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

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

ACUERDO ACT-PUB/27/04/2016.04

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

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 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.

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, 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).

4. Que el Instituto tiene entre sus atribuciones, las de auxiliar, orientar y asesorar a los particulares acerca de las solicitudes de acceso a la información y elaborar los sistemas para los trámites internos y los formatos necesarios para su atención, que aseguren la mayor eficiencia en su gestión.

5. 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.

6. 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.

7. Que la 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.

8. Que con la finalidad de facilitar el ejercicio de los derechos de acceso a la información y protección de datos personales, el Instituto tiene un Centro de Atención a la Sociedad, el cual orienta, asesora y cuenta con un servicio telefónico denominado Telinai (01-800-835-4324) cuya función es, entre otras, la de recibir solicitudes de información de las personas y canalizarlas a los sujetos obligados, en términos del capítulo IV de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, hasta en tanto no se expida la Ley General en la materia.

9. Que el Pleno del Instituto emitió los acuerdos mediante los cuales se aprobaron los Lineamientos que rigen la operación del Centro de Atención a la Sociedad y las Políticas y el Manual de Procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad, el dieciocho de agosto de dos mil quince y el once de noviembre del mismo año, respectivamente.

10. Que el cinco de mayo de dos mil dieciséis entrará plenamente en vigor la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP), e iniciará operaciones la Plataforma

Nacional de Transparencia (PNT). A partir de esta fecha cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos, así como cualquier persona física, moral o sindicato que reciba o ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad, estará obligada a dar cumplimiento a lo señalado por la LGTAIP. Cabe mencionar que a nivel federal son más de 880 sujetos obligados.

11. Que por otra parte, en cumplimiento al artículo duodécimo transitorio de la LGTAIP, el Consejo Nacional de Transparencia, aprobó el trece de abril de dos mil dieciséis diversa normatividad que fortalece la instrumentación del derecho de acceso a la información, entre los que se encuentran los Lineamientos para la Implementación y operación de la Plataforma Nacional de Transparencia y Lineamientos Técnicos Generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el Título V y en la fracción IV del artículo 31 de la LGTAIP que deben difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la PNT.

12. Que el artículo cuadragésimo tercero de los Lineamientos para la Implementación y Operación de la Plataforma Nacional de Transparencia establece que la PNT permitirá el registro de solicitudes múltiples para los sujetos obligados de los tres órdenes de gobierno a través de un solo procedimiento.

13. Que además, el artículo cuadragésimo noveno de los Lineamientos antes referidos, establece que en caso de que los organismos garantes cuenten con centros de atención telefónica, éstos deberán turnar las solicitudes a las unidades de transparencia correspondientes, a través del módulo manual del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información (SISAI).

14. Que ante esto, es necesario realizar modificaciones a los Lineamientos que rigen la Operación del Centro de Atención a la Sociedad del INAI, con la finalidad de homologarlas a disposiciones de la LGTAIP, la normatividad aprobada por el INAI y por el Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia.

15. Que entre las modificaciones propuestos 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 de información que realicen los particulares a través del CAS, se tramitarán por medio del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información de la PNT.

b) Se establece que los particulares podrán realizar solicitudes múltiples a los sujetos obligados contenidos en la PNT, a través del servicio de atención telefónica que proporciona el Telinai.

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 PNT, Módulo manual del SISAI y del Sistema de Gestión de Asesoría y Consulta para el CAS.

16. Que las modificaciones a los lineamientos permitirán contribuir al fortalecimiento de los derechos de acceso a la información y protección de datos personales al establecer reglas para la operación de Centro de Atención a la Sociedad del INAI, así como el procedimiento que deberán seguir los servidores públicos adscritos a él, para la tramitación de las solicitudes de acceso a la información y protección de datos personales que realicen por este medio.

17. Que además, de las modificaciones a los Lineamientos a los que se refiere el considerando 15, es menester establecer los plazos de respuesta a las consultas realizadas por los particulares, con el propósito de brindar certeza y seguridad tanto a los usuarios como a los operadores del Centro de Atención a la Sociedad del INAI, con lo cual se contribuye a la mejora constante en la atención y servicios que se brindan.

18. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 15, fracción III del Reglamento Interior del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos vigente (Reglamento Interior), el Pleno tiene como atribución deliberar y votar los proyectos de Acuerdo que propongan los Comisionados.

19. Que el artículo 21, fracción II del Reglamento Interior, prevé como facultad de los Comisionados, la de someter a la consideración del Pleno las propuestas de acuerdos que estimen necesarios para el adecuado funcionamiento del Instituto.

20. Que por las consideraciones antes expuestas y de conformidad el artículo 21 fracción II del Reglamento Interior, la Comisionada María Patricia Kurczyn Villalobos, en su calidad de Presidenta en funciones, somete a consideración del Pleno el proyecto de Acuerdo mediante el cual se aprueban las modificaciones a los Lineamientos que rigen al Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Por las razones expuestas en las consideraciones de hecho y de derecho y con fundamento en lo dispuesto en los artículos 6o. y 16 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; 64 del Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental; 15, fracciones I, II, III, V y XXII y 21, fracción II del Reglamento Interior del Instituto; Cuadragésimo tercero y Cuadragésimo noveno de los Lineamientos para la Implementación y Operación de la Plataforma Nacional de Transparencia, el Pleno del INAI emite el siguiente:

ACUERDO

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

SEGUNDO. Se instruye a la Coordinación Ejecutiva para que, a través de la Dirección General de Promoción y Vinculación con la Sociedad, en un término de sesenta días contados a partir de la entrada en vigor del presente Acuerdo, realice las adecuaciones necesarias a las Políticas y al Manual de Procedimientos del Centro de Atención a la Sociedad, con la finalidad de que estén en concordancia con los Lineamientos que rigen la operación del Centro de Atención a la Sociedad.

TERCERO. Los particulares podrán presentar denuncias en el Centro de Atención a la Sociedad por posibles incumplimientos a las obligaciones de transparencia de los sujetos obligados de la Federación, 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.

CUARTO. Las orientaciones, asesorías y recepción de solicitudes de protección de datos personales en posesión de los sujetos obligados de la Federación que se reciban por el Centro de Atención a la Sociedad o a través del servicio telefónico denominado Telinai (01-800-835-4324), se harán en términos del capítulo IV de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, hasta en tanto no se expida la Ley General en la materia.

QUINTO. Se instruye al Centro de Atención a la Sociedad para que dé cumplimiento a lo dispuesto en el presente Acuerdo.

SEXTO. Se instruye a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, para que realice las gestiones a que haya lugar para la publicación del presente Acuerdo, junto con su anexo, en el Diario Oficial de la Federación.

SÉPTIMO. 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 su anexo, se publiquen en el portal de Internet del INAI.

OCTAVO. El presente Acuerdo, con las respectivas 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, 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 veintisiete de abril de dos mil dieciséis. Los Comisionados firman al calce para todos los efectos a los que haya lugar.

Los Comisionados: **Francisco Javier Acuña Llamas**, **Areli Cano Guadiana**, **Óscar Mauricio Guerra Ford**, **María Patricia Kurczyn Villalobos**, **Rosendoevgueni Monterrey Chepov**, **Joel Salas Suárez**.- Rúbricas.

ANEXO DEL ACUERDO ACT-PUB/27/04/2016.04

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

II. **Agentes del CAS**: Servidores públicos del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, adscritos al Centro de Atención a la Sociedad, integrantes del primer nivel de atención, responsables de atender las consultas de las personas por medios remotos y presenciales;

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

IV. **Atención presencial:** La orientación, asesoría o servicio otorgado a las personas que acuden a las instalaciones del Instituto o en los módulos itinerantes;

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

VI. **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. **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;

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. **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;

X. **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 las cuales, sólo podrán ser recibidas en el caso de posibles incumplimientos a las obligaciones de transparencia que correspondan a los sujetos obligados de la Federación;

XI. **Días hábiles:** Todos los días del año, a excepción de los sábados, domingos e inhábiles por disposición de ley, así como los que se establezcan por acuerdo del Pleno;

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, que se tramiten en contra de sujetos obligados de la Federación 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 SISAI;

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

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

XVI. **Ley de Datos Personales:** La Ley de Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares;

XVII. **Ley General:** La Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública;

XVIII. **Ley de Transparencia:** La Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental;

XIX. **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;

XX. **Módulo manual del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información (SISAI)**. Es un componente del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información de la Plataforma Nacional de Transparencia que permite el registro y la captura de las solicitudes recibidas por correo electrónico, correo postal, mensajería, telégrafo, verbal, vía telefónica, escrito libre, a través del Centro de Atención a la Sociedad o cualquier otro medio distinto al Módulo electrónico del Sistema, donde se inscriben las respuestas y notificaciones que se emiten al solicitante;

XXI. **Módulo itinerante del CAS (MiCAS):** El stand u oficina móvil que permite brindar el servicio de atención presencial a las personas en su localidad;

XXII. **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;

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

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

XXV. **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;

XXVI. **Pleno:** El órgano máximo de dirección y decisión del Instituto Nacional de Transparencia y Acceso a la Información y Protección de Datos Personales;

XXVII. **Persona:** La persona física o moral que hace uso de los servicios que otorga el CAS;

XXVIII. **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 SISAI;

XXIX. **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;

XXX. **Sistema:** Sistema de Gestión de Asesorías y Consultas para el Centro de Atención a la Sociedad, herramienta tecnológica que se emplea en el CAS para el registro, gestión, monitoreo de las consultas y evaluación del servicio que se otorga por medios remotos y presenciales y, en su caso, para el envío de las respuestas;

XXXI. **SISAI:** Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información que forma parte de la Plataforma Nacional de Transparencia, a través del cual las personas presentan sus solicitudes de acceso a la información y, que es el mecanismo único de carácter nacional que concentra el registro y captura de todas las solicitudes recibidas, tanto las ingresadas directamente por los solicitantes, como las recibidas en otros medios por los sujetos obligados, incluyendo las registradas por medio del CAS, y

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

Capítulo II

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

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

I. Recibir y responder las consultas que formulen las personas al Instituto;

II. Orientar y asesorar a las personas para el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información pública en poder de los sujetos obligados de los tres niveles de gobierno;

III. Orientar y asesorar a las personas para el efectivo ejercicio de sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición al tratamiento de sus datos personales ante los sujetos obligados de la Federación y ante los responsables;

IV. Facilitar la captura de las solicitudes de información pública en los tres niveles de gobierno y/o de datos personales para sujetos obligados de la Federación;

V. Facilitar la elaboración de recursos de revisión contra sujetos obligados de la Federación;

VI. Facilitar la elaboración e interposición de denuncias por posibles incumplimientos a las obligaciones de transparencia realizadas en contra de los sujetos obligados de la Federación, y

VII. Promover los eventos y actividades institucionales de promoción, capacitación y difusión entre las personas.

CUARTO. OPERACIÓN.

El CAS se constituye como el medio autorizado para recibir y responder las consultas que formulen las personas al INAI; toda consulta que reciban los servidores públicos del Instituto, por parte de los particulares, deberá ser canalizada al CAS para su registro y atención, excepto aquellas que realicen los sujetos obligados y los sujetos regulados, los cuales deberán referir sus consultas a la Coordinación de Acceso a la Información o a la Coordinación de Protección de Datos Personales según sea el caso.

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

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

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

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

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

El CAS contará con un sistema que administre la atención que se otorga por cualquiera de los canales de comunicación establecidos. Los plazos de respuesta deberán observar los principios de eficacia y oportunidad. La atención para consultas que se reciban en el primer nivel de atención deberán resolverse en máximo 48 horas o escalarse al siguiente nivel de atención donde deberán resolverse en máximo 72 horas o escalarse 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 en la medida de lo posible, con la infraestructura que permita brindar condiciones de accesibilidad para la atención a personas con discapacidad.

QUINTO. SERVICIOS.

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

El personal del CAS, utilizará un lenguaje sencillo, claro, conciso y organizado, que posibilite a cualquier persona no especializada en la materia de transparencia para solicitar, identificar, encontrar, entender, poseer y usar la información generada, obtenida, adquirida, transformada y en posesión de los sujetos obligados.

Los servicios que otorga el CAS son:

a) Orientación a las personas sobre el ejercicio 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, con base en la normativa aplicable;

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

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

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

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 de la Federación;

g) Información sobre eventos y actividades institucionales;

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

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

j) Atención en el Módulo Itinerante del CAS;

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

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

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.

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 General, la Ley de Transparencia y/o a la Ley de Datos Personales, de conformidad con los Lineamientos que para tal efecto expida el Pleno del Instituto.

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

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

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

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

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

SEXTO. INTEGRACIÓN.

Para otorgar sus servicios el CAS operará con:

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

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, así como apoyar y monitorear en tiempo real la atención que otorgan los agentes por medios remotos y presencial;

III. **Supervisores:** servidores públicos con categoría de Jefe de Departamento, 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.

IV. **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 la propuesta del programa de capacitación del CAS.

V. **Responsable del servicio:** servidor público con categoría de Director de área, encargado de coordinar, administrar y supervisar la operación del CAS, de aprobar los contenidos informativos dirigidos tanto a los agentes como a las personas y el programa anual de capacitación para el personal del CAS, además de establecer y administrar los parámetros de operación.

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 de Solicitudes de Acceso a la Información (SISAI) de la Plataforma Nacional de Transparencia.

2. La persona deberá proporcionar a los Agentes los datos que requiere dicho módulo para poder llevar a cabo el registro de su solicitud de información.

3. Una vez registrada la solicitud, el Agente proporcionará a la persona el número de folio de la solicitud y enviará el acuse de recibo al solicitante a través del medio señalado para oír y recibir notificaciones en un plazo que no exceda de dos días hábiles, quien deberá conservarlo y tenerlo disponible para dar un adecuado seguimiento al estado que guarda su solicitud.

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

Capítulo IV

De la capacitación del personal del CAS

OCTAVO. CAPACITACIÓN

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

Capítulo V

De la Protección de Datos Personales

NOVENO. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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

TERCERO. Los particulares podrán presentar denuncias en el Centro de Atención a la Sociedad por posibles incumplimientos a las obligaciones de transparencia de los sujetos obligados de la Federación, 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.

(R.- 430566)