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

ACUERDO mediante el cual se aprueban los Lineamientos que rigen la operación del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE APRUEBAN LOS LINEAMIENTOS QUE RIGEN LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD DEL INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

CONSIDERANDO

1. Que el siete de febrero de dos mil catorce, se 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, en materia de transparencia, modificando entre otros, el artículo 6o., el cual establece que la Federación contará con un organismo autónomo, especializado, imparcial, colegiado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con plena autonomía técnica, de gestión, 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 la protección de los datos personales en posesión de los sujetos obligados.
2. Que en términos del artículo octavo transitorio del Decreto, en tanto el Congreso de la Unión expide las reformas a las leyes respectivas en materia de transparencia, el organismo garante que establece el artículo 6o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, ejercerá sus atribuciones y competencias conforme a lo dispuesto en el Decreto y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental vigente.
3. Que en términos del artículo séptimo transitorio del Decreto, en tanto se determina la instancia responsable encargada de atender los temas en materia de protección de datos personales en posesión de particulares, el Instituto ejercerá las atribuciones correspondientes.
4. 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, en cuyo artículo 3, fracción XIII se establece que el órgano garante federal se denominará Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), en sustitución del otrora Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI).
5. Que en términos del artículo quinto transitorio del Decreto, el Congreso de la Unión tendrá un plazo de hasta un año, contado a partir de su entrada en vigor del Decreto, para armonizar las leyes relativas, conforme a lo establecido en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
6. Que la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental establece, en su artículo 37, fracción VI, que el Instituto tendrá la atribución de orientar y asesorar a los particulares acerca de las solicitudes de acceso a la información.
7. Que la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares establece, en su artículo 38, que dentro del objeto del Instituto se encuentra la difusión del conocimiento del derecho a la protección de datos personales en la sociedad mexicana, así como promover su ejercicio.
8. Que Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental en su artículo 37, fracción XVI establece la atribución del Instituto de elaborar su reglamento interior y demás normas de operación.
9. Que el Acuerdo por el que se aprueba la modificación a la estructura orgánica y ocupacional del Instituto, autorizada mediante el acuerdo ACT/EXT-PLENO/PA/12/05/14.02, establecía que la Dirección General de Relaciones con Nuevos Sujetos Obligados y de Asesoría y Consulta tendrá la facultad de Orientar y brindar apoyo técnico a los nuevos sujetos obligados en la elaboración y ejecución de sus programas de información, promoción del ejercicio del derecho de acceso a la información, y protección de datos personales.

10. Que el Acuerdo por el que se aprueba la modificación a la estructura orgánica y ocupacional del Instituto, autorizada mediante el acuerdo ACT/EXT-PLENO/PA/12/05/14.02, establece que la Dirección General de Promoción y Vinculación con la Sociedad será el área de vinculación con la población en general a través de la coordinación y seguimiento del sistema institucional de consulta y orientación.
11. Que el Reglamento Interior del Instituto establece, en su artículo 22, fracción VIII, como atribuciones de la Coordinación Ejecutiva, – antes Secretaría General - entre otras, la de coordinar el desarrollo de los planes y programas de orientación y asesoría a particulares y al sector privado.
12. Que el primero de julio de dos mil quince, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo ACT-PUB/24/06/2015.04 mediante el cual se aprueban las modificaciones a la Estructura Orgánica del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales en cuyo Anexo, fracción XII, se establecen las atribuciones de la Dirección General de Promoción y Vinculación con la Sociedad, entre las que se encuentra la de brindar y atender consultas, en un primer nivel, a los particulares en materia de los derechos de acceso a la información y protección de datos personales, a través del Centro de Atención a la Sociedad y en los eventos en que participe el Instituto.
13. Que el Manual de Organización del Instituto en el punto X.5.2 confiere a la Dirección de Atención y Orientación a los Particulares garantizar el pleno funcionamiento y la óptima prestación de los servicios de atención, orientación y asesoría que se otorgan a las personas (CAS, Call Center, Módulos itinerantes, correos electrónicos, asesoría postal, página web del INAI).
14. Que el Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, se regirá por los lineamientos para la operación, mismos que serán de observancia obligatoria para el personal del Instituto y de carácter vinculante para los sujetos obligados.
15. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 15, fracción III del Reglamento Interior del Instituto, el Pleno tiene como atribución aprobar los proyectos de Acuerdo que los comisionados propongan.

Por las razones expuestas y con fundamento en lo dispuesto en los artículos 6o. y 16o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 37, fracciones VI y XVI de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental; 38 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; 15, fracciones I, II, III, V y XXII; 20, fracción X; 21, fracción II del Reglamento Interior del Instituto, el Pleno del INAI emite el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO.- Se aprueban los Lineamientos que rigen la operación del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, conforme al documento anexo que forma parte del presente Acuerdo.

SEGUNDO.- Se instruye a la Coordinación Ejecutiva del Instituto, para que por conducto de la Dirección General de Promoción y Vinculación con la Sociedad, dé cumplimiento a lo dispuesto en el presente Acuerdo.

TERCERO.- El presente Acuerdo, así como 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, deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación, y en el Portal del Instituto.

CUARTO.- El presente Acuerdo, con los respectivos 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, entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

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

La Comisionada Presidente, **Ximena Puente de la Mora.-** Rúbrica.- Los Comisionados: **Francisco Javier Acuña Llamas, Areli Cano Guadiana, Oscar Mauricio Guerra Ford, María Patricia Kurczyn Villalobos, Rosendoevgueni Monterrey Chepov, Joel Salas Suárez.-** Rúbricas.

ANEXO DEL ACUERDO ACT-PUB/12/08/2015.06

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.

Capítulo I

Disposiciones Generales

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

SEGUNDO. DEFINICIONES.- Además de las definiciones contenidas en el artículo 3 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y artículo 2 de su Reglamento, artículo 3 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y artículo 2 de su Reglamento, así como las contenidas en los Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento y trámite de las solicitudes de acceso a información pública gubernamental que formulen los particulares, así como en su resolución y notificación, y la entrega de la información en su caso, con exclusión de las solicitudes de acceso a datos personales y su corrección, publicados por el Instituto el 12 de junio de 2003 en el Diario Oficial de la Federación, de las contenidas en los Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento, trámite, resolución y notificación de las solicitudes de acceso a datos personales que formulen los particulares, con exclusión de las solicitudes de corrección de dichos datos, publicados por el Instituto el 25 de agosto de 2003 en el Diario Oficial de la Federación y a su reforma publicada el 2 diciembre de 2008, se entenderá por:

- I. **Agentes:** servidores públicos con categoría de Auxiliar Administrativo, integrantes del primer nivel de atención responsables de atender las consultas de las personas por medios remotos y presenciales.
- II. **Asesoría:** La orientación sobre el ejercicio de los derechos de acceso a la información y a la protección de datos personales que se otorga por medios remotos y presenciales.
- III. **Atención presencial:** La orientación, asesoría o servicio otorgado a las personas que acuden a las instalaciones del Instituto o en los módulos itinerantes.
- IV. **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.
- V. **Centro de Atención a la Sociedad (CAS):** El área especializada del INAI responsable de orientar y asesorar a las personas sobre el ejercicio de los derechos de acceso a la información y de protección de datos personales, así como de otorgar los servicios descritos en los presentes lineamientos.
- VI. **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.
- VII. **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.
- VIII. **Canales de comunicación:** Los medios a través de los cuales las personas hacen llegar al CAS sus consultas de manera remota o presencial.
- IX. **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 Datos Personales; ii) posibles faltas o incumplimientos a las obligaciones contenidas en la Ley de Transparencia.

- X. Dirección del Centro de Atención a la Sociedad:** La dirección de área encargada de la administración del Centro de Atención a la Sociedad del INAI, dependiente de la Dirección General de Promoción y Vinculación con la Sociedad.
- XI. Elaboración de Notificación por falta de respuesta:** El apoyo y facilitación, por parte de los agentes a una persona, en la elaboración de una notificación por falta de respuesta a una solicitud de información (positiva ficta) durante una asesoría presencial.
- XII. Elaboración de Recurso de Revisión:** El apoyo y facilitación, por parte de los agentes a una persona, en la elaboración de un recurso de revisión durante una asesoría presencial.
- XIII. Elaboración de solicitud de información:** El apoyo y facilitación, por parte de los agentes a una persona, en la elaboración de una solicitud de información a través del Sistema INFOMEX.
- XIV. Instituto:** El Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
- XV. Ley de Datos Personales:** La Ley de Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- XVI. Ley de Transparencia:** La Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- XVII. 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.
- XVIII. Módulo manual del Sistema INFOMEX:** El módulo manual del Sistema INFOMEX del INAI en el que los agentes llevarán a cabo el registro de las solicitudes de información que presenten las personas a las Unidades de Enlace de los Sujetos Obligados a través del CAS.
- XIX. Módulo itinerante del CAS (MiCAS):** El stand u oficina móvil que permite brindar el servicio de atención presencial a las personas en su localidad.
- XX. Notificación de incumplimiento:** El acto mediante el cual las personas hacen del conocimiento del INAI un presunto incumplimiento a las resoluciones del Pleno del INAI.
- XXI. Número de folio:** El número identificador de una solicitud de información, de trece dígitos, que genera automáticamente el Sistema INFOMEX gobierno federal.
- XXII. Número de reporte:** El número identificador de las consultas que ingresan al CAS generado automáticamente por el sistema.
- XXIII. Pleno:** El órgano máximo de dirección y decisión del Instituto Nacional de Transparencia y Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
- XXIV. Persona:** La persona física o moral que hace uso de los servicios que otorga el CAS.
- XXV. POT:** El Portal de Obligaciones de Transparencia.
- XXVI. 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 Sistema INFOMEX.
- XXVII. 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.
- XXVIII. Sistema:** La herramienta tecnológica que se emplea en el CAS para el registro, gestión, monitoreo de las consultas y evaluación del servicio que se otorga por medios remotos y presenciales y, en su caso, para el envío de las respuestas.
- XXIX. Sistema INFOMEX Gobierno Federal:** El sistema informático a través del cual las personas pueden presentar solicitudes de acceso a información pública, de acceso y corrección de datos personales y recursos de revisión.

Capítulo II

Del Centro de Atención a la Sociedad

Objetivos, operación, servicios e integración

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

- I. Recibir y responder las consultas que formulen las personas al Instituto.
- II. Orientar y asesorar a las personas para el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información pública en poder de los sujetos obligados;
- III. Orientar y asesorar a las personas para el efectivo ejercicio de sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición al tratamiento de sus datos personales ante los sujetos obligados y ante los responsables;
- IV. Orientar y asesorar a los responsables en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de protección de datos personales;
- V. Orientar y asesorar a los sujetos obligados en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de acceso y protección de datos personales;
- VI. Facilitar la captura de las solicitudes de información pública y/o de datos personales
- VII. Facilitar la elaboración de recursos de revisión y/o denuncias, y
- VIII. Promover los eventos y actividades institucionales de promoción, capacitación y difusión entre las personas.

CUARTO. OPERACIÓN

El CAS se constituye como el único medio autorizado para recibir y responder las consultas que formulen las personas al INAI; toda consulta que reciban los servidores públicos del Instituto deberá ser canalizada al CAS para su registro y atención.

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

Primer nivel de atención. Constituye el primer contacto con las personas que presentan una consulta, ya sea de modo presencial o por medios remotos. Los agentes adscritos a este nivel de atención otorgarán asesoría y orientación en materia del derecho de acceso y protección de datos que no implique interpretación normativa, opiniones técnicas ni acceso a bases de datos restringidas.

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

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

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

El CAS contará con un sistema que administre la atención que se otorga por cualquiera de los canales de comunicación establecidos. Los plazos de respuesta deberán observar los principios de eficacia y oportunidad. La atención para consultas que se reciban en el primer nivel de atención deberán resolverse en máximo 48 horas o escalar al siguiente nivel de atención donde deberán resolverse en máximo 72 horas o escalar al siguiente nivel de atención, el cual deberá resolver en un máximo de 10 días hábiles salvo que implique un pronunciamiento del Pleno, en caso de retrasos en la atención se deberán documentar los motivos para extender los plazos indicados. En todos los casos, una vez agotado el plazo se deberá comunicar a las personas los motivos y la fecha programada de respuesta.

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

Las consultas que se reciban por medios remotos fuera del horario se considerará como recibida el día hábil siguiente, a las 9:00 horas.

El registro de la solicitud se realizará el mismo día en que se formule, siempre y cuando sea en día hábil dentro del horario de servicio del CAS.

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

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

El CAS contará con la infraestructura que permita brindar condiciones de accesibilidad para la atención a personas con discapacidad.

QUINTO. SERVICIOS

En la prestación de los servicios se observarán los principios de calidad, eficiencia, eficacia, oportunidad, certidumbre, inclusión y equidad de género. Los servicios serán gratuitos y no estarán condicionados por ningún motivo.

Los servicios que otorga el CAS son:

- a) Orientación a las personas sobre el ejercicio del derecho de acceso a la información, de acceso a datos personales y de corrección de los mismos en posesión de los sujetos obligados con base en la normativa aplicable;
- b) Orientación a las personas sobre el ejercicio del derecho a la protección de datos personales en el marco de la normatividad aplicable;
- c) Registro de solicitudes de información pública y/o datos personales;
- d) Registro de solicitudes de derechos ARCO ante los sujetos obligados;
- e) Captura de notificaciones de incumplimientos a las resoluciones del Pleno;
- f) Seguimiento a solicitudes de información, recursos de revisión, recursos de protección de derechos y procedimientos de verificación;
- g) Información sobre eventos y actividades institucionales;
- h) Apoyo en la elaboración de Recurso de Revisión;
- i) Apoyo en la elaboración de Notificación por falta de respuesta;
- j) Apoyo en la elaboración de solicitud de información y/o datos personales;
- k) Atención en el Módulo Itinerante del CAS; y
- l) Los demás que le confieran las disposiciones legales y administrativas aplicables, así como los que le encomiende el Pleno.

Para la prestación de los servicios, los agentes observarán lo dispuesto en el manual de procedimientos que para tal efecto se autorice por el Pleno del INAI. Asimismo, consultarán los guiones de respuesta, la base de conocimiento, los documentos de apoyo, la página de Internet del Instituto y la información que las Unidades Administrativas del INAI envíen al CAS.

En el ámbito de competencia del CAS, procede el registro de las solicitudes de información y/o de datos personales, la elaboración de recursos de revisión, elaboración de notificación por falta de respuesta y la orientación sobre procedimientos de denuncias ante presuntos incumplimientos a la Ley de Transparencia y/o a la Ley de Datos Personales.

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

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

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

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

SEXTO. INTEGRACIÓN

Para otorgar sus servicios el CAS operará con las siguientes funciones: I) agentes, II) evaluadores, III) supervisores, IV) administrador/es y V) responsable del servicio.

- I. **Agentes:** servidores públicos con categoría de Auxiliar Administrativo, integrantes del primer nivel de atención responsables de atender las consultas de las personas por medios remotos y presenciales.
- II. **Evaluadores:** servidores públicos con categoría de Enlace, responsables de evaluar la respuesta otorgada con base en la normativa aplicable, los protocolos y la etiqueta de atención apegándose a los parámetros definidos en el manual de procedimientos.
- III. **Supervisores:** servidores públicos con categoría de Jefe de Departamento, responsables de apoyar y monitorear en tiempo real la atención que otorgan los agentes por medios remotos y presencial; consultar las bases de datos de acceso restringido; y elaborar los contenidos informativos dirigidos a los agentes, documentos de apoyo, guiones de respuesta, contenidos de la base de conocimiento, reportes e informes de operación.
- IV. **Administradores:** servidor público con categoría de subdirector de área, responsables de establecer y administrar los parámetros de operación; diseñar y decidir los planes de contingencias; elaborar los contenidos informativos dirigidos a las personas.
- V. **Responsable del servicio:** servidor público con categoría de director de área, encargado de coordinar, administrar y supervisar la operación del CAS, de aprobar y elaborar los contenidos informativos dirigidos tanto a los agentes como a las personas. Elaborar el programa anual de capacitación para el personal del CAS.

Capítulo III

Del Procedimiento de registro de solicitudes de información pública y de datos personales a través del CAS

SÉPTIMO. CAPTURA DE SOLICITUDES

1. Los Agentes deberán registrar las solicitudes de información pública y/o de datos personales en el módulo manual del Sistema INFOMEX.
2. La persona deberá proporcionar a los Agentes los datos que requiere dicho módulo para poder llevar a cabo el registro de su solicitud de información.
3. Una vez registrada la solicitud, el Agente proporcionará a la persona el número de folio del acuse de recibo quien deberá conservarlo y tenerlo disponible para dar un adecuado seguimiento al estado que guarda su solicitud.

Para las solicitudes de información pública y/o de datos personales que remita el CAS a las Unidades de Enlace a través del módulo manual del SISTEMA INFOMEX, éstas deberán ser atendidas, en lo conducente, con base en el capítulo II de los Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento y trámite de las solicitudes de acceso a información pública gubernamental que formulen los particulares, así como en su resolución y notificación, y la entrega de la información en su caso, con exclusión de las solicitudes de acceso a datos personales y su corrección, así como conforme a los Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la APF en la recepción, procesamiento, trámite resolución y notificación de las solicitudes de acceso a datos personales que formulen los particulares con exclusión de las solicitudes de corrección de dichos datos aprobados por el Pleno del otrora IFAI y publicados el 12 de junio de 2003 y reformados el 2 de diciembre de 2008, y el 25 de agosto de 2003, así como la Reforma en el Diario Oficial de la Federación de 2 de diciembre de 2008, respectivamente.

Capítulo IV

De la capacitación del personal del CAS

OCTAVO. CAPACITACIÓN

Para la adecuada prestación de los servicios públicos que otorga el CAS el personal adscrito a esta área deberá recibir cuando menos 48 horas de capacitación anuales en temas relacionados con el derecho de acceso a la información, el derecho de protección de datos personales, el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO), así como otros temas relacionados con la prestación, gestión y administración de los servicios que otorga el CAS.

Capítulo V

De la Protección de Datos Personales

NOVENO. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El CAS implementará las medidas físicas y lógicas necesarias para garantizar la integridad y salvaguarda de los datos personales en su custodia. Para ello, las Unidades Administrativas del INAI otorgarán el apoyo para implementar dichas medidas en apego a la normativa aplicable.

El CAS contará con un Sistema de Datos Personales y pondrá a disposición de las personas la Leyenda de Información que informe a los titulares los mecanismos para el ejercicio de sus derechos ARCO.

Transitorios

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

Segundo. La Dirección General de Promoción y Vinculación con la Sociedad responsable del CAS contará con un plazo no mayor a noventa días naturales, contados a partir del día de su entrada en vigor, para la elaboración y presentación ante el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, del Manual de Procedimientos y las políticas de atención correspondientes para su aprobación.

Tercero. La designación de los Enlaces responsables del tercer nivel de atención por parte de las Unidades Administrativas, se realizará dentro de un plazo no mayor a treinta días naturales contados a partir de la entrada en vigor de los presentes lineamientos.

Cuarto. El servicio de registro de solicitudes de información pública y/o datos personales se otorgará a las personas a través del CAS en el momento en el que se cuente con la funcionalidad tecnológica en el módulo manual del Sistema INFOMEX para remitir las solicitudes de información a las Unidades de Enlace correspondientes.

Quinto. La Dirección General de Promoción y Vinculación con la Sociedad responsable de CAS deberá emitir los nuevos Lineamientos, así como el Manual de Procedimientos, de conformidad con las reformas a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental en un plazo no mayor a seis meses contados a partir su entrada en vigor.

(R.- 417304)

ACUERDO mediante el cual se aprueban las modificaciones a los lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento y trámite de las solicitudes de acceso a la información gubernamental que formulen los particulares, así como en su resolución y notificación, y la entrega de la información en su caso, con exclusión de las solicitudes de acceso a datos personales y su corrección; y los lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento, trámite, resolución y notificación de las solicitudes de acceso a datos personales que formulen los particulares, con exclusión de las solicitudes de corrección de dichos datos.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE APRUEBAN LAS MODIFICACIONES A LOS LINEAMIENTOS QUE DEBERÁN OBSERVAR LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL EN LA RECEPCIÓN, PROCESAMIENTO Y TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL QUE FORMULEN LOS PARTICULARES, ASÍ COMO EN SU RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN, Y LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN EN SU CASO, CON EXCLUSIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A DATOS PERSONALES Y SU CORRECCIÓN; Y LOS LINEAMIENTOS QUE DEBERÁN OBSERVAR LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL EN LA RECEPCIÓN, PROCESAMIENTO, TRÁMITE, RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A DATOS PERSONALES QUE FORMULEN LOS PARTICULARES, CON EXCLUSIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CORRECCIÓN DE DICHS DATOS.

CONSIDERANDO

1. Que el siete de febrero de dos mil catorce, se 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, en materia de transparencia, modificando entre otros, el artículo 6o., el cual establece que la Federación contará con un organismo autónomo, especializado, imparcial, colegiado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con plena autonomía técnica, de gestión, 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 la protección de datos personales en posesión de los sujetos obligados.
2. Que en términos del artículo octavo transitorio del Decreto, en tanto el Congreso de la Unión expide las reformas a las leyes respectivas en materia de transparencia, el organismo garante que establece el artículo 6o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, ejercerá sus atribuciones y competencias conforme a lo dispuesto en el Decreto y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental vigente.
3. Que en términos del artículo séptimo transitorio del Decreto, en tanto se determina la instancia responsable encargada de atender los temas en materia de protección de datos personales en posesión de particulares, este Instituto, ejercerá las atribuciones correspondientes.
4. 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, en cuyo artículo 3, fracción XIII se establece que el órgano garante federal se denominará Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), en sustitución del otrora Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI).
5. Que el artículo Cuarto Transitorio de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública establece que el INAI expedirá los lineamientos necesarios para el ejercicio de las atribuciones previstas en la citada Ley, dentro de los seis meses siguientes a su entrada en vigor.
6. Que en términos del artículo quinto transitorio del Decreto, el Congreso de la Unión tendrá un plazo de hasta un año, contado a partir de su entrada en vigor del Decreto, para armonizar las leyes relativas, conforme a lo establecido en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
7. Que por otra parte, el dos de diciembre de dos mil ocho se publicaron en el Diario Oficial de la Federación las modificaciones a los Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento y trámite de las solicitudes de acceso a la información gubernamental que formulen los particulares, así como en su resolución y notificación, y la entrega de la información en su caso, con exclusión de las solicitudes de acceso a datos personales y su corrección; los Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento, trámite, resolución y notificación de las solicitudes de acceso a datos personales que formulen los particulares, con exclusión de las solicitudes de corrección de dichos datos, y los Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, en la recepción, procesamiento, trámite, resolución y notificación de las solicitudes de corrección de datos personales que formulen los particulares, se implementó el Sistema INFOMEX, a efecto de que los particulares cuenten con el mismo sistema informático en los diversos sujetos obligados por la Ley, así como en las entidades federativas en las que se ha adoptado dicho Sistema.

8. Que a partir del doce de junio de dos mil tres, adicionalmente a la posibilidad de presentar solicitudes de acceso a la información, y de acceso y corrección de los datos personales, a través de los formatos autorizados por este Instituto, se creó un sistema electrónico denominado Sistema de Solicitudes de Información, con el propósito de facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información, así como el de acceso y corrección de datos personales, a tal efecto, el otrora Instituto Federal de Acceso a la Información Pública, publicó los Lineamientos respectivos en el Diario Oficial de la Federación, con fechas doce de junio y veinticinco de agosto de dos mil tres.
9. Que la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental establece, en su artículo 37, fracción VI, que el Instituto tendrá la atribución de orientar y asesorar a los particulares acerca de las solicitudes de acceso a la información.
10. Que mediante Acuerdo ACT-PUB/24/06/2015.04, se aprobaron las modificaciones a la Estructura Orgánica del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, mismo que establece que a la Dirección General de Promoción y Vinculación con la Sociedad se le transfieren las facultades de asesoría y consulta a la población en general, por lo que se hace responsable del Centro de Atención a la Sociedad (CAS).
11. Que el Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental en su artículo 62, fracción I, prevé que el Instituto podrá diseñar procedimientos y establecer sistemas para que las dependencias y entidades reciban, procesen, tramiten y resuelvan las solicitudes de acceso a la información, así como a los datos personales y su corrección.
12. Que para facilitar la presentación de solicitudes, se implementará a través del Centro de Atención a la Sociedad (CAS), el mecanismo de registro telefónico de solicitudes de información, que serán dirigidas a los sujetos obligados de la Administración Pública Federal.
13. Que de conformidad con el artículo 37, fracción XVI de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales tiene la atribución de elaborar su reglamento interior y demás normas de operación.
14. Que en ese sentido, los Lineamientos establecerán que los agentes u operadores del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales deberán utilizar el módulo manual del Sistema INFOMEX, para registrar y capturar las solicitudes de información que reciban de manera presencial y/o por medios remotos.
15. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 15, fracción III del Reglamento Interior del Instituto, el Pleno tiene como atribución aprobar los proyectos de Acuerdo que los comisionados propongan.

Por las razones expuestas y con fundamento en lo dispuesto en los artículos 6o. y 16o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 37, fracciones VI y XVI de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental; 62, fracción I del Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental; 15, fracciones I, II, III, V y XXII; 20, fracción X; 21, fracción II del Reglamento Interior del Instituto, el Pleno del INAI emite el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO.- Se aprueban las modificaciones a los Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento y trámite de las solicitudes de acceso a la información gubernamental que formulen los particulares, así como en su resolución y notificación, y la entrega de la información en su caso, con exclusión de las solicitudes de acceso a datos personales y su corrección, conforme al documento anexo que forma parte del presente Acuerdo.

SEGUNDO.- Se aprueban las modificaciones a los Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento, trámite, resolución y notificación de las solicitudes de acceso a datos personales que formulen los particulares, con exclusión de las solicitudes de corrección de dichos datos, conforme al documento anexo que forma parte del presente Acuerdo.

TERCERO.- Se instruye a la Coordinación Ejecutiva del Instituto, para que por conducto de la Dirección General de Promoción y Vinculación con la Sociedad, dé cumplimiento a lo dispuesto en el presente Acuerdo.

CUARTO.- El presente Acuerdo, así como su anexo, deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación, y en el Portal del Instituto.

QUINTO.- El presente Acuerdo, con su respectivo anexo, entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

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

La Comisionada Presidente, **Ximena Puente de la Mora.-** Rúbrica.- Los Comisionados: **Francisco Javier Acuña Llamas, Areli Cano Guadiana, Óscar Mauricio Guerra Ford, María Patricia Kurczyn Villalobos, Rosendoevgeni Monterrey Chepov, Joel Salas Suárez.-** Rúbricas.

ANEXO DEL ACUERDO ACT-PUB/12/08/2015.05

LINEAMIENTOS QUE DEBERÁN OBSERVAR LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL EN LA RECEPCIÓN, PROCESAMIENTO Y TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL QUE FORMULEN LOS PARTICULARES, ASÍ COMO EN SU RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN, Y LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN EN SU CASO, CON EXCLUSIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A DATOS PERSONALES Y SU CORRECCIÓN.

Capítulo I**Disposiciones Generales**

Primero. ...

Segundo. ... :

I. a XVI. ...

XVII. Agentes: Servidores públicos con categoría de Auxiliar Administrativo, integrantes del primer nivel de atención, responsables de atender las consultas de las personas por medios remotos y presenciales.

XVIII. 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.

XIX. Centro de Atención a la Sociedad (CAS): El área especializada del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales responsable de orientar y asesorar a las personas sobre el ejercicio de los derechos de acceso a la información y de protección de datos personales, así como de otorgar los servicios descritos en los presentes lineamientos.

XX. Solicitud recibida por el Centro de Atención a la Sociedad: Es la que registra el agente u operador del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales en el Sistema INFOMEX, a petición del solicitante y realizada, vía presencial y/o por medios remotos, conforme a lo establecido en 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.

Tercero. ...

Cuarto. ...

Capítulo II**Recepción de solicitudes por correo o mensajería**

Quinto. ...

Sexto. ...

Séptimo. ...

Octavo. ...

Noveno. ...

Décimo. ...

Capítulo III**Recepción de solicitudes por medios electrónicos**

Décimo Primero. ...

Capítulo IV**Recepción física de solicitudes**

Décimo Segundo. ...

Capítulo V

Recepción de solicitudes a través del CAS

Décimo Tercero: Los agentes u operadores del CAS del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales deberán utilizar el módulo manual del Sistema INFOMEX, para registrar y capturar las solicitudes de información que reciban de manera presencial y/o por medios remotos, siempre que el solicitante proporcione nombre y domicilio, el CAS realizará lo siguiente:

I. Registrar y capturar la solicitud el mismo día en que se reciba ésta, siempre y cuando sea en día hábil dentro del horario de servicio del CAS, en caso contrario, la solicitud se registrará el día hábil siguiente; y

II. Proporcionar a la persona el número de folio del acuse de recibo, advirtiéndole que deberá conservarlo y tenerlo disponible para dar un adecuado seguimiento al estado que guarda su solicitud.

Décimo Cuarto: Las Unidades de Enlace deberán dar atención a las solicitudes de información registradas por el CAS, conforme a lo establecido en el capítulo II de estos lineamientos, respetando el medio señalado por el solicitante para recibir notificaciones.

Décimo Quinto: Las Unidades de Enlace podrán consultar las solicitudes de información registradas por el CAS, al ingresar en la opción del menú "Respuesta a solicitudes manuales y recuperación de acuses" del Sistema INFOMEX, la imagen gráfica (teléfono) que se muestra en la última columna del listado de solicitudes, identificará a todas aquellas que fueron registradas por este medio.

Capítulo VI

Asesoría y asistencia técnica

Décimo Sexto. El Instituto proporcionará a las Unidades de Enlace de las dependencias y entidades que así lo requieran, la asesoría y la asistencia técnica necesarias para hacer uso del Sistema INFOMEX, así como el manual correspondiente.

Décimo Séptimo. Las consultas técnicas que se deriven de la aplicación del Sistema INFOMEX serán recibidas por el Instituto a través de la dirección electrónica infomex@ifai.org.mx y una línea telefónica establecida para tal efecto en el sitio de Internet del sistema citado.

...

Capítulo VII

Requerimientos específicos

Décimo Octavo. Para atender las solicitudes a través del Sistema INFOMEX, las dependencias y entidades deberán contar con la infraestructura tecnológica necesaria, equipo de cómputo, conexión a Internet; así como los programas informáticos que se requieran, los cuales se detallarán en el manual del usuario.

...

Décimo Noveno. Sólo en casos de contingencia extrema o problemas técnicos graves en el Sistema INFOMEX, las Unidades de Enlace podrán registrar las solicitudes o sus correspondientes notificaciones de manera extemporánea, siempre y cuando lo notifiquen al Instituto en un plazo de 5 días naturales a partir del suceso, indicando las causas que dieron origen al retraso.

...

Vigésimo. Para efectos de los presentes Lineamientos, serán inhábiles los días que anualmente determine el Instituto, a través de la publicación correspondiente en el Diario Oficial de la Federación, así como los señalados como tales en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y en la Ley Federal del Trabajo en su parte conducente, y que serán dados a conocer en el sitio de internet del Sistema INFOMEX.

...

LINEAMIENTOS QUE DEBERÁN OBSERVAR LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL EN LA RECEPCIÓN, PROCESAMIENTO, TRÁMITE, RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A DATOS PERSONALES QUE FORMULEN LOS PARTICULARES, CON EXCLUSIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CORRECCIÓN DE DICHS DATOS.

Capítulo I

Disposiciones Generales

Primero. ...

Segundo. ...

I. a IV. ...

V. Agentes: Servidores públicos con categoría de Auxiliar Administrativo, integrantes del primer nivel de atención, responsables de atender las consultas de las personas por medios remotos y presenciales.

VI. 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.

VII. Centro de Atención a la Sociedad (CAS): El área especializada del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales responsable de orientar y asesorar a las personas sobre el ejercicio de los derechos de acceso a la información y de protección de datos personales, así como de otorgar los servicios descritos en los presentes lineamientos.

VIII. Solicitud recibida por el Centro de Atención a la Sociedad: Es la que registra el agente u operador del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales en el Sistema INFOMEX, a petición del solicitante y realizada, vía presencial y/o por medios remotos, conforme a lo establecido en 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.

Tercero. ...

Capítulo II

Recepción de solicitudes de acceso a datos personales por correo o mensajería

Cuarto. ...

Quinto. ...

Sexto. ...

Capítulo III

Recepción de solicitudes de acceso a datos personales por medios electrónicos

Séptimo. ...

Octavo. ...

Noveno. ...

Décimo. ...

Capítulo IV

Recepción física de solicitudes de acceso a datos personales en la Unidad de Enlace

Décimo Primero. ...

Capítulo V

Recepción de solicitudes a través del CAS

Décimo Segundo: Los agentes u operadores del CAS del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales deberán utilizar el módulo manual del Sistema INFOMEX, para registrar y capturar las solicitudes de acceso a datos personales que reciban de manera presencial y/o por medios remotos, siempre que el solicitante proporcione nombre y domicilio, el CAS realizará lo siguiente:

I. Registrar y capturar la solicitud el mismo día en que se reciba ésta, siempre y cuando sea en día hábil dentro del horario de servicio del CAS, en caso contrario, la solicitud se registrará el día hábil siguiente; y

II. Proporcionar a la persona el número de folio del acuse de recibo, advirtiéndole que deberá conservarlo y tenerlo disponible para dar un adecuado seguimiento al estado que guarda su solicitud.

Décimo Tercero: Las Unidades de Enlace deberán dar atención a las solicitudes de información registradas por el CAS, conforme a lo establecido en el capítulo II de estos lineamientos, respetando el medio señalado por el solicitante para recibir notificaciones.

Décimo Cuarto: Las Unidades de Enlace podrán consultar las solicitudes de acceso a datos personales registradas por el CAS, al ingresar en la opción del menú "Respuesta a solicitudes manuales y recuperación de acuses" del Sistema INFOMEX, la imagen gráfica (teléfono) que se muestra en la última columna del listado de solicitudes, identificará a todas aquellas que fueron registradas por este medio.

Capítulo VI

Utilización de la aplicación informática para el cálculo de los costos y emisión de fichas de pago correspondientes a la reproducción y envío de datos personales

Décimo Quinto: ...

(R.- 417305)