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

ACUERDO ACT-PUB/13/07/2016.05

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE APRUEBAN LAS MODIFICACIONES A LAS POLÍTICAS Y AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD DEL INSTITUTO.

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°, a efecto de establecer 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 con motivo de la reforma Constitucional referida, el catorce de mayo de dos mil catorce, el Senado de la República tomó protesta a los siete Comisionados integrantes del Pleno del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos.

3. Que el cuatro de mayo de dos mil quince, el Ejecutivo Federal promulgó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se expide la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP), misma 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 o Instituto), y adquirió mejores y nuevas atribuciones que lo consolidan como Organismo garante a nivel nacional.

4. 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.

5. Que la LGTAIP dispone en su artículo 2, fracción III, que entre sus objetivos está la de establecer 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.

6. 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 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.

7. 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.

8. 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.

9. Que la LFTAIP señala en su artículo 35, fracción V que son atribuciones del Pleno, 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.

10. Que el once de noviembre de dos mil quince, mediante Acuerdo ACT-PUB/11/11/2015.04, fueron aprobados por el Pleno del Instituto las Políticas y el Manual de Procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

11. Que el cuatro de mayo de dos mil dieciséis se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo 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 entre las modificaciones realizadas a los Lineamientos que rigen la operación del Centro de Atención a la Sociedad del INAI, se encuentran los siguientes:

a) Se precisa que las solicitudes que realicen los particulares a través del CAS, se tramitarán por medio del Sistema de Acceso a la Información de la Plataforma Nacional de Transparencia.
b) Se establece que los particulares podrán realizar solicitudes a los sujetos obligados contenidos en la Plataforma Nacional de Transparencia, a través del servicio de atención telefónica que proporciona el Tel-INAI.
c) Se prevé la posibilidad de que los particulares puedan interponer denuncias por posibles incumplimientos a las obligaciones de transparencia, únicamente cuando los presuntos incumplimientos correspondan a los sujetos obligados de la Federación.
d) Se incorporan nuevas definiciones, además de precisarse otras ya existentes, a efecto de armonizar las referencias a la Plataforma Nacional de Transparencia, Módulo manual del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información de la Plataforma Nacional de Transparencia y del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).

13. Que en el Segundo Punto del Acuerdo ACT-PUB/27/04/2016.04 se establece que la Coordinación Ejecutiva, a través de la Dirección General de Promoción y Vinculación con la Sociedad (DGPVS), contará con un plazo de sesenta días hábiles, contados a partir del día de su entrada en vigor, para que realice las adecuaciones necesarias a las Políticas y al Manual de Procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad, elaborándose dentro del plazo establecido los proyectos de actualización de ambos documentos, mismos que fueron sometidos al análisis de la Comisión Permanente de Vinculación y Promoción del Derecho en su segunda sesión ordinaria celebrada el treinta de junio de dos mil dieciséis. .

14. Que la actualización de las Políticas y del Manual de Procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad tiene como finalidad que estos documentos estén en concordancia con lo que establecen los Lineamientos que rigen la operación del Centro de Atención a la Sociedad vigentes.

15. Que tanto en el Manual de Procedimientos, como en las Políticas antes referidas se actualizan los apartados correspondientes a las características del servicio, se incorporan nuevas definiciones, además de precisarse otras ya existentes a efecto de armonizar las referencias a la Plataforma Nacional de Transparencia, al módulo manual del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información y del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el CAS.

16. Que lo anterior permitirá a los servidores públicos adscritos al CAS y a los enlaces designados por las unidades administrativas que conforman el Instituto, seguir las directrices, procesos y procedimientos definidos para la atención de los usuarios en los servicios de consultas, orientaciones, asesorías y promoción de los derechos de acceso a la información y protección de datos personales.

17. Que el artículo 14 del Reglamento Interior del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos vigente (Reglamento Interior), establece que todas las decisiones y funciones son competencia originaria del Pleno del Instituto, asimismo que el artículo 15, fracción I del mismo Reglamento establece que corresponde al Pleno del Instituto ejercer las atribuciones que le otorgan la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, las leyes, el Decreto previamente citado, así como los demás ordenamientos legales, reglamentos y disposiciones administrativas que le resulten aplicables.

18. Que el Reglamento Interior establece en el artículo 15, fracción III la facultad del Pleno para deliberar y votar los proyectos de Acuerdo que propongan los Comisionados.

19. Que la LFTAIP establece en su artículo 29, fracción I que corresponde a los Comisionados participar en las sesiones y votar los asuntos que sean presentados al Pleno.

20. Que en términos del artículo 31, fracción XII de la LFTAIP y 21, fracciones II, III y IV del Reglamento Interior, la Comisionada Presidente somete a consideración del Pleno el proyecto de Acuerdo mediante el cual se aprueban las modificaciones a las Políticas y 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.

Por lo antes expuesto, en las consideraciones de hecho y de derecho y con fundamento en el artículo 6°, apartado A, fracción VIII de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 2, fracción III y Quinto Transitorio de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 21, fracciones XV y XXI, 35, fracciones V y VIII y 43, fracciones VII, VIII y IX de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 38 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; 14, 15, fracciones I y III y 21 fracciones II, III y IV del Reglamento Interior del Instituto; 7, fracción III del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de las Comisiones del Instituto y Punto Segundo del Acuerdo mediante el cual se aprobaron las modificaciones a los Lineamientos que rigen la operación del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto; el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales emite el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO. Se aprueban las modificaciones a las Políticas y 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 a los documentos que como anexos forman parte integral del presente Acuerdo.

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

TERCERO. Se instruye a la Coordinación Ejecutiva para que, a través de la Dirección General de Promoción y Vinculación con la Sociedad, realice las acciones necesarias para la instrumentación, coordinación y supervisión del presente Acuerdo.

CUARTO. Se abroga el Acuerdo número ACT-PUB/11/11/2015.04, de fecha once de noviembre de dos mil quince, así como los anexos que forman parte integral del mismo, que corresponden a las Políticas y el Manual de Procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

QUINTO. Se instruye a la Coordinación 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 sus anexos, se publiquen en el portal de Internet del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

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

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

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

Ximena Puente de la Mora
Comisionada Presidente

Francisco Javier Acuña Llamas
Comisionado

Areli Cano Guadiana
Comisionada

Oscar Mauricio Guerra Ford
Comisionado

María Patricia Kurczyn Villalobos
Comisionada

Rosendoevgueni Monterrey Chepov
Comisionado

Joel Salas Suárez
Comisionado

Yuri Zuckermann Pérez
Coordinador Técnico del Pleno

Esta hoja pertenece al ACUERDO ACT-PUB/13-07-2016.05, aprobado por unanimidad en sesión de Pleno de este Instituto, celebrada el 13 de julio de 2016.

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

Disposiciones generales

1. El Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (CAS), es el área especializada del Instituto responsable de orientar y asesorar a las personas sobre el ejercicio de los derechos de acceso a la información y de protección de datos personales, así como de otorgar diversos servicios relacionados con el ejercicio de estos derechos, con el apoyo de las unidades administrativas que integran el Instituto.

2. Las Políticas de Atención del CAS tienen como objetivo establecer los criterios generales que deben seguir los servidores públicos para brindar servicios al público a través de los canales de atención habilitados.

3. Los servicios que otorga el CAS a la población están relacionados con el ámbito de competencia del INAI, por lo que otro tipo de servicios o apoyos requeridos que no están dentro de las atribuciones del Instituto no podrán ser atendidos.

4. El CAS debe contar con un directorio de enlaces de cada una de las unidades administrativas que integran el Instituto, quienes asesorarán y resolverán consultas en asuntos de su competencia con base en sus atribuciones. Lo anterior, con la finalidad de brindar un mejor servicio y atender los requerimientos especializados en las materias de sus respectivas competencias. Este directorio debe actualizarse de forma permanente, por lo que cada unidad administrativa deberá dar aviso de inmediato, al titular de la Dirección General de Promoción y Vinculación con la Sociedad, cuando realice un cambio del enlace designado.

Ámbito de aplicación

5. Las Políticas de Atención son de observancia obligatoria para quienes colaboran directamente en el CAS y para los enlaces designados por las unidades administrativas para 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 4 de mayo del 2016, así como por el Manual de Procedimientos correspondiente.

7. En el Manual de Procedimientos del CAS se establecen de manera ordenada y gráfica las actividades y responsabilidades que debe llevar a cabo el personal adscrito al CAS, para realizar un seguimiento adecuado, secuencial y cronológico de los servicios brindados, así como los niveles y el tiempo de atención a las consultas de los usuarios, la aplicación de métodos de trabajo y de control para brindar asesorías, orientaciones y servicios de calidad.

8. A los usuarios se les hará de su conocimiento la leyenda de información sobre los datos personales recabados para la prestación del servicio.

Características del Servicio

9. Los servicios que ofrece el CAS a los usuarios son los siguientes:

a) Orientación a las personas sobre el ejercicio del derecho de acceso a la información, de acceso y corrección de datos personales en posesión de los sujetos obligados de la Federación;

b) Orientación a las personas sobre el ejercicio del derecho a la protección de datos personales en posesión de particulares;

c) Registro de solicitudes de información pública, en los tres órdenes de gobierno;

d) Registro de solicitudes de protección de datos personales para sujetos obligados de la Federación;

e) Apoyo en la elaboración de solicitud de información y/o datos personales;

f) Seguimiento a solicitudes de información, recursos de revisión, recursos de protección de derechos y procedimientos de verificación de la Federación;

g) Asesoría y asistencia técnica que se deriven del uso del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información (SISAI).

h) Apoyo en la elaboración de Recurso de Revisión contra sujetos obligados de la Federación;

i) Captura de notificaciones de incumplimientos a las resoluciones del Pleno;

j) Captura de denuncias por posibles incumplimientos a las obligaciones de transparencia de los sujetos obligados de la Federación;

k) Atención en el Módulo Itinerante del CAS;

l) Información sobre eventos y actividades institucionales;

m) Apoyo a los particulares para recuperación de contraseñas del sistema electrónico de solitudes 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

n) Los demás que le confieran las disposiciones legales y administrativas aplicables, así como los que le encomiende el Pleno.

10. Los servicios que brinda el CAS a los usuarios son gratuitos y no estarán condicionados por ningún motivo.

11. En la prestación de los servicios que otorga el CAS se observarán los siguientes principios:

a) Calidad: en la atención se procurará en todo momento dejar satisfechos los requerimientos manifestados por los usuarios.

b) Eficiencia: los servicios que otorga el CAS deben ser aprovechando en todo momento los recursos humanos y materiales con que se cuentan para satisfacer las necesidades indicadas por los usuarios del servicio.

c) Eficacia: en la atención de las necesidades manifestadas por los usuarios del CAS se dará prioridad a la atención inmediata, sin que ello demerite la calidad del servicio otorgado.

d) Oportunidad: la información que se proporcione a los usuarios del CAS debe ser de utilidad y entregarse dentro de los plazos establecidos en el Manual de Procedimientos.

e) Certidumbre: los servicios otorgados a los usuarios del CAS deben realizarse en los términos de la normatividad aplicable.

f) Inclusión: el CAS buscará brindar la atención por igual a las personas, independientemente de la edad, género, origen, religión, lengua, etc.

12. El horario de operación en las Instalaciones del CAS es en días hábiles, de lunes a jueves de 9:00 a 18:00 horas y los viernes de 9:00 a 15:00 horas, en horario continuo.

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

14. Las instalaciones del CAS deben de estar permanentemente con condiciones de limpieza y orden, así como con el equipamiento tecnológico necesario para atender a los usuarios.

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

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

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

a) Tel-INAI: los usuarios pueden llamar desde cualquier parte de la República al número gratuito 01800 835 43 24.

b) Correo Electrónico: los usuarios pueden enviar sus requerimientos a la siguiente dirección de correo electrónico: atencion@inai.org.mx

c) Presencial: los usuarios pueden acudir personalmente al CAS del INAI, el cual se encuentra ubicado en el siguiente domicilio: Av. Insurgentes Sur No. 3211, Col. Insurgentes Cuicuilco, Delegación Coyoacán, C.P. 04530, Ciudad de México. Asimismo, los usuarios pueden recibir asesoría presencial en el Módulo Itinerante del CAS.

d) Correo Postal: los usuarios pueden enviar sus requerimientos al siguiente domicilio: Av. Insurgentes Sur No. 3211, Col. Insurgentes Cuicuilco, Delegación Coyoacán, C.P. 04530, Ciudad de México.

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

a) Primer nivel de atención: 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. Para lo anterior, todas las Unidades Administrativas designarán a un enlace para dicha actividad.

Modelo de Interacción

18. El Modelo de Interacción del CAS establece los protocolos a seguir por los agentes, supervisores y enlaces para brindar los servicios requeridos por los usuarios, el cual tiene los siguientes principios:

a) Escuchar y atender lo expresado por los usuarios, considerando con seriedad y respeto todos los requerimientos, independientemente de las características de éstos.

b) Delimitar la interacción a los aspectos relacionados con el motivo del requerimiento, es decir, se 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) Se podrá negar los servicios del CAS a las personas que utilicen ofensas, amenazas o insultos.

Mejora Continua

19. Para la adecuada prestación de los servicios que otorga el CAS, el personal adscrito a esta área y los enlaces designados por las unidades administrativas, deberán recibir capacitación permanente en temas relacionados con el derecho de acceso a

la información, el derecho de protección de datos personales, el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO), así como temas relacionados con la prestación, gestión y administración de los servicios que otorga el CAS y de las atribuciones de los sujetos obligados.

20. El CAS debe implementar de manera permanente el monitoreo y evaluación de las asesorías y servicios otorgados por los servidores públicos, a fin de verificar la calidad, eficiencia, claridad, veracidad, certidumbre y oportunidad de la atención brindada a los usuarios, a fin de detectar áreas de oportunidad e implementar acciones de mejora continua.

21. El CAS ofrecerá a los usuarios una encuesta de calidad, la cual pueden responder de manera opcional, con la finalidad de que evalúen la calidad del servicio otorgado, que coadyuve a medir el grado de satisfacción de éstos con la atención recibida.

22. El CAS emitirá reportes mensuales sobre monitoreo y evaluación de los servicios otorgados, así como de resultados de las encuestas de calidad.

23. 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.

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

COORDINACIÓN EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

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

JULIO DE 2016.

Contenido

1.-INTRODUCCIÓN 4

2.-OBJETIVO DEL MANUAL 5

3.-NORMATIVIDAD. 5

4.- DEFINICIONES: 6

5.- ALCANCE 11

6.- RESPONSABILIDADES: 12

7.- PROCEDIMIENTOS. 14

7.1. Procedimiento de Atención Telefónica. 15

Disposiciones generales: 15

7.2. Procedimiento de Atención vía correo electrónico 22

Disposiciones generales: 22

7.3. Procedimiento de Atención presencial. 28

Disposiciones generales: 28

7.4. Procedimiento de Atención vía postal. 37

Disposiciones generales. 37

7.5 Subprocesos de atención. 46

7.5.1 Subproceso A "captura de solicitud de información o datos personales a través de Tel-INAI." 47

7.5.2 Subproceso B "Apoyo en la elaboración de Recurso de Revisión contra sujetos obligados de la Federación." 49

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." 51

7.5.4 Subproceso D "Asesoría y asistencia técnica que se deriven del uso del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información (SISAI)." 53

7.5.5 Subproceso E "Captura de notificaciones de incumplimientos a las resoluciones del Pleno, en contra de los sujetos obligados de la federación." 54

7.5.6 Subproceso F "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." 58

8. DATOS DE CONTACTO Y HORARIO DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD (CAS). 61

1.-INTRODUCCIÓN.

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

Toda vez que la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública LFTAIP establece en su artículo 43, fracción IX, que el Instituto a través de los mecanismos de coordinación, podrá desarrollar programas para la asesoría y orientación de sus usuarios en el ejercicio y aprovechamiento del derecho de acceso a la información, y la *Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares* (LFPDPPP) establece en el artículo 38, que dentro del objeto del Instituto se encuentra la promoción del conocimiento del derecho a la protección de datos personales en la sociedad mexicana.

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

El CAS ofrece un servicio activo; que atiende consultas, 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 atribuciones 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 se describe el quehacer de los servidores públicos que laboran en el CAS así como los procesos y procedimientos en los que intervienen.

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", los cuales fueron publicados en el Diario Oficial de la Federación el 18 de agosto del mismo año. 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 y son de observancia obligatoria para el personal del INAI y de carácter vinculante para los sujetos obligados previstos en la LGTAIP, así como en la LFPDPPP.

El CAS se constituye como el medio autorizado para recibir y responder las consultas que formulen las personas al INAI, otorgar asesoría en materia de acceso a la información y protección de datos personales, así mismo, permite registrar las solicitudes de información en estas materias mediante el módulo manual del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información (SISAI).

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 disponibles, TELINAI, correo electrónico, postal y presencial, así como de seis subprocesos de atención que por su naturaleza requieren especificaciones precisas acerca del actuar y de las responsabilidades de los servidores públicos que intervienen en la operación del citado Centro.

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 Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- Ley Federal de Archivos.
- Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- Reglamento Interior del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
- Lineamientos del Centro de Atención a la Sociedad CAS.

4.- DEFINICIONES:

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.

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.

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.

Atención presencial: La orientación, asesoría o servicio otorgado a las personas que acuden a las instalaciones del Instituto o en 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, donde se almacena información temática para propósitos de aprendizaje, ofrece soluciones desde consultas ya resueltas.

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

Captura: El ingreso de datos en el sistema de gestión 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, entre otros.

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

Denuncia: El acto mediante el cual las personas hacen del conocimiento del INAI alguno de los siguientes hechos: i) presuntas violaciones a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares; ii) posibles faltas o incumplimientos a las obligaciones contenidas en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, las cuales sólo se recibirán

cuando se trate posibles incumplimientos por parte de Sujetos Obligados del ámbito Federal ;

Días hábiles: Todos los días del año a excepción de los sábados, domingos, inhábiles por disposición de Ley así como, los establecidos como tales mediante acuerdo del Pleno;

Elaboración de Recurso de Revisión: Apoyo brindado por parte de los agentes del CAS durante una asesoría presencial y que consiste en facilitar y auxiliar a los particulares en la elaboración de recursos de revisión que decidan tramitar en contra de respuestas emitidas por Sujetos Obligados del ámbito federal;

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 SISAI;

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

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

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

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

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

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

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

Modelo de Interacción: El protocolo que debe seguir por el personal del Centro de Atención a la Sociedad y los Enlaces de las Unidades Administrativas, y el cual es una 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 componente del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información (SISAI) 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 del SISAI, 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 complemente los datos requeridos;

Monitoreo: Es la acción en tiempo real que realizan los supervisores para dar seguimiento y mejorar la atención que otorgan los agentes en relación a los servicios que brindan del CAS por medios remotos y presencial.

Número de folio: El número identificador de una solicitud de información, que genera automáticamente el Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información;

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

Operador: Servidor público con categoría de subdirector de área, responsables de diseñar los planes de contingencias; elaborar los contenidos informativos dirigidos a las personas y realizar la propuesta del programa de capacitación del CAS.

Primer Nivel de Atención: Atención mediante la cual se brinda asesoría y orientación en materia de los derechos de acceso y protección de datos personales, el cual constituye el primer contacto con las personas que presentan una consulta, ya sea de modo presencial o por medios remotos y es prestado por los agentes del CAS.

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 solicitudes de información: 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 SISAI;

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

Responsable del Servicio: Encargado de coordinar, administrar y supervisar la operación del CAS; de aprobar contenidos informativos dirigidos tanto a los agentes como a las personas; presentar y ejecutar el programa anual de capacitación para el personal del CAS, además de establecer y administrar los parámetros de operación.

Segundo Nivel de Atención: Es el apoyo con el que cuentan los agentes que brindan atención de primer nivel para la resolución de consultas que requieren acceso a bases de datos restringidas, o aquellas consultas con base en los criterios formulados por el Pleno y las Unidades Administrativas del Instituto.

Solicitud múltiple: Captura en el módulo manual del Sistema de Solicitudes de Acceso a la información, 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: Responsables de consultar las bases de datos de acceso restringido; elaborar respuesta a consultas de segundo nivel de atención; y elaborar los contenidos informativos dirigidos a los agentes, documentos de apoyo, guiones de respuesta, contenidos de la base de conocimiento, reportes e informes de operación.

Sistema 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.

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.

Tercer Nivel de Atención: Es el apoyo brindado al primer y segundo nivel, mismo que recae en los enlaces de las Unidades Administrativas que integran el Instituto, para asesorar y resolver consultas en asuntos de su competencia con base en sus atribuciones. Para lo anterior, todas las Unidades Administrativas designarán a un enlace para dicha actividad.

Usuario: 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 en 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 ser turnada al área competente al día hábil siguiente de haberla recibido, debidamente motivada y fundada.

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

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;
- 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 SISAI, 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, 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;
- 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;
- Supervisar que los agentes se apeguen a lo establecido en el presente Manual y en las políticas de atención;
- Brindar atención presencial a personas en el Módulo Itinerante del CAS (MiCAS), y
- Otras actividades encomendadas por el superior jerárquico.

Supervisores:

- 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) y
- Elaborar las respuestas a consultas de segundo nivel de atención, y
- Otras actividades encomendadas por el superior jerárquico.

Operador:

- Tener acceso a las bases de datos necesarias para atender servicios de primer y segundo nivel;

- Elaborar los contenidos informativos dirigidos a los usuarios;
- Presentar propuestas para el programa anual de capacitación para el personal del CAS;
- Diseñar planes de contingencia;
- Elaborar propuestas de actualización del Manual de Procedimientos del CAS y de las políticas de atención;
- Brindar atención presencial a personas en el Módulo Itinerante del CAS (MiCAS), y
- Otras actividades encomendadas por el superior jerárquico.

Responsable del servicio:

- Coordinar, administrar y supervisar la operación del CAS;
- Aprobar contenidos informativos dirigidos a personas y agentes;
- Revisar, validar, presentar y ejecutar el programa anual de capacitación para el personal del CAS;
- Coordinar e integrar los informes sobre los servicios que brinda el CAS;
- Acceder a las bases de datos necesarias para atender los servicios del CAS;
- Aprobar el Modelo de Interacción;
- Establecer y administrar los parámetros de operación;
- Suscribir documentos en el ámbito de sus atribuciones que permitan evaluar y monitorear la calidad de los servicios, y
- Otras actividades encomendadas por el superior jerárquico.

En caso de ausencia de algunos de los servidores públicos, 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 gama de servicios, que deben atenderse de manera particular en función de las necesidades específicas manifestadas por el usuario en su requerimiento, para ello el CAS establece los modelos de interacción que permiten focalizar, identificar y resolverlos.

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

7.1. Procedimiento de Atención Telefónica.

Disposiciones generales:

La atención vía telefónica se brinda a través del 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 automatizar y gestionar la recepción de llamadas de manera general, a través de él, se pueden obtener datos estadísticos para medir la calidad del servicio. Los agentes deberán darse de alta en este sistema para bridar el servicio a los usuarios.

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

De manera permanente y de forma aleatoria, los evaluadores realizarán el monitoreo en tiempo real y evaluaciones de los servicios que se otorguen.

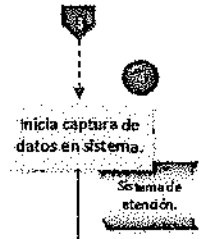
En caso de identificar algún error en el sistema telefónico, deberán reportarlo en el momento a la Dirección General de Tecnologías de la Información, para que de manera inmediata sea atendido.

Se podrá negar el servicio que brinda el cas a las personas que utilicen ofensas, amenazas o insultos, situaciones que se registraran en la bitácora del CAS.

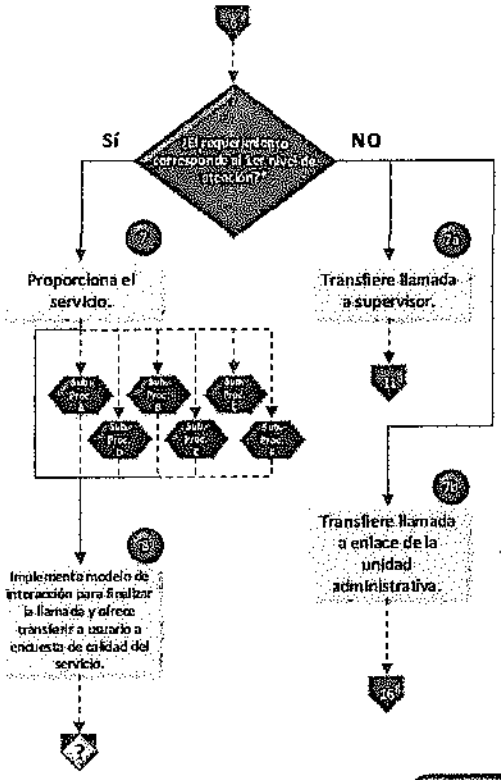
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.	Dirección del Centro de Atención a la Sociedad.	
Manual de procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad (CAS) del INAI/ Procedimiento de atención vía telefónica.	Última actualización: Mes: 08 Año:2016	Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
AGENTE	1	Se da de alta en el Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).	INICIO → 1 Se da de alta en sistema.
USUARIO	2	Llama a Tel-INAI (01800 835 43 24).	→ 2 Llama a Tel-INAI.
		Escucha leyenda de información para el tratamiento de datos personales del CAS, así como el mensaje que informa que la llamada será grabada con fines de calidad del servicio.	*Escucha leyenda de información para el tratamiento de datos personales del CAS, así como el mensaje que informa que la llamada será grabada con fines de calidad del servicio.*
AGENTE	3	Recibe llamada telefónica e implementa "Modelo de Interacción".	→ 3 Recibe llamada telefónica. → 4

Hoja 1/6

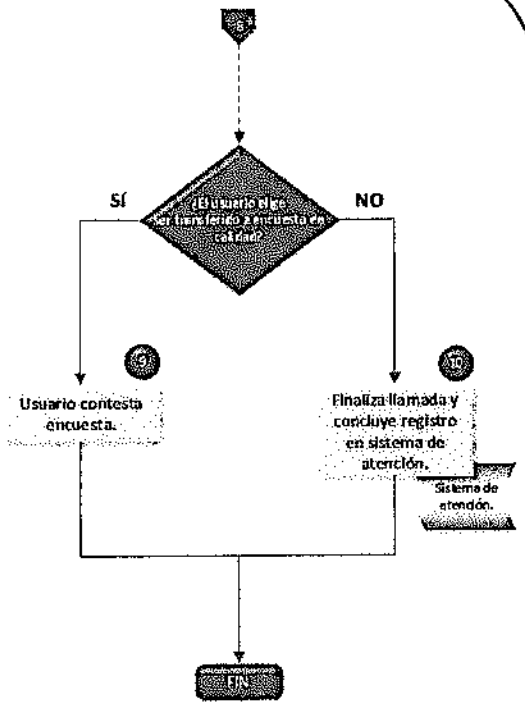
Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
AGENTE	4	Inicia captura de datos en el Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).	
USUARIO	5	Expone su petición de servicio.	
AGENTE	6	Analiza el servicio solicitado por el usuario.	

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.	Dirección del Centro de Atención a la Sociedad.
Manual de procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad (CAS) del INAI/ Procedimiento de atención vía telefónica.	Última actualización: Mes: 08 Año:2016 Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
AGENTE		***¿El requerimiento corresponde a primer nivel de atención?**** *Esta decisión se aplicará de conformidad con lo establecido en el numeral 17 de las "Políticas del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales".*	
	7	**Sí: atención de primer nivel.** Proporciona el servicio. Se puede enlazar con alguno de los subprocesos A, B, C, D, E, F o con la actividad 8.	
	7a	**No: 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 enlaza con la actividad 11.	
	7b	**No: 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 enlaza con la actividad 16.	
	8	Implementa modelo de interacción para finalizar la llamada y ofrece transferir a usuario a encuesta de calidad del servicio.	

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.	Dirección del Centro de Atención a la Sociedad.		
Manual de procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad (CAS) del INAI/ Procedimiento de atención vía telefónica.	Última actualización: Mes: 08	Año:2016	Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
USUARIO	9	***¿El usuario elige ser transferido a encuesta de calidad?*** **Sí:** Usuario contesta encuesta.	
AGENTE	10	**No:** Finaliza llamada y concluye registro en el Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS). ***FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL.***	



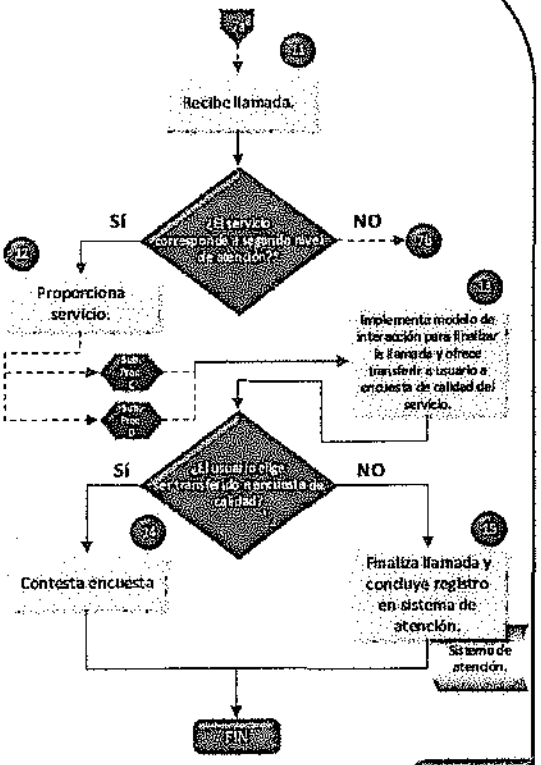
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. | Dirección del Centro de Atención a la Sociedad.

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

Última actualización: Mes: 08 Año:2016 Elaboró:CAS

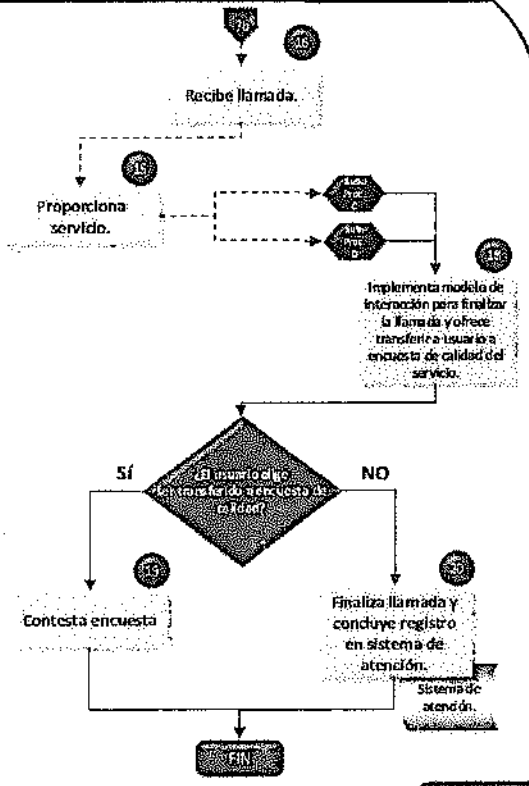
Responsable	Paso	Descripción
SUPERVISOR (SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN)	11	Recibe llamada de usuario, así como la consulta a través Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS). **¿El servicio corresponde a segundo nivel de atención?*** *Esta decisión se aplicará de conformidad con lo establecido en el numeral 17 de las "Políticas del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales".*
	12	**Sí:** Proporciona el servicio, *(se puede enlazar con alguno de los subprocesos C y D).* **No:** Se enlaza con la actividad 7b.
	13	Implementa modelo de interacción para finalizar la llamada y ofrece transferir a usuario a encuesta de calidad del servicio. **¿El usuario elige ser transferido a encuesta de calidad?**
USUARIO	14	Sí: Usuario contesta encuesta.
SUPERVISOR (SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN)	15	**No:** Finaliza llamada y concluye registro en el Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS). ***FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SEGUNDO NIVEL.***

Diagrama



Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.	Dirección del Centro de Atención a la Sociedad.	
Manual de procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad (CAS) del INAI/ Procedimiento de atención vía telefónica.	Última actualización: Mes: 08 Año:2016	Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
ENLACE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA (TERCER NIVEL DE ATENCIÓN)	16	Recibe llamada de usuario, así como la consulta a través Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).	
	17	Proporciona servicio, *(se puede enlazar con alguno de los subprocesos C y D).*	
	18	Implementa modelo de interacción para finalizar la llamada y ofrece transferir a usuario a encuesta de calidad del servicio.	
		¿El usuario elige ser transferido a encuesta de calidad?	
USUARIO	19	**Sí:** Usuario contesta encuesta.	
ENLACE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA (TERCER NIVEL DE ATENCIÓN)	20	**No:** Finaliza llamada y conduye registro en el Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).	
		FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE TERCER NIVEL.	



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.

Los agentes deben notificar las asesorías de primer nivel 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.

El responsable del servicio podrá acceder a la cuenta atencion@inai.org.mx a efecto de realizar consultas.

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

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

Cuando cualquier servidor público reciba correos electrónicos de particulares que tengan como finalidad interponer cualquier medio de impugnación, deberán hacerlo del conocimiento inmediato del CAS, reenviándolo, para que éste, de conformidad con lo señalado en el numeral 9, inciso h), de las "Características del Servicio", contenido en las Políticas del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, así como con los lineamientos Segundo fracción XII, Tercero, fracciones I, II y V, y Quinto incisos a) y h), 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, lleve a cabo las acciones correspondientes.

Tiempo de atención de correos electrónicos.

Primer nivel de atención: máximo 48 horas

Segundo nivel de atención: máximo 72 horas

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

Las unidades administrativas son responsables de elaborar y enviar la respuesta a través del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad, mismo que será notificada al usuario por el personal del CAS.
En caso de retrasos en la atención, se deberán documentar los motivos para extender los plazos indicados y comunicar a los usuarios las razones y la fecha programada de respuesta.

No se atenderán correos electrónicos que utilicen ofensas, amenazas o insultos, en estos casos se deberá registrar el incidente señalando el correo, texto y fecha de recepción en la bitácora del CAS.

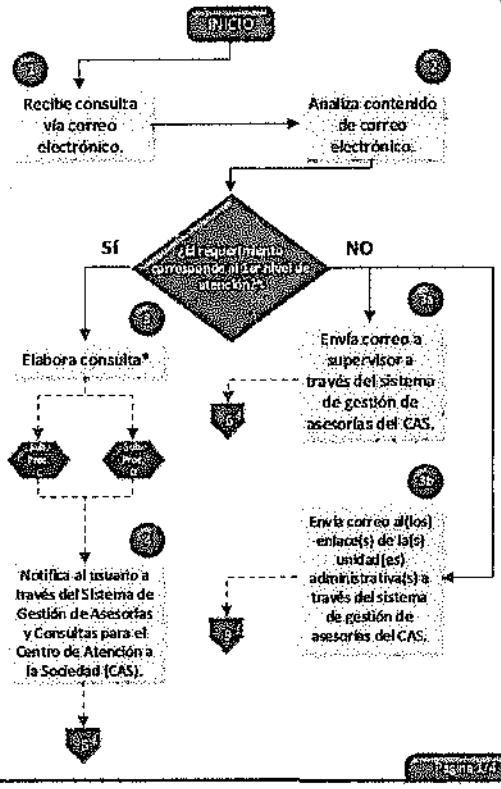
INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

COORDINACIÓN EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

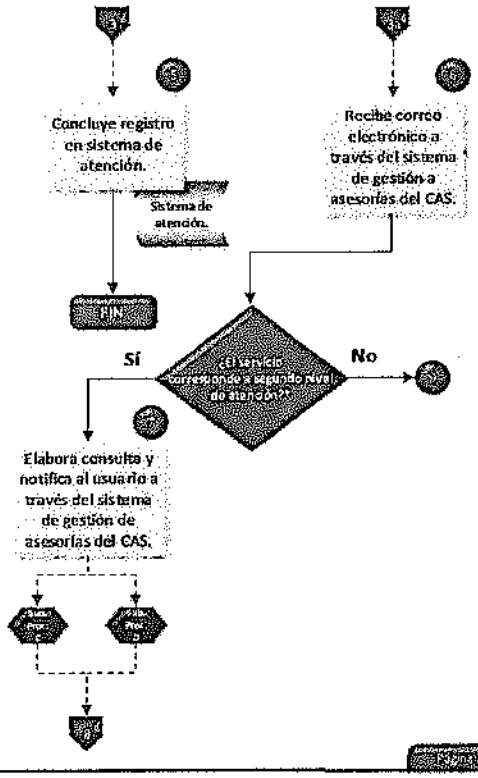
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
AGENTE	1	Recibe consulta vía correo electrónico a través del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).	
	2	Analiza el contenido del correo electrónico.	
		¿El requerimiento corresponde a primer nivel de atención?* *Esta decisión se aplicará de conformidad con lo establecido en el numeral 17 de las "Políticas del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales".*	
	3	**Sí: atención de primer nivel.** Elabora consulta*, se puede enlazar con alguno de los subprocesos C y D, **En caso de tener dudas consulta con evaluadores y supervisores.*	
	3a	**No: atención de segundo nivel.** Previa consulta, envía correo electrónico al supervisor a través del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad . Se enlaza con la actividad 5.	
	3b	**No: atención de tercer nivel.** Previa consulta, envía correo electrónico al(los) enlace(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) y turna la consulta a través Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad. Se enlaza con la actividad 8.	
	4	Notifica al usuario a través del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS). Se enlaza con la actividad 5.	



Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.	Dirección del Centro de Atención a la Sociedad.	
Manual de procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad (CAS) del INAI/ Procedimiento de atención vía correo electrónico.	Última actualización: Mes: 08 Año:2016	Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
AGENTE	5	Concluye registro en el Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS). ***FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL.***	
SUPERVISOR (SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN)	6	Recibe correo electrónico a través del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS). **¿El servicio corresponde a segundo nivel de atención?*** *Esta decisión se aplicará de conformidad con lo establecido en el numeral 17 de las "Políticas del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales".*	
	7	Sí: Elabora consulta *(se puede enlazar con alguno de los subprocesos C y 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 enlaza con la actividad 8. **No:** Previa consulta, se enlaza con la actividad 9.	

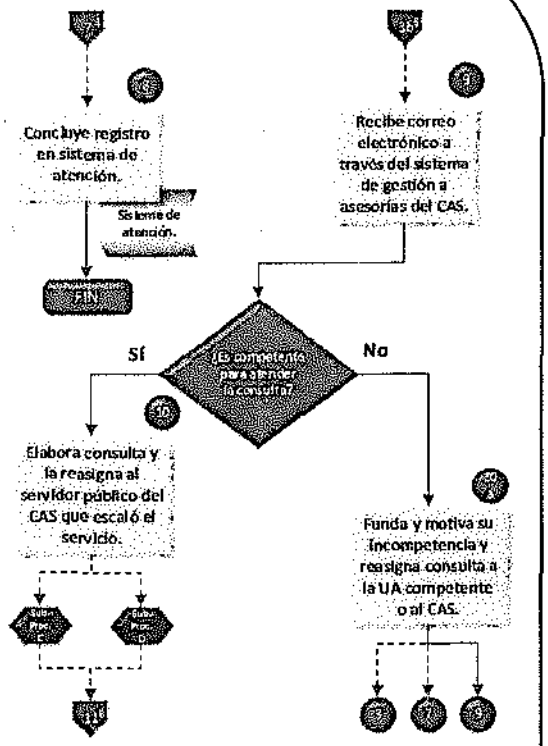


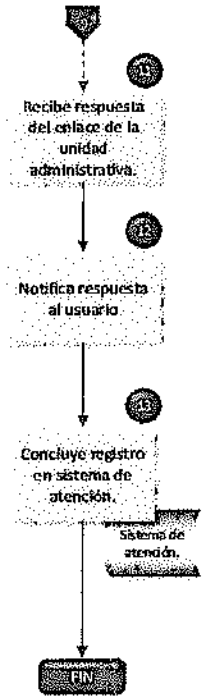
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. | Dirección del Centro de Atención a la Sociedad.

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

Última actualización: Mes: 08 Año:2016 Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
SUPERVISOR (SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN)	8	Concluye registro en el Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS). ***FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SEGUNDO NIVEL.***	
ENLACE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA (TERCER NIVEL DE ATENCIÓN)	9	Recibe correo electrónico a través del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS). **¿Es competente para atender la consulta?**	
	10	**Sí**: Elabora consulta *(se puede enlazar con alguno de los subprocesos C y D)* y la reasigna al servidor público del CAS que escaló el servicio a través del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).	
	10a	**No**: Funda y motiva su incompetencia. Previa consulta, reasigna el caso a la unidad administrativa apta para atender, o a personal del CAS si corresponde a primer o segundo nivel de atención, lo anterior a través del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS). **Puede enlazarse con las actividades 3, 6 u 8.**	



Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
AGENTE	11	Recibe respuesta del enlace de la unidad administrativa a través del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).	
	12	Notifica al usuario a través del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).	
	13	Concluye registro en el Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS). ***FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE TERCER NIVEL.***	

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.

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 demanda de los usuarios.

Se podrá negar el servicio del CAS a las personas que utilicen ofensas, amenazas, insultos o, lo cual quedará registrado en la bitácora del CAS.

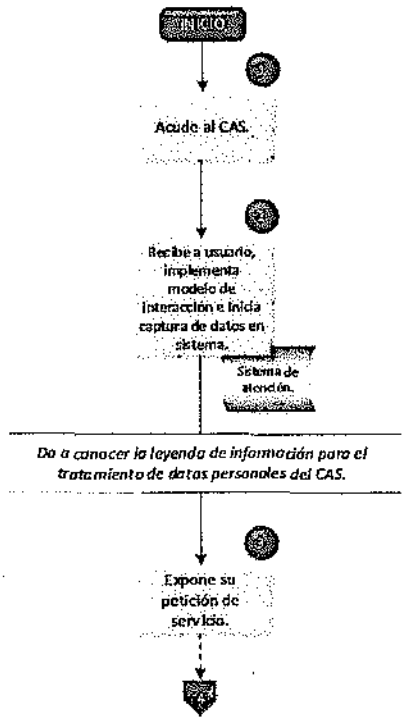
Los usuarios podrán hacer uso de la impresora para obtener acuses de recibo de solicitudes de información, recursos de revisión y/o documentales exclusivamente para aquellas relacionadas con servicios que brinda este Instituto.

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales | Dirección del Centro de Atención a la Sociedad

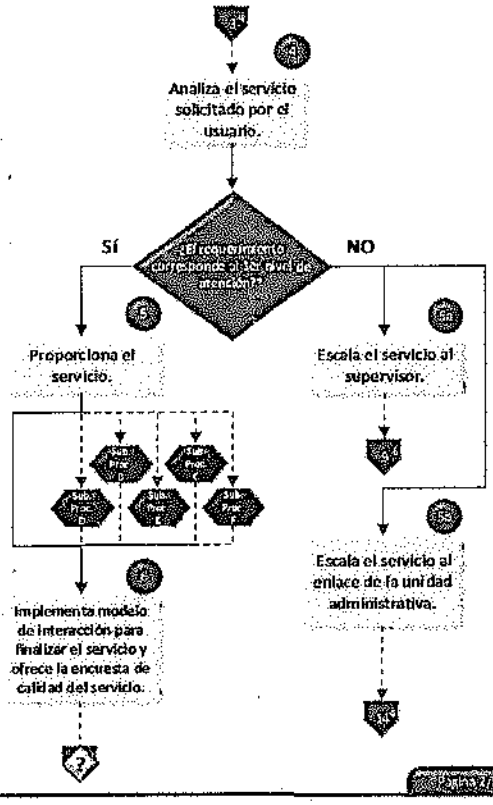
Manual de procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad (CAS) del INAI/ Procedimiento de atención vía presencial en instalaciones del CAS.

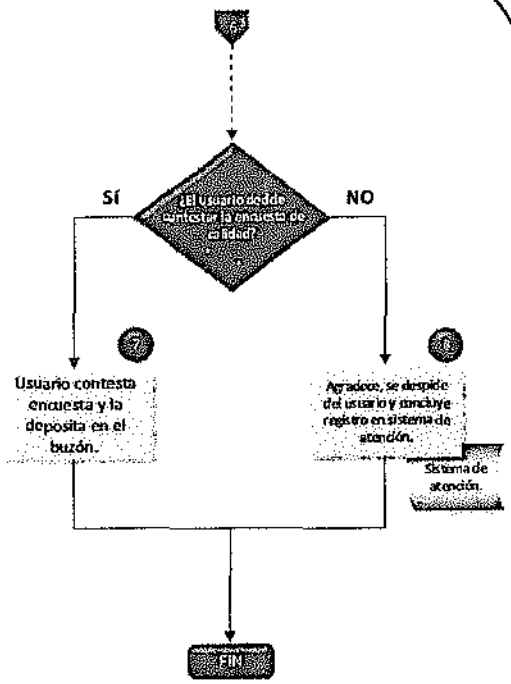
Última actualización: Mes: 08 Año:2016 Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
USUARIO	1	Acude a instalaciones del Centro de Atención a la Sociedad.	
AGENTE	2	Recibe al usuario, implementa modelo de interacción y comienza registro en el Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).	
		Da a conocer la leyenda de información para el tratamiento de datos personales del CAS.	
USUARIO	3	Expone su petición de servicio.	



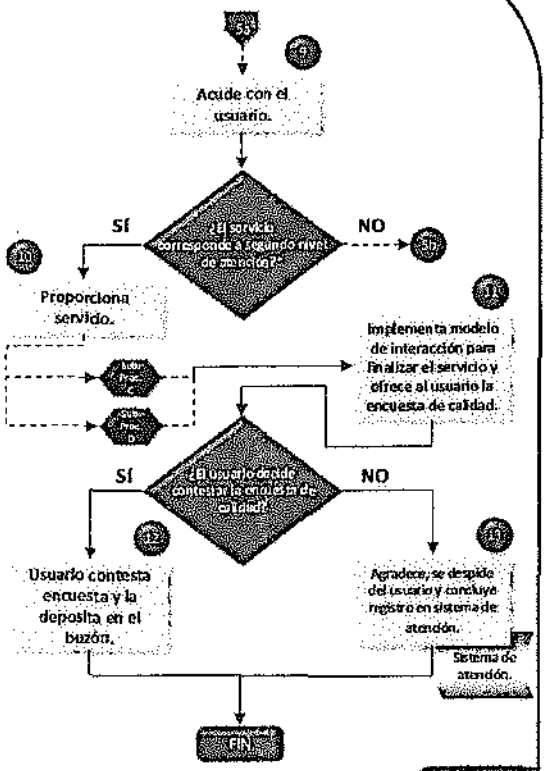
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.	Dirección del Centro de Atención a la Sociedad.	
Manual de procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad (CAS) del INAI/ Procedimiento de atención vía presencial en instalaciones del CAS.	Última actualización: Mes: 08 Año:2016	Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
AGENTE	4	Analiza el servicio solicitado por el usuario.	
		¿El requerimiento corresponde a primer nivel de atención?* *Esta decisión se aplicará de conformidad con lo establecido en el numeral 17 de las "Políticas del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales".*	
		Sí: atención de primer nivel. Proporciona el servicio. Se puede enlazar con alguno de los subprocesos B, C, D, E, F o con la actividad 6.	
	5a	**No: atención de segundo nivel.** Previa consulta, escala el servicio al supervisor y turna la consulta a través Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS). Se enlaza con la actividad 9.	
	5b	**No: atención de tercer nivel.** Previa consulta, escala el servicio al(los) enlace(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) y turna la consulta a través Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad. Se enlaza con la actividad 14.	
	6	Implementa modelo de interacción para finalizar el servicio y ofrece al usuario la encuesta de calidad.	

Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
		¿El usuario decide contestar la encuesta de calidad del servicio?	
USUARIO	7	**SI:** Usuario contesta encuesta y la deposita en el buzón colocado en el Centro de Atención a la Sociedad.	
AGENTE	8	**No:** Agradece, se despide del usuario y concluye registro en el Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS). ***FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL.***	

Responsable	Paso	Descripción
SUPERVISOR (SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN)	9	Acude con el usuario, y recibe la consulta a través Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).
		¿El servicio corresponde a segundo nivel de atención?* *Esta decisión se aplicará de conformidad con lo establecido en el numeral 17 de las "Políticas del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales".*
	10	**Sí:** Proporciona el servicio, *(se puede enlazar con alguno de los subprocesos C y D).*
		No: Se enlaza con la actividad Sb.
	11	Implementa modelo de interacción para finalizar el servicio y ofrece al usuario la encuesta de calidad.
		¿El usuario decide contestar la encuesta de calidad?
USUARIO	12	**Sí:** Usuario contesta encuesta y la deposita en el buzón colocado en el Centro de Atención a la Sociedad.
SUPERVISOR (SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN)	13	**No:** Agradece, se despide del usuario y concluye registro en el Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).
		FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SEGUNDO NIVEL.

Diagrama



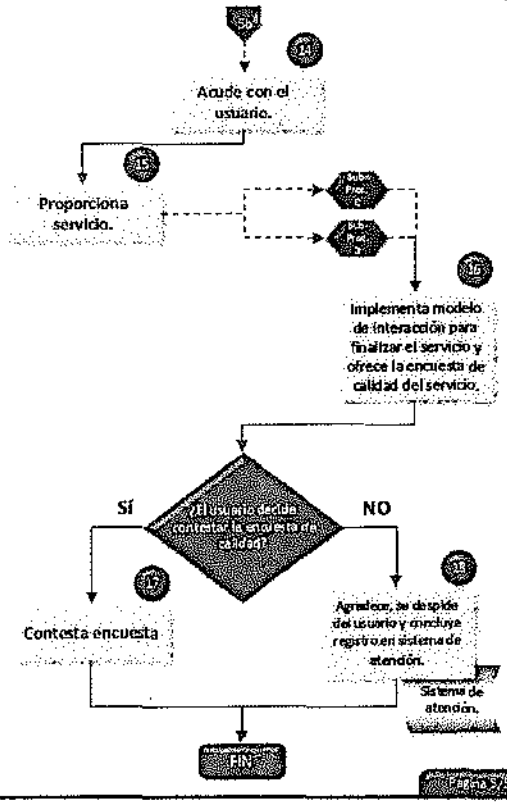
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. | Dirección del Centro de Atención a la Sociedad.

Manual de procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad (CAS) del INAI/ Procedimiento de atención vía presencial en instalaciones del CAS.

Última actualización: Mes: 08 Año:2016 Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción
ENLACE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA (TERCER NIVEL DE ATENCIÓN)	14	Acude con el usuario, y recibe la consulta a través Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).
	15	Proporciona servicio, *(se puede enlazar con alguno de los subprocesos C y D).*
	16	Implementa modelo de interacción para finalizar el servicio y ofrece al usuario la encuesta de calidad.
		¿El usuario decide contestar la encuesta de calidad?
USUARIO	17	**SI:** Usuario contesta encuesta.
ENLACE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA (TERCER NIVEL DE ATENCIÓN)	18	**No:** Agradece, se despide del usuario y concluye registro en el Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).
		FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE TERCER NIVEL.

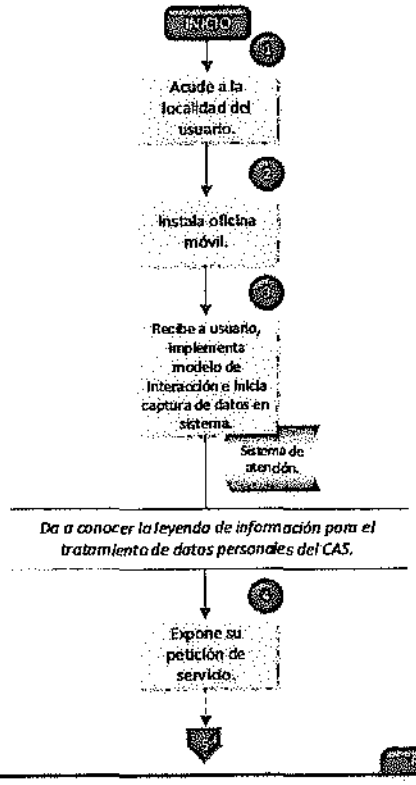
Diagrama



Página 5/5

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.	Dirección del Centro de Atención a la Sociedad.	
Manual de procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad (CAS) del INAI/ Procedimiento de atención vía presencial en MI CAS.	Última actualización: Mes: 08 Año:2016	Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
PERSONAL DEL CAS	1	Acude a la localidad del usuario.	
	2	Instala el stand u oficina móvil que permite brindar el servicio de atención presencial..	
	3	Recibe al usuario, implementa modelo de interacción y comienza registro en el Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).	
		Da a conocer la leyenda de información para el tratamiento de datos personales del CAS.	
USUARIO	4	Expone su petición de servicio.	

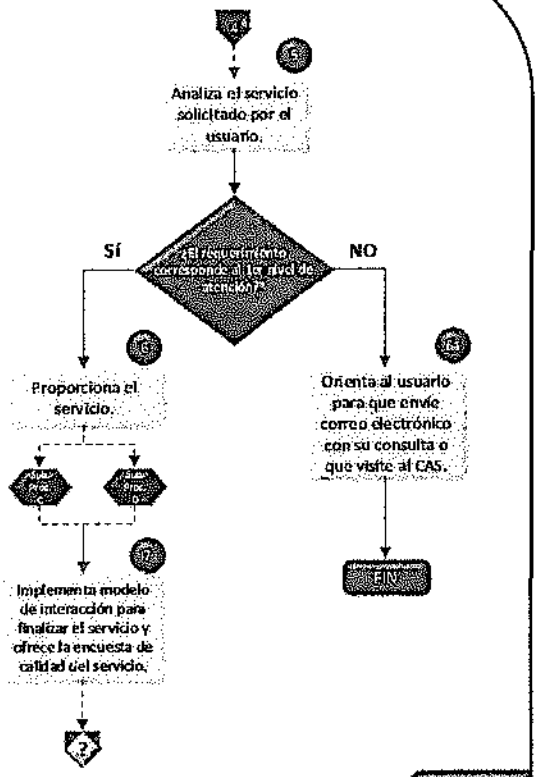


Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. | Dirección del Centro de Atención a la Sociedad.

Manual de procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad (CAS) del INAI / Procedimiento de atención vía presencial en MI CAS.

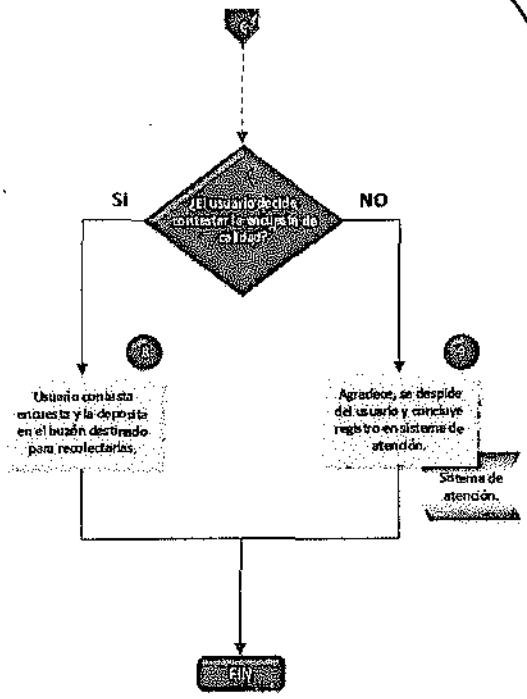
Última actualización: Mes: 08 Año:2016 Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
PERSONAL DEL CAS	5	Analiza el servicio solicitado por el usuario.	
		¿El requerimiento corresponde a primer nivel de atención?* *Esta decisión se aplicará de conformidad con lo establecido en el numeral 17 de las "Políticas del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales".*	
	6	**Sí: atención de primer nivel.** Proporciona el servicio, se puede enlazar con alguno de los subprocesos C y D. Se enlaza con la actividad 7.	
	6a	**No: atención de segundo y tercer nivel.** Orienta al usuario para que envíe la consulta especializada al correo de atencion@inai.org.mx o que acuda a las instalaciones del Centro de Atención a la Sociedad, ubicado en: Insurgentes Sur No. 3211 Col. Insurgentes Cuicuilco, Coyoacán, Ciudad de México, C.P. 04530.	
	7	Implementa modelo de interacción para finalizar el servicio y ofrece al usuario la encuesta de calidad.	



Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.	Dirección del Centro de Atención a la Sociedad.	
Manual de procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad (CAS) del INAI/ Procedimiento de atención vía presencial en Mi CAS.	Última actualización: Mes: 08	Año:2016 Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
		¿El usuario decide contestar la encuesta de calidad del servicio?	
USUARIO	8	**Sí:** Usuario contesta encuesta y la deposita en el buzón destinado para recolectarlas.	
AGENTE	9	**No:** Agradece, se despide del usuario y concluye registro en el Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS). ***FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN VÍA PRESENCIAL A TRAVÉS DEL MÓDULO ITINERANTE DEL CAS (MiCAS).***	



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 3 días hábiles; a partir de que conste la recepción del documento por parte del CAS comenzarán a correr los plazos de respuesta.

Los supervisores y evaluadores son los responsables de analizar y generar el registro en el Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad, 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: máximo 48 horas.

Segundo nivel de atención: máximo 72 horas.

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

Cuando por medio del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad, 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.

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

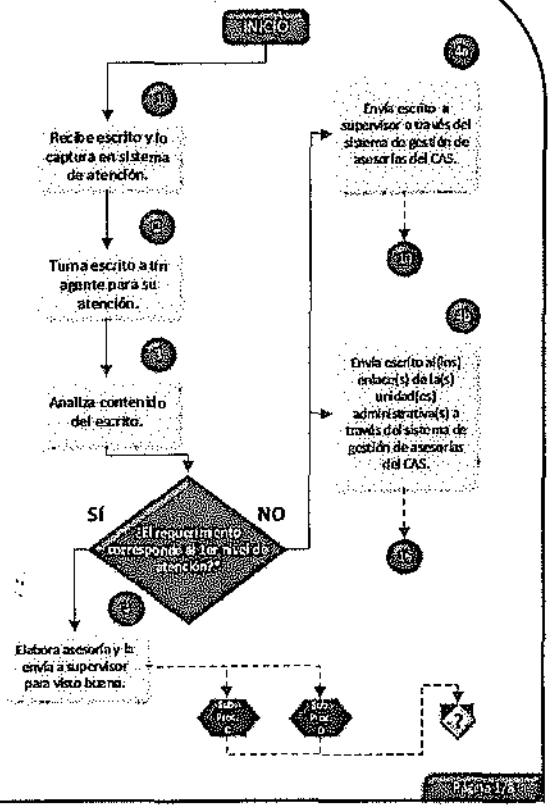
Se podrán negar los servicios del CAS a las personas que utilicen ofensas, amenazas o insultos, situación que se asentará en la bitácora correspondiente.

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

Manual de procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad (CAS) del INAI/ Procedimiento de atención vía postal. | Última actualización: Mes: 08 Año:2016 Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción
SUPERVISOR	1	Recibe escrito con petición de servicio y lo captura de manera manual a través del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).
	2	Turna el escrito a un agente para su atención y adicionalmente lo envía a través del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).
AGENTE	3	Analiza el contenido del escrito. **¿El requerimiento corresponde a primer nivel de atención?*** *Esta decisión se aplicará de conformidad con lo establecido en el numeral 17 de los "Políticas del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales".*
	4	**Sí; atención de primer nivel.** Elabora propuesta de asesoría *(se puede enlazar con alguno de los subprocesos C y D)* y la envía a supervisor para visto bueno. Se enlaza con la actividad 5.
	4a	**No; atención de segundo nivel.** Previa consulta, envía escrito al supervisor a través del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad. Se enlaza con la actividad 10.
	4b	**No; atención de tercer nivel.** Previa consulta, envía escrito al(los) enlace(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) y turna la consulta a través Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad. Se enlaza con la actividad 16.

Diagrama



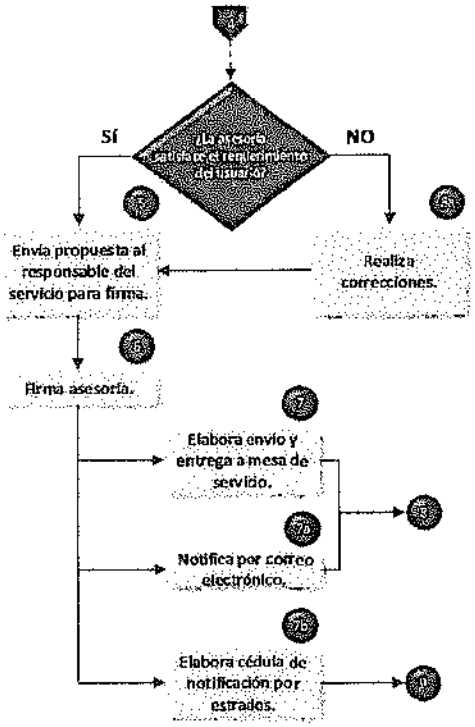
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. | Dirección del Centro de Atención a la Sociedad.

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

Última actualización: Mes: 08 **Año:**2016 **Elaboró:**CAS

Responsable	Paso	Descripción
SUPERVISOR		**¿La asesoría satisface requerimiento del usuario?**
	5	**Sí:** Envía propuesta al responsable del servicio del CAS para firma.
AGENTE	5a	**No:** Realiza correcciones realizadas por el supervisor y regresa a la actividad 5.
RESPONSABLE DEL SERVICIO	6	Firma asesoría y puede enlazarse con alguna de las siguientes actividades: 7, 7a o 7b.
AGENTE	7	**Notificación en domicilio**, elabora envío y entrega a mesa de servicio. Se enlaza con la actividad 8.
	7a	**Notificación por correo electrónico**, envía respuesta a la cuenta otorgada por el usuario. Se enlaza con la actividad 8.
	7b	**Notificación por estrados del CAS**, elabora cédula de notificación por estrados cuando el usuario no refiere algún medio de notificación. Se enlaza con la actividad 9.

Diagrama

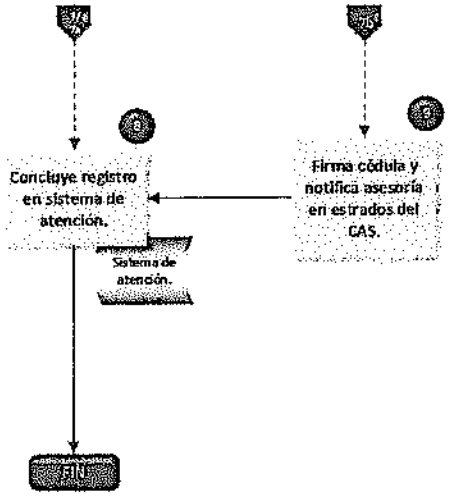


Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. | Dirección del Centro de Atención a la Sociedad.

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

Última actualización: Mes: 08 Año:2016 Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
AGENTE	8	Concluye registro en el Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).	
DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD.	9	Firma cédula y notifica asesoría en los estrados del Centro de Atención a la Sociedad.	
AGENTE		Se enlaza con la actividad 8.	
		FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL.	



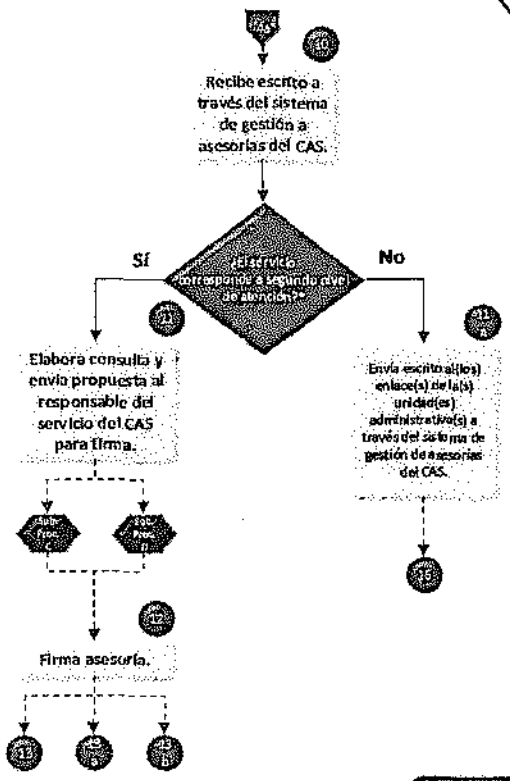
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. | Dirección del Centro de Atención a la Sociedad.

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

Última actualización: **Mes:** 08 **Año:**2016 **Elaboró:**CAS

Responsable	Paso	Descripción
SUPERVISOR (SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN)	10	Recibe escrito a través del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS). **¿El servicio corresponde a segundo nivel de atención?*** *Esta decisión se aplicará de conformidad con lo establecido en el numeral 17 de las "Políticas del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales".*
	11	**Sí:** Elabora consulta *(se puede enlazar con alguno de los subprocesos C y D)* y envía propuesta al responsable del servicio del CAS para firma. Se enlaza con la actividad 12.
	11a	**No:** Previa consulta, envía correo electrónico al(los) enlace(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) y turna la consulta a través Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad. Se enlaza con la actividad 16.
RESPONSABLE DEL SERVICIO	12	Firma asesoría y puede enlazarse con alguna de las siguientes actividades: 13, 13a o 13b.

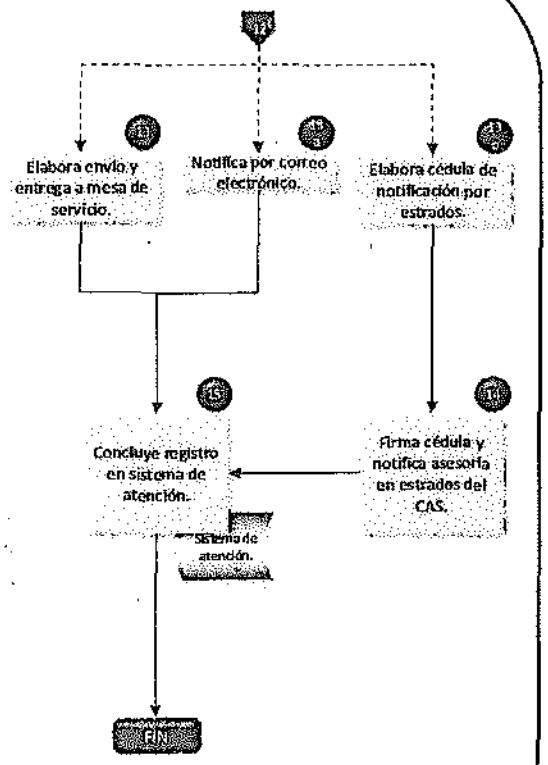
Diagrama



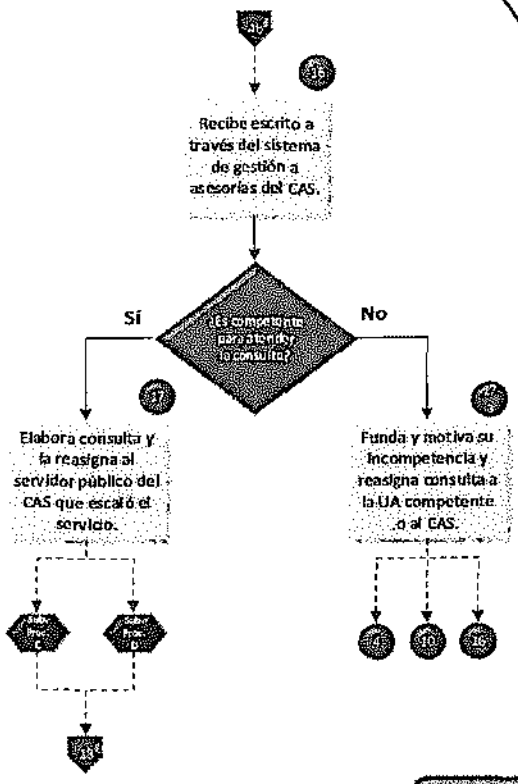
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.	Dirección del Centro de Atención a la Sociedad.	
Manual de procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad (CAS) del INAI/ Procedimiento de atención vía postal.	Última actualización: Mes: 08 Año:2016	Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción
SUPERVISOR (SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN)	13	**Notificación en domicilio**, elabora envío y entrega a mesa de servicio. Se enlaza con la actividad 15.
	13a	**Notificación por correo electrónico**, envía respuesta a la cuenta otorgada por el usuario. Se enlaza con la actividad 15.
	13b	**Notificación por estrados del CAS**, elabora cédula de notificación por estrados cuando el usuario no refiere algún medio de notificación.
DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD.	14	Firma cédula y notifica asesoría en los estrados del Centro de Atención a la Sociedad.
SUPERVISOR (SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN)	15	Concluye registro en el Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).
		FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SEGUNDO NIVEL.

Diagrama



Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.	Dirección del Centro de Atención a la Sociedad.	
Manual de procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad (CAS) del INAI/ Procedimiento de atención vía postal.	Última actualización: Mes: 08 Año:2016	Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
ENLACE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA (TERCER NIVEL DE ATENCIÓN)	16	Recibe escrito a través del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS). **¿Es competente para atender la consulta?**	
	17	**Sí:** Elabora consulta *(se puede enlazar con alguno de los subprocesos C y D)* y la reasigna al servidor público del CAS que escaló el servicio a través del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).	
	17a	**No:** Funda y motiva su incompetencia. Previa consulta, reasigna el caso a la unidad administrativa apta para atender, o a personal del CAS si corresponde a primer o segundo nivel de atención, lo anterior a través del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS). **Puede enlazarse con las actividades 4, 10 y 16.**	

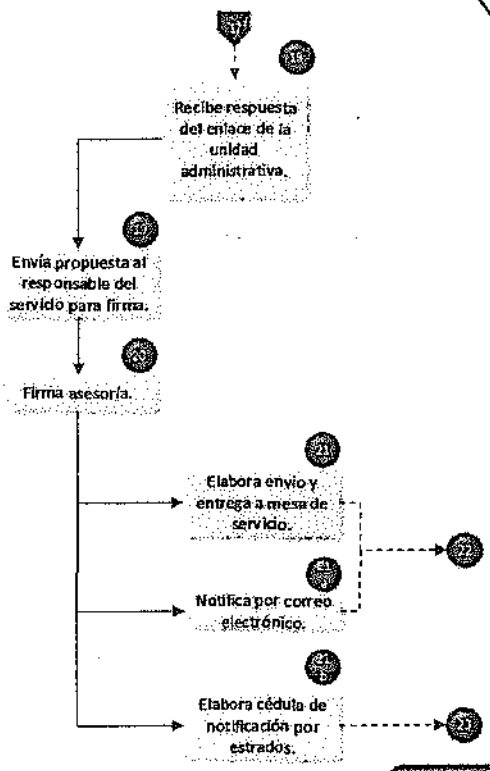
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. | Dirección del Centro de Atención a la Sociedad

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

Última actualización: Mes: 08 Año:2016 Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción
AGENTE	18	Recibe respuesta del enlace de la unidad administrativa a través del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).
	19	Envía propuesta al responsable del servicio del CAS para firma.
RESPONSABLE DEL SERVICIO	20	Firma asesoría y puede enlazarse con alguna de las siguientes actividades: 21, 21a o 21b.
AGENTE	21	**Notificación en domicilio**, elabora envío y entrega a mesa de servicio. Se enlaza con la actividad 22.
	21a	**Notificación por correo electrónico**, envía respuesta a la cuenta otorgada por el usuario. Se enlaza con la actividad 22.
	21b	**Notificación por estrados del CAS**, elabora cédula de notificación por estrados cuando el usuario no refiere algún medio de notificación. Se enlaza con la actividad 23.

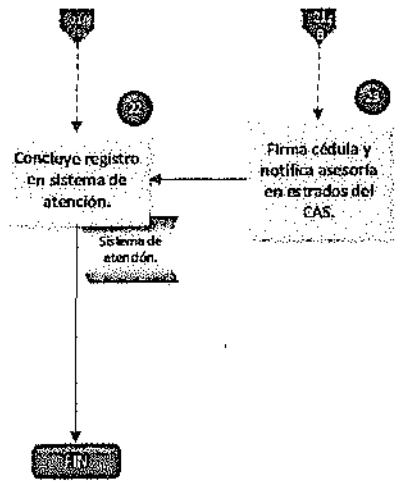
Diagrama



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

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

Última actualización: Mes: 08 Año:2016 Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción	Diagrama
AGENTE	22	Concluye registro en el Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).	
DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD.	23	Firma cédula y notifica asesoría en los estrados del Centro de Atención a la Sociedad.	
AGENTE		Se enlaza con la actividad 22. ***FIN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE TERCER NIVEL.***	

7.5 Subprocesos de atención.

En este apartado se detallen los actores que intervienen así como las actividades realizadas en seis subprocesos de atención que realiza el CAS, y que dan muestra de servicios recurrentes por los usuarios, y toda vez que se consideran parte sustantiva del actuar del personal del CAS y de los enlaces de las unidades administrativas designados para atender tercer nivel de atención.

Estos subprocesos de atención son:

- Subproceso A "captura de solicitud de información o datos personales a través de Tel-INAI."
- Subproceso B "Apoyo en la elaboración de Recurso de Revisión contra 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 (SISAI)."
- Subproceso E "Captura de notificaciones de incumplimientos a las resoluciones del Pleno, en contra de los sujetos obligados de la federación."
- Subproceso F "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."

7.5.1 Subproceso A "captura de solicitud de información o datos personales a través de Tel-INAI."

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-INAI, se ofrece el registro de solicitudes de información pública en los tres niveles de gobierno, así como el registro de solicitudes de protección de datos personales para sujetos obligados de la Federación, de esta manera los usuarios de 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 se evitan requerimientos de información adicional por parte de las Unidades de Transparencia. Este servicio facilita el ejercicio de los derechos a las personas que no pueden trasladarse a las Unidades de Transparencia, que no desean hacerlo, que se resisten a hacerlo o que no hacen uso de herramientas tecnológicas. En este subproceso solo interviene primer nivel de atención a través del procedimiento de atención vía telefónica.

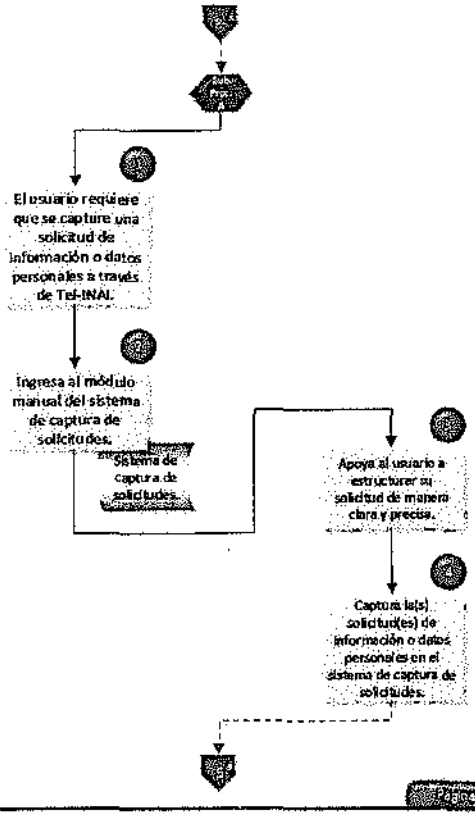
INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

COORDINACIÓN EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.	Dirección del Centro de Atención a la Sociedad.	
Manual de procedimientos del CAS / Subproceso A "captura de solicitud de información o datos personales a través de Tel-INAI."	Última actualización: Mes: 08 Año:2016	Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción del subproceso	Diagrama
		Viene de la actividad 7 del Procedimiento de atención vía telefónica.	
USUARIO	1	El usuario requiere que se capture una solicitud de información pública o datos personales a través de Tel-INAI.	
AGENTE	2	Ingresa al módulo manual del sistema de captura de solicitudes.	
	3	Apoya al usuario a estructurar su solicitud de manera clara y precisa.	
	4	Captura la(s) solicitud(es) de información o datos personales en el sistema de captura de solicitudes.	

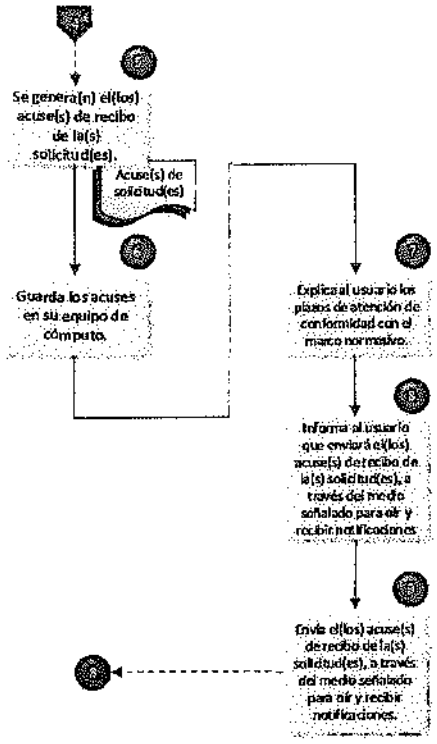
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. | Dirección del Centro de Atención a la Sociedad.

Manual de procedimientos del CAS / Subproceso A "captura de solicitud de información o datos personales a través de Tel-INAI."

Última actualización: Mes: 08 Año:2016 Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción del subproceso
AGENTE	5	Se genera(n) el(los) acuse(s) de recibo de la(s) solicitud(es).
	6	Guarda los acuses en su equipo de cómputo.
	7	Explica al usuario los plazos de atención de conformidad con el marco normativo.
	8	Informa al usuario que enviará el(los) acuse(s) de recibo de la(s) solicitud(es), a través del medio señalado para oír y recibir notificaciones en un plazo que no exceda de dos días hábiles. *De conformidad con lo establecido en los "Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública."*
	9	Envía el(los) acuse(s) de recibo de la(s) solicitud(es), a través del medio señalado para oír y recibir notificaciones.
		Se enlaza con la actividad 8 del Procedimiento de atención vía telefónica.

Diagrama



Página 72

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

Cuando los usuarios ejercieron su derecho de acceso o protección de sus datos personales, y están inconformes con las respuestas otorgadas por las Unidades de Transparencia, o ante la omisión de

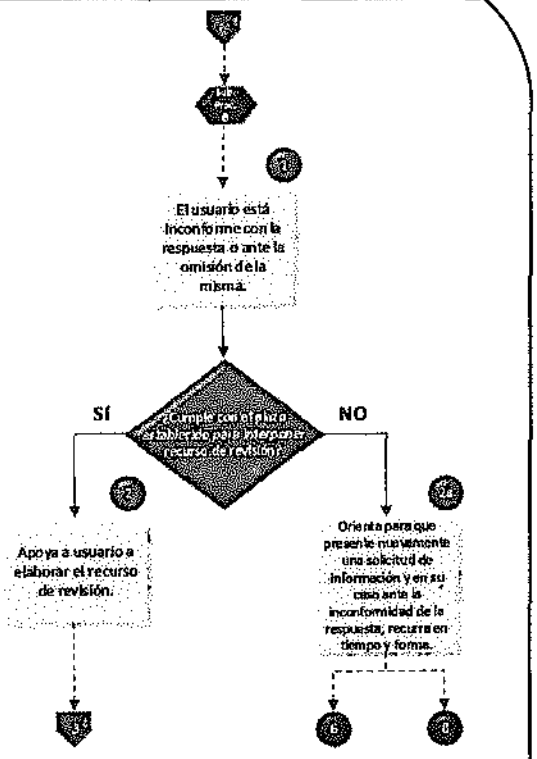
las mismas, la Ley faculta la opción de impugnar las respuestas ante este Instituto, el recurso de revisión es el mecanismo mediante el cual el INAI verifica la legalidad de las respuestas otorgadas. Los usuarios del CAS reciben una orientación cálida y sencilla acerca de este procedimiento, pues al ser un derecho humano, constitucional, no se discrimina o favorece para que únicamente puedan ejercerlo doctos. En este subproceso solo interviene primer nivel de atención y en los canales vía telefónica y presencial.

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales | Dirección del Centro de Atención a la Sociedad

Manual de procedimientos del CAS / Subproceso B "Apoyo en la elaboración de Recurso de Revisión contra sujetos obligados de la Federación." | Última actualización: Mes: 08 Año:2016 Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción del subproceso
		Viene de la actividad 7 del procedimiento de atención vía telefónica y de la actividad 5 del procedimiento de atención vía presencial en instalaciones del CAS.
USUARIO	1	El usuario está inconforme con la respuesta otorgada por el sujeto obligado de la federación o ante la omisión de la misma.
AGENTE		***¿Cumple con el plazo establecido en el artículo 147 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP), para interponer recurso de revisión?***
	2	**Sí:** Apoya a usuario a elaborar el recurso de revisión en concordancia con los artículos 148 y 149 de la LFTAIP. Se enlaza con la actividad 3.
	2a	**No:** Informa al usuario tal situación y orienta para que presente nuevamente una solicitud de información y/o datos personales y en su caso si la dependencia proporciona la misma respuesta motivo de inconformidad, presente su recurso de revisión en tiempo y forma. Si la atención es de manera presencial se enlaza con la actividad 6 de ese procedimiento. Si la atención es de vía telefónica se enlaza con la actividad 8, de ese procedimiento.

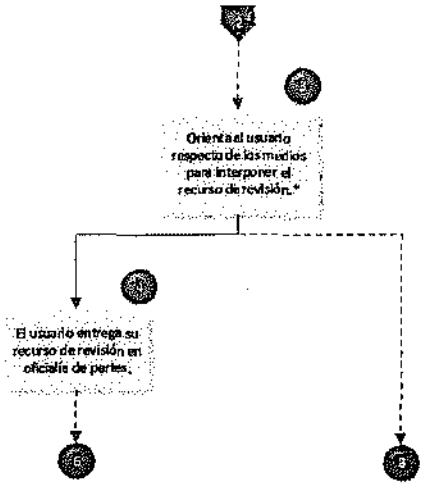
Diagrama



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

Manual de procedimientos del CAS / Subproceso B "Apoyo en la elaboración de Recurso de Revisión contra sujetos obligados de la Federación."

Última actualización: Mes: 08 Año:2016 Elaboró:CAS

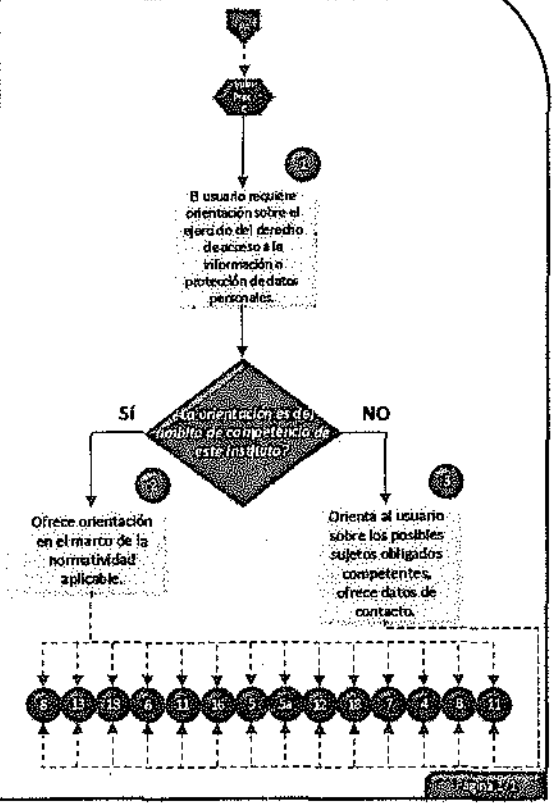
Responsable	Paso	Descripción del subproceso	Diagrama
AGENTE	3	Orienta al usuario respecto de los medios para interponer el recurso de revisión.* *Lo anterior en armonía con los artículo 147 de la LFTAIP y el Capítulo IV de la Ley, referente al Recurso de Revisión de Asuntos Jurisdiccionales de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.*	
USUARIO	4	Si la atención es de manera presencial, el usuario entrega su recurso de revisión en oficialía de partes del Instituto, y se enlaza con la actividad 6 de ese procedimiento.	
AGENTE		Si la atención es de vía telefónica se enlaza con la actividad 8, de ese procedimiento.	

Página 2/2

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 orientaciones que versan sobre diversos temas, como pueden ser dudas generales de marcos normativos, consultas sobre eventos institucionales, capacitación que ofrece el instituto, convocatorias, concursos, actividades de que vinculan a este Instituto con la sociedad, certámenes y sus respectivos premios, información general sobre los módulos que conforman la Plataforma Nacional de Transparencia (SICOM, SIGEMI, SIPOT y SISAI). En este subproceso interviene, primero, segundo y tercer nivel de atención, en todos los canales de atención.

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.	Dirección del Centro de Atención a la Sociedad.
Manual de procedimientos del CAS / 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."	Última actualización: Mes: 08 Año:2016 Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción del subproceso	Diagrama
		Viene de las actividades 7, 12 y 15 del procedimiento de atención vía telefónica, 5, 10 y 15 del procedimiento de atención presencial en instalaciones del CAS, 4, 11 y 17 del procedimiento de atención vía postal, 6 del procedimiento de atención presencial vía MICAS, 3, 7 y 10 del procedimiento de atención vía correo electrónico.	
USUARIO	1	El usuario requiere orientación sobre el ejercicio del derecho de acceso a la información, de acceso a datos personales y de corrección de los mismos en posesión de los sujetos obligados de la Federación, u 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.	
AGENTE		*¿La orientación es del ámbito de competencia de este Instituto?*	
		Sí: Ofrece orientación en el marco de la normatividad aplicable.	
	2	Se enlaza con las actividades 8, 13 o 18 del procedimiento de atención vía telefónica y de las actividades 6, 11 o 16 del procedimiento de atención vía presencial en instalaciones del CAS, 5, 5a, 12, 18 del procedimiento vía postal, 7 de l procedimiento de atención vía presencial en MiCAS, 4, 8 u 11 del procedimiento de atención vía correo electrónico.	
	3	*No:* Orienta al usuario sobre los posibles sujetos obligados competentes, conforme a la normatividad aplicable, y de ser posible otorga datos de contacto que faciliten al usuario allegarse a la información de su interés.	
		Se enlaza con las actividades 8, 13 o 18 del procedimiento de atención vía telefónica y de las actividades 6, 11 o 16 del procedimiento de atención vía presencial en instalaciones del CAS, 5, 5a, 12, 18 del procedimiento vía postal, 7 de l procedimiento de atención vía presencial en MiCAS, 4, 8 u 11 del procedimiento de atención vía correo electrónico.	

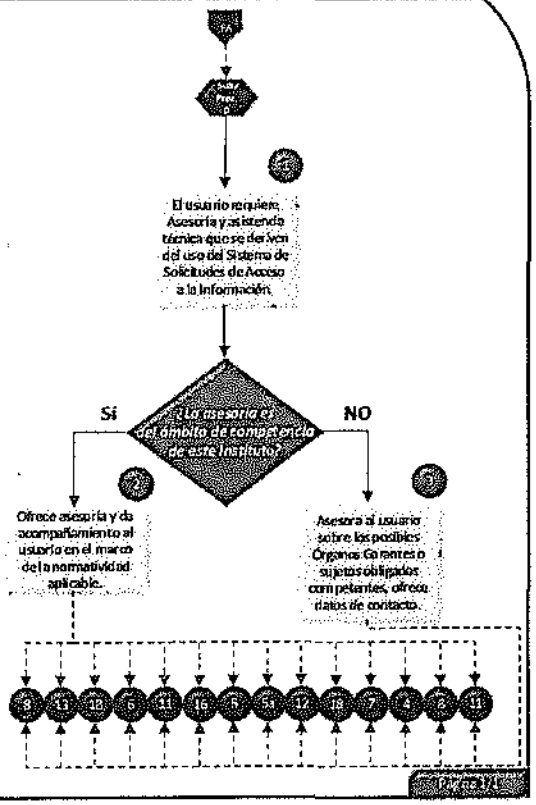
7.5.4 Subproceso D "Asesoría y asistencia técnica que se deriven del uso del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información (SISAI)."

Este servicio se otorga a todo usuario que desee ingresar solicitudes a través de una cuenta 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 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, primero, segundo y tercer nivel de atención, en todos los canales de atención.

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

Manual de procedimientos del CAS / Subproceso D "Asesoría y asistencia técnica que se deriven del uso del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información (SISAI)."

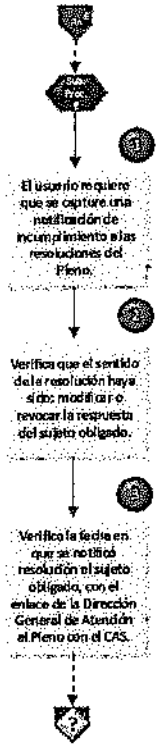
Última actualización: Mes: 08 Año:2016 Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción del subproceso	Diagrama
		Viene de las actividades 7, 12 y 15 del procedimiento de atención vía telefónica, 5, 10 y 15 del procedimiento de atención presencial en instalaciones del CAS, 4, 11 y 17 del procedimiento de atención vía postal, 6 del procedimiento de atención presencial vía MICAS, 3, 7 y 10 del procedimiento de atención vía correo electrónico.	
USUARIO	1	El usuario requiere Asesoría y asistencia técnica que se deriven del uso del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información. De conformidad con lo establecido en los *Lineamientos para la implementación y operación de la Plataforma Nacional de Transparencia, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 04 de mayo de 2016.*	
AGENTE	2	***¿La asesoría es del ámbito de competencia de este Instituto?*** **Sí:** Ofrece asesoría y da acompañamiento al usuario en el marco de la normatividad aplicable. Se enlaza con las actividades 8, 13 o 18 del procedimiento de atención vía telefónica y de las actividades 6, 11 o 16 del procedimiento de atención vía presencial en instalaciones del CAS, 5, 5a, 12, 18 del procedimiento vía postal, 7 de l procedimiento de atención vía presencial en MICAS, 4, 8 o 11 del procedimiento de atención vía correo electrónico.	
	3	**No:** Asesora al usuario sobre los posibles Órganos Garantes o sujetos obligados competentes, conforme a la normatividad aplicable, y de ser posible otorga datos de contacto que faciliten al usuario allegarse a la información de su interés. Se enlaza con las actividades 8, 13 o 18 del procedimiento de atención vía telefónica y de las actividades 6, 11 o 16 del procedimiento de atención vía presencial en instalaciones del CAS, 5, 5a, 12, 18 del procedimiento vía postal, 7 de l procedimiento de atención vía presencial en MICAS, 4, 8 o 11 del procedimiento de atención vía correo electrónico.	

7.5.5 Subproceso E "Captura de notificaciones de incumplimientos a las resoluciones del Pleno, en contra de los sujetos obligados de la federación."

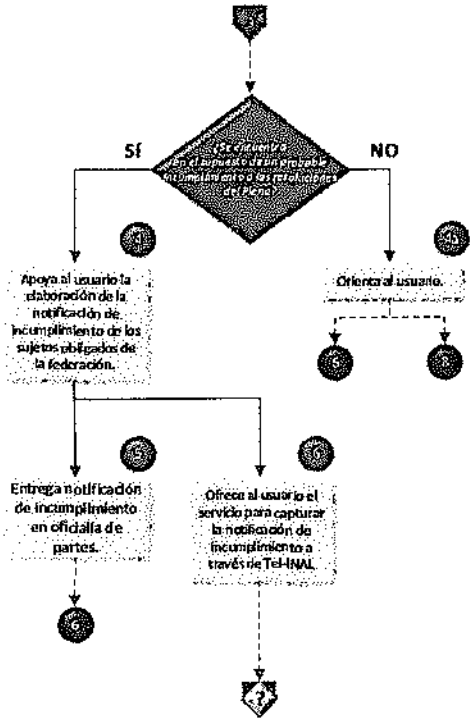
Este servicio facilita a los usuarios el dar a conocer a este instituto probables incumplimientos a las resoluciones del pleno por parte de los sujetos obligados de la federación. De manera presencial o vía telefónica los usuarios con apoyo de los agentes, elaboran los argumentos para que sean remitidos a la Unidad Administrativa que de conformidad con sus atribuciones da seguimiento a este procedimiento, la Dirección General de Cumplimientos y Responsabilidades. En este subproceso interviene, primero nivel de atención, en los canales de atención telefónico y presencial.

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.	Dirección del Centro de Atención a la Sociedad.	
Manual de procedimientos del CAS / Subproceso E "Captura de notificaciones de incumplimientos a las resoluciones del Pleno, en contra de los sujetos obligados de la federación."	Última actualización: Mes: 08 Año:2016	Elaboró:CAS

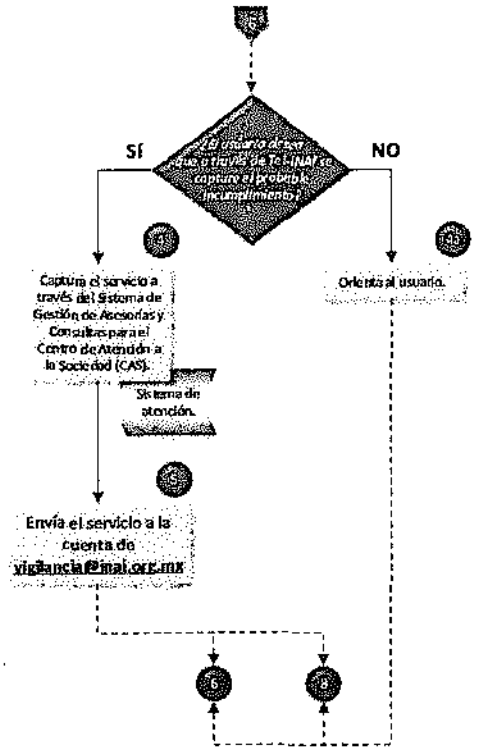
Responsable	Paso	Descripción del subproceso	Diagrama
		Viene de la actividad 7 del procedimiento de atención vía telefónica y de la actividad 5 del procedimiento de atención vía presencial en instalaciones del CAS.	
USUARIO	1	El usuario requiere informar al instituto de un probable incumplimiento a las resoluciones del Pleno.	
AGENTE	2	Verifica que el sentido de la resolución haya sido: modificar o revocar la respuesta del sujeto obligado.	
	3	Verifica la fecha en que se notificó resolución al sujeto obligado, lo anterior con el enlace de la Dirección General de Atención al Pleno con el CAS.	

Página 1/3

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.	Dirección del Centro de Atención a la Sociedad.
Manual de procedimientos del CAS / Subproceso E "Captura de notificaciones de incumplimientos a las resoluciones del Pleno, en contra de los sujetos obligados de la federación."	Última actualización: Mes: 08 Año:2016 Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción del subproceso	Diagrama
USUARIO		***¿Se encuentra en el supuesto de un probable incumplimiento a las resoluciones del Pleno?***	
AGENTE	4	Sí: Apoya al usuario la elaboración de la notificación de incumplimiento de los sujetos obligados de la federación. Si la atención es de manera presencial se enlaza con la actividad 5. Si la atención es de vía telefónica se enlaza con la actividad 6.	
	4a	No: Orienta al usuario y se enlaza con la actividad 6 del procedimiento de atención vía presencial en instalaciones del CAS o con la actividad 8 del procedimiento de atención vía telefónica.	
USUARIO	5	Entrega notificación de incumplimiento en oficialía de partes y se enlaza con la actividad 6 del procedimiento de atención vía presencial en instalaciones del CAS.	
	6	Ofrece al usuario el servicio para capturar la notificación de incumplimiento a través de Tel-INAI.	

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.	Dirección del Centro de Atención a la Sociedad.	
Manual de procedimientos del CAS / Subproceso E "Captura de notificaciones de incumplimientos a las resoluciones del Pleno, en contra de los sujetos obligados de la federación."	Última actualización: Mes: 08 Año:2016	Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción del subproceso	Diagrama
USUARIO		***¿El usuario desea que a través de Tel-INAI se capture el probable incumplimiento?***	
AGENTE	4	**Sí:** Captura el servicio a través del Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad (CAS).	
	4a	**NO:** orienta al usuario y se enlaza con la actividad 6 del procedimiento de atención vía presencial en instalaciones del CAS o con la actividad 8 del procedimiento de atención vía telefónica.	
	5	Envía el servicio a la cuenta de **vigilancia@inai.org.mx** administrada por la Dirección general de Cumplimientos y Responsabilidades, para su atención.	
		Se enlaza con la actividad 6 del procedimiento de atención vía presencial en instalaciones del CAS o con la actividad 8 del procedimiento de atención vía telefónica.	

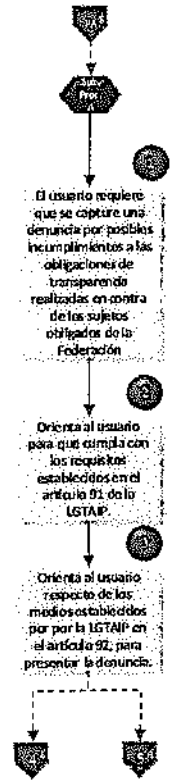
7.5.6 Subproceso F "Facilitar la elaboración e interposición de denuncias por posibles incumplimientos a las obligaciones de transparencia realizadas en contra de los sujetos obligados de la Federación."

Posterior a una adecuada focalización del servicio, los agentes apoyarán a los usuarios a elaborar e interponer denuncias por posibles incumplimientos a las obligaciones de transparencia, en contra de los sujetos obligados de la federación. El servicio se ofrecerá una vez que concluya el periodo establecido en seis meses después del cinco de mayo de dos mil dieciséis, de conformidad al artículo segundo transitorio de los Lineamientos Técnicos Generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el Título Quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia, relativo al plazo que tienen los sujetos obligados para cargar la información. En este subproceso interviene, primero nivel de atención, en los canales de atención telefónico y presencial.

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

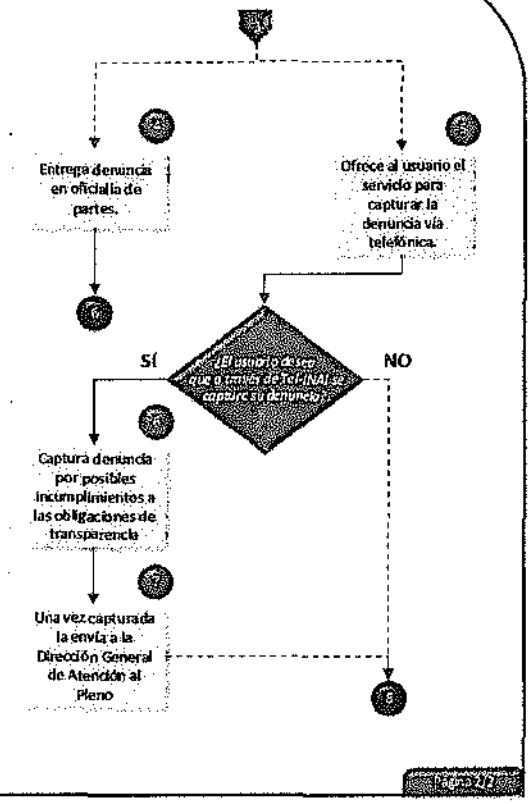
Manual de procedimientos del CAS / Subproceso F "Facilitar la elaboración o interposición de denuncias por posibles incumplimientos a las obligaciones de transparencia realizadas en contra de los sujetos obligados de la Federación."

Última actualización: Mes: 08 Año:2016 Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción del subproceso	Diagrama
		Viene de la actividad 7 del procedimiento de atención vía telefónica y de la actividad 5 del procedimiento de atención vía presencial en instalaciones del CAS.	
USUARIO	1	El usuario requiere que se capture una denuncia por posibles incumplimientos a las obligaciones de transparencia realizadas en contra de los sujetos obligados de la Federación.*	
AGENTE	2	Orienta al usuario para que su escrito cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 91 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP).	
	3	Orienta al usuario respecto de los medios establecidos por por la LGTAIP en el artículo 92, para presentar la denuncia. Si la atención es de manera presencial se enlaza con la actividad 4. Si la atención es de vía telefónica se enlaza con la actividad 5.	

** El servicio se ofrecerá una vez que concluya el periodo establecido en seis meses después del cinco de mayo de dos mil dieciséis, de conformidad al artículo segundo transitorio de los Lineamientos Técnicos Generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el Título Quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia, relativo al plazo que tienen los sujetos obligados para cargar la información. En este subproceso interviene, primero nivel de atención, en los canales de atención telefónico y presencial.*

"Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales"		Dirección del Centro de Atención a la Sociedad.
Manual de procedimientos del CAS / Subproceso F "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."	Última actualización: Mes: 08 Año:2016	Elaboró:CAS

Responsable	Paso	Descripción del subproceso	Diagrama
USUARIO	4	Entrega "denuncia por posibles incumplimientos a las obligaciones de transparencia realizadas en contra de los sujetos obligados de la Federación en oficialía de partes del Instituto, y se enlaza con la actividad 6 del procedimiento de atención vía presencial en instalaciones del CAS.	
	5	Ofrece al usuario el servicio para capturar la denuncia vía telefónica.	
		¿El usuario desea que a través de Tel-INAI se capture su denuncia?	
	6	**SÍ:** Captura denuncia por posibles incumplimientos a las obligaciones de transparencia realizadas en contra de los sujetos obligados de la Federación.	
	7	Una vez capturada la envía a la Dirección General de Atención al Pleno para su atención. Se enlaza con la actividad 8 del procedimiento de atención vía telefónica.	
		NO: se enlaza con la actividad 8 del procedimiento de atención vía telefónica.	

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

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

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

Tel-INAI: 01800-83 54 324.

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

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

El CAS contará con módulos itinerantes en el país, con la finalidad de acercar los servicios de 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.