

## **INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACION Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES**

**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.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- 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.
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-INAI (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 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.
  - 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 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, fracciones 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 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 éstas.

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.- 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, la Comisionada Presidente en funciones, **María Patricia Kurczyn Villalobos**.- Rúbrica.- Los Comisionados: **Areli Cano Guadiana, Óscar Mauricio Guerra Ford, Rosendoevgueni Monterrey Chepov, Ximena Puente de la Mora, Joel Salas Suárez**.- Rúbricas.- El Secretario Técnico del Pleno, **Hugo Alejandro Córdova Díaz**.- Rúbrica.

## **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**

###### **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. LGPDPPSO: 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 estand 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](http://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 LGPDPPSO; 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.

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 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 SISAI.

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 éstas 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 apeándose 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 otorgarán 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.

(R.- 454139)