



ACUERDO OGAIPO/CG/035/2022 POR EL CUAL EL CONSEJO GENERAL DEL ÓRGANO GARANTE DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, TRANSPARENCIA, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y BUEN GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA, APRUEBA LOS LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD, CAS OAXACA.

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 6°, apartado A, fracción VIII de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 114 inciso C de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca, 37 y 42 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 93 fracción I inciso a) de Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno del Estado de Oaxaca; se emite el presente Acuerdo, tomando en cuenta los siguientes:

ANTECEDENTES

PRIMERO. Que el día uno de junio del año dos mil veintiuno, se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Oaxaca el decreto 2473; el cual reformó la denominación del apartado C; los párrafos primero, segundo, tercero, quinto, sexto, séptimo y octavo; las fracciones IV, V y VIII, todos del apartado C del artículo 114 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca, creando al Órgano Garante de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Protección de Datos Personales y Buen Gobierno del Estado de Oaxaca, como un órgano autónomo del Estado, responsable de salvaguardar el ejercicio de los derechos de acceso a la información pública, a la protección de datos personales y garantizar la observancia de las normas y principios de buen gobierno.

SEGUNDO. Que el día cuatro de septiembre del año dos mil veintiuno, se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Oaxaca el decreto 2582; por medio del cual se expide la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno del Estado de Oaxaca.

TERCERO. Que el día veintidós de octubre del año dos mil veintiuno, en sesión correspondiente al Tercer Periodo Extraordinario de Sesiones del tercer año del Ejercicio Constitucional de la Sexagésima Cuarta Legislatura del Honorable Congreso del Estado de Oaxaca, las diputadas y los diputados de la Legislatura mencionada tuvieron a bien elegir a las Comisionadas y los Comisionados del Órgano Garante de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Protección de Datos Personales y Buen Gobierno del Estado de Oaxaca.

CONSIDERANDOS:

PRIMERO. Que, en el artículo 2 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en adelante Ley General, establece los objetivos de la misma, entre los que se encuentran el instaurar las bases mínimas que regirán los procedimientos para garantizar el ejercicio del derecho de acceso a la información; así como establecer procedimientos y condiciones homogéneas en el ejercicio del derecho de acceso a la información, mediante procedimientos sencillos y expeditos.

SEGUNDO. Que, el Artículo 42 fracción 9 de los Lineamientos de la Funcionalidad, Operación y Mejoras de la Plataforma Nacional de Transparencia, indican lo siguiente:



“...9. Permite a la Federación y a los Organismos Garantes que a través de su respectivo CAS, presenten solicitudes de información de la sociedad: el primero a cualquier Sujeto Obligado de los tres órdenes de gobierno, y el segundo a sus correspondientes Sujetos Obligados de su entidad federativa....(Sic)”

TERCERO. Que, este Órgano 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.

CUARTO. Que, de conformidad con el artículo 49 de la Ley General, indica lo siguiente:

“...49. Los Organismos garantes desarrollarán, administrarán, implementarán y pondrán en funcionamiento la plataforma electrónica que permita cumplir con los procedimientos, obligaciones y disposiciones señaladas en la presente Ley para los sujetos obligados y Organismos garantes, de conformidad con la normatividad que establezca el Sistema Nacional, atendiendo a las necesidades de accesibilidad de los usuarios...(Sic)”

QUINTO. Que, con la finalidad de facilitar el ejercicio de los derechos de acceso a la información y protección de datos personales, este Órgano tiene un Centro de Atención a la Sociedad, el cual orienta, asesora y cuenta con un servicio telefónico denominado **CAS Oaxaca** (800 004 3247.) cuya función es, entre otras, la de recibir solicitudes de información de las personas y canalizarlas a los sujetos obligados.

SEXTO. Que, en términos de lo dispuestos en el artículo 88, fracción I, de la Ley Local, corresponde al Consejo General entre otras atribuciones, interpretar la Ley General en apego a los principios que rigen su funcionamiento, permitiendo con ello comprender y revelar el sentido de una disposición, en el entendido de que toda norma jurídica debe ser analizada e interpretada atendiendo a criterios de legalidad, de adecuación al fin y, de correspondencia entre la situación típica a la que se refiere la norma y la situación real en la que se pretende aplicar.

SÉPTIMO. Que, de conformidad con el artículo 5 fracción XIII, del Reglamento Interno de este Órgano es competencia del Consejo General; aprobar lineamientos, políticas, programas, recomendaciones y demás determinaciones en las materias de su competencia;

Por lo antes expuesto, en las consideraciones de hecho y de derecho el Consejo General del Órgano Garante de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Protección de Datos Personales y Buen Gobierno:

RESUELVE:

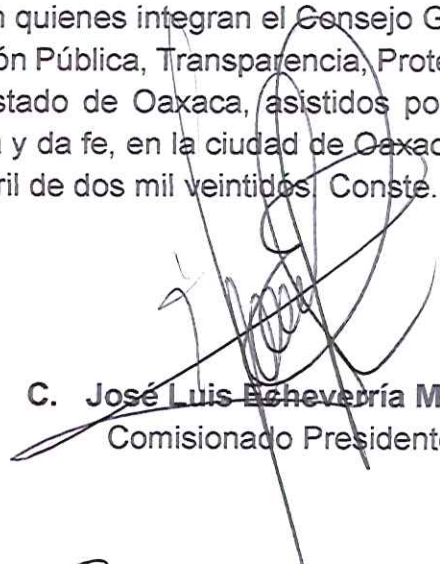
PRIMERO. El Consejo General Aprueba los **LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD, CAS OAXACA**, documento anexo a este acuerdo.

SEGUNDO. Se instruye a la Secretaría General de Acuerdos de este Órgano Garante, notifique el presente acuerdo a las áreas administrativas del mismo, para los efectos legales y administrativos correspondientes.

TERCERO. Los presentes lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su aprobación.

2022. AÑO DEL CENTENARIO DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE OAXACA

Así lo acordaron y firman quienes integran el Consejo General del Órgano Garante de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Protección de Datos Personales y Buen Gobierno del Estado de Oaxaca, asistidos por la Secretaría General de Acuerdos, quien autoriza y da fe, en la ciudad de Oaxaca de Juárez, Oaxaca, a los siete días del mes de abril de dos mil veintidós. Conste.


C. José Luis Echeverría Morales
Comisionado Presidente


C. Claudia Ivette Soto Pineda

Comisionada


C. María Tanivet Ramos Reyes

Comisionada


C. Xóchitl Elizabeth Méndez Sánchez
Comisionada


C. Josué Solana Salmorán
Comisionado


C. Luis Alberto Pavón Mercado
Secretario General de Acuerdos



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD, CAS OAXACA

[Handwritten signature]



OGAIPO

Órgano Garante de Acceso a la Información Pública,
Transparencia, Protección de Datos Personales y
Buen Gobierno del Estado de Oaxaca

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



TITULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I DEL OBJETO

Primero. Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer las reglas de operación del Centro de Atención a la Sociedad, Oaxaca, y son de observancia general para las y los servidores públicos del Órgano Garante de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Protección de Datos Personales y Buen Gobierno del Estado de Oaxaca, así como a la sociedad en general que requiera presentar una solicitud de acceso a la información vía telefónica.

CAPÍTULO II DE LAS DEFINICIONES

Segundo. Para los efectos de los presentes lineamientos, 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 que acredita la hora y fecha de recepción de la solicitud presentada;
- II. **Agente del Call Center:** Persona servidora pública del Órgano Garante, designada para dar atención y orientación a la ciudadanía vía llamada telefónica al 800 004 3247;
- III. **Agente del CAS:** Persona servidora pública del Órgano Garante, designada para dar atención a la o el solicitante vía telefónica con el propósito de realizar el registro de su solicitud de acceso a la información en el Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información;
- IV. **ARCOP:** Derecho de Acceso, Derecho de Rectificación, Derecho de Cancelación, Derecho de Oposición y Derecho de Portabilidad;
- V. **CAS Oaxaca:** Centro de Atención a la Sociedad, Oaxaca, denominación atribuible al equipo interdisciplinario 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. **Call Center:** Centro de atención telefónica del Órgano Garante;
- VII. **DAI:** Departamento de Acceso a la Información;
- VIII. **DCCEADP:** Dirección de Comunicación, Capacitación, Evaluación, Archivo y Datos Personales;
- IX. **Días hábiles:** Los días contemplados en el calendario oficial de labores del Órgano Garante;
- X. **DPDP:** Departamento de Protección de Datos Personales;
- XI. **D.T.T:** Dirección de Tecnologías de Transparencia;
- XII. **Equipo interdisciplinario:** Personal de la DCCEADP y la DTT designado para la recepción de llamadas telefónicas y registro de solicitudes de acceso a la información que las y los ciudadanos requieran presentar a los sujetos obligados del Estado de Oaxaca;
- XIII. **Horario de atención:** Horario en el que se atenderán las llamadas para realizar el registro de las solicitudes de acceso a la información, mismo que comprende de las 09:00 horas a 17:00 horas;
- XIV. **Órgano Garante:** Órgano Garante de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Protección de Datos Personales y Buen Gobierno del Estado de Oaxaca;
- XV. **Plataforma Nacional:** La Plataforma Nacional de Transparencia a que hace referencia el artículo 49 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y cuyo sitio de internet es: www.plataformadetransparencia.org.mx;
- XVI. **Recurrente:** La persona física o moral que interpone el Recurso de Revisión en términos de las disposiciones legales aplicables;

- XVII. **Recurso de Revisión:** Medio de impugnación que los solicitantes pueden interponer en contra de los actos u omisiones llevadas a cabo por las instituciones gubernamentales en el procedimiento de atención a la respuesta o falta de esta, con motivo de una solicitud de acceso a información pública o de ejercicio de derechos ARCOP;
- XVIII. **SAI:** Solicitud de Acceso a la Información, petición formulada por las y los solicitantes para tener acceso a la información pública en posesión de los Sujetos obligados del Estado de Oaxaca, esto, sin necesidad de que los solicitantes acrediten su personalidad, el tipo de interés, las causas por las cuales presentan su solicitud o los fines a los cuales habrán de destinar los datos solicitados;
- XIX. **SICOM:** Sistema de Comunicación entre organismos garantes y sujetos obligados;
- XX. **SISAI 2.0:** Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información que forma parte de la Plataforma Nacional, a través de la cual las personas presentan solicitudes de acceso a la información y de datos personales;
- XXI. **Solicitante:** Cualquier persona que por sí misma o a través de su representante sin necesidad de acreditar interés alguno, realice una solicitud de información o de datos personales, y;
- XXII. **Solicitud múltiple:** Captura en el módulo del SISAI, para procesar de forma simultánea una solicitud para 33 Sujetos obligados del Estado de Oaxaca.

TITULO SEGUNDO DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD OAXACA

CAPÍTULO I DE LOS OBJETIVOS

Tercero. Son objetivos específicos del CAS Oaxaca:

- I. Registrar las SAI que son presentadas por solicitantes vía telefónica al número 800 004 3247.



- II. Asesorar a las personas sobre el efectivo ejercicio de sus derechos de acceso a la información y derechos ARCOP.

CAPÍTULO II DE LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Cuarto. El CAS Oaxaca estará integrado por un equipo interdisciplinario, el cual es conformado por los titulares de las áreas de la DCCEADP y la DTT; la primera Dirección participará con el Departamento de Difusión e Imagen, y el Departamento de Protección de Datos Personales; y la segunda con el Departamento de Acceso a la Información.

Quinto. La persona titular de la DCCEADP designará a la o el analista del Departamento de Difusión e Imagen como Agente del Call Center. Así mismo la DTT designará a la persona responsable del DAI como Agente del CAS.

Sexto. De las funciones de la o el Agente del Call Center:

- I. Atenderá y canalizará las llamadas telefónicas que ingresen a la línea 800 004 3247 dentro del horario de atención;
- II. En el caso de que se trate de registrar una SAI, canalizará la llamada a la extensión de la o el Agente del CAS;
- III. Si corresponde a una asesoría sobre derechos ARCOP, canalizará la llamada a la extensión del responsable del DPDP;
- IV. De las llamadas que correspondan a temas diferentes a lo mencionado en las fracciones II y III serán canalizadas a las áreas correspondientes del Órgano Garante;
- V. Las asesorías que otorgará la o el Agente del Call Center serán exclusivamente para dar acompañamiento y brindar un servicio de orientación.



Séptimo. De las funciones de la o el Agente del Cas:

- I. Atender las llamadas canalizadas por la o el Agente del Call Center referentes al registro de SAI y asesoría en el tema de acceso a la información;
- II. A través del usuario y contraseña, realizar el registro de la SAI en el SISAI 2.0;
- III. Requerir a la persona solicitante la información para requisitar la SAI;
- IV. Enviar vía correo electrónico el Acuse de recibo;
- V. Monitorear las solicitudes registradas y llevar un control de las mismas;
- VI. En el caso de que la persona solicitante requiera consultar el estatus de la solicitud presentada, realizar el seguimiento.
- VII. A través del usuario y contraseña, realizar únicamente el registro del Recurso de Revisión en el SICOM, en caso de que la persona solicitante así lo requiera;

En la asistencia y atención del CAS Oaxaca se observarán los principios de calidad, eficiencia, eficacia, oportunidad, certeza, inclusión y equidad de género. Los servicios serán gratuitos y no estarán condicionados por ningún motivo. La o el Agente del CAS, utilizará un lenguaje incluyente, sencillo y claro, que posibilite a cualquier persona no especializada en la materia de transparencia solicitar, identificar, entender, poseer y usar la información generada, obtenida, adquirida, transformada y en posesión de los sujetos obligados.

Octavo. En caso de que se requiera asesoría sobre los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad (ARCOP) el DPDP del Órgano Garante proporcionará la asesoría.



Noveno. El registro de la solicitud de información pública se realizará el mismo día en que se formule, siempre que las herramientas tecnológicas lo permitan o en su defecto si existiera alguna falla del sistema, el registro de la solicitud se realizará en el formato aprobado por el Consejo General; una vez restablecidos los sistemas o herramientas se llevara a cabo el registro de forma electrónica.

Décimo. La o el solicitante deberá proporcionar un correo electrónico como medio para recibir notificaciones y respuesta del proceso de atención de la solicitud registrada.

Décimo primero. El Acuse de recibo deberá ser enviado por la o el agente del CAS Oaxaca a la persona solicitante en un plazo no mayor a dos días hábiles.

Décimo segundo. El horario de operación del CAS Oaxaca será el mismo que el horario de atención.

CAPÍTULO III DEL REGISTRO DE SOLICITUDES

Décimo tercero. La o el Agente del CAS Oaxaca deberá registrar las solicitudes de información pública en el módulo de solicitudes del SISAI 2.0 de la Plataforma Nacional ingresando con su usuario y contraseña proporcionado por la DTT.

Décimo cuarto. Se le informará a la persona solicitante sobre el aviso de privacidad por el cual otorgará el consentimiento para que los datos personales proporcionados sean tratados conforme a dicho aviso.

Décimo quinto. Para el registro de las SAI se le requerirá a la persona solicitante la siguiente información:

- I. Identificación del tipo de persona ya sea física o moral;
- II. Nombre de la institución o instituciones a las que les solicita la información;
- III. Descripción de la solicitud con datos que faciliten la búsqueda;



- iv. Correo electrónico como medio para recibir notificaciones y;
- v. Formato para recibir la información solicitada.

Décimo sexto. Una vez registrada la SAI, la o el Agente del CAS Oaxaca proporcionará a la o el solicitante el número de folio de la solicitud y enviará el acuse de recibo al solicitante a través del correo electrónico señalado como medio para oír y recibir notificaciones en un plazo no mayor a dos días hábiles, quien deberá conservarlo y tenerlo disponible para dar un adecuado seguimiento al estado que guarda su solicitud.

Décimo octavo. Para las SAI registradas desde el CAS Oaxaca a las Unidades de Transparencia de los Sujetos obligados, deberán ser atendidas, en lo conducente, con base en los Lineamientos que establecen la operación e implementación del Sistema de solicitudes de acceso a la información (SISAI 2.0), así como en la legislación en la materia.

Décimo Noveno. Toda orientación para la elaboración de solicitudes de información pública será indicativa más no vinculatoria.

Vigésimo. Bajo ningún motivo se otorgará el servicio del CAS Oaxaca a las personas que utilicen un lenguaje ofensivo, amenazas o insultos.

CAPÍTULO IV DE LA CONCLUSION DEL TRAMITE DE SOLICITUD

Vigésimo Primero. Cuando el sujeto obligado no de la respuesta a la SAI dentro de los plazos previstos en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno del Estado de Oaxaca, la o el Agente del CAS deberá informarle a la persona solicitante a través del correo electrónico proporcionado que tiene el derecho de interponer el Recurso de Revisión, en los términos de la Ley en comento y demás disposiciones aplicables.



Vigésimo Segundo. Concluido el plazo de atención de la solicitud y ante la inconformidad por parte del solicitante a la respuesta, se establece que, para el inicio del trámite del recurso de revisión, el medio de comunicación entre la persona solicitante, ahora recurrente, el sujeto obligado y el Órgano Garante será a través del correo electrónico proporcionado.

CAPÍTULO V DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Vigésimo Tercero. En el servicio del CAS Oaxaca se implementarán las medidas físicas y lógicas necesarias para garantizar la integridad y salvaguarda de los datos personales en su custodia; en este sentido el equipo interdisciplinario del Órgano Garante se apegará a la normativa aplicable.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Los presentes lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su aprobación por el Consejo General del Órgano Garante.

SEGUNDO. Publíquese en el Periódico Oficial del Estado de Oaxaca.

TERCERO. Publíquese en el Portal Electrónico Institucional del Órgano Garante.