorámico de los procedimientos que los usuarios pueden llevar a cabo ante el INAI, así como un conocimiento general de la administración pública, en específico, la federal.

El ejercicio de los derechos de acceso a la información y protección a datos personales ha evolucionado acentuadamente en los últimos cuatro años, pues se han promulgado las leyes generales y actualizado los marcos normativos que regulan los procedimientos para ejercerlos; un ejemplo reciente es la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPO) publicada el 27 de enero de 2017, en el Diario Oficial de la Federación.

Por lo previamente expuesto, se requiere actualizar el presente Manual y las Políticas de Atención del Centro de Atención a la Sociedad, siempre con ánimo de estar a la vanguardia en la atención expedita y eficaz de nuestros usuarios; este documento contiene la armonización de los procesos de atención con los marcos normativos vigentes.

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.

Por otra parte, la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP) establece en su artículo 43, fracciones VIII y IX, que el Instituto a través de mecanismos de coordinación, podrá: **impulsar estrategias que pongan al alcance de los diversos sectores de la sociedad los medios para el ejercicio del derecho de acceso a la información, acordes a su contexto sociocultural y desarrollará programas para la asesoría y orientación de sus usuarios en el ejercicio y aprovechamiento del derecho de acceso a la información; además,** la Ley Federal de Protección de Datos Personales en



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**

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

Posesión de los Particulares (LFPDPPP) establece en el artículo 38, que dentro del objeto del Instituto se encuentra difundir el conocimiento del derecho a la protección de datos personales en la sociedad mexicana.

Mediante acuerdo **ACT-PUB/01/11/2016.04**, se aprobó el **Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales**, instrumento normativo que identifica claramente las unidades administrativas que integran su estructura orgánica, así como sus atribuciones, de tal manera que se está en posibilidad de ejercer las facultades constitucionales y legales que tiene a su cargo.

El Centro de Atención a la Sociedad (CAS) se encuentra adscrito a la Dirección General de Promoción y Vinculación con la Sociedad (DGPVS), ofrece un servicio **proactivo**, orienta, asesora, facilita y promueve los derechos de acceso a la información pública y de protección de datos personales, por lo que el dinamismo de sus actividades requiere establecer parámetros que den certeza en los procedimientos administrativos y permitan medir los niveles de calidad en la atención otorgada. En los siguientes apartados **podrá conocer quiénes son los servidores públicos que participan en la noble tarea de orientar al público y saber cuáles son los procesos y procedimientos que intervienen en el funcionamiento del citado Centro.**

El 12 de agosto de 2015, se aprobaron 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", mismos que fueron publicados en el Diario Oficial de la Federación el 18 de agosto del mismo año. Posteriormente, el 27 de abril de 2016 se aprobaron modificaciones, las cuales fueron publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 4 de mayo de 2016.

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

De ello derivó que el trece de julio de 2016 el Pleno del Instituto aprobara las modificaciones al **Manual de Procedimientos y las Políticas del Centro de Atención a la Sociedad del INAI**, mismos que entraron en vigor al siguiente día de su aprobación.

De igual manera el CAS se constituye como el 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 de captura de solicitudes, brindar asesoría telefónica para llevar a cabo la denuncia por posibles incumplimientos a las obligaciones de transparencia de los sujetos obligados de la Federación.

2.-OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo de este Manual de Procedimientos consiste en establecer el esquema de atención que brinda el CAS al público usuario a partir de cada uno de los canales de comunicación, Tel-INAI, correo electrónico, postal y presencial, así como de cinco subprocesos de atención que por su naturaleza requieren definir procesos muy detallados acerca del actuar y de las responsabilidades de los servidores públicos que intervienen en la operación del CAS.

3.-NORMATIVIDAD.

Es necesario precisar que se contempla la normatividad vigente.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- **Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados**
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.



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**

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

- Ley Federal de Archivos.
- Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- **Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.**
- 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.
- **Lineamientos para la Implementación y Operación de la Plataforma Nacional de Transparencia.**
- **Lineamientos que establecen los Procedimientos Internos de Atención a Solicitudes de Acceso a la Información Pública.**
- **Criterios para que los Sujetos Obligados Garanticen Condiciones de Accesibilidad que Permitan el Ejercicio de los Derechos Humanos de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales a Grupos Vulnerables.**

4.- DEFINICIONES:

Acuse de recibo: el documento electrónico con número de folio único emitido por el Sistema de Captura de Solicitudes de Acceso a la Información y el Sistema de Medios de Impugnación, que acredita la hora y fecha de recepción de la solicitud presentada y del medio de impugnación interpuesto.

Agentes del CAS: servidores públicos con categoría de Auxiliar Administrativo, integrantes del primer nivel de atención, responsables de atender las consultas de las personas por medios remotos y presenciales, así como de los registros que de estas se originen en el Sistema y en las bases correspondientes.



**INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA,
ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES**

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

Asesoría: la orientación sobre el ejercicio de los derechos de acceso a la información y de protección de datos personales que se otorga por medios remotos y presenciales, **la cual es indicativa, no vinculatoria.**

Atención presencial: La orientación, asesoría o servicio otorgado a las personas que acuden a las instalaciones del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto o en los módulos itinerantes;

Bases de datos de acceso restringido: los sistemas informáticos del INAI que contienen datos de carácter confidencial o reservado sobre trámites, procedimientos o servicios que serán consultados para otorgar los servicios del CAS;

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

Bitácora de incidentes: Herramienta contenida en el sistema de gestión a consultas del CAS, que permite registrar los eventos trascendentes acontecidos en la operación del servicio.

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

Captura: El ingreso de datos en el Sistema, que permite el registro, administración, gestión y monitoreo de las asesorías y servicios otorgados por el CAS;

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, comunicados institucionales, interacción con los enlaces de las unidades administrativas del INAI, entre otros.



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

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

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.

Apoyo en la elaboración de Denuncia: se circunscribe únicamente al apoyo y facilitación, por parte de los agentes a una persona, para dar a conocer al INAI posibles faltas o incumplimientos a las obligaciones contenidas en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública las cuales; en el caso de posibles incumplimientos a las obligaciones de transparencia que correspondan a los sujetos obligados de la Federación;

Días hábiles: todos los días del año a excepción de los sábados, domingos, inhábiles por disposición de Ley y los establecidos mediante acuerdo del Pleno;

Elaboración de Recurso de Revisión: se circunscribe únicamente al apoyo y facilitación, por parte de los agentes a una persona, en la elaboración de un recurso de revisión, que sea tramitado en contra de sujetos obligados de la Federación durante una asesoría presencial;

Elaboración de solicitud de información: consiste en el apoyo y facilitación, por parte de los agentes a una persona, en la elaboración de una solicitud de información a través del sistema de captura de solicitudes de información;

Enlace de Unidad Administrativa: es la persona designada por los titulares de las diferentes áreas, para coadyuvar en las respuestas que otorga el CAS y responsable de atender el tercer nivel de atención.

Evaluación: es la actividad posterior al servicio que realizan Evaluadores **de manera aleatoria**, 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 **en el Sistema de Gestión de Asesoría y Consulta para el CAS**.

Evaluadores: responsables de evaluar la respuesta otorgada con base en la normativa aplicable, los protocolos y la etiqueta de atención apeándose a los parámetros definidos en presente manual de procedimientos, así como apoyar y monitorear en tiempo real la atención que otorgan los agentes por medios remotos y presencial; **elaboración del reporte diario de los servicios del CAS con la integración de la bitácora; revisar diario la base de Excel a los agentes y confirmar que sea subsanada; realizar un reporte diario**



**INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA,
ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES**

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

del estatus de las consultas en el Sistema y elaborar informes periódicos de los servicios del CAS.

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 módulo u oficina móvil que permite brindar el servicio de atención presencial a las personas en su localidad.

Módulo manual del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información: es un sistema que permite el registro y la captura de las solicitudes de información por vía telefónica y presencial con el apoyo del CAS. En el caso de las solicitudes recibidas en el CAS a través de correo electrónico, correo postal, mensajería, telégrafo, escrito libre o cualquier otro medio distinto al Módulo electrónico, deberán de contar con los datos necesarios para formular la solicitud en el Módulo manual, de no ser así, se le comunicará por el mismo medio que complementa los datos requeridos.

Monitoreo: es la actividad en tiempo real que realizan los supervisores para dar seguimiento, mejorar la atención que otorgan los agentes en relación a los servicios que brindan del CAS, por medios remotos y presencial. La intervención y retroalimentación a los agentes por parte de los supervisores será de manera inmediata.



**INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA,
ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES**

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

Número de folio: El número identificador de una solicitud de información pública o datos personales, que genera automáticamente el sistema de captura de solicitudes;

Número de caso: El número identificador de las consultas que ingresan al CAS generado automáticamente por el sistema;

Operador: servidor público con categoría de Subdirector de área, responsable de diseñar los planes de contingencias; elaborar los contenidos informativos dirigidos a las personas y a los agentes; así como la propuesta del programa de capacitación del CAS; **proponer respuestas a las solicitudes de información turnadas al CAS; coadyuvar con los agentes para establecer contacto con el tercer nivel y unidades de transparencia de diversos sujetos obligados; elaborar los fundamentos para las notas que se incorporan en el Sistema; proporcionar apoyo y asesoría a los agentes en las orientaciones; llevar el control seguimiento de las consultas de tercer nivel; elaborar e integrar la información trimestral para la publicación de las obligaciones de transparencia del CAS; realizar reuniones de trabajo con los agentes para homologar criterios de respuesta en las asesorías; identificar las áreas de oportunidad de los agentes; validar la base de datos y el reporte de los servicios realizados cada día; y supervisar la elaboración de los informes periódicos de los servicios del CAS.**

Primer Nivel de Atención: el brindado por los agentes del CAS y que 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.

Plataforma Nacional: la Plataforma Nacional de Transparencia a que hace referencia el artículo 49 de la Ley General y cuyo sitio de Internet es: www.plataformadetransparencia.org.mx

Registro de solicitud: La actividad que llevan a cabo los agentes a través de la cual capturan solicitudes de información pública y/o de datos personales en el módulo manual del sistema de captura de solicitudes;

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.



**INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA,
ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES**

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

Responsable del Servicio: servidor público con categoría de Director de área, encargado de coordinar, administrar y supervisar la operación del CAS, de **autorizar** los contenidos informativos dirigidos tanto a los agentes como a las personas y el programa anual de capacitación para el personal del CAS, además de establecer y administrar los parámetros de operación; **autorizar el material de apoyo para la base de conocimiento; administrar el Sistema; proponer proyectos especiales para el CAS conforme al presupuesto autorizado; y autorizar los reportes e informes de operación, así como el reporte de evaluaciones de los servicios.**

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.

Solicitud múltiple: captura en el módulo manual del SISAI, para procesar de forma simultánea una solicitud a un máximo de 33 sujetos obligados de los tres órdenes de gobierno, conforme a la capacidad técnica de la Plataforma Nacional;

Supervisores: servidores públicos con categoría de Jefe de Departamento, responsables de consultar las bases de datos necesarias para atender las consultas; elaborar respuesta a consultas de segundo nivel de atención; elaborar los contenidos informativos dirigidos a los agentes, documentos de apoyo, guiones de respuesta, contenidos de la base de conocimiento; **realizar reportes e informes de operación y evaluaciones de los servicios; monitoreo en tiempo real la atención que otorgan los agentes, así como brindarles apoyo y asesoría en las orientaciones; verificar el óptimo cumplimiento de las actividades realizadas por los evaluadores; apoyar a los enlaces de tercer nivel para la adecuada gestión de las consultas que les son turnadas; coadyuvar con los agentes para establecer contacto con el tercer nivel y unidades de transparencia de diversos sujetos obligados; reportar a la Dirección General de Tecnologías de la Información el estatus de la operación del Sistema, así como de las herramientas tecnológicas para brindar el servicio en los diversos canales de comunicación; y reactivar casos en el Sistema.**

Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad: herramienta tecnológica que se emplea en el CAS para el registro, gestión y monitoreo de las consultas a través de los canales de atención y, en su caso, para el envío de las respuestas.



**INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA,
ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES**

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

SISAI: el Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información que forma parte de la Plataforma Nacional de Transparencia, a través del cual las personas presentan sus solicitudes de acceso a la información.

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, **por medio del canal de comunicación requerido por el usuario.** Para lo anterior, se designará a un Enlace de Unidad Administrativa para dicha actividad.

Usuario: la persona que hace uso de los servicios que otorga el CAS.

5.- ALCANCE.

El 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".

En caso de incompetencia de la unidad administrativa para atender una consulta, ésta deberá reasignarla a través del Sistema al área competente a más tardar al día hábil siguiente de haberla recibido, indicando los motivos y atribuciones por los cuales la consulta debe ser atendida por al Unidad Administrativa a la que se reasigna el caso.

El plazo para emitir una respuesta de tercer nivel al particular será de 10 días hábiles a partir de que se reciba la consulta en el CAS.

En caso de retrasos en la atención se deberán documentar los motivos para extender el tiempo de respuesta.

En todos los casos, una vez agotado el plazo sin dar la respuesta correspondiente, se deberá comunicar a los usuarios, los motivos y la fecha programada de respuesta.

6.- RESPONSABILIDADES:

El CAS es el 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, operador y responsable del servicio, quienes tienen las siguientes responsabilidades:

Agentes:

- Darse de alta en el Sistema y cubrir el horario de servicio, a excepción de que sea designado para apoyar en las actividades de MiCAS.
- 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 de captura de solicitudes, las 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.
- 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.
- Cumplir con lo establecido en las políticas de atención,
- Registrar las consultas en el Sistema y en las bases correspondientes, 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 los protocolos y la etiqueta de atención.



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**

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

- Apoyar y monitorear en tiempo real la atención otorgada por los agentes, por medios remotos y presenciales.
- Elaborar, evaluar y actualizar los protocolos de atención.
- **Verificar** que los agentes se apeguen a lo establecido en el presente Manual y en las políticas de atención.
- **Elaboración del reporte diario de los servicios del CAS, así como la integración de la bitácora.**
- **Revisar diario la base de Excel a los agentes y confirmar que sea subsanada.**
- **Realizar un reporte diario del estatus de las consultas en el Sistema y elaborar los informes periódicos de los servicios del CAS.**
- Brindar atención presencial a personas en el Módulo Itinerante del CAS (MiCAS), y
- Otras actividades encomendadas por el superior jerárquico.

Supervisores:

- Consultar bases de datos necesarias para atender servicios de segundo nivel.
- 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.
- Sugerir modificaciones al Manual de Procedimientos y a las políticas de atención.
- Elaborar informes en el ámbito de su competencia.
- Brindar atención presencial a personas en el Módulo Itinerante del CAS (MiCAS).
- Elaborar las respuestas a consultas de segundo nivel de atención.
- **Revisar los reportes e informes de operación (mensual, trimestral y anual).**
- **Generar reportes de evaluaciones de los servicios (mensual, trimestral y anual).**
- **Supervisar el monitoreo en tiempo real de la atención que otorgan los agentes por medios remotos y presenciales.**
- **Asegurar que se dé apoyo a los agentes en las asesorías.**
- **Verificar el óptimo cumplimiento de las actividades realizadas por los evaluadores.**
- **Apoyar a los enlaces de tercer nivel para la adecuada gestión de las consultas que les son turnadas.**
- **Auxiliar a los agentes para establecer contacto con el tercer nivel y con las unidades de transparencia de diversos sujetos obligados.**



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**

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

- Reportar a la Dirección General de Tecnologías de la Información el estatus de la operación del Sistema, así como de las herramientas tecnológicas para brindar el servicio en los diversos canales de comunicación.
- Reactivar los casos y turnarlos con justificación en el Sistema.
- Otras actividades encomendadas por el superior jerárquico.

Operador:

- Diseñar los planes de contingencias.
- Elaborar los contenidos informativos dirigidos a las personas y a los agentes.
- Elaborar la propuesta del programa de capacitación del CAS.
- Proponer respuestas a las solicitudes de información turnadas al CAS.
- Intervenir, en caso de ser necesario, para que los agentes logren establecer contacto con el tercer nivel y unidades de transparencia de diversos sujetos obligados.
- Elaborar los fundamentos para las respectivas notas en el Sistema.
- Asesorar a los agentes en las orientaciones para los particulares, en los casos que no puedan ser resueltos por evaluadores y supervisores.
- Elaborar el reporte semanal y llevar el control y seguimiento consultas de tercer nivel.
- Elaborar e integrar la información trimestral para la publicación de las obligaciones de transparencia del CAS.
- Organizar y llevar a cabo reuniones de trabajo con los agentes, con la finalidad de homologar criterios de respuesta y apoyo en sus asesorías, así como generar el reporte respectivo y el material de apoyo de cada reunión para la base de conocimiento.
- Identificar las deficiencias o incidencias de los agentes, como resultado de los reportes realizados por los evaluadores y supervisores, haciendo un llamado de atención a los agentes para dar certeza, eficiencia y eficacia a los servicios del CAS.
- Validar el reporte diario de los servicios del CAS.
- Validar los informes periódicos de los servicios del CAS.

Responsable del 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**

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

- **Encargado** de coordinar, administrar y supervisar la operación del CAS.
- Aprobar los contenidos informativos dirigidos tanto a los agentes como a las personas.
- **Autorizar el programa anual de capacitación para el personal del CAS.**
- Suscribir documentos en el ámbito de sus atribuciones que permitan evaluar y monitorear la calidad de los servicios.
- Establecer y administrar los parámetros de operación.
 - **Autorizar el material de apoyo para la base de conocimiento**
- **Es administrador del Sistema.**
- **Proponer proyectos especiales para el CAS conforme al presupuesto autorizado.**
- **Autorizar los reportes e informes de operación (mensual, trimestral y anual), así como el reporte de evaluaciones de los servicios (mensual, trimestral y anual).**

En caso de ausencia de algunos de los servidores públicos, éstos serán suplidos por aquel que ostenta el cargo inferior inmediato, y así sucesivamente; con excepción de los agentes.

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, **así como de la naturaleza de los canales de comunicación**, para ello el **personal del CAS implementa el modelo** de interacción que permite focalizar, identificar y resolver **las consultas que plateadas por los usuarios.**

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

7.1. Procedimiento de Atención Telefónica.

Disposiciones generales:



**INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA,
ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES**

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

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

El CAS utiliza el Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas **para el Centro de Atención a la Sociedad, para obtener un número de caso, de la consulta recibida, a través del cual se puede observar información relevante de la orientación requerida, así como de la respuesta, lo cual permite medir la calidad del servicio.**

Los agentes deberán iniciar el servicio a las 09:00 horas de lunes a viernes, a excepción de los días que tengan asignadas otras actividades o se encuentren en comisión fuera del Instituto.

Las unidades administrativas que reciban consultas **de particulares** vía telefónica, deberán transferir la llamada de forma inmediata a la extensión 2480, designada al CAS, **servicio de Tel-INAI.**

De manera permanente y de forma aleatoria, los evaluadores realizarán un monitoreo en tiempo real, y formularán la evaluación de los servicios que se otorguen.

En caso de identificar algún error en el sistema telefónico, **el personal del CAS** deberán reportarlo de inmediato a la Dirección General de Tecnologías de la Información, para que sea atendido. **El incidente quedará registrado en la bitácora del CAS.**

Bajo ningún motivo se otorgarán los servicios del CAS a personas que utilicen ofensas, amenazas o insultos, lo cual quedará registrado en la bitácora del CAS, así como todo incidente que obstaculice la adecuada operación del 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

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

Responsable		Paso	Descripción	Diagrama
AGENTE		1	Se da de alta en el Sistema de Gestión de Accesos y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).	<pre> graph TD A[1. Se da de alta en sistema] --> B[2. Llamo a Tel-INAÍ] B --> C[3. Recibe llamada telefónica e implementa 'Modulo de Interacción'] C --> D[Fin] </pre>
USUARIO			Llamo a Tel-INAÍ (01 800 835 43 24).	
AGENTE			Recibe llamada telefónica e implementa "Modulo de Interacción".	



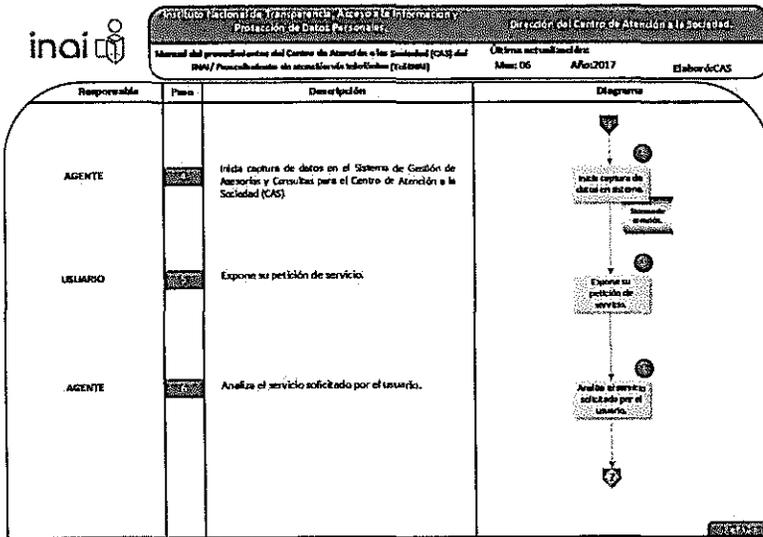
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD





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

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

inai		Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales		Dirección del Centro de Atención a la Sociedad	
Responsable	Paso	Descripción	Diagrama		
AGENTE		<p>¿El requerimiento corresponde a primer nivel de atención? Este requisito se evalúa de conformidad con la clasificación de el Abogado General del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, por lo que se le asignará el nivel correspondiente, Atención y Protección de Datos.</p> <p>Si estándar de primer nivel. Proporciona el servicio. Se puede enfocar con alguno de los subprocesos A, B, C, D y E o con la actividad 8.</p> <p>No es atención de segundo nivel. Transfiere llamada a supervisor y turna la consulta a través Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS). Se enfoca con la actividad 11.</p> <p>No es atención de tercer nivel. Transfiere llamada a enlace de la unidad administrativa y turna la consulta a través Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS). Se enfoca con la actividad 16.</p> <p>Implementa modelo de interacción para finalizar la llamada y ofrecer transferir al usuario a escuela de calidad del servicio.</p>			



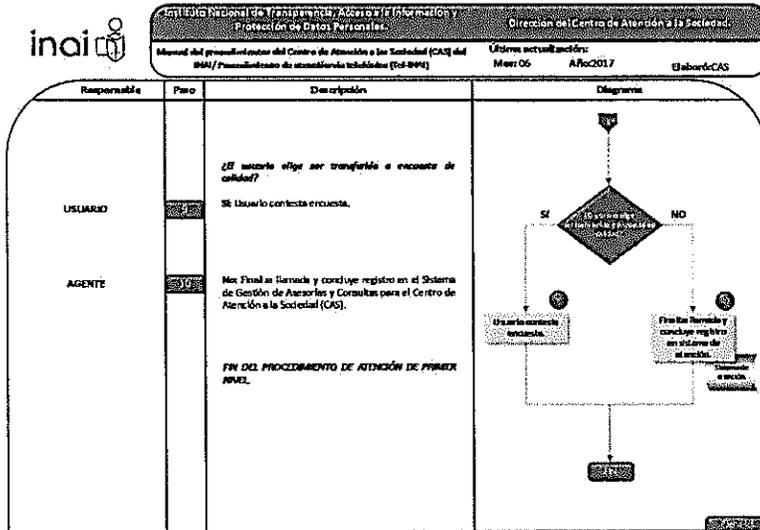
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD





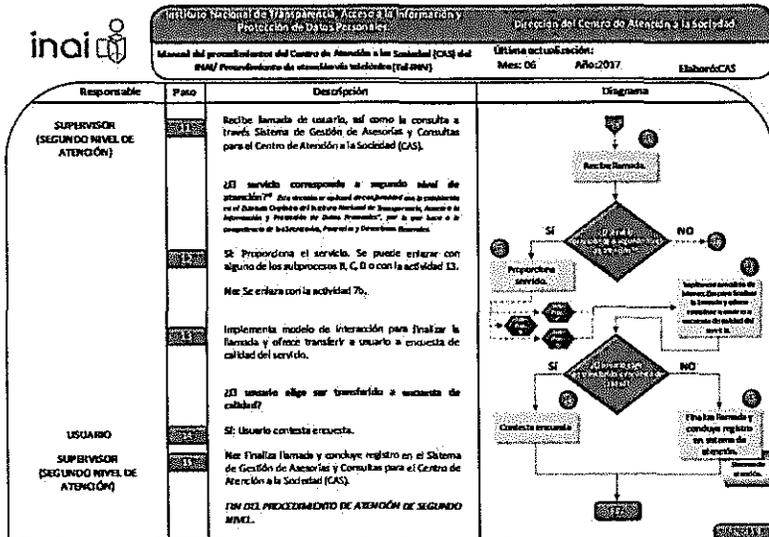
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD





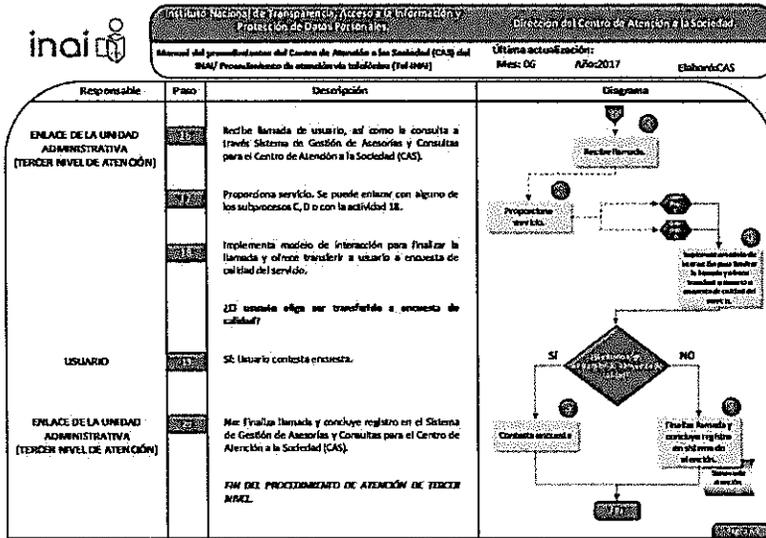
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD





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

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

7.2. Procedimiento de Atención vía correo electrónico.

Disposiciones generales:

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 y evaluadores.

Los agentes (primer nivel de atención) y supervisores (segundo nivel de atención), deben notificar las asesorías a los usuarios a través del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad, por medio de la cuenta atencion@inai.org.mx.

De manera excepcional, en caso de que el Sistema presente incidencias, se podrá notificar la asesoría desde la cuenta de Outlook, atencion@inai.org.mx, solo el personal autorizado, con el objeto de dar cumplimiento a los plazos de atención.

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 de particulares 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 (primer, segundo y tercer nivel de atención).

Tiempo de atención de correos electrónicos.

Primer nivel de atención: **2 días hábiles.**

Segundo nivel de atención: **3 días hábiles.**

Tercer nivel de atención: de 10 días hábiles contados a partir del ingreso de la consulta al Centro de Atención a la Sociedad, en caso de retrasos en la atención se deberá documentar los motivos para extender el tiempo de respuesta.



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

SECRETARÍA EJECUTIVA

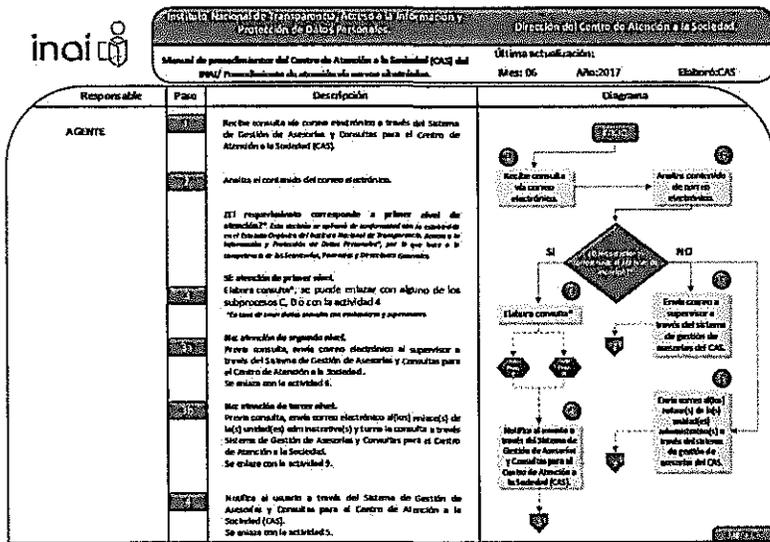
DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

En todos los casos, una vez agotado el plazo sin dar la respuesta correspondiente, se deberá comunicar a los usuarios los motivos y la fecha programa de respuesta.

Para el caso de incompetencia de la Unidad Administrativa para atender la consulta, esta deberá reasignarla a través del Sistema al área competente a más tardar al día hábil siguiente de haberla recibido, indicando los motivos y atribuciones por los cuales la consulta debe ser atendida por la unidad administrativa a la que se reasigna el caso.

Bajo ningún motivo se otorgarán los servicios del CAS a personas que utilicen ofensas, amenazas o insultos, lo cual quedará registrado en la bitácora del CAS, así como todo incidente que obstaculice la adecuada operación del 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

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

Responsable		Paso	Descripción	Diagrama
AGENTE			<p>Conduce registro en el Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL.</p>	<pre> graph TD Start(()) --> Step1[Conduce registro en sistema de asesorías y consultas] Step1 --> Step2[Recibe correo electrónico a través del sistema de gestión de asesorías y consultas del CAS] Step2 --> Decision{¿El correo electrónico es una consulta?} Decision -- No --> End1(()) Decision -- Sí --> Step3[Elabora consulta y notifica al usuario a través del sistema de gestión de asesorías y consultas del CAS] Step3 --> End2(()) </pre>
SUPERVISOR (SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN)			<p>Recibe correo electrónico a través del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).</p> <p>¿El servicio corresponde a segundo nivel de atención? ¿La acción se puede implementar con la colaboración del área encargada del Sistema de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales? ¿por lo que debe acudir a la competencia de los Recursos Humanos y Recursos Materiales?</p> <p>Sí: Elabora consulta. Se puede enfocar con alguno de los volapoccos C, D y notifica al usuario a través del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS). Se enfoca con la actividad 8.</p> <p>No: Previa consulta, se enfoca con la actividad 9.</p>	



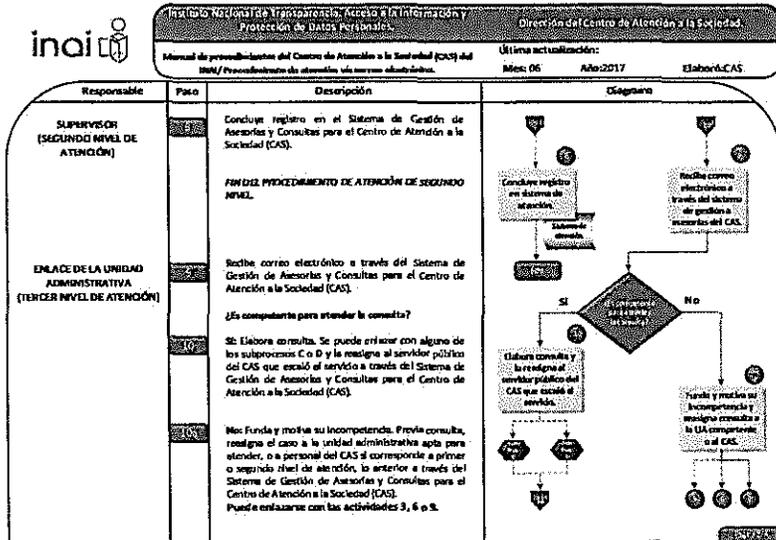
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD





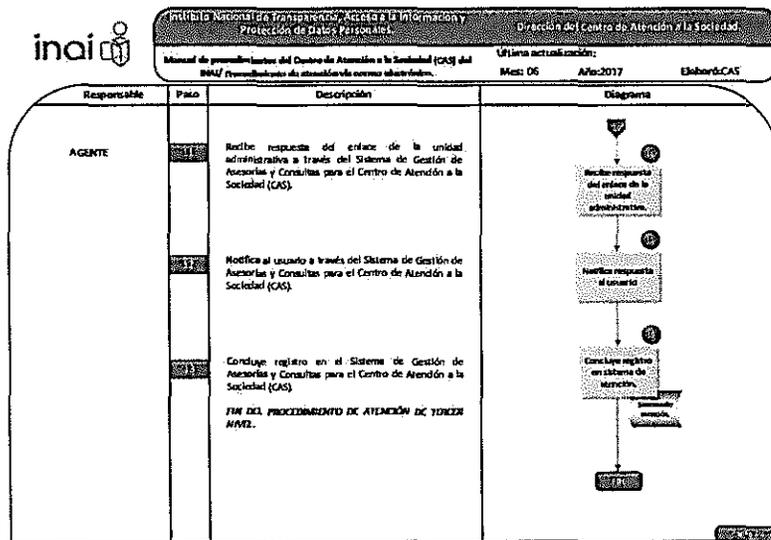
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD



7.3. Procedimiento de Atención presencial.

Disposiciones generales:

El servicio que brinda 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, Ciudad de México.



**INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA,
ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES**

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

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 los módulos destinados para ello.

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

Bajo ningún motivo se otorgarán los servicios del CAS a personas que utilicen ofensas, amenazas o insultos, lo cual quedará registrado en la bitácora del CAS, así como todo incidente que obstaculice la adecuada operación del servicio.

Los usuarios podrán hacer uso de la impresora para obtener acuses de recibo de solicitudes de información, recursos de revisión y/o documentales exclusivamente para aquellas relacionadas con servicios que brinda este Instituto.

En caso de que los usuarios requieran dar seguimiento a sus solicitudes de información y/o del ejercicio de derechos ARCO, así como acceder a sus respuestas, se podrán imprimir documentos que no excedan a 5 fojas. En todo caso se les brindará apoyo para descargar los archivos correspondientes a un dispositivo electrónico que facilite el usuario, o enviarlos a su correo electrónico, con motivo de las notificaciones de las Unidades de Transparencia o trámites ante este Instituto.



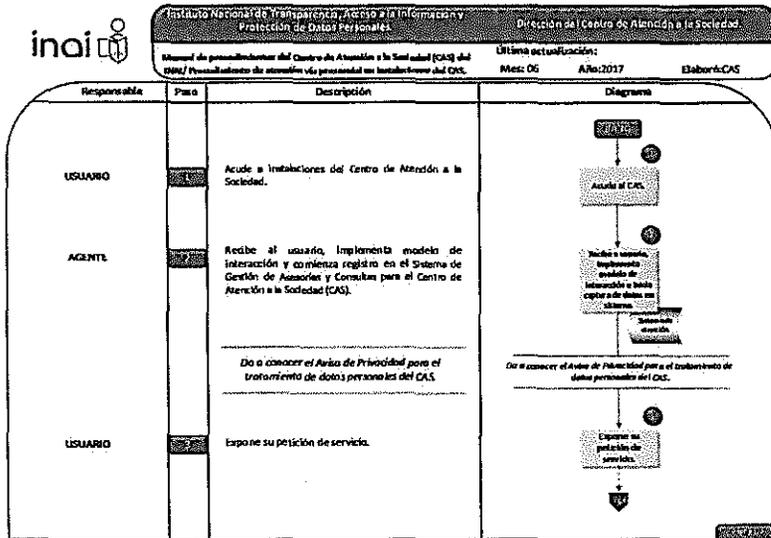
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD





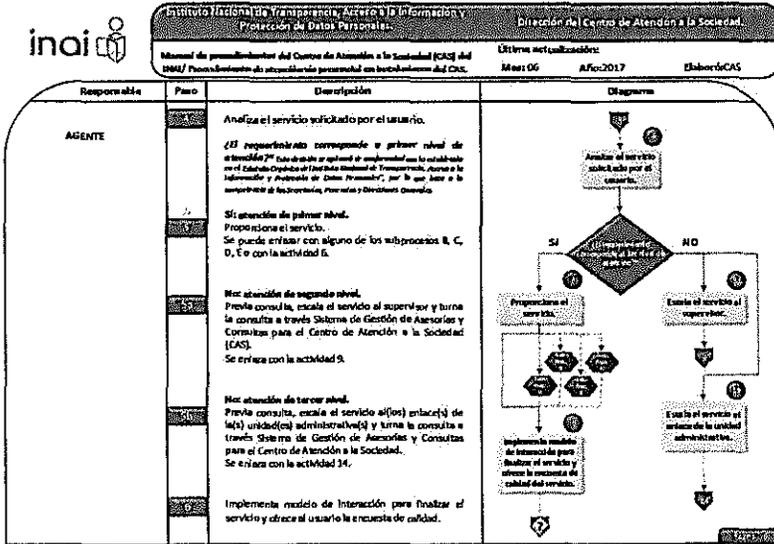
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD





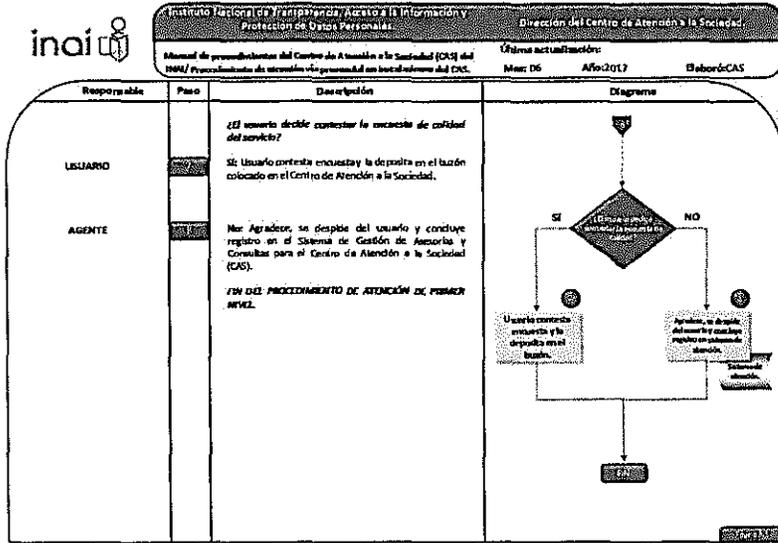
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD





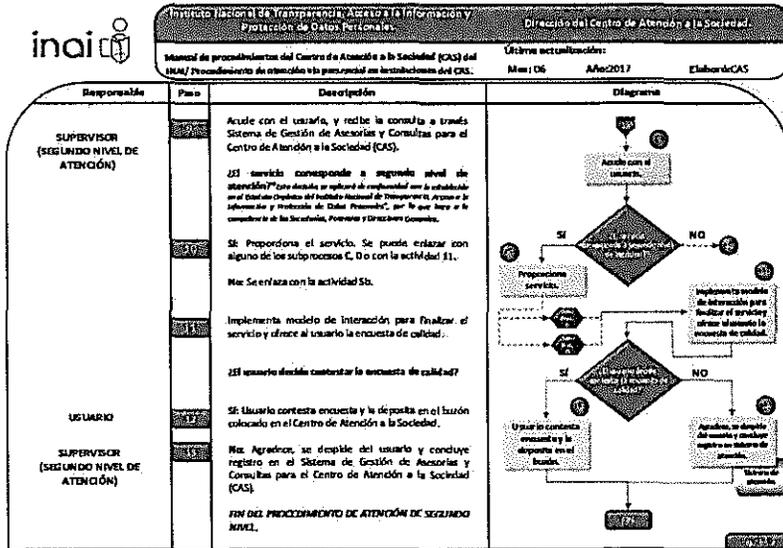
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD





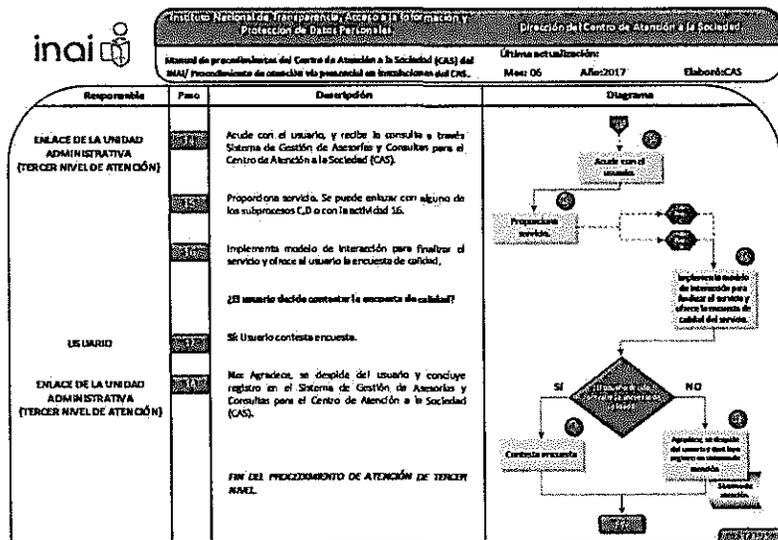
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD





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

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

Responsable		Paso	Descripción	Diagrama
PERSONAL DEL CAS			Acude a la localidad del usuario.	
			Instala el stand u oficina móvil que permite brindar el servicio de atención presencial.	
			Recibe al usuario, implementa el modelo de interacción y consulta registro en el Sistema de Gestión de Accesos y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).	
USUARIO			De acuerdo al Acta de Privacidad para el tratamiento de datos personales del CAS.	
			Expone su petición de 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

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

Responsable		Paso	Descripción	Diagrama
PERSONAL DEL CAS			<p>Analiza el servicio solicitado por el usuario.</p> <p><i>¿El requerimiento corresponde a primer nivel de atención? Este nivel se agota al proporcionar con la información en el Sistema Digital del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, por lo que debe ir directamente al Segundo, Tercero y Cuarto Nivel.</i></p> <p>Si atención de primer nivel. Reponer al servicio. Se puede enlazar con alguno de los sujetos C, D, E o con la actividad Z. Se enlaza con la actividad Z.</p> <p>Sin atención de segundo y tercer nivel. Orienta al usuario para que envíe la consulta especializada al correo de atencion@inal.org.mx o que acuda a las instalaciones del Centro de Atención a la Sociedad, ubicado en: Insurgentes Sur No. 3111 Col. Insurgentes Cuicuilco, Coahuila, Ciudad de México, C.P. 04530.</p> <p>Implementa modelo de interacción para finalizar el servicio y ofrecer al usuario la encuesta de calidad.</p>	<pre> graph TD Start([Inicio]) --> Step1[Analiza el servicio solicitado por el usuario.] Step1 --> Decision1{¿Atención de primer nivel?} Decision1 -- SI --> Step2[Reponer al servicio.] Decision1 -- NO --> Step3[Orienta al usuario para que envíe la consulta especializada al correo de atención@inal.org.mx o que acuda a las instalaciones del Centro de Atención a la Sociedad.] Step2 --> Step4[Implementa modelo de interacción para finalizar el servicio y ofrecer al usuario la encuesta de calidad.] Step3 --> Step4 Step4 --> End([Fin]) </pre>



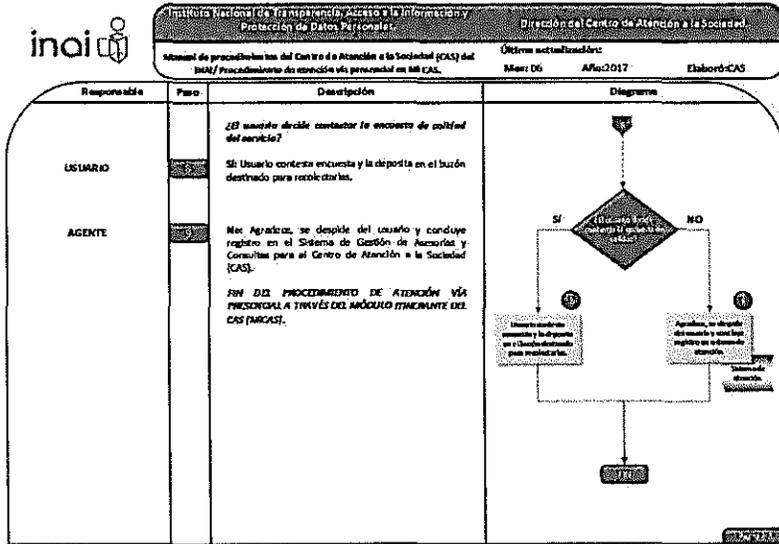
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD



7.4. Procedimiento de Atención vía postal.

Disposiciones generales.

El servicio que presta 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. Ciudad de México.

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 tres días hábiles. A partir de que conste la recepción del documento por parte del CAS, comenzarán a correr los plazos de respuesta (**primer, segundo y tercer nivel de atención**).

Los supervisores y evaluadores **designados** son los responsables de analizar y generar el registro en el **Sistema**. Por este medio se turnarán las consultas recibidas 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: **2 días hábiles**.

Segundo nivel de atención: **3 días hábiles**.

Tercer nivel de atención: **10 días hábiles contados a partir del ingreso de la consulta al Centro de Atención a la Sociedad, en caso de retrasos en la atención se deberá documentar los motivos para extender el tiempo de respuesta.**

En todos los casos, una vez agotado el plazo sin dar la respuesta correspondiente, se deberá comunicar a los usuarios los motivos y la fecha programa de respuesta.

En caso de incompetencia de la Unidad Administrativa para atender la consulta, esta deberá reasignarla a través del Sistema al área competente a más tardar al día hábil siguiente de haber la recibido, indicando los motivos y atribuciones por los cuales la consulta debe ser atendida por la unidad administrativa a la que se reasigna el caso.



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

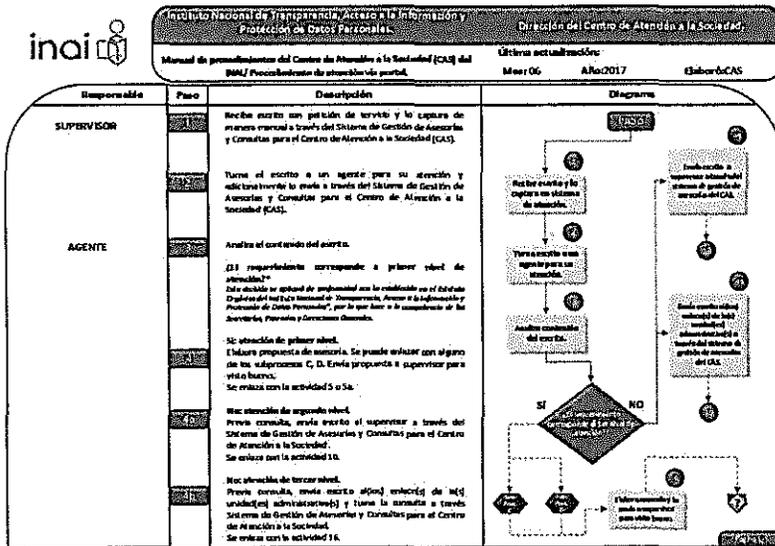
SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

Cuando por medio del **Sistema** se escale una consulta al tercer nivel de atención, la Unidad Administrativa elaborará y turnará la respuesta al CAS, misma que será notificada al usuario por el medio que haya señalado o en su caso por estrados.

Bajo ningún motivo se otorgarán los servicios del CAS a personas que utilicen ofensas, amenazas o insultos, lo cual quedará registrado en la bitácora del CAS, así como todo incidente que obstaculice la adecuada operación del servicio.





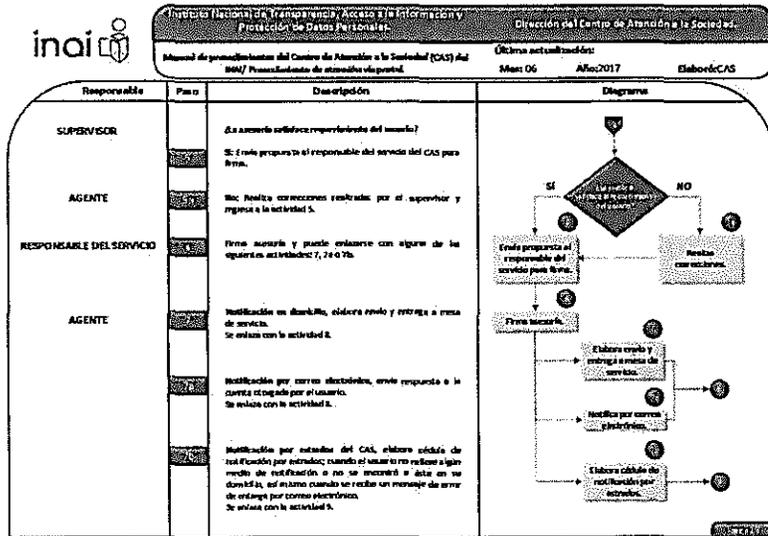
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD





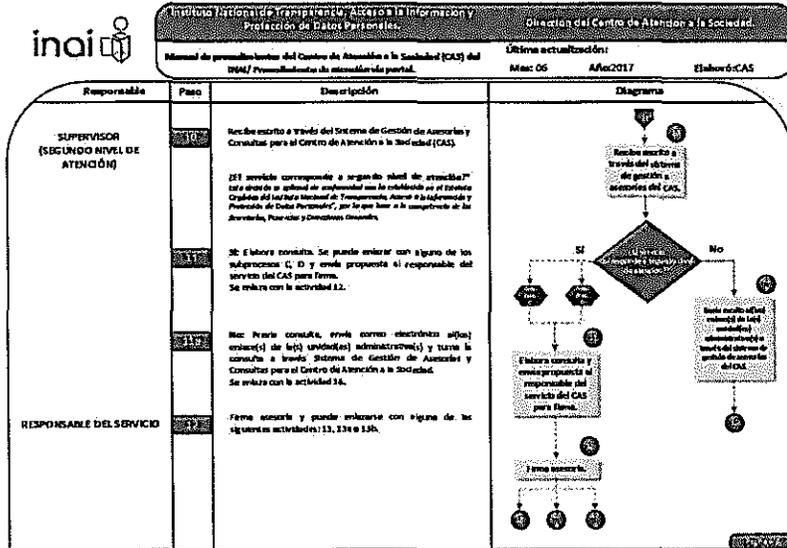
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD





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

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

Responsable		Paso	Descripción	Diagrama
SUPERVISOR (SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN)	1.1	1.1	Notificación en domicilio, entrega correo y entrega a mesa de servicio. Se envía con la actividad 15.	<pre> graph TD 1[1. Elaborar evento y enviarlo a mesa de servicio] --> 2[2. Notificar por correo electrónico] 2 --> 3[3. Elaborar cédula de notificación por entrega en domicilio] 3 --> 4[4. Correlacione registros en sistema de atención] 4 --> 5[5. Firma cédula y notificación en domicilio del CAS] 5 --> 6[6. Correlacione registros en sistema de atención y consulte para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS)] 6 --> END[FIN DEL PROCESAMIENTO DE ATENCIÓN DE SEGUNDO NIVEL.] </pre>
	1.2	1.2	Notificación por correo electrónico, envíe respuesta a la cuenta otorgada por el usuario. Se envía con la actividad 15.	
	1.3	1.3	Notificación por extrados del CAS, elaborar cédula de notificación por extrados cuando el usuario no recibe algún medio de notificación.	
DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD.	1.4	1.4	Firma cédula y notifica extrados en los extrados del Centro de Atención a la Sociedad.	
SUPERVISOR (SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN)	1.5	1.5	Correlacione registros en el Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS). FIN DEL PROCESAMIENTO DE ATENCIÓN DE SEGUNDO NIVEL.	



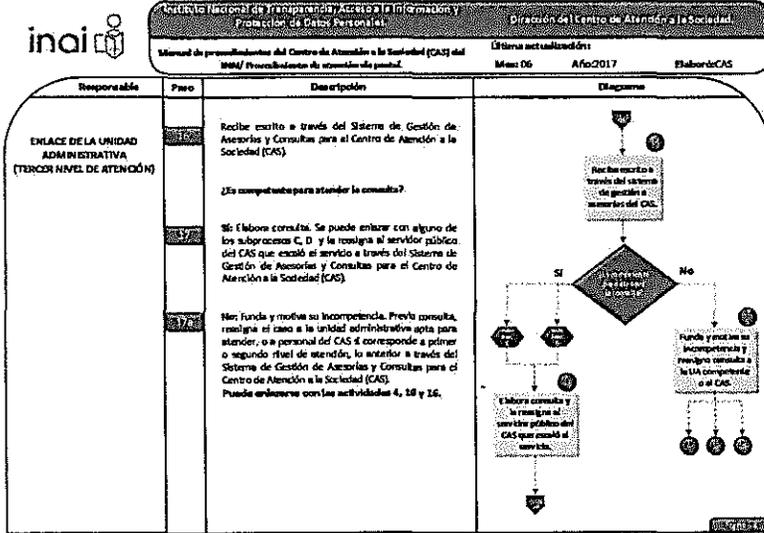
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD





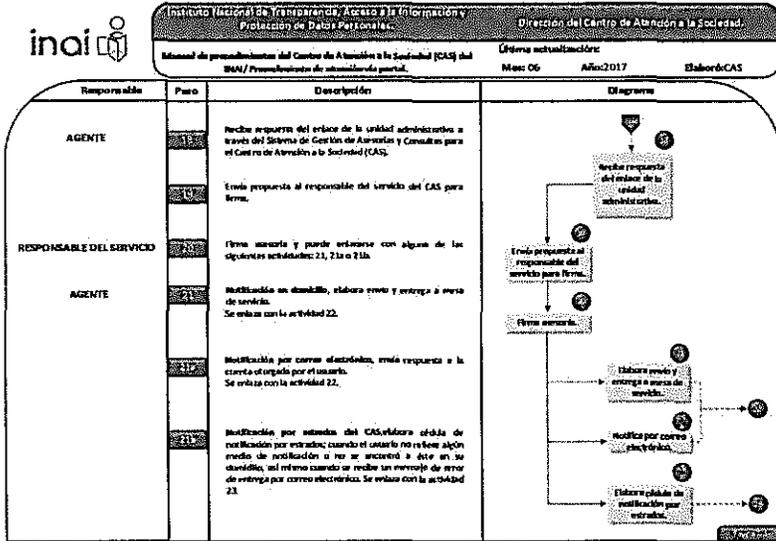
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD





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

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

Responsable		Paso	Descripción	Diagrama
AGENTE			Conduce registro en el Sistema de Gestión de Acciones y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).	<pre> graph TD A[Cadastra registro en sistema de atención] --> B[Firma cédula y notifica asesoría en sistema del CAS] B --> C[Se envía con la actividad 22] </pre>
DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD.			FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE TERCER NIVEL.	
AGENTE			Firma cédula y notifica asesoría en los estrados del Centro de Atención a la Sociedad.	
AGENTE			Se envía con la actividad 22.	

7.5 Subprocesos de atención.

En este apartado **observaremos a detalle de manera gráfica** las actividades realizadas en **cinco** subprocesos de atención que realiza el CAS, y que dan muestra de servicios recurrentes por los usuarios, además, se consideran parte sustantiva del actuar del personal del CAS y de los enlaces de las unidades administrativas designados para atender en el tercer nivel de atención.

Estos subprocesos de atención son:

- Subproceso A **“Registro de solicitudes de información pública y de solicitudes del ejercicio de derechos Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición, para sujetos obligados de la Federación”**.
- Subproceso B “Apoyo en la elaboración de Recurso de Revisión, contra los sujetos obligados de la Federación”.
- Subproceso C “Orientaciones a las personas sobre el ejercicio de los derechos de acceso a la información y protección de datos personales, así como sobre las atribuciones y actividades del Instituto”.
- Subproceso D “Asesoría y asistencia técnica que se deriven del uso del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información”.
- **Subproceso E “Captura de denuncias por posibles incumplimientos a las obligaciones de transparencia de los sujetos obligados de la Federación”**.

7.5.1 Subproceso A **“Registro de solicitudes de información pública y de solicitudes del ejercicio de derechos Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición, para sujetos obligados de la Federación”**.

Con la finalidad de que las personas ejerzan efectivamente los derechos de acceso a la información y protección de sus datos personales, a través del servicio de Tel-INAÍ, los **Agentes realizarán el registro de solicitudes de información pública y de solicitudes del ejercicio de derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición, para sujetos obligados de la Federación**.



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

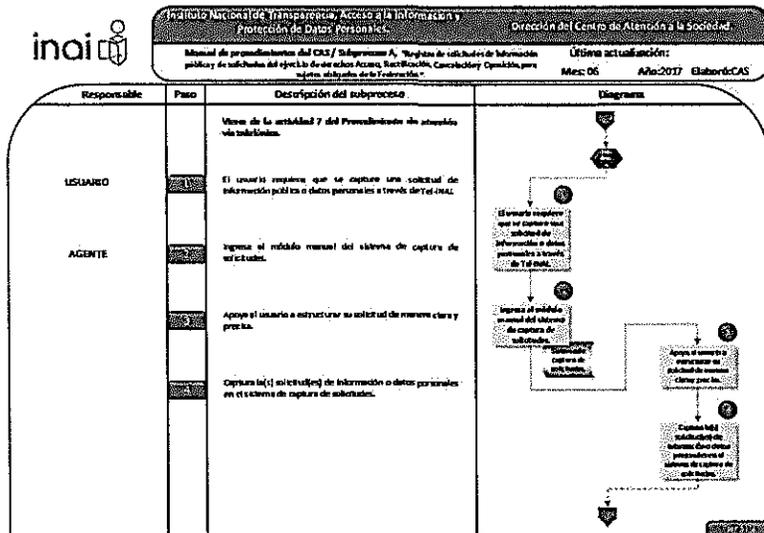
SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

De esta manera, los usuarios del CAS pueden ingresar solicitudes con solo llamar al 01 800 835 43 24. Los agentes apoyan a los usuarios a estructurar las peticiones de manera clara y precisa, por lo tanto, evitan que las Unidades de Transparencia les notifiquen requerimientos de información adicional. Este servicio facilita el ejercicio de los derechos a las personas que no pueden trasladarse a las Unidades de Transparencia, que no desean hacerlo o no hacen uso de herramientas tecnológicas. En este subproceso solo interviene el primer nivel de atención a través del procedimiento de atención vía telefónica.

Para el caso de solicitudes a sujetos obligados del ámbito estatal y municipal, se ofrecerá un acompañamiento a los usuarios, siempre y cuando el usuario cuente con las herramientas informáticas necesarias.





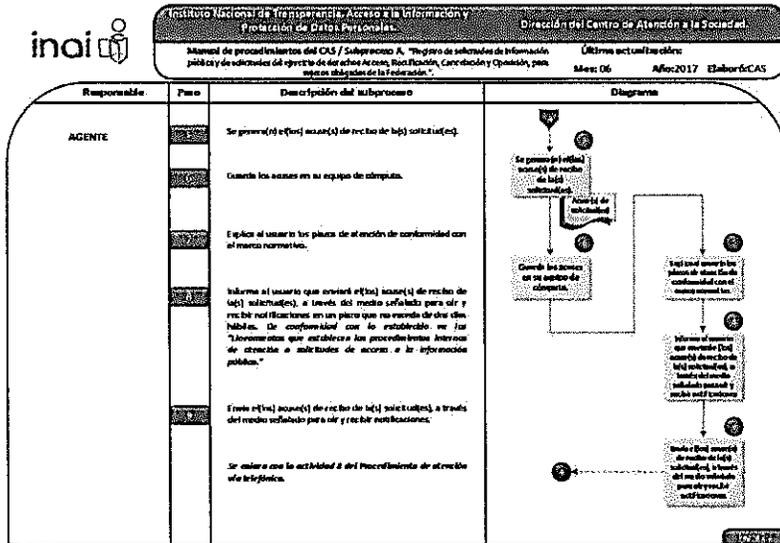
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA,
ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD



7.5.2 Subproceso B "Apoyo en la elaboración de Recurso de Revisión, contra los sujetos obligados de la Federación".

Este servicio se otorga cuando los usuarios ya ejercieron su derecho de acceso a la información o ejercicio de los derechos ARCO en el ámbito federal. Una vez recibida la respuesta o ante la omisión de la misma, se inconforman y acuden al CAS para ejercer el derecho que la Ley les otorga de impugnar las respuestas de los sujetos obligados ante este Instituto. El recurso de revisión es el mecanismo mediante el cual el INAI verifica la



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

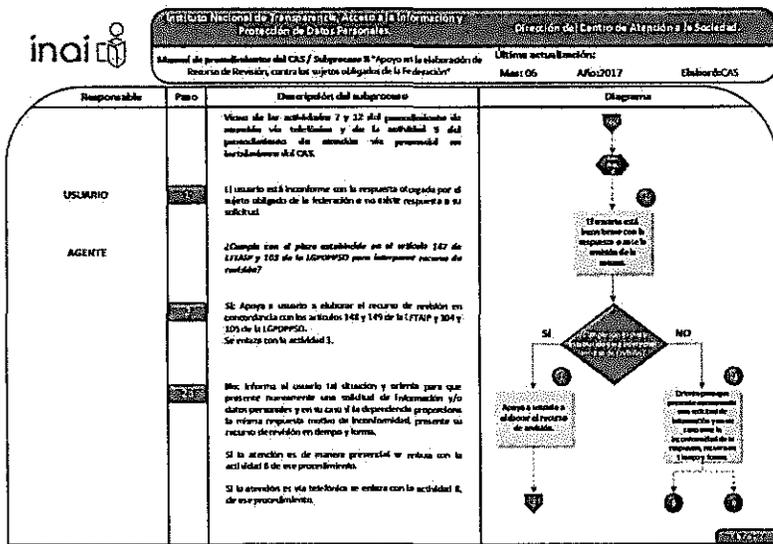
INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

legalidad de las respuestas otorgadas. Los usuarios del CAS reciben una orientación cálida y sencilla acerca de este procedimiento, pues al ser **derechos humanos, constitucionales**, no se discrimina o favorece para que únicamente puedan ejercerlo doctos. En este subproceso solo interviene el primer nivel de atención, en los canales vía telefónica y presencial.





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

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

Responsable		Paso	Descripción del subproceso	Diagrama
AGENTE			Orienta al usuario respecto de los medios para ejercer el recurso de revisión. La orientación se otorga de acuerdo a los artículos 247 de la LFOTIA y el Capítulo IV de la Ley, referente al Acceso de Ciudadanos a los Servicios de la Dirección del Centro de Atención a la Sociedad, así como al artículo 94 de la LOPDPIA.	<pre> graph TD Start((1)) --> Step1[Orientación respecto de los medios para ejercer el recurso de revisión] Step1 --> Step2[El usuario otorga su consentimiento para la atención] Step2 --> End((2)) </pre>
USUARIO			La atención es de manera presencial, o remota en caso de recurso de revisión en calidad de parte del usuario, y se realiza con la actividad 6 de los procedimientos.	
AGENTE			Si la atención se vía telefónica se realiza con la actividad 6, de los procedimientos.	

7.5.3 Subproceso C “Orientaciones a las personas sobre el ejercicio de los derechos de acceso a la información y protección de datos personales, así como sobre las atribuciones y actividades del Instituto.”

En este subproceso se incluye la atención otorgada a aquellas consultas que versan sobre diversos temas, como pueden ser: dudas generales acerca de marcos normativos, información sobre eventos institucionales, capacitación que ofrezca el instituto, convocatorias, concursos, actividades que vinculan a este Instituto con la sociedad, certámenes, información general sobre los módulos que conforman la Plataforma Nacional de Transparencia (SICOM, SIGEMI, SIPOT y SISA). En este subproceso



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

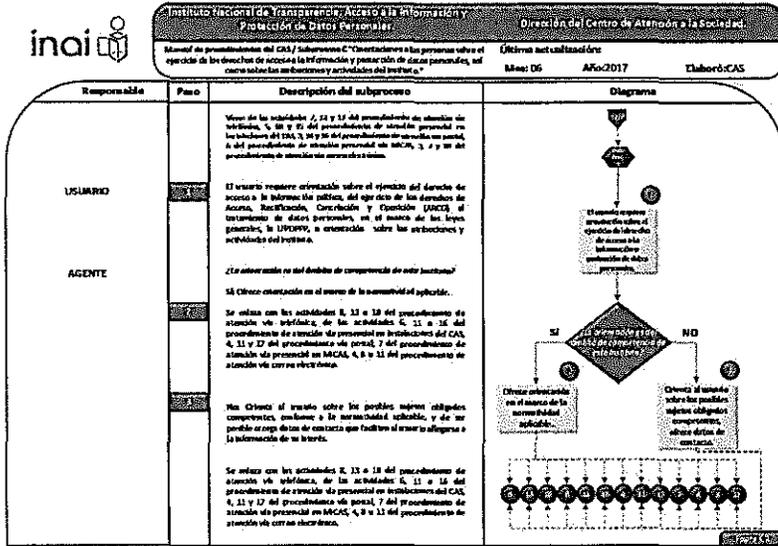
INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

interviene, el primer, segundo y tercer nivel de atención, en todos los canales de comunicación.



7.5.4 Subproceso D "Asesoría y asistencia técnica que se deriven del uso del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información."

Este servicio se otorga a todo usuario que desee ingresar solicitudes a través de una cuenta al Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información y, que por desconocimiento de particularidades técnicas se vea imposibilitado. Se apoya a los usuarios para que se familiaricen con la herramienta, conozcan los campos que deben capturar, se informa



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**

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

acerca de los caracteres, formatos que acepta el sistema, cómo debe estar conformada su contraseña al momento de construirla, se explica la manera de acceder para visualizar sus respuestas, notificaciones, etc. En este subproceso interviene, el primer, segundo y tercer nivel de atención, en todos los canales de atención.

Las denuncias se recibirán y atenderán conforme a los Lineamientos que establecen el procedimiento de denuncia por incumplimiento a las obligaciones de transparencia previstas en los artículos 70 a 83 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 69 a 76 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



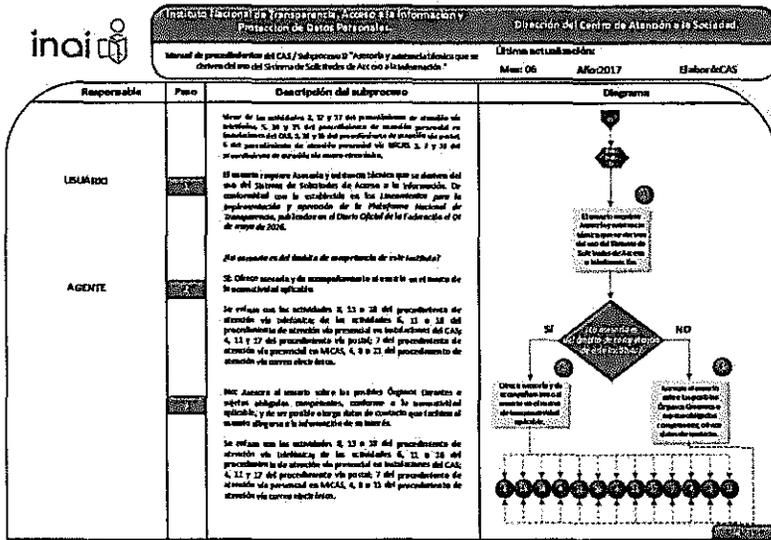
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD



7.5.5 Subproceso E "Asesoría para la presentar denuncia por posibles incumplimientos a las obligaciones de transparencia de los sujetos obligados de la Federación".

Posterior a una adecuada focalización del servicio, los agentes **orientarán** a los usuarios **para que** interpongan denuncias por posibles incumplimientos a las obligaciones de transparencia, y podrán asesorar a los usuarios para que capturen sus denuncias a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, en contra de los sujetos obligados de la federación.



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

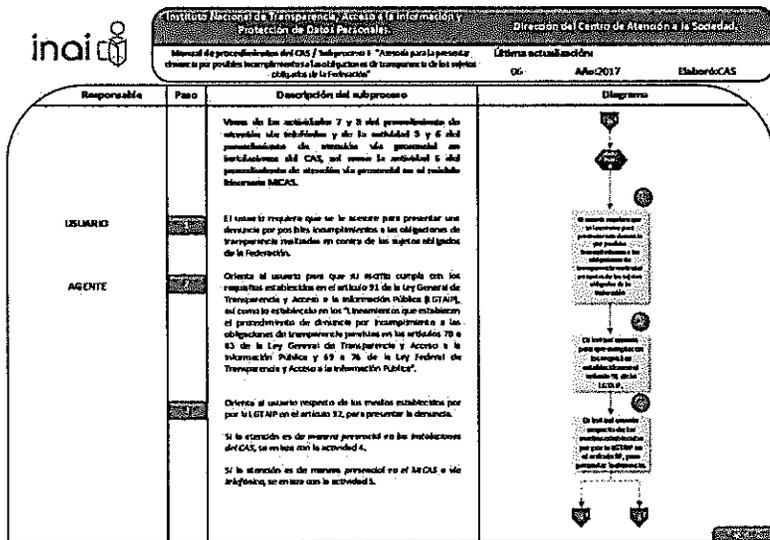
INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

Las denuncias se recibirán y atenderán conforme a los Lineamientos que establecen el procedimiento de denuncia por incumplimiento a las obligaciones de transparencia previstas en los artículos 70 a 83 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 69 a 76 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.





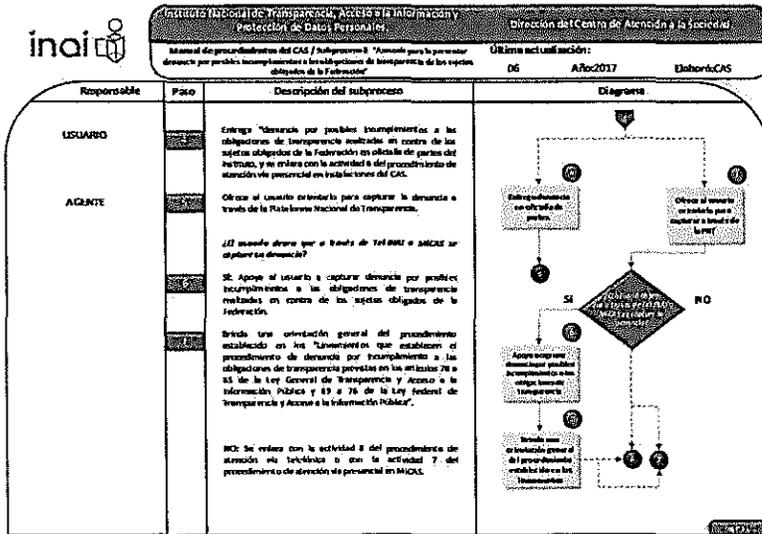
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD



8. DATOS DE CONTACTO, HORARIO DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD (CAS) Y AVISO DE PRIVACIDAD.

Domicilio: Av. Insurgentes Sur # 3211, Planta Baja, Colonia Insurgentes Cuicuilco, Delegación Coyoacán, C.P. 04530, Ciudad de México.



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**

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

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, 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. Las consultas recibidas fuera de horario de servicio, se consideran como recibidas al día hábil siguiente.

El Centro de Atención a la Sociedad contará con módulos itinerantes en el país, con la finalidad de acercar los servicios de éste Centro a la población, en general, a 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.

El CAS cuenta con un Sistema de tratamiento de Datos personales y pondrá a disposición de las personas el aviso de privacidad que informe a los titulares los propósitos del tratamiento de sus datos personales:

Aviso de Privacidad del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

El Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAÍ), con domicilio en Insurgentes Sur, No. 3211, Col. Insurgentes Cuicuilco, Coyoacán, C.P. 04530, Ciudad de México, es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y demás normatividad que resulte aplicable.

Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades:

- Registrar y dar seguimiento a las orientaciones, asesorías y servicios otorgados por el Centro de Atención a la Sociedad (CAS) del INAÍ, a través de los diferentes canales de comunicación;
- Facilitar la capturar de solicitudes de información pública en los tres ámbitos de gobierno y/o de datos personales para sujetos obligados de la Federación;
- Dar seguimiento a solicitudes de información, recursos de revisión, procedimientos de protección de derechos y de verificación;

De manera adicional, los datos personales que nos proporcione podrán ser utilizados para contar con datos de control, estadísticos e informes sobre el servicio brindado; promover los eventos y actividades institucionales de promoción, capacitación y difusión, así como realizar encuestas de calidad del servicio.

Para estas últimas finalidades, especifique por favor qué tratamiento desea que se le dé a sus datos personales:



**INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA,
ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES**

SECRETARÍA EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

Sí deseo que mis datos personales sean tratados para generar controles, estadísticas e informes sobre el servicio brindado por el CAS; promoción de eventos, actividades institucionales y encuestas de calidad en el servicio.

No deseo que mis datos personales sean tratados para generar controles, estadísticas e informes sobre el servicio brindado por el CAS; promoción de eventos y actividades institucionales, ni encuestas de calidad en el servicio.

Para las finalidades antes señaladas solicitamos los siguientes datos personales:

Nombre, correo electrónico, ocupación, nivel de escolaridad, edad y código postal.

El tratamiento de sus datos personales se realiza con fundamento en lo establecido en el artículo 3, fracción XVIII y 89, fracción XIX de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como el artículo 46, fracciones I, III, IV, XI, XII, XIII, XIV, XV y XVI del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Usted podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos personales (derechos ARCO) directamente ante la Unidad de Transparencia de este Instituto, ubicada en Avenida Insurgentes Sur No. 3211, en la colonia Insurgentes Cuicuilco, Delegación Coyoacán, C.P. 04530, CDMX., o bien, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia (<http://www.plataformadetransparencia.org.mx/>) o en el correo electrónico unidad.transparencia@inai.org.mx. Si desea conocer el procedimiento para el ejercicio de estos derechos, puede acudir a la Unidad de Transparencia, enviar un correo electrónico a la dirección antes señalada o comunicarse al Telinai 01800835-43-24.

En caso de que exista un cambio en este aviso de privacidad, lo haremos de su conocimiento a través de la línea telefónica denominada Tel-INAI, en el número 01 800 835 43 24, en nuestro micrositio de internet, <http://inicio.ifai.org.mx/SitePages/Contactanos.aspx> o bien de manera presencial en nuestras instalaciones.



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

Junio de 2017

Disposiciones generales

1. El Centro de Atención a la Sociedad (**CAS**) del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (**INAI**), es un 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 **comunicación** 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 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 **a través del canal de comunicación requerido por el usuario**. 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 apoyar 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 xx de xxx del 201x, 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 el **aviso de privacidad** 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) **Orientación a las personas sobre el ejercicio de los derechos de acceso a la información, y de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, en posesión de los sujetos obligados y responsables, con base en la normativa aplicable. Por lo que hace a los órdenes estatal y municipal, se orientará**



de manera general con base en lo dispuesto en las leyes generales y en la LFPDPPP; en caso de ser necesario, se orientará a los usuarios para que hagan su consulta ante el organismo garante competente;

- b) 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;
- c) Registro de solicitudes de información pública a sujetos obligados del ámbito federal. Para el caso de solicitudes a sujetos obligados del ámbito estatal y municipal, se ofrecerá un acompañamiento a los usuarios, siempre y cuando el usuario cuente con las herramientas informáticas necesarias;
- d) Registro de solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales, para sujetos obligados de la Federación. Para el caso de solicitudes a sujetos obligados del ámbito estatal y municipal, se ofrecerá un acompañamiento a los usuarios, siempre y cuando el usuario cuente con las herramientas informáticas necesarias;
- e) Apoyo en la elaboración de Recurso de Revisión contra los sujetos obligados de la Federación;
- f) Seguimiento a solicitudes de información, solicitudes del ejercicio de los derechos acceso, rectificación, cancelación y oposición y recursos de revisión de la Federación;
- g) Asesoría para presentar la denuncia por posibles incumplimientos a las obligaciones de transparencia de los sujetos obligados de la Federación;
- h) Asesoría y asistencia técnica que se deriven del uso del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información (SISAI);
- i) Apoyo en la elaboración de solicitud de información y/o de acceso, rectificación cancelación y oposición de datos personales;
- j) Apoyo a los particulares para recuperación de contraseñas del sistema electrónico de solicitudes de la Federación existente con anterioridad al funcionamiento de la Plataforma Nacional de Transparencia, así como para la recuperación de contraseñas de la misma;
- k) Atención en el Módulo Itinerante del CAS;
- l) Información sobre eventos y actividades institucionales; y



- m) Las demás que le confieran las disposiciones legales y administrativas aplicables, así como los que le encomiende del 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 contenidos en el código de Ética del Instituto:
- a) **Certeza:** Es la actitud del personal que alude a la ausencia de dudas sobre la verdad de lo afirmado y asegura el principio de seguridad jurídica.
 - b) **Eficiencia y eficacia:** Es la responsabilidad que debe asumir todo el personal para actuar conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, a fin de alcanzar los fines y objetivos institucionales, mediante el uso responsable y claro de los recursos públicos y la obtención del mayor resultado con el esfuerzo realizado.
 - c) **Imparcialidad:** Es la actitud del personal frente a influencias ajenas a las leyes de la materia y al Derecho en general, provenientes de terceras personas y/o de las partes en las decisiones, procesos y procedimientos sometidos a su potestad, o bien, de su juicio personal, que le permiten evitar la subjetividad o el conflicto de intereses.
 - d) **Objetividad:** Es la actitud del personal de realizar sus labores por las razones que las leyes de la materia y el Derecho en general le suministren y no por las que deriven de un modo personal de pensar o de sentir.
 - e) **Honradez:** Es la actitud del personal de cumplir con rectitud e integridad las actividades encomendadas utilizando los recursos disponibles con eficiencia y eficacia, sin buscar obtener provecho o ventaja personal o a favor de terceras personas.



- f) **Confidencialidad:** Es obligación del personal, guardar sigilo respecto de la información que conoce con motivo de las funciones desempeñadas, y cuya divulgación pueda afectar a terceras personas o al propio Instituto.

El personal debe: I. Resguardar los documentos e información, evitar su alteración, difusión, sustracción, destrucción, ocultamiento o el uso indebido. Al finalizar el ejercicio propio de su cargo, deberá hacer la entrega formal de los mismos; II. Proteger los datos personales, y III. Evitar lesionar la privacidad al utilizar y difundir datos personales con fines distintos a los que originalmente fueron recabados, sin el consentimiento de la o el titular de los mismos.

- g) **Responsabilidad social y vocación de servicio:** El personal atiende con lealtad las necesidades y demandas de la sociedad por encima de intereses y beneficios particulares y realiza sus actividades con pleno compromiso institucional y en beneficio de la sociedad.

- h) **Igualdad y no discriminación:** Es la obligación del personal de ejercer las funciones asignadas sin anteponer estereotipos, roles, prejuicios, ni distinción alguna por origen étnico o nacional; color de piel; cultura; sexo; género; edad; discapacidades; condición social, económica, de salud o jurídica; religión; apariencia física; características genéticas; situación migratoria; embarazo; lengua; opiniones; preferencias sexuales; identidad o filiación política; estado civil; situación familiar; responsabilidades familiares; idioma, ni de cualquier otra índole.

12. El horario de atención en las Instalaciones del CAS es en días hábiles, de lunes a jueves de 09:00 a 18:00 horas y los viernes de 09:00 a 15:00 horas, en horario continuo.

13. La atención en el Módulo Itinerante MiCAS se ofrecerá en los días y horarios que se determinen.

14. Los días inhábiles del CAS son los establecidos por disposición de Ley y/o mediante acuerdo del Pleno.



15. 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.
16. En los servicios que otorga el CAS se debe contar con una imagen institucional homogénea; **se socializarán** los productos de promoción de derechos y difusión institucional.
17. El personal del CAS, deberá portar el uniforme institucional, en el horario de atención, de lunes a jueves de 09:00 a 18:00 horas y los viernes de 09:00 a 15:00 horas, así como en las actividades del Módulo Itinerante MiCAS, con la finalidad de contar con una imagen institucional homologada y como medida de seguridad.

Canales de comunicación y Modelo de Atención del Centro de Atención a la Sociedad

18. Para brindar los servicios que el CAS ofrece, se ponen a disposición de los usuarios los siguientes canales de **comunicación**:
 - 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
 - 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, Ciudad de México. Asimismo, los usuarios pueden recibir asesoría presencial en los Módulos Itinerantes 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, Ciudad de México.

19. **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:** 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.

b) **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.

c) **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, **en los diferentes canales de comunicación**. Para lo anterior, se designará a un Enlace de cada Unidad Administrativa para dicha actividad.

Modelo de Interacción

20. 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 evitará 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.
- f) **Bajo ningún motivo se otorgarán los servicios del CAS a personas que utilicen ofensas, amenazas o insultos, lo cual quedará registrado en la bitácora del CAS, así como todo incidente que obstaculice la adecuada operación del servicio.**

Mejora Continua

- 21. 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.
- 22. 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.



23. 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.
24. El CAS emitirá reportes mensuales sobre monitoreo y evaluación de los servicios otorgados, así como de resultados de las encuestas de calidad.
25. Dentro de las instalaciones del CAS, se habilitarán los espacios físicos adecuados y, en coordinación con las autoridades competentes, se implementarán los mecanismos, las facilidades y los procedimientos necesarios para brindar asesoría y atención a las personas con discapacidad o que hablen lengua indígena, siempre y cuando exista suficiencia presupuestal para ello.