

**Sesión:** Primera Sesión Ordinaria  
**Fecha:** 10 de enero de 2017  
**Orden del día:** 11

**INSTITUTO ELECTORAL DEL ESTADO DE MÉXICO  
COMITÉ DE TRANSPARENCIA**

Primera Sesión Ordinaria del día 10 de enero de 2017

**ACUERDO N°. IEEM/CT/002/2017**

**APROBACIÓN DEL SISTEMA DE DATOS PERSONALES “PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y SUGERENCIAS”.**

**RAZÓN.-** Toluca de Lerdo, Estado de México a 10 de enero de 2017, los integrantes del Comité de Transparencia del Instituto Electoral del Estado de México, Mtro. Francisco Javier López Corral, Titular de la Unidad de Transparencia y Presidente del Comité de Transparencia; Mtro. Jesús Antonio Tobías Cruz, Contralor General e Integrante del Comité de Transparencia y Mtra. Lilibeth Álvarez Rodríguez, Servidora Electoral, adscrita a la Oficina de la Presidencia del Consejo General e Integrante del Comité de Transparencia, en desahogo del punto número once del orden del día, correspondiente a la Primera Sesión Ordinaria de la misma fecha, dan cuenta de la solicitud de autorización para la creación del sistema de datos personales “Procedimiento de Atención a Quejas y Sugerencias” de conformidad con los Antecedentes y Considerandos que se exponen a continuación: -----

**ANTECEDENTES**

I. El treinta y uno de agosto de dos mil doce, se publicó en la Gaceta del Gobierno la **Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México**, misma que dispone:

- a. Que es una Ley de orden público y de observancia general en todo el Estado de México y tiene por objeto garantizar la protección de los datos personales que se encuentren en posesión de los sujetos obligados.

- b. Que tiene como finalidad garantizar la observancia de los principios de protección de datos personales en posesión de los sujetos obligados y proveer lo necesario para que toda persona pueda ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como promover la adopción de medidas de seguridad en los sistemas de datos personales.
- c. Que los responsables en el tratamiento de sistemas de datos personales, deberán observar los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, lealtad, finalidad, proporcionalidad y responsabilidad.
- d. Que corresponde a cada sujeto obligado determinar, a través de su titular o, en su caso, del órgano competente, la creación, modificación o supresión de sistemas de datos personales, conforme a su respectivo ámbito de competencia.
- e. Que en la integración, tratamiento y tutela de los sistemas de datos personales, cada Sujeto Obligado deberá hacer del conocimiento del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios –INFOEM- la creación o modificación de sistemas de datos personales, así como realizar su registro ante el mismo.
- f. Que los Sujetos Obligados deberán adoptar, mantener y documentar las medidas de seguridad administrativa, física y técnica necesarias para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos personales, mediante acciones que eviten su daño, alteración, pérdida, destrucción o el uso, transmisión y acceso no autorizado.
- g. Que corresponde a cada Sujeto Obligado determinar a través de su titular o en su caso del órgano competente, la creación o modificación de sistemas de datos personales, conforme a su respectivo ámbito de competencia.

**II.** El tres de mayo de dos mil trece, se publicaron en la Gaceta del Gobierno los Lineamientos por los que se establecen las Políticas, Criterios y Procedimientos que deberán observar los Sujetos Obligados, para proveer la aplicación e implementación de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México, en los cuales se estableció que los responsables del tratamiento de datos

personales deberán observar los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, lealtad, finalidad, proporcionalidad y responsabilidad.

**III.** El ocho de mayo de dos mil trece, se publicaron en la Gaceta del Gobierno los Lineamientos Sobre Medidas de Seguridad Aplicables a los Sistemas de Datos Personales que se encuentran en Posesión de los Sujetos Obligados de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México, los cuales disponen que la creación, modificación o supresión de sistemas de datos personales por parte de cada Sujeto Obligado, sólo podrá efectuarse mediante acuerdo de su titular o del Comité, debidamente fundado y motivado, el cual debe ser notificado al INFOEM dentro del término de diez días hábiles posteriores a la realización de dicho acto.

Asimismo, disponen que una vez, emitido el acuerdo para la creación o modificación de sistemas de datos personales, según se trate, los sujetos obligados deberán hacer el registro respectivo ante el INFOEM.

En este sentido, el artículo 4° de los Lineamientos en comento, determinan que el acuerdo que autorice la creación de un sistema de datos personales deberá contener lo siguiente:

- La identificación del sistema de datos personales, especificando su denominación y normativa aplicable; así como la descripción de su finalidad y usos previstos.
- El origen de los datos contenidos en el sistema de datos personales, el universo de personas cuya información se pretende obtener o que resulten obligadas a suministrarla; su procedencia (propio interesado, representante, ente público, etcétera) y su procedimiento de obtención (formulario, Internet, transmisión electrónica, etcétera).
- Las cesiones de datos previstas, señalando, en su caso, los destinatarios o categorías de los destinatarios.
- La identificación de la Unidad Administrativa a la cual corresponderá el sistema de datos, así como del cargo del responsable.
- Domicilio oficial y dirección electrónica de la Unidad de Transparencia ante la cual se presentarán las solicitudes para ejercer los derechos de acceso,

rectificación, cancelación y oposición, así como la revocación del consentimiento, respecto de los datos contenidos en el sistema de datos personales.

- La indicación del nivel de seguridad que sea aplicable al sistema de datos personales (básico, medio o alto).
- El tiempo de conservación de los datos personales contenidos en el sistema.

**IV.** El diez de febrero de dos mil catorce se publicó, en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia política-electoral. Particularmente, en el artículo 41, fracción V, apartado C, señala que la organización de las elecciones es una función estatal que se realiza a través del Instituto Nacional Electoral y de los organismos públicos locales, en los términos que establece esa Constitución.

**V.** Derivado de lo anterior, el cuatro de mayo de dos mil catorce, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, en cuyo artículo 1º, dispone que es de orden público y de observancia general en el territorio nacional y para los ciudadanos que ejerzan su derecho al sufragio en territorio extranjero, además de que tiene por objeto establecer las disposiciones aplicables en materia de instituciones y procedimientos electorales, distribuir competencias entre la Federación y las entidades federativas en estas materias, así como la relación entre el Instituto Nacional Electoral y los Organismos Públicos Locales.

**VI.** El veinticuatro de junio de dos mil catorce, derivado de la reforma político-electoral de la Carta Magna, se publicó en el periódico oficial “Gaceta del Gobierno”, el decreto número 237 por el que se reforma la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, la cual dispuso en su artículo 11, párrafo primero, que el desarrollo y vigilancia de los procesos electorales para las elecciones de Gobernador, Diputados a la Legislatura del Estado y miembros de Ayuntamientos, es una función que se realiza a través del Instituto Nacional Electoral y el Organismo Público Electoral del Estado de México, denominado Instituto Electoral del Estado de México.

Asimismo, señala que este Instituto tendrá a su cargo además de las que determine la ley de la materia, las actividades relativas al desarrollo de la democracia y la cultura política, entre otras.

**VII.** El veintiocho de junio de dos mil catorce, se publicó en el periódico oficial “Gaceta del Gobierno”, el decreto por el que se expide el Código Electoral del Estado de México, reformado el treinta y uno de mayo de dos mil dieciséis, el cual determina en su artículo 168, fracción IV, que el Instituto Electoral del Estado de México, en su carácter de organismo público, dotado de personalidad jurídica, independiente en sus decisiones, responsable de la organización, desarrollo y vigilancia de los procesos electorales tiene entre sus funciones desarrollar y ejecutar programas de educación cívica.

**VIII.** El veinticinco de noviembre de dos mil dieciséis, se publicó en la “Gaceta del Gobierno”, el Reglamento Interno del Instituto Electoral del Estado de México, el cual detalla en su artículo 48 que el Centro de Formación y Documentación Electoral es una Unidad del Instituto, dependiente del Consejo General, encargada de brindar los servicios de promoción de la cultura política democrática, educación cívica y participación ciudadana, mediante la oferta académica y de investigación, así como la edición y divulgación de documentos en materia político electoral, en atención al Sistema de Gestión de la Calidad que promueva la mejora continua de sus procesos.

**IX.** El veintitrés de diciembre de dos mil dieciséis, el Centro de Formación y Documentación Electoral, mediante correo electrónico, solicitó a la Unidad de Transparencia, someter a la consideración del Comité de Transparencia, la aprobación del sistema de datos personales que nos ocupa.

## **CONSIDERANDO**

**PRIMERO.** El Comité de Transparencia es competente para supervisar la aplicación de los lineamientos que para el manejo, mantenimiento y seguridad de los datos personales expida el INFOEM, de conformidad con lo previsto en los artículos 49 de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México y 49, fracción XVIII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, publicada en la Gaceta del Gobierno el 4 de mayo de 2016.

**SEGUNDO.** Los artículos 6°, apartado A), fracción II y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establecen que la información que se refiere a la vida privada y los datos personales será protegida, en los términos que fijan las leyes.

Por su parte el artículo 5°, fracción II de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, es coincidente con la Constitución Federal, en el sentido de que la información referente a la intimidad de la vida privada y la imagen de las personas será protegida a través de un marco jurídico rígido de tratamiento y manejo de datos personales, con las excepciones que establezca la ley reglamentaria.

El artículo 49 de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México, dispone que corresponde a cada Sujeto Obligado determinar, a través de su titular o del órgano competente, la creación, modificación o supresión de sistemas de datos personales.

**TERCERO.** De conformidad con lo establecido en el Reglamento del Centro de Formación y Documentación Electoral del Instituto Electoral del Estado de México, el Centro de Formación y Documentación Electoral del Instituto Electoral del Estado de México se rige por las disposiciones contenidas en el Código Electoral del Estado de México, su Reglamento y demás normatividad interna y disposiciones aplicables (artículo 2°).

Dentro de sus objetivos tiene el de prestar diversos servicios como el de Biblioteca, documentación en sus diferentes modalidades, estudios de posgrado, realizar eventos académicos y culturales, realizar investigaciones en materia electoral y promover el intercambio bibliográfico y hemerográfico de temas electorales, tal y como lo indica el artículo 7°.

Ahora bien, de acuerdo a lo establecido en el artículo 48 del Reglamento Interno del Instituto Electoral del Estado de México, los servicios que ofrece deben atender al Sistema de Gestión de Calidad, mediante el cual se promueva la mejora continua de los procesos; motivo por el cual el Centro de Formación y Documentación Electoral, implementó un Procedimiento de Atención de Quejas y Sugerencias, con el objetivo de realizar acciones de mejora continua de acuerdo a lo solicitado por el Sistema de Gestión de Calidad, en cumplimiento a lo previsto en el apartado de Programa: Posgrado, actividades académicas y documentación

electoral, de los Programas Anuales de Actividades de los años 2016 y 2017 y que se replicará en los años subsecuentes, en tanto no sea modificado el Reglamento Interno del Instituto Electoral del Estado de México.

**CUARTO.** Con la finalidad de atender a lo dispuesto por el artículo 49 de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México, el Centro de Formación y Documentación Electoral, solicitó a la Unidad de Transparencia, someter a consideración del Comité de Transparencia, la autorización para la creación del sistema de datos personales denominado “Procedimiento de Atención a Quejas y Sugerencias”, el cual se realiza con el propósito de atender de manera eficiente a los usuarios de los servicios del Centro, que desean manifestar quejas y/o sugerencias, para mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen en éste. Lo anterior, en cumplimiento a su Sistema de Gestión de Calidad.

Dicho procedimiento implica dar un seguimiento de atención a las quejas y sugerencias planteadas por los usuarios, analizarlas, identificar el área competente para valorarlas y determinar su viabilidad o procedencia, para en consecuencia realizar acciones de mejora; de tal suerte que, una vez presentada la queja o sugerencia, pueden darse dos supuestos:

- 1) Que sea procedente la queja o sugerencia y la respectiva acción de mejora; o,
- 2) Que no se considere justificada la queja o sugerencia y no proceda o no sea viable implementarla.

En cualquiera de los dos supuestos, el Centro de Formación y Documentación Electoral debe informar a las personas interesadas sobre el resultado del procedimiento que se dio a su queja o sugerencia, motivo por el cual es indispensable contar con los datos de contacto del usuario, el trámite que realizó y su experiencia o sugerencia.

Es de destacar que este procedimiento permite al Centro de Formación y Documentación Electoral dar cumplimiento a su Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 y mantener la Certificación que obtuvo en el año 2012.

A continuación, se detallan los requisitos legales para la creación del sistema de datos personales:

SISTEMA DE DATOS PERSONALES	
La identificación del sistema de datos personales, especificando su denominación y normativa aplicable.	<p><b>“Procedimiento de Atención a Quejas y Sugerencias”</b></p> <p>Artículos 48 del Reglamento Interno del Instituto Electoral del Estado de México.</p>
Finalidad y usos previstos.	<p>Recabar información de las personas que, después de utilizar los servicios del Centro de Formación y Documentación Electoral, desean externar una queja o sugerencia sobre el servicio que recibieron.</p> <p>Informales a los usuarios sobre las acciones de mejora implementadas para dar respuesta a sus quejas o sugerencias, o, en caso de que no procedan, comunicarles el motivo.</p>
El origen de los datos contenidos en el sistema de datos personales, donde se incluya el universo de personas cuya información se pretende obtener o que resulten obligadas a suministrarla.	<p>Personas que usan los servicios del Centro de Formación y Documentación Electoral y no están conformes con estos o creen que se pueden mejorar.</p> <p>Nombre, firma, teléfono, correo electrónico y queja o sugerencia.</p>
Su procedencia (propio interesado, representante, ente público, etcétera)	Los datos personales son entregados directamente por las personas que hacen uso de los servicios del Centro de Formación y Documentación Electoral.
Su procedimiento de obtención (formulario, Internet, transmisión electrónica, etcétera).	Directa personal, a través del formato <i>Registro de Queja o Sugerencia</i> , que puede depositarse en los buzones ubicados en el Centro de Formación y Documentación Electoral.



<b>SISTEMA DE DATOS PERSONALES</b>	
Las cesiones de datos personales previstas, con la indicación de los destinatarios o categorías de los destinatarios.	Los datos personales no serán transferidos.
La identificación de la Unidad Administrativa a la cual corresponderá el sistema de datos, así como el cargo del responsable.	El sistema de datos personales corresponderá al Centro de Formación y Documentación Electoral y el responsable es el Jefe del Centro de Formación y Documentación Electoral.
Domicilio oficial y dirección electrónica de la Unidad de Transparencia ante la cual se presentarán las solicitudes para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como la revocación del consentimiento.	La Unidad de Transparencia se encuentra en: Paseo Tollocan No. 944, lado oriente, segundo piso. Col. Santa Ana Tlapaltitlán, C.P. 50160, Toluca, Estado de México.  La dirección electrónica en donde podrán presentarse las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales es: <a href="http://www.sarcoem.org.mx">http://www.sarcoem.org.mx</a> .
La indicación del nivel de seguridad que sea aplicable al sistema de datos personales (básico, medio o alto).	El sistema de datos personales tendrá un nivel de seguridad básico.
El tiempo de conservación de los datos personales contenidos en el sistema.	El sistema es permanente; los formatos podrán ser dados de baja al año de recolectados.

Derivado de lo anterior, es posible corroborar que el Centro de Formación y Documentación Electoral de este Instituto, al ser un área de servicio obligada a cumplir con el Sistema de Gestión de Calidad, el cual está basado en la Norma ISO 9001:2008, requiere implementar mecanismos que le permitan identificar las áreas de mejora, en caso de existir y para ello realizó el procedimiento mediante el cual los usuarios pueden externar sus inconformidades o sugerencias a través de

un formato, por lo que es necesario recolectar sus datos personales para hacer de su conocimiento el resultado de la atención a la queja o sugerencia.

### ACUERDO

**PRIMERO.** El Comité de Transparencia, aprueba que el Centro de Formación y Documentación Electoral cree el Sistema de Datos Personales “Procedimiento de Atención a Quejas y Sugerencias”.

**SEGUNDO.** Se instruye a la Unidad de Transparencia para que notifique al Servidor Público Habilitado del Centro de Formación y Documentación Electoral, el presente acuerdo, así como al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, dentro del plazo establecido en el artículo 2º de los Lineamientos Sobre Medidas de Seguridad.

Así, lo dictaminaron por unanimidad de votos los Integrantes del Comité de Transparencia del Instituto Electoral del Estado de México, en su Primera Sesión Ordinaria del 10 de enero de 2017, cierran su actuación y firman al calce para constancia legal.-----

(RÚBRICA)

Mtro. Francisco Javier López Corral  
Titular de la Unidad de Transparencia y  
Presidente del Comité de Transparencia

(RÚBRICA)

Mtro. Jesús Antonio Tobías Cruz  
Contralor General e  
Integrante del Comité de Transparencia

(RÚBRICA)

Mtra. Lilibeth Álvarez Rodríguez  
Integrante del Comité de Transparencia