

DOCUMENTO DE SEGURIDAD

DE ATENCIÓN CIUDADANA

Área Responsable: Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores

INE-CT-PDP-DOC_SEG-002-2023

Versión: 1.0



Fecha de presentación: 20 de julio de 2023



DOCUMENTO DE SEGURIDAD

Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores

Dirección de Atención Ciudadana

Proceso: Orientación, atención y servicios registrales para la ciudadanía y actores externos.

Subproceso: Orientación y atención ciudadana.

Procedimientos: Atención ciudadana en primer nivel y Atención ciudadana en segundo nivel

Bases de datos: Citas programadas y Atenciones ciudadanas.

Versión 1.0

Junio 2023

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	COMENTARIO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACTUALIZACIÓN / CREACIÓN / REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN / CREACIÓN / REVISIÓN
1.0	Creación del documento	Ramón Martínez Julián Alberto Pérez Arias	Marzo 2023
1.0	Revisión del documento	Marcos Cuellar Comas Osiris Álvarez Espinoza Hugo Contreras Rodríguez Laura Concepción Chaires Rodríguez	Abril – Mayo 2023
1.0	Aprobación del documento	Alonso Alcaraz Contreras	Junio 2023

HOJA DE FIRMAS

ELABORÓ:

FECHA	PUESTO	ÁREA	NOMBRE
Marzo 2023	Analista de Consulta Ciudadana	DERFE DAC	Ramón Martínez Julián
Marzo 2023	Asistente en Supervisión de Consulta Electoral	DERFE-DAC	Alberto Pérez Arias

REVISÓ:

FECHA	PUESTO	ÁREA	NOMBRE
Abril 2023	Jefe de Departamento de Operación	DERFE DAC	Hugo Contreras Rodríguez
Mayo 2023	Subdirector de Información Ejecutiva para Atención Ciudadana	DERFE DAC	Osiris Álvarez Espinoza
Mayo 2023	Subdirectora del Centro de Atención Ciudadana	DERFE DAC	Laura Concepción Chaires Rodríguez

APROBÓ:

FECHA	PUESTO	ÁREA	NOMBRE
Junio 2023	Director de Atención Ciudadana	DERFE DAC	Alonso Alcaraz Contreras

CONTENIDO

Definiciones	7
Abreviaturas.....	7
2 Presentación	8
3 Marco normativo	10
4 Alcance	10
5 Atención Ciudadana en primer y segundo nivel	10
5.1 Descripción del proceso a nivel negocio	10
5.1.1 Administración de Citas Programadas.....	11
5.1.2 Atenciones Ciudadanas	14
5.2 Diagrama a bloques	17
5.2.1 Citas Programadas	17
5.2.1 Atenciones Ciudadanas	18
6 Personas que fungen el rol propietario de la base de datos.....	19
7 Funciones y obligaciones de las personas que tratan datos personales.....	19
7.1 Citas Programadas.....	19
7.2 Atenciones Ciudadanas	23
8 Inventario de datos personales y categorización.....	25
8.1 Citas Programadas.....	25
8.2 Atenciones Ciudadanas	28
9 Ciclo de vida de los datos personales	31
9.1 Citas Programadas.....	31
9.1.1 Obtención.....	31
9.1.2 Almacenamiento de los datos personales	31
9.1.3 Uso de los datos personales.....	31
9.1.4 Divulgación de los datos personales considerando las remisiones y transferencias	32
9.1.5 Bloqueo de los datos personales	32
9.1.6 Cancelación, supresión o destrucción de los datos personales	32
9.2 Atenciones Ciudadanas	33
9.2.1 Obtención.....	33
9.2.2 Almacenamiento de los datos personales	33
9.2.3 Uso de los datos personales.....	33

9.2.4	Divulgación de los datos personales considerando las remisiones y transferencias	34
9.2.5	Bloqueo de los datos personales	34
9.2.6	Cancelación, supresión o destrucción de los datos personales	34
9.3	Diagrama de flujo de los datos personales	35
9.3.1	Citas programadas	35
10	Análisis de Riesgos.....	37
10.1	Riesgos inherentes de los datos personales.....	37
10.2	Citas programadas	37
10.3	Atenciones Ciudadanas	37
10.4	Análisis de riesgos de privacidad y Datos Personales.....	38
11	Análisis de brecha	39
11.1	Citas programadas	39
11.2	Atenciones Ciudadanas	41
12	Plan de Trabajo	43
13	Mecanismos de monitoreo y revisión de las medidas de seguridad.....	44
14	Programa General de Capacitación.....	45
14.1	Cursos Virtuales	45
14.2	Cursos presenciales.....	45
14.3	Cursos impartidos por el INAI	46

DEFINICIONES

Para los efectos del presente documento, se tomarán las definiciones establecidas en la Ley General de Protección de Datos Personales, el Programa para la Protección de Datos Personales del Instituto Nacional Electoral y, sin perjuicio de lo previsto en la normatividad aplicable en la materia, se entenderá por:

- **Medio de almacenamiento digital:** Es todo recurso al que se puede acceder mediante el uso de equipo que procese su contenido para examinar, modificar o almacenar los datos personales, por ejemplo, discos duros (tanto los propios del equipo de cómputo como los portátiles), memorias extraíbles como USB o SD, CDs, Blu-rays, discos duros extraíbles, entre otros. También podemos contemplar como medio de almacenamiento digital, el uso de servicios de almacenamiento en línea.
- **Rol propietario:** Se refiere a las personas servidoras públicas de las áreas responsables que deciden sobre el tratamiento de los datos personales. Es el responsable final de la protección y uso de los datos.
- **Sitio de almacenamiento:** Instalaciones donde se resguarden los medios de almacenamiento, en cualquier soporte documental.

ABREVIATURAS

- **Consultor:** Agente telefónico del Centro de Atención Ciudadana INETEL
- **DAC:** Dirección de Atención Ciudadana
- **DDISIE:** Departamento de Diseño e Implementación de Servicios de Información Ejecutiva
- **INETEL:** Centro de Atención Ciudadana
- **JDE:** Junta Distrital Ejecutiva
- **JLE:** Junta Local Ejecutiva
- **MAC:** Módulo de Atención Ciudadana
- **MSDAC:** Mesa de Servicio DAC.
- **OTRS:** CRM Sistema de tickets
- **OIC:** Órgano Interno de Control
- **REMEDY:** CRM Sistema de tickets
- **SIAC:** Sistema de Atención Ciudadana Versión 1.13.0
- **WO:** Work Order (Orden de Trabajo de Remedy)

1 PRESENTACIÓN

La Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores reconoce que la información que recaba procesa y resguarda, requiere ser tratada en estricto apego al marco legal aplicable durante todo su ciclo de vida y preservando en todo momento el derecho de protección de datos personales de la persona afiliada, el cual es responsabilidad de todos aquellos que en el estricto apego a sus funciones tratan esta información.

En función de ello, esta Dirección presenta el Documento de Seguridad¹ (en adelante Documento) que atiende al subproceso de Orientación y Atención Ciudadana. En la siguiente tabla muestra el macroproceso, proceso, subproceso y procedimientos relacionados:

Macroproceso	Proceso	Subproceso	Procedimiento
Integración y Actualización del Registro Electoral	Orientación, atención y servicios registrales para la ciudadanía y actores externos	Orientación y Atención Ciudadana	Atención ciudadana en primer nivel
			Atención ciudadana en segundo nivel

El Documento está integrado por los apartados:

- I. Las funciones y obligaciones de las personas que tratan datos personales;
- II. Inventario de datos personales y sus sistemas de tratamiento;
- III. Resultados del Análisis de riesgos;
- IV. Resultados del Análisis de brecha;
- V. Plan de trabajo para atender los hallazgos;
- VI. Mecanismos de monitoreo y revisión de las medidas de seguridad; y
- VII. Programa general de capacitación

Para atender lo anterior se realizaron mesas de trabajo con el área involucrada en el tratamiento de los datos personales del proceso en mención de acuerdo con las siguientes etapas²:

- **Etapa Preliminar.** En esta etapa se llevó a cabo la identificación de la base de datos, persona propietaria y proceso.

¹ En cumplimiento al artículo 35 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

² Con base en lo establecido en la Estrategia para el Cumplimiento de los Deberes de Seguridad y Confidencialidad, del Programa para la Protección de los Datos Personales del Instituto Nacional Electoral, aprobado mediante acuerdo INE-CT-ACG-PDP-004-2018.

- **Etapa 1.** Identificación del flujo de los datos personales. Esta etapa a su vez se compone de cinco fases:
 - Fase 1. Identificación de datos personales.
 - Fase 2. Identificación de mecanismos de obtención de datos personales.
 - Fase 3. Identificación de medios de almacenamiento.
 - Fase 4. Identificación de permisos y tratamiento.
 - Fase 5. Identificación del ciclo de vida de los datos personales.

Su propósito fue identificar los datos personales que componen la base, su clasificación, tipo, el personal que tiene acceso, los permisos otorgados y sus funciones y obligaciones, así como identificar y documentar el ciclo de vida de los datos personales.

- **Etapa 2.** Evaluación de medidas de seguridad. Esta etapa tuvo como finalidad la gestión del riesgo para identificar e implementar medidas de seguridad adecuadas a la categoría del dato personal para proteger los datos personales de una vulneración, a través de dos fases:
 - a. **Fase 1.** Análisis de brecha. Se identificaron medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas existentes, faltantes o, en su caso, el reforzamiento de las actuales.
 - b. **Fase 2.** Análisis de riesgos de datos personales y privacidad. Se identificaron los riesgos derivados del tratamiento de datos personales -al que están expuestos los datos personales en cada etapa de su ciclo de vida- para la posterior implementación o adecuación de las medidas de protección o controles, y comprender los impactos de eventos temidos o no deseados en las personas, los grupos o la sociedad.
- **Etapa 3.** Plan de Trabajo. En esta etapa se determinaron las acciones a realizar para la gestión del riesgo, a través de la implementación de las medidas de seguridad faltantes, las que serán sustituidas o reforzadas, con base en los resultados de la Etapa 2.
- **Etapa 4.** Mejora continua. La Unidad de Transparencia incorporó el proceso “Orientación, atención y servicios registrales para la ciudadanía y actores externos” al Sistema de Gestión para la Protección de Datos Personales del Instituto Nacional Electoral, que permitirá verificar la seguridad en el tratamiento de los datos personales durante todo su ciclo de vida, resultando una mejora periódica de sus controles.

2 MARCO NORMATIVO

- Artículos 6 y 16, párrafo II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Título Primero. Capítulo II. De la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Título Segundo. Capítulo II. de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.
- Título Tercero. Capítulo II. Reglamento del Instituto Nacional Electoral en materia de protección de datos personales.

En particular:

- Reglamento Interior del Instituto Nacional Electoral, artículo 45, inciso x.
- Reglamento del Instituto Nacional Electoral en materia de protección de datos personales, artículo 3, fracción XI.
- Reglamento del Instituto Nacional Electoral en Materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 27, numeral 1 y 48, numeral 1, fracción III.

3 ALCANCE

El Documento de Seguridad contempla los procedimientos *Atención ciudadana en primer nivel* y *Atención ciudadana en segundo nivel*.

4 ATENCIÓN CIUDADANA EN PRIMER Y SEGUNDO NIVEL

4.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO A NIVEL NEGOCIO

La Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores es un órgano del Instituto que dentro de sus atribuciones se encuentran:

- Coordinar las actividades del INETEL y presentar los informes correspondientes; y
- Proporcionar a través del INETEL la información relativa a la ubicación de las oficinas del Instituto, los módulos de atención ciudadana y las casillas para votar; los requisitos para tramitar o actualizar la Credencial para Votar; la asistencia a los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos político-electorales y la protección de sus datos personales en poder del Registro Federal de Electores, entre otros

servicios de consulta telefónica, en términos de lo previsto en la Ley Electoral, el presente Reglamento y las normas en materia de transparencia y protección de datos personales.

Para dar cumplimiento a sus atribuciones la DERFE, a través de Dirección de Atención Ciudadana, ejecuta los procedimientos de Atención Ciudadana en Primer Nivel y Atención Ciudadana en Segundo Nivel. La siguiente tabla muestra la relación de los procesos con las bases de datos.

Base de datos	Procedimiento	Observaciones
Citas Programadas	Atención ciudadana en primer nivel	Sistema para el registro de citas en los MAC del INE con el fin de iniciar su trámite de credencialización.
Atención Ciudadana	Atención ciudadana en primer nivel y Atención ciudadana en segundo nivel	Sistema para el registro de atenciones y seguimiento a las consultas ciudadanas.

4.1.1 Administración de Citas Programadas

El servicio de Citas Programadas surge de la necesidad de complementar y mejorar el servicio de atención que ofrecían los MAC del Instituto a la ciudadanía, para llevar a cabo la gestión y trámite de su Credencial para Votar, ya que esta plataforma además de apoyar en la organización y planificación de horarios del MAC también provee información relativa de los requisitos necesarios para llevar a cabo su trámite ya sea de inscripción y/o actualización de datos.

A continuación, se describe el proceso de administración de citas programadas:

Paso	Actividad	Responsable	Formatos/Sistema
Agendar una cita programada			
01	<ul style="list-style-type: none"> • Directamente en el Sistema • Mediante asistencia telefónica de un consultor de INETEL (Inicia grabación de Audio³) • Redes sociales -Facebook y Twitter. • Correo electrónico 	Ciudadano Consultor	Sistema de Atención Ciudadana
02	Elige el módulo de preferencia. Captura o indica al consultor: Entidad, municipio y módulo.	Ciudadano Consultor	Sistema de Atención Ciudadana

³ La grabación de audio y video de las llamadas telefónicas entrantes a INETEL se hace a través del software de apoyo *Calabrio*, a fin de monitorear la calidad del servicio, las grabaciones son almacenadas en sitio.

Paso	Actividad	Responsable	Formatos/Sistema
03	Tiene disponibilidad el módulo elegido. <ul style="list-style-type: none"> Afirmativo Ir al paso No. 04 Negativo Ir al paso No. 02 	Ciudadano Consultor	Sistema de Atención Ciudadana
04	Reserva día y horario de la cita y captura o indica al consultor el tipo de trámite a realizar.	Ciudadano Consultor	Sistema de Atención Ciudadana
05	Captura o indica al consultor documentación a presentar para el trámite, Datos personales y datos sensibles.	Ciudadano Consultor	Sistema de Atención Ciudadana
06	Se genera cita, se notifica automáticamente la cita programada y se presenta en pantalla acuse. Ir al paso 20	Ciudadano Consultor	Sistema de Atención Ciudadana Correo electrónico ⁴
Reprogramar cita programada			
07	<ul style="list-style-type: none"> Directamente en el Sistema Mediante asistencia telefónica de un consultor de INETEL (Inicia grabación de Audio) 	Ciudadano Consultor	Sistema de Atención Ciudadana
08	Captura o indica al consultor: Clave de la cita, Correo electrónico. Realiza los pasos 02, 03, 04	Ciudadano Consultor	Sistema de Atención Ciudadana
09	Se genera cita reprogramada, se notifica automáticamente la cita reagendada y se presenta en pantalla acuse. Ir al paso 20	Ciudadano Consultor	Sistema de Atención Ciudadana Correo electrónico ²
Cancelar cita programada			
10	<ul style="list-style-type: none"> Directamente en el Sistema Mediante asistencia telefónica de un consultor de INETEL (Inicia grabación de Audio). 	Ciudadano Consultor	Sistema de Atención Ciudadana
11	Captura o indica al consultor: Clave de la cita, Correo electrónico o datos personales.	Ciudadano Consultor	Sistema de Atención Ciudadana
12	Elige cancelar cita. Se presenta en pantalla acuse de la cita cancelada. Ir al paso 20	Ciudadano Consultor	Sistema de Atención Ciudadana
Corregir cita programada (Solamente a través de INETEL)			
13	Mediante asistencia telefónica de un consultor de INETEL (Inicia grabación de Audio).	Ciudadano Consultor	Sistema de Atención Ciudadana
14	Recaba la información de la cita a corregir (Finaliza grabación de Audio).	Consultor	Sistema de Atención Ciudadana

⁴ La notificación se hace de la cuenta citas.ifetel@ine.mx (administrada por la UTSI) a la cuenta personalizada del ciudadano, en caso de que la haya proporcionado.

Paso	Actividad	Responsable	Formatos/Sistema
15	Elabora Solicitud para corregir cita programada. <ul style="list-style-type: none"> • Integra información faltante (correo, nombre) 	Supervisor	“Solicitud de corrección de citas” ⁵
16	Envía la Solicitud a mesa de servicio para corregir la cita programada.	Supervisor	MESA DE SERVICIO ATENCIONES
17	Revisa la solicitud ⁶ para corregir la cita programada. <ul style="list-style-type: none"> • Cumple con los requisitos Ir al paso 18 • No cumple los requisitos Ir al paso 15 	DDISIE	MESA DE SERVICIO ⁷ ATENCIONES
18	Consulta cita a corregir mediante la clave de la cita y/o datos personales. <ul style="list-style-type: none"> • Corrige los datos de la cita programada 	DDISIE	Sistema de Atención Ciudadana
19	Se notifica automáticamente y en pantalla se presenta recibo de acuse de la cita programada.	DDISIE	Sistema de Atención Ciudadana
20	Finaliza proceso Finaliza grabación de Audio	DDISIE	Sistema de Atención Ciudadana
Listados de citas programadas en el MAC			
21	Consultar el listado de citas programadas.	JLE JDE MAC	TRÁMITES-MAC
22	Puede imprimir el listado de citas programadas. <ul style="list-style-type: none"> • Afirmativo Ir al paso 20 • Negativo (Falla acceso SIIRFE-MAC) Ir al paso 23 	MAC	TRÁMITES-MAC
23	Solicita el listado de citas programadas del MAC a MSDAC.	JLE JDE MAC	Correo electrónico ⁸
24	Consulta el ticket y atiende la petición del listado de citas programadas del MAC.	DDISIE	ATENCIONES
25	Consulta, extrae el listado de citas programadas del MAC.	DDISIE	Sistema de Atención Ciudadana

⁵ Formato de Control Interno de la DAC para corregir: nombre (s), Apellido (s) y/o cuenta de correo electrónico del ciudadano

⁶ La solicitud es elaborada por los supervisores de INETEL, con información que el consultor recabó del ciudadano para corregir la cita programada; puede ser: el nombre, los apellidos o el correo electrónico y para la búsqueda en SIAC, se necesita la clave de la cita.

⁷ Herramienta de Control Interna de la DAC, para la distribución de peticiones de las áreas de la DAC, recibidas mediante la cuenta mesa.dac@ine.mx

⁸ Cuentas de Correo Institucional de los solicitantes de: JDE, JLE, CECEOC.

Paso	Actividad	Responsable	Formatos/Sistema
27	Notifica y envía el listado de citas programadas al MAC. Finaliza el proceso	MSDAC	Correo electrónico ⁹
Cancelación de citas programadas del MAC por contingencia o actividades programadas			
28	Requieren la cancelación de citas programadas del MAC.	JLE JDE MAC	TRÁMITES-MAC
29	Elaboran solicitud indicando las acciones a realizar. <ul style="list-style-type: none"> • Cancelar Citas programadas • Notificar a los Ciudadanos de la cancelación • Enviar listado de ciudadanos afectados • Bloquear citas en SIAC 	JLE JDE MAC	"Solicitud CITAS"
30	Envía la Solicitud a mesa de servicio para cancelar las citas programadas.	JLE JDE MAC	Correo electrónico
31	Revisa la solicitud ⁸ para cancelar las citas programadas del MAC. <ul style="list-style-type: none"> • Cumple con los requisitos Ir al paso 32 • No cumple los requisitos Ir al paso 29 	DDISIE	MESA DE SERVICIO ATENCIONES
32	Atienden la Solicitud SIAC.	DDISIE	Sistema de Atención Ciudadana
33	Notifica y envía el listado de ciudadanos afectados. Finaliza el proceso	MSDAC	Correo electrónico ¹⁰

4.1.2 Atenciones Ciudadanas

Una vez que el Consultor Electoral recibe la solicitud de información por cualquiera de los medios de atención, actúa conforme a lo siguiente:

Procedimiento de Atención ciudadana en primer nivel (por diferentes vías de atención)

Paso	Actividad	Responsable	Formatos/Sistema
Atención en primer nivel			
01	<ul style="list-style-type: none"> • Mediante asistencia telefónica (llamada de entrada o de salida*, a través de la infraestructura del 800 y de los enlaces internacional y mundial de INETEL) (Inicia grabación de Audio y video). 	Consultor	LLAMADAS**

⁹ La mesa de servicio de la DAC envía el listado al correo institucional del solicitante en archivo Excel.

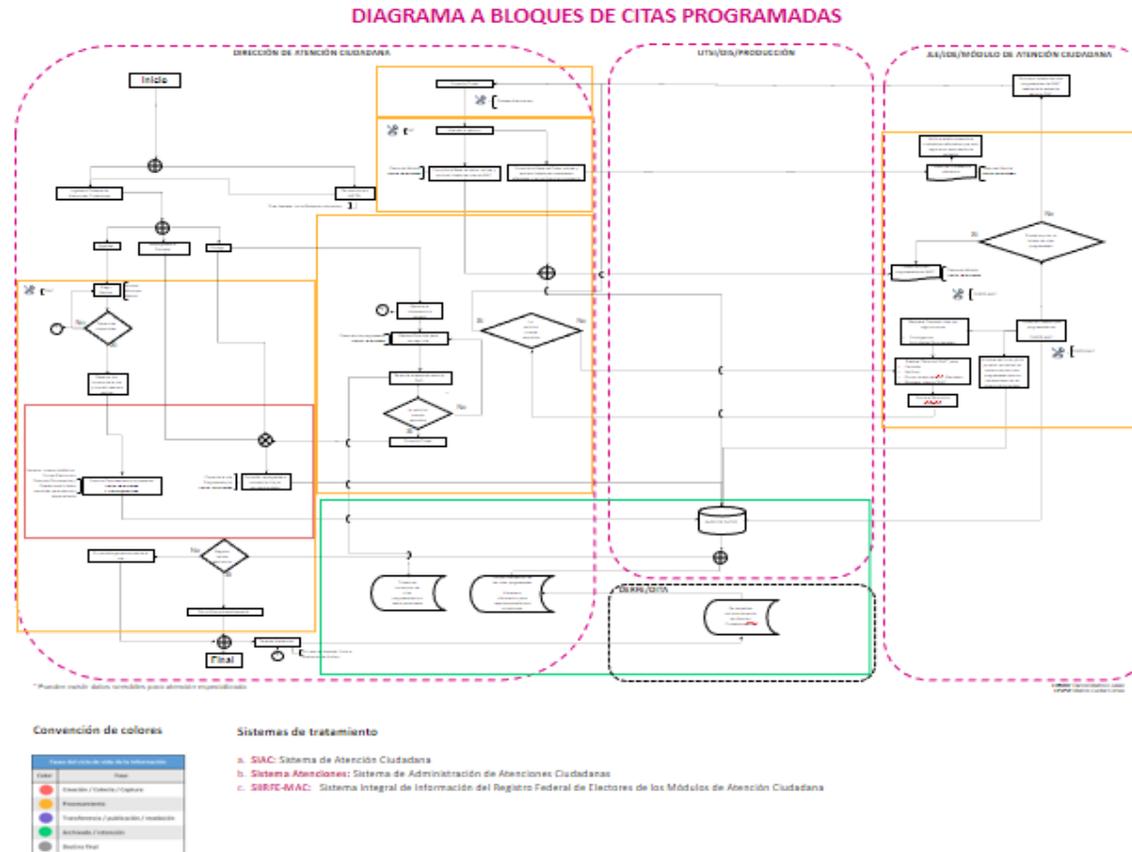
¹⁰ Formato de Control Interno de la DAC para cancelar las citas programadas de los MAC.

Paso	Actividad	Responsable	Formatos/ Sistema
	<ul style="list-style-type: none"> Mediante la asistencia telefónica (llamada de entrada o salida, a través de los teléfonos locales de los Centros Estatales de Consulta Electoral y Orientación Ciudadana). Mediante asistencia por correo electrónico o redes sociales. Mediante asistencia presencial en los Centros Estatales de Consulta Electoral y Orientación Ciudadana. 		
<p>* Las llamadas de salida pueden derivarse de mensajes depositados en el buzón de voz, servicios de contacto para temas registrales o institucionales, seguimiento a un reporte ciudadano, consultas de seguimiento.</p> <p>**La grabación sólo se realiza en llamadas telefónicas efectuadas y recibidas en la infraestructura del número 800 y de los enlaces internacional y mundial de INETEL.</p>			
02	El sistema abre una WO al inicio de la atención (solamente en llamadas recibidas en el número 800 y de los enlaces internacional y mundial de INETEL) Para el resto de las vías de comunicación se abre una orden de trabajo de forma manual.	Consultor	Sistema de Administración de Atenciones Ciudadanas
03	Sondea e identifica la necesidad de atención.	Consultor	Sistema de Administración de Atenciones Ciudadanas
04	<p>De ser necesario para la atención del servicio, se solicitan algunos o todos los siguientes datos personales (nombre(s), apellido paterno, apellido materno, país, estado, número de teléfono y correo electrónico).</p> <p>La solicitud de datos se hace justificando la necesidad de requerirlos, asimismo, cuando por las características del servicio se requiere dar seguimiento a la consulta, se solicita la autorización del uso de los datos de contacto (teléfono o correo electrónico) para dicho fin.</p> <p>Si el servicio solicitado no requiere conocer datos personales, se procede a su atención.</p>	Consultor	Sistema de Administración de Atenciones Ciudadanas
05	<p>Atiende la solicitud conforme a los criterios operativos.</p> <p>De ser necesario escalar la petición ciudadana a segundo nivel, se informará lo procedente.</p>	Consultor	Sistema de Administración de Atenciones Ciudadanas
06	Se completa la orden de trabajo documentando: el usuario de red social (cuando el servicio fue requerido por Facebook o Twitter), la asignación, el estado de atención, la clasificación del servicio brindado, la nota de trabajo, la vía de atención de la consulta y los datos complementarios, según el servicio atendido.	Consultor	Sistema de Administración de Atenciones Ciudadanas

Paso	Actividad	Responsable	Formatos/ Sistema
07	Guarda el caso	Consultor	Sistema de Administración de Atenciones Ciudadanas
08	Identifica si se requiere otra información <ul style="list-style-type: none"> • Sí. Ir al paso No. 02 • No. Finaliza la comunicación. Finaliza grabación de audio y/o video (solo en los casos en las que fue iniciada) 	Ciudadano Consultor	Sistema de Administración de Atenciones Ciudadanas
Atención en segundo nivel			
09	Identifica la necesidad de atención.	Personal de segundo nivel	Sistema de Administración de Atenciones Ciudadanas
10	Atiende la solicitud, acorde a la normativa y procedimientos respectivos del área de segundo nivel.	Personal de segundo nivel	Herramientas propias del área a quien se le turnó la orden de trabajo
11	Documenta respuesta sobre la solicitud <ul style="list-style-type: none"> • Se comunica con la ciudadanía (si el área de segundo nivel tiene la posibilidad de realizar el contacto). • Reasigna la orden de trabajo a INETEL para que se contacte a la ciudadanía (si el área de segundo nivel no tiene la posibilidad de realizar el contacto) Regresar al paso 01 • Se cierra el caso. 	Personal de segundo nivel Consultor	Sistema de Administración de Atenciones Ciudadanas

4.2 DIAGRAMA A BLOQUES

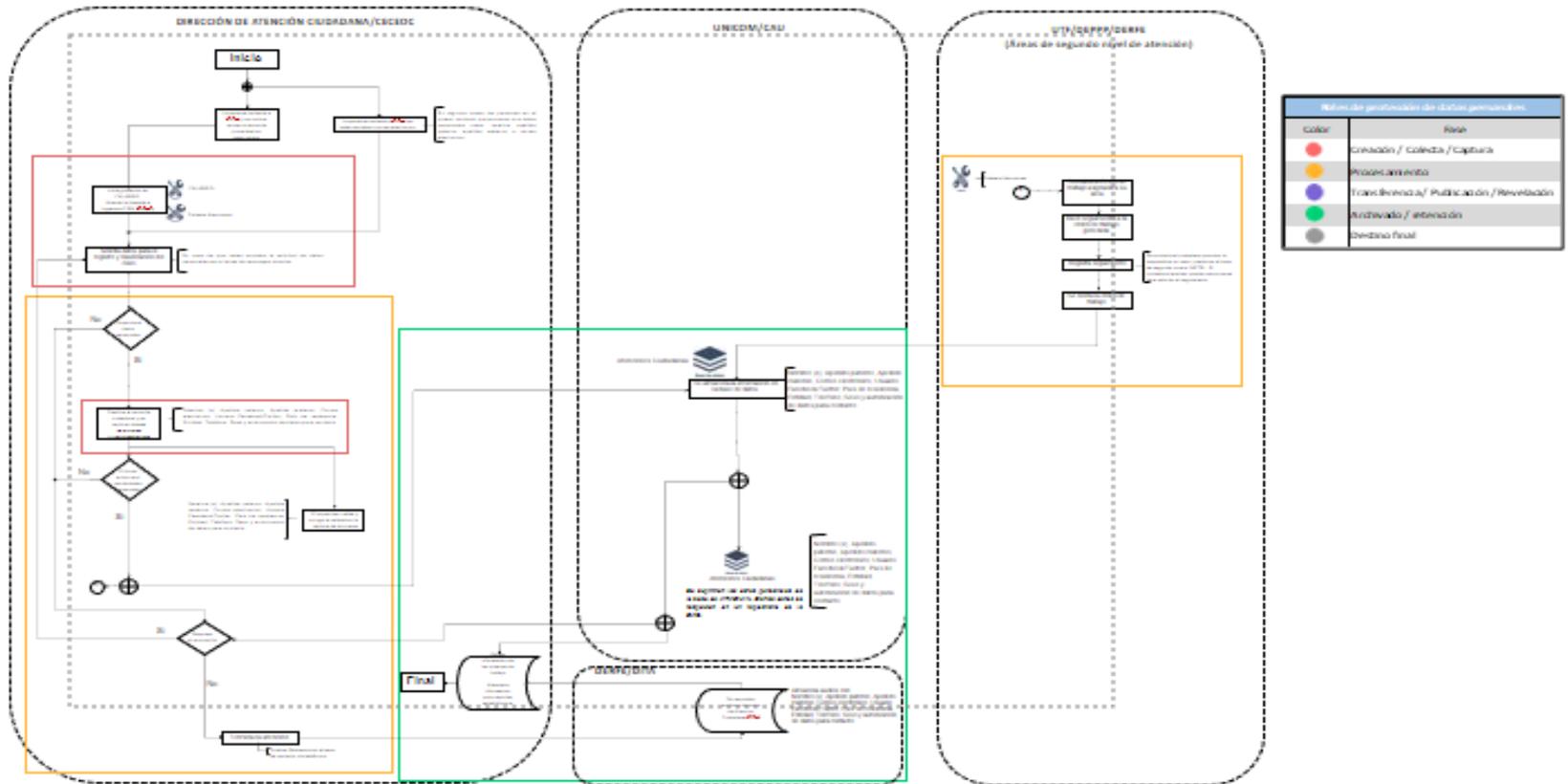
4.2.1 Citas Programadas



Para la consulta del diagrama en alta calidad dar clic en https://inemexico-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/alonso_alcaraz_ine_mx/EXLmX6gS2JhJptnNfLJvJpAB_pXRGuff3n3LKnc_YLMrsg?e=6qFg4X

4.2.1 Atenciones Ciudadanas

DIAGRAMA A BLOQUES DE ADMINISTRACIÓN DE ATENCIONES CIUDADANAS



Para la consulta del diagrama en alta calidad dar clic en: https://inemexico-my.sharepoint.com/:b/g/person/alonso_alcaraz_ine_mx/EUYrwFSHZ89DqILvflw-9UBTncxIHSpYWP7yCGB78fdA?e=3BbZY7

5 PERSONAS QUE FUNGEN EL ROL PROPIETARIO DE LA BASE DE DATOS

Seudónimo de la Base de datos	Nombre de la persona propietaria de la base de datos	Cargo que ocupa
Citas programadas	Alonso Alcaraz Contreras	Director de Atención Ciudadana
Atenciones Ciudadanas		

6 FUNCIONES Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS QUE TRATAN DATOS PERSONALES

Las funciones y obligaciones de quienes interviene en cualquier parte del tratamiento de los datos personales durante su ciclo de vida se muestran en la siguiente tabla:

6.1 CITAS PROGRAMADAS

Función (Perfil / Rol)	Cargo que ocupa	Obligaciones
Administrador de OC	Jefe de Departamento de Diseño e Implementación de Servicios de Información Ejecutiva	Rastreo de información ante solicitudes de Transparencia o del OIC, corrección o cancelación de citas por inconsistencias, notificación a la ciudadanía ante contingencias en el MAC, solicitudes de apoyo con el envío de los reportes de citas.
	Técnico en Tecnología en Atención Ciudadana	
	Analista de Consulta Ciudadana	
Supervisor de Medición de OC	Jefe de Departamento de Análisis y Gestión de Información Ejecutiva	Cumplir con las políticas de seguridad. Mantener la confidencialidad de la información.
Supervisor de Operación de OC	Asistente en Consultas Electorales	Obtener los datos de la ciudadanía que se comuniquen a INETEL, por cualquiera de sus vías de atención, con el

Función (Perfil / Rol)	Cargo que ocupa	Obligaciones
	<p>Asistente en Supervisión de Atención Ciudadana</p> <p>Asistente en Atención Ciudadana en Materia Electoral</p> <p>Asistente en Supervisión de Atención y Seguimiento a Quejas</p> <p>Monitorista de Calidad en la Atención Ciudadana</p> <p>Supervisor(a) de Atención Ciudadana</p> <p>Supervisor de Monitoreo y Calidad</p> <p>Asistente en Supervisión de Consulta Electoral</p>	<p>propósito de agendar una cita para acudir al módulo de atención ciudadana e iniciar un trámite de credencial para votar.</p> <p>Registrar los datos de la ciudadanía que se comunique a INETEL, por cualquiera de sus vías de atención y, con ello, reservar un espacio en el sistema de citas.</p> <p>Obtener los datos de la ciudadanía que se comunique a INETEL, por cualquiera de sus vías de atención, con el propósito consultar la existencia de una cita previa en el sistema</p> <p>Utilizar los datos personales para la finalidad para la que fueron recabados.</p> <p>Mantener la confidencialidad de la información.</p>
<p>Supervisor de MAC de JL</p> <p>Supervisor de MAC de JD</p>	<p>Vocales del Registro Federal de Electores de las Juntas Locales y Distritales</p>	<p>Utilizar los datos personales para la finalidad para la que fueron recabados.</p> <p>Cumplir con las políticas de seguridad.</p> <p>Mantener la confidencialidad de la información.</p> <p>Rendir cuentas a la persona que funge el rol de propietario.</p> <p>Supervisar la ejecución y aplica de manera integral la información para la superioridad.</p> <p>Actividades específicas que se indiquen en las cédulas de puesto que tenga que ver con tratamiento de datos personales.</p>
<p>Supervisor de CECEOC de JL</p>	<p>Jefa(e) del Centro Estatal de Consulta Electoral y Orientación Ciudadana</p>	<p>Obtener los datos de la ciudadanía que se comunique a INETEL, por cualquiera de sus vías de atención, con el</p>

Función (Perfil / Rol)	Cargo que ocupa	Obligaciones
		<p>propósito de agendar una cita para acudir al módulo de atención ciudadana e iniciar un trámite de credencial para votar.</p> <p>Registrar los datos de la ciudadanía que se comunique a INETEL, por cualquiera de sus vías de atención y, con ello, reservar un espacio en el sistema de citas.</p> <p>Obtener los datos de la ciudadanía que se comunique a INETEL, por cualquiera de sus vías de atención, con el propósito consultar la existencia de una cita previa en el sistema.</p> <p>Utilizar los datos personales para la finalidad para la que fueron recabados.</p> <p>Mantener la confidencialidad de la información.</p>

Función (Perfil / Rol)	Cargo que ocupa	Obligaciones
Consultor INETEL de OC Consultor INETEL de JL	Asistente en Atención Ciudadana en Materia Electoral Analista de Consulta Ciudadana Archivista Asistente de Atención a Quejas Ciudadanas Asistente de Atención Ciudadana Asistente en Atención Ciudadana en Materia Electoral Asistente en Presupuesto Auxiliar de Oficina Capacitadora de Atención Ciudadana Monitorista de Calidad en la Atención Ciudadana Responsable de Servicios de Atención Ciudadana Capacitador(a) de Atención Ciudadana Responsable de Aseguramiento y Control de Calidad Asistente de Capacitación para el Aseguramiento de la Calidad Supervisora de Capacitación para el Aseguramiento de la Calidad	Obtener los datos de la ciudadanía que se comunique a INETEL, por cualquiera de sus vías de atención, con el propósito de agendar una cita para acudir al módulo de atención ciudadana e iniciar un trámite de credencial para votar. Registrar los datos de la ciudadanía que se comunique a INETEL, por cualquiera de sus vías de atención y, con ello, reservar un espacio en el sistema de citas. Obtener los datos de la ciudadanía que se comunique a INETEL, por cualquiera de sus vías de atención, con el propósito consultar la existencia de una cita previa en el sistema. Utilizar los datos personales para la finalidad para la que fueron recabados. Mantener la confidencialidad de la información.
Consultor Externo de OC	N/A	Utilizar los datos personales para la finalidad para la que fueron recabados. Cumplir con las políticas de seguridad. Mantener la confidencialidad de la información. Rendir cuentas a la persona que funge el rol de propietario.

6.2 ATENCIONES CIUDADANAS

Función (Perfil / Rol)	Cargo que ocupa	Obligaciones
Administrador	Líder de Proyectos de Inteligencia Institucional	Descarga y almacenamiento
Consulta	<ul style="list-style-type: none"> • Especialista de Datos de Atención Ciudadana • Asistente de Procesos de Atención Ciudadana • Analista de Datos de Atención Ciudadana • Analista de consulta ciudadana • Asistente de procesos 	de Datos, consulta de tickets en segundo nivel de atención, rastreo de información a partir de solicitudes de transparencia o del OIC, seguimiento a quejas, reconocimientos y sugerencias.
Asistente de Atención Ciudadana / Supervisor	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente en Consultas Electorales • Asistente en Supervisión de Atención Ciudadana • Asistente en Atención Ciudadana en Materia Electoral • Asistente en Supervisión de Atención y Seguimiento a Quejas • Monitorista de Calidad en la Atención Ciudadana • Supervisor(a) de Atención Ciudadana • Supervisor de Monitoreo y Calidad • Asistente en Supervisión de Consulta Electoral 	<p>Obtener los datos de la ciudadanía que se comunique a INETEL, por cualquiera de sus vías de atención, con el propósito de usarlos en la atención de su consulta.</p> <p>Registrar los datos de la ciudadanía que se comunique a INETEL, por cualquiera de sus vías de atención, con el propósito de usarlos en el seguimiento de su consulta.</p> <p>Utilizar los datos personales para la finalidad para la que fueron recabados.</p> <p>Mantener la confidencialidad de la información.</p>
Responsables del CECEOC / Supervisor	Jefa(e) del Centro Estatal de Consulta Electoral y Orientación Ciudadana	<p>Obtener los datos de la ciudadanía que se comunique a INETEL, por cualquiera de sus vías de atención, con el propósito de usarlos en la atención de su consulta.</p> <p>Registrar los datos de la ciudadanía que se comunique a INETEL, por cualquiera de sus vías de atención, con el propósito de</p>

Función (Perfil / Rol)	Cargo que ocupa	Obligaciones
		<p>usarlos en el seguimiento de su consulta.</p> <p>Utilizar los datos personales para la finalidad para la que fueron recabados.</p> <p>Mantener la confidencialidad de la información.</p>
Asistente de Atención Ciudadana / Consultores electorales	<ul style="list-style-type: none"> • Analista de Consulta Ciudadana • Archivista • Asistente de Atención a Quejas Ciudadanas • Asistente de Atención Ciudadana • Asistente en Atención Ciudadana en Materia Electoral • Asistente en Presupuesto • Auxiliar de Oficina • Capacitadora de Atención Ciudadana • Monitorista de Calidad en la Atención Ciudadana • Responsable de Servicios de Atención Ciudadana • Capacitador(a) de Atención Ciudadana • Responsable de Aseguramiento y Control de Calidad • Asistente de Capacitación para el Aseguramiento de la Calidad • Supervisora de Capacitación para el Aseguramiento de la Calidad 	<p>Obtener los datos de la ciudadanía que se comunique a INETEL, por cualquiera de sus vías de atención, con el propósito de usarlos en la atención de su consulta.</p> <p>Registrar los datos de la ciudadanía que se comunique a INETEL, por cualquiera de sus vías de atención, con el propósito de usarlos en el seguimiento de su consulta.</p> <p>Utilizar los datos personales para la finalidad para la que fueron recabados.</p> <p>Mantener la confidencialidad de la información.</p>

7 INVENTARIO DE DATOS PERSONALES Y CATEGORIZACIÓN

Este apartado presenta el inventario de los datos personales que trata los procedimientos señalados en el alcance, relacionándolos con información básica de su tratamiento, como su tipo y categorización -estándar, sensible o especial-, los sitios, medios, soportes documentales y formatos que se utilizan para su almacenamiento y resguardo. Además, identifica al personal involucrado durante el tratamiento -incluyendo a los encargados, destinatarios o terceros-.

7.1 CITAS PROGRAMADAS

La base de datos de *Citas Programadas* almacena 8 datos personales de **32,057,463**¹¹ de titulares, de acuerdo con lo siguiente:

Medios de obtención	Finalidad o finalidades del tratamiento	Formatos de almacenamiento y ubicación de los datos personales	Personal que tiene acceso a los sistemas de tratamiento (cargos)	Encargados del tratamiento de datos personales	Destinatarios o terceros receptos de transferencia	¿Se realiza la difusión de datos personales?
<p>Los datos personales, se obtienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Atención Ciudadana¹² • Vía telefónica • Redes sociales ¹³ - Facebook y Twitter- • Correo electrónico. 	<p>Los datos son recabados para las siguientes finalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro y seguimiento de citas programadas. • Notificación, reprogramación o cancelación de citas. • Establecer comunicación vía telefónica o por correo electrónico ante alguna contingencia (interna o externa) en los Módulos de Atención Ciudadana, a través de campañas de notificación. 	<p>A. Sitios de almacenamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas de la DERFE. • Oficinas de la UTSI. <p>B. Medios de almacenamiento digitales: Servidores propios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Departamento de Diseño e Implementación de Servicios de Información Ejecutiva • Técnico en Tecnología de Atención Ciudadana • Analista de Consulta Ciudadana • Dirección de Atención Ciudadana • Asistente en Consultas Electorales • Asistente en Supervisión de Atención Ciudadana • Asistente en Atención Ciudadana en Materia Electoral • Asistente en Supervisión de Atención y Seguimiento a Quejas 	<p>No cuenta con encargados para el tratamiento de datos personales</p>	<p>No realizaremos transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente,</p>	<p>No se realiza difusión de datos personales.</p>

¹¹ Con corte al 20 de abril de 2023.

¹² Disponible en https://app-inter.ife.org.mx/siac2011/citas_initCapturaCitas.siac

¹³ Captamos los datos por redes sociales, a través de mensajes directos

Medios de obtención	Finalidad o finalidades del tratamiento	Formatos de almacenamiento y ubicación de los datos personales	Personal que tiene acceso a los sistemas de tratamiento (cargos)	Encargados del tratamiento de datos personales	Destinatarios o terceros receptos de transferencia	¿Se realiza la difusión de datos personales?
	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento por parte del personal responsable del Módulo de Atención Ciudadana, Centros Estatales de Consulta Electoral y Orientación Ciudadana de la entidad y los titulares de las Vocalías Ejecutivas Distritales y/o Locales al que pertenece el MAC. Atención de solicitudes administrativas del Órgano Interno de Control. Mantener contacto con la ciudadanía. 		<ul style="list-style-type: none"> Monitorista de Calidad en la Atención Ciudadana Supervisor(a) de Atención Ciudadana Supervisor de Monitoreo y Calidad Asistente en Supervisión de Consulta Electoral Jefa(e) del Centro Estatal de Consulta Electoral y Orientación Ciudadana 		que estén debidamente fundados y motivados.	
Datos Personales por categoría¹⁴						
<p>7 datos personales estándar:</p> <ul style="list-style-type: none"> 7 datos de identificación y contacto: Nombre, Apellido paterno, Apellido materno, Correo electrónico, Teléfono de casa, Teléfono celular, país de residencia. ¹⁵ <p>1 dato sensible:</p>						

¹⁴ Si bien para el sistema los datos “nombre”, “apellido paterno” y “apellido materno” son obligatorios, si la ciudadanía decide no proporcionarlos se captura “anónimo” para salvar la regla de guardado en el sistema. De los datos de contacto, solo se solicitan cuando es necesario dar seguimiento al caso, y adicionalmente se pregunta al titular si acepta que se usen para tal fin, esto se señala en el campo “autorización”.

¹⁵ Cuando el ciudadano marca que reside en el extranjero, debe señalar el país de residencia.

Medios de obtención	Finalidad o finalidades del tratamiento	Formatos de almacenamiento y ubicación de los datos personales	Personal que tiene acceso a los sistemas de tratamiento (cargos)	Encargados del tratamiento de datos personales	Destinatarios o terceros receptos de transferencia	¿Se realiza la difusión de datos personales?
<ul style="list-style-type: none"> • 1 dato de salud: Información médica y/o del estado de salud física y/o mental para apoyo en el módulo¹⁶. 						
Sistema de tratamiento						
Sistema de Atención Ciudadana						

¹⁶ Si es una persona adulta mayor o con una discapacidad para una atención especializada en el Módulo de Atención Ciudadana.

7.2 ATENCIONES CIUDADANAS

La base de datos de Atenciones Ciudadanas almacena **10** datos personales de **3,033,215** de titulares¹⁷, de acuerdo con lo siguiente:

Medios de obtención	Finalidad o finalidades del tratamiento	Formatos de almacenamiento y ubicación de los datos personales	Personal que tiene acceso a los sistemas de tratamiento (cargos)	Encargados del tratamiento de datos personales	Destinatarios o terceros receptos de transferencia	¿Se realiza la difusión de datos personales?
<p>Los datos personales, se obtienen¹⁸:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vía telefónica Redes sociales -Facebook y Twitter-¹⁹ Correo electrónico 	<p>Los datos son recabados para las siguientes finalidades:</p> <p>Registrar y dar seguimiento a las siguientes atenciones ciudadanas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar tareas de orientación a la ciudadanía Apoyar a los órganos del INE, en materia político electoral y de acceso a la información. Proporcionar ubicación de las oficinas del INE, los módulos de atención ciudadana y las casillas para votar. Proporcionar los requisitos para tramitar o actualizar la credencial para votar. Brindar asistencia a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos político-electorales y la protección de sus datos personas en poder del Registro Federal de Electores. 	<p>A. Sitios de almacenamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> Oficinas de la DERFE. Oficinas de la UTSI. <p>B. Medios de almacenamiento digitales. Servidores propios</p>	<ul style="list-style-type: none"> Asistente en Atención Ciudadana en Materia Electoral Analista de Consulta Ciudadana Archivista Asistente de Atención a Quejas Ciudadanas Asistente de Atención Ciudadana Asistente en Atención Ciudadana en Materia Electoral Asistente en Presupuesto Auxiliar de Oficina Capacitadora de Atención Ciudadana Monitorista de Calidad en la Atención Ciudadana Responsable de Servicios de Atención Ciudadana 	<p>No cuenta con encargados para el tratamiento de datos personales.</p>	<p>No realizaremos transferencias de datos personales, salvo aquéllas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados.</p>	<p>No se realiza difusión de datos personales.</p>

¹⁷ Con corte al 31 de marzo de 2023

¹⁸ La información es capturada en el sistema por las personas consultoras, adscritas a INETEL

¹⁹ Captamos los datos por redes sociales, a través de mensajes directos

Medios de obtención	Finalidad o finalidades del tratamiento	Formatos de almacenamiento y ubicación de los datos personales	Personal que tiene acceso a los sistemas de tratamiento (cargos)	Encargados del tratamiento de datos personales	Destinatarios o terceros receptos de transferencia	¿Se realiza la difusión de datos personales?
	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener contacto con la ciudadanía. • Atender y dar seguimiento a las quejas y denuncias realizadas a través del portal institucional. • Elaborar estadísticas previa disociación de los datos personales. 		<ul style="list-style-type: none"> • Capacitador(a) de Atención Ciudadana • Responsable de Aseguramiento y Control de Calidad • Asistente de Capacitación para el Aseguramiento de la Calidad • Supervisora de Capacitación para el Aseguramiento de la Calidad • Jefe de Departamento • Técnico en Tecnología en Atención Ciudadana • Supervisor • Monitorista • Instructor/a • Técnico en Tecnología en Atención Ciudadana • Analista de Consulta Ciudadana • Supervisor de Integración de Servicios • Supervisor del Centro de contacto • Líder de proyectos • Analista de datos 			

Medios de obtención	Finalidad o finalidades del tratamiento	Formatos de almacenamiento y ubicación de los datos personales	Personal que tiene acceso a los sistemas de tratamiento (cargos)	Encargados del tratamiento de datos personales	Destinatarios o terceros receptos de transferencia	¿Se realiza la difusión de datos personales?
Datos Personales por categoría²⁰						
<p>10 datos personales estándar:</p> <ul style="list-style-type: none"> 10 datos de identificación y contacto: Nombre, Apellido paterno, Apellido materno, Correo electrónico, Teléfono casa, Teléfono celular, país de residencia, Entidad de residencia, Entidad de dónde hablo y teléfono dónde habló. ²¹ 						
Sistema de tratamiento						
Sistema de Administración de Atenciones Ciudadanas ²²						

²⁰ Si bien para el sistema los datos “nombre”, “apellido paterno” y “apellido materno” son obligatorios, si la ciudadanía decide no proporcionarlos se captura “anónimo” para salvar la regla de guardado en el sistema. De los datos de contacto, solo se solicitan cuando es necesario dar seguimiento al caso, y adicionalmente se pregunta al titular si acepta que se usen para tal fin, esto se señala en el campo “autorización”.

²¹ Cuando el ciudadano marca que reside en el extranjero, debe señalar el país de residencia.

²² BMC Remedy Action Request System.

8 CICLO DE VIDA DE LOS DATOS PERSONALES

8.1 CITAS PROGRAMADAS

8.1.1 Obtención

Los datos personales se obtienen directamente de las personas titulares, mediante:

- Sistema de Atención Ciudadana²³
- Vía telefónica²⁴ (Centro de Atención Ciudadana INEtel)
- Redes sociales:
 - Facebook, a través de la cuenta *Inetelmx*
 - Twitter, a través de la cuenta *@INEtelMX*
- Correo electrónico, con la cuenta *inetelmx@ine.mx*

8.1.2 Almacenamiento de los datos personales

Los datos personales son almacenados en los servidores alojados en las instalaciones de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores y de la Unidad Técnica de Servicios de Informática.

8.1.3 Uso de los datos personales

El uso de los datos personales proporcionados por la ciudadanía es para:

- Registrar y dar seguimiento a las citas programadas.
- Notificar, a la ciudadanía la reprogramación o cancelación de sus citas.
- Establecer comunicación vía telefónica o por correo electrónico con la ciudadanía ante alguna contingencia (interna o externa) en los Módulos de Atención Ciudadana, a través de campañas de notificación.
- Dar seguimiento por parte del personal responsable del Módulo de Atención Ciudadana, Centros Estatales de Consulta Electora y Orientación Ciudadana de la entidad y los titulares de las Vocalías Ejecutivas Distritales y/o Locales al que pertenece el MAC.
- Dar atención a las solicitudes administrativas del Órgano Interno de Control.
- Mantener contacto con la ciudadanía.

²³ Disponible en https://app-inter.ife.org.mx/siac2011/citas_initCapturaCitas.siac

²⁴ El número telefónico de INEtel es 800 433 2000, gratis desde cualquier parte del país. Disponible de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

8.1.4 Divulgación de los datos personales considerando las remisiones y transferencias

No realizaremos transferencias de datos personales, salvo aquéllas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados.

8.1.5 Bloqueo de los datos personales

No existe norma que se pueda aplicar al respecto y por el momento esta actividad no se lleva a cabo, sigue en análisis por parte del área responsable del manejo de los datos personales.

8.1.6 Cancelación, supresión o destrucción de los datos personales

Resultado de las actividades para la elaboración del presente documento, en particular, las acciones desarrolladas para el Análisis de Riesgos, identificamos que no se encuentran establecidos los tiempos de conservación en el Catálogo de disposición documental.

Por lo anterior, en el tercer trimestre de 2023 estableceremos comunicación con el Archivo Institucional a fin de regularizar los tiempos de conservación y determinar las acciones a seguir.

8.2 Atenciones Ciudadanas

8.2.1 Obtención

Los datos personales se obtienen directamente de las personas titulares, mediante:

- Vía telefónica²⁵ (Centro de Atención Ciudadana INEtel)
- Redes sociales:
 - Facebook, a través de la cuenta Inetelmx
 - Twitter, a través de la cuenta @INEtelMX
- Correo electrónico, con la cuenta inetelmx@ine.mx

8.2.2 Almacenamiento de los datos personales

Los datos personales son almacenados en los servidores alojados en las instalaciones de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores y de la Unidad Técnica de Servicios de Informática.

8.2.3 Uso de los datos personales

El uso de los datos personales proporcionados por la ciudadanía es para registrar y dar seguimiento a las siguientes atenciones ciudadanas:

- Realizar tareas de orientación a la ciudadanía.
- Apoyar a los órganos del INE, en materia político electoral y de acceso a la información.
- Proporcionar ubicación de las oficinas del INE, los módulos de atención ciudadana y las casillas para votar.
- Proporcionar los requisitos para tramitar o actualizar la credencial para votar.
- Brindar asistencia a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos político-electorales y la protección de sus datos personales en poder del Registro Federal de Electores.
- Mantener contacto con la ciudadanía.
- Atender y dar seguimiento a las quejas y denuncias realizadas a través del portal institucional.
- Elaborar estadísticas previa disociación de los datos personales.

²⁵ El número telefónico de INEtel es 800 433 2000 es gratis desde cualquier parte del país. Desde Estados Unidos sin costo: 1 (866) 986 8306. Desde otros países por cobrar: +52 (55) 5481 9897. Disponible de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

8.2.4 Divulgación de los datos personales considerando las remisiones y transferencias

No realizaremos transferencias de datos personales, salvo aquéllas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados.

8.2.5 Bloqueo de los datos personales

No existe norma que se pueda aplicar al respecto y por el momento esta actividad no se lleva a cabo, sigue en análisis del área responsable del manejo de los datos personales.

8.2.6 Cancelación, supresión o destrucción de los datos personales

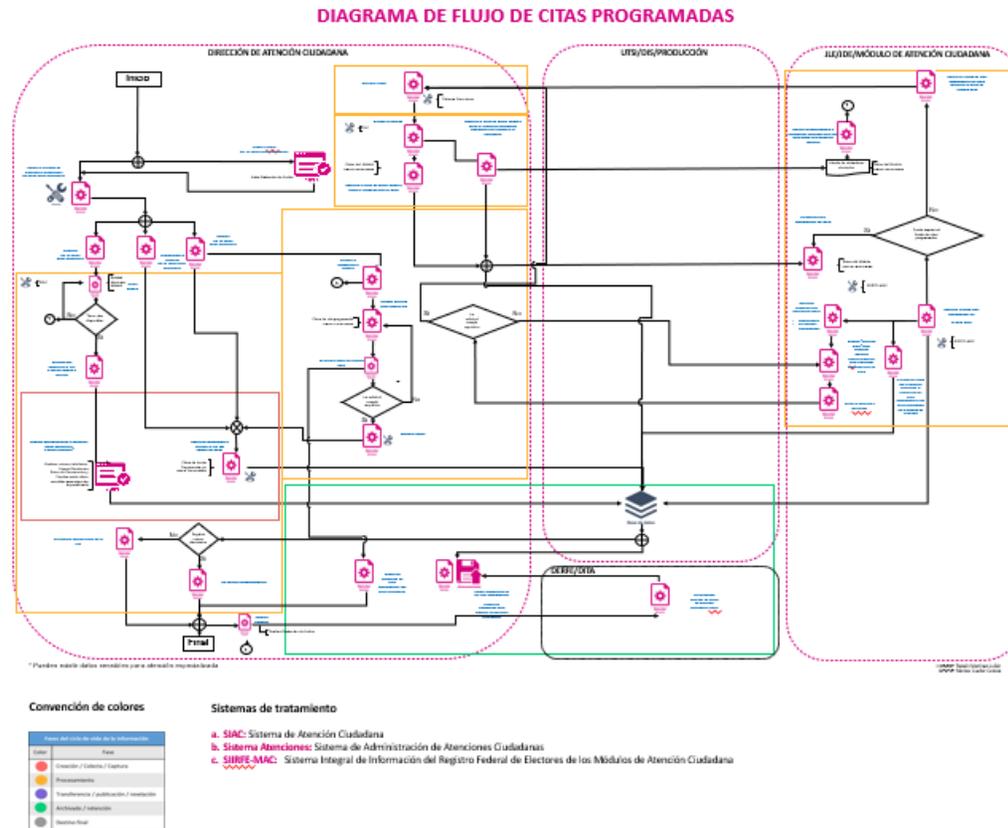
Resultado de las actividades para la elaboración del presente documento, en particular, las acciones desarrolladas para el Análisis de Riesgos, identificamos que no se encuentran establecidos los tiempos de conservación en el Catálogo de disposición documental.

Por lo anterior, en el tercer trimestre de 2023 estableceremos comunicación con el Archivo Institucional a fin de regularizar los tiempos de conservación y determinar las acciones a seguir.

8.3 DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS DATOS PERSONALES

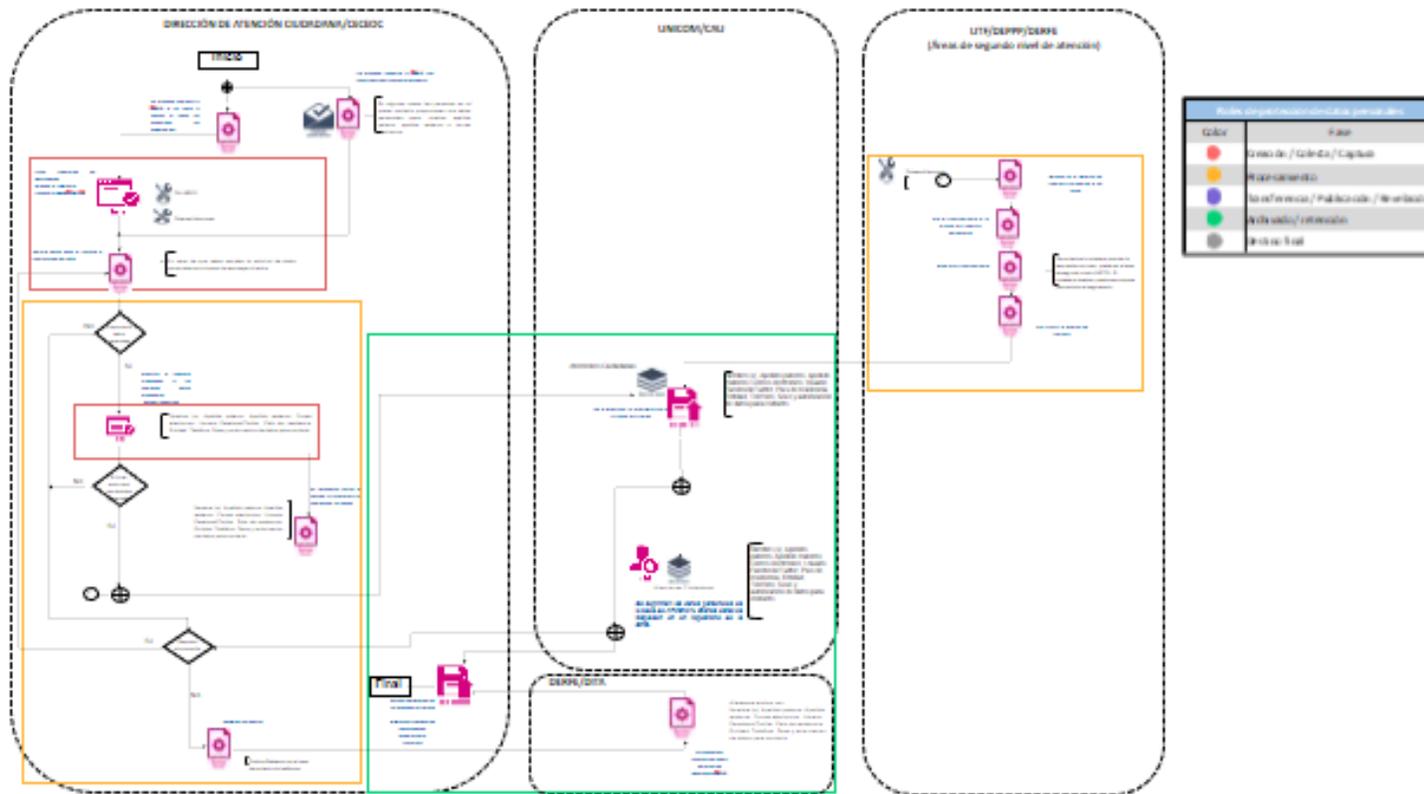
El flujo que siguen los datos personales durante todo su ciclo de vida se muestra a continuación:

8.3.1 Citas programadas



Para la consulta del diagrama en alta calidad dar clic en: https://inemexico-my.sharepoint.com/:b:g/personal/alonso_alcaraz_ine_mx/Eaq7qjm4HpVPqxh7hDAzWBwBwSd-u73N8pDLp2cjtOQDQ?e=4fqpn3

DIAGRAMA DE FLUJO DE ADMINISTRACIÓN DE ATENCIONES CIUDADANAS



Para la consulta del diagrama en alta calidad dar clic en: https://inemexico-my.sharepoint.com/:b:g/personal/alonso_alcaraz_ine_mx/ET2B7UsavO9Pn0taxgAeDVABlvVInmPUoPkJ6s-9o7_0g?e=KXb4OW

9 ANÁLISIS DE RIESGOS

9.1 RIESGOS INHERENTES DE LOS DATOS PERSONALES

Atendiendo a la *Metodología de Análisis de Riesgos de Privacidad y Datos Personales*²⁶ se identifica el riesgo inherente de los datos personales de acuerdo con su criticidad.

- I. **Bajo.** Considera información general como datos de identificación y contacto o información académica o laboral.
- II. **Medio.** Contempla los datos:
 - a. De ubicación física,
 - b. De patrimonio,
 - c. De autenticación,
 - d. Jurídicos.
- III. **Alto.** Datos personales que puedan dar origen a discriminación o conlleven un riesgo grave a la integridad del titular.
- IV. **Reforzado.** Son todos los considerados datos especiales.

9.2 CITAS PROGRAMADAS

Riesgo inherente			
Nivel bajo: 10	Nivel medio: 0	Nivel alto: 1	Nivel reforzado: 0
1. Nombre 2. Apellido paterno 3. Apellido materno 4. Correo electrónico 5. Teléfono de casa 6. Teléfono celular 7. País de residencia		1. Información médica y/o del estado de salud física y/o mental	

9.3 ATENCIONES CIUDADANAS

Riesgo inherente			
Nivel bajo: 10	Nivel medio: 0	Nivel alto: 1	Nivel reforzado: 0
1. Nombre 2. Apellido paterno 3. Apellido materno 4. Correo electrónico			

²⁶ Desarrollada por la Unidad Técnica de Transparencia y Protección de Datos Personales del INE.

Riesgo inherente			
Nivel bajo: 10	Nivel medio: 0	Nivel alto: 1	Nivel reforzado: 0
5. Teléfono de casa			
6. Teléfono celular			
7. País de residencia			
8. Entidad de residencia			
9. Entidad de donde habló.			
10. Teléfono de donde habló.			

9.4 ANÁLISIS DE RIESGOS DE PRIVACIDAD Y DATOS PERSONALES

El análisis de riesgos abarcó los activos relacionados con los procedimientos de *Atención Ciudadana de primer nivel* y *Atención Ciudadana de Segundo Nivel*.

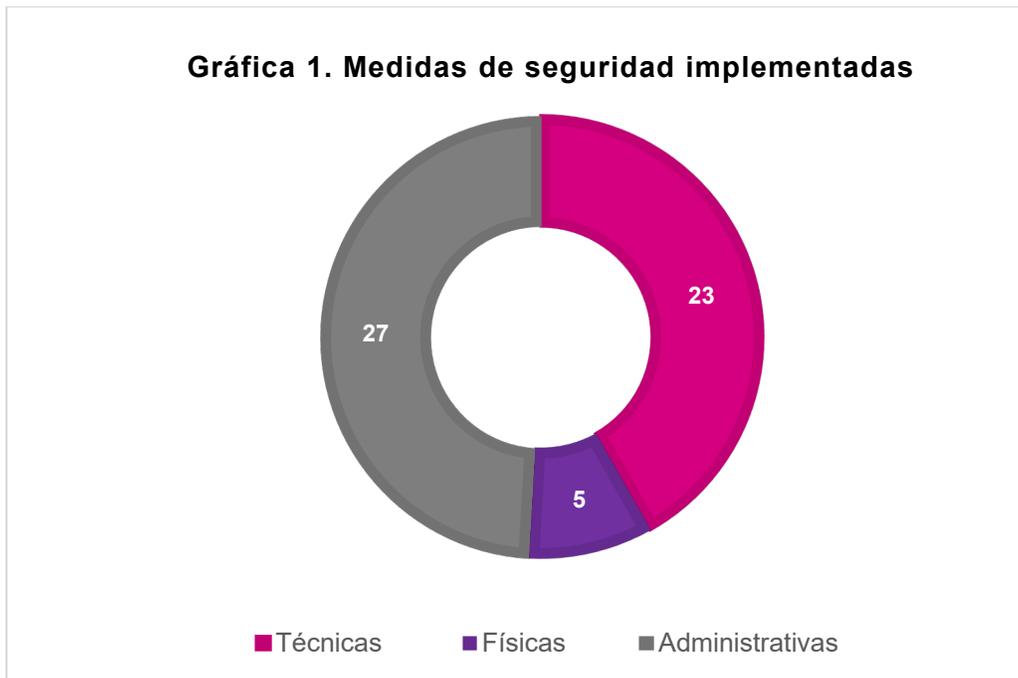
Resultado del análisis de riesgos, el área responsable detectó -para ambos procedimientos- que debe **reforzar las acciones relacionadas con el destino final de los datos personales** para tratar los riesgos identificados en el tratamiento al que están expuestos los mismos.

10 ANÁLISIS DE BRECHA

El análisis de brecha fue aplicado a los activos secundarios que intervienen en el tratamiento de los datos personales con base en los controles de seguridad establecidos en el estándar internacional ISO/IEC 27002:2013²⁷.

10.1 CITAS PROGRAMADAS

Actualmente cuenta con **55** medidas de seguridad implementadas.



A continuación, se listan los **36** controles²⁸ a los que corresponden dichas medidas.

1. Contacto con grupos de interés especial
2. Términos y condiciones del empleo
3. Proceso disciplinario
4. Acceso a las redes y a los servicios de red
5. Gestión de acceso de usuarios con privilegios especiales
6. Eliminación o reasignación de los derechos de acceso

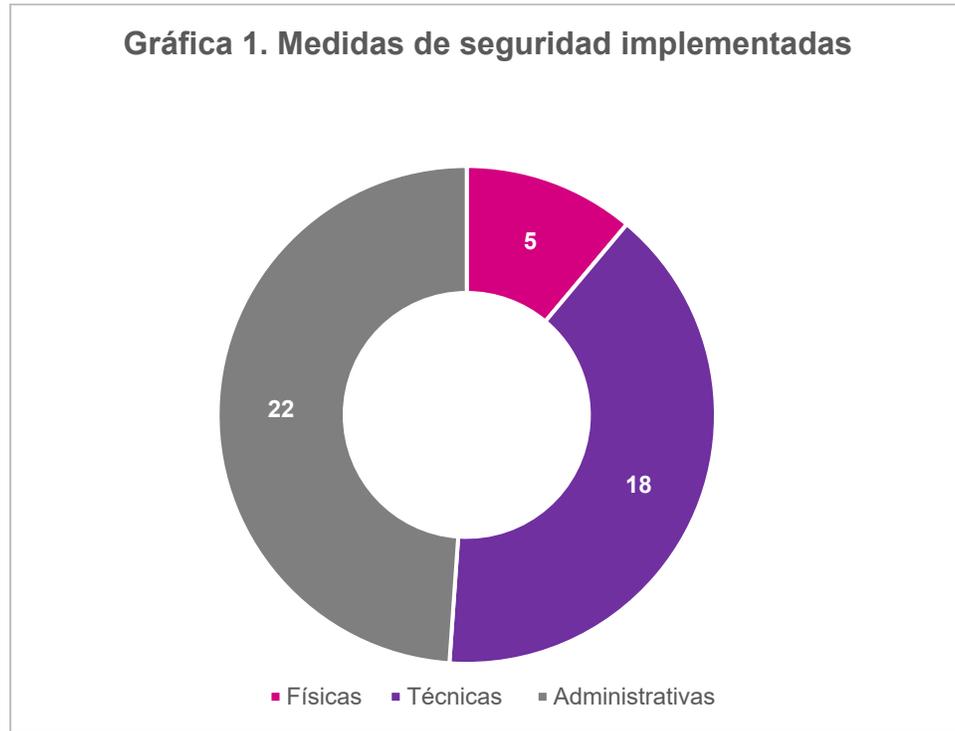
²⁷ El análisis de brecha se ejecuta con base en la metodología del Análisis de Brecha desarrollada por la Unidad de Transparencia y Protección de Datos Personales.

²⁸ Categorías a través de las cuales se seleccionan las medidas de seguridad para la salvaguarda de los datos personales.

7. Uso de la información secreta de autenticación
8. Sistema de gestión de contraseñas
9. Control de acceso al código fuente de los programas
10. El trabajo en áreas seguras
11. Emplazamiento y protección de equipo
12. Seguridad del cableado (Centros de cómputo)
13. Mantenimiento de equipo
14. Equipo de usuario desatendido
15. Documentación de procedimientos operacionales
16. Separación de los ambientes de desarrollo, prueba y operación
17. Sincronización del reloj
18. Controles de auditoría de sistemas de información
19. Controles de red
20. Seguridad de los servicios de red
21. Aseguramiento de los servicios de aplicaciones en redes públicas
22. Revisión técnica de las aplicaciones después de efectuar cambios en el sistema operativo
23. Pruebas funcionales de seguridad de sistemas
24. Pruebas de aceptación de sistemas
25. Requisitos de seguridad en contratos con terceros
26. Cadena de suministro de tecnología de la información y de las comunicaciones
27. Control y revisión de la provisión de servicios del proveedor
28. Responsabilidades y procedimientos
29. Notificación de puntos débiles de la seguridad
30. Respuesta a incidentes de seguridad de la información
31. Aprendizaje de los incidentes de seguridad de la información
32. Recopilación de evidencias
33. Derechos de Propiedad Intelectual (DPI)
34. Protección de los registros de la organización
35. Protección y privacidad de la información personal
36. Cumplimiento de las políticas y normas de seguridad

10.2 ATENCIONES CIUDADANAS

Actualmente cuenta con **45** medidas de seguridad implementadas.



A continuación, se enlistan los **34** controles actualmente implementados a los que corresponden dichas medidas.

1. Contacto con grupos de interés especial
2. Términos y condiciones del empleo
3. Proceso disciplinario
4. Acceso a las redes y a los servicios de red
5. Gestión de acceso de usuarios con privilegios especiales
6. Eliminación o reasignación de los derechos de acceso
7. Uso de la información secreta de autenticación
8. Sistema de gestión de contraseñas
9. Control de acceso al código fuente de los programas
10. El trabajo en áreas seguras
11. Emplazamiento y protección de equipo
12. Seguridad del cableado (Centros de cómputo)

13. Mantenimiento de equipo
14. Equipo de usuario desatendido
15. Documentación de procedimientos operacionales
16. Separación de los ambientes de desarrollo, prueba y operación
17. Sincronización del reloj
18. Controles de auditoría de sistemas de información
19. Controles de red
20. Seguridad de los servicios de red
21. Segregación en redes
22. Aseguramiento de los servicios de aplicaciones en redes públicas
23. Revisión técnica de las aplicaciones después de efectuar cambios en el sistema operativo
24. Pruebas funcionales de seguridad de sistemas
25. Pruebas de aceptación de sistemas
26. Responsabilidades y procedimientos
27. Notificación de puntos débiles de la seguridad
28. Respuesta a incidentes de seguridad de la información
29. Aprendizaje de los incidentes de seguridad de la información
30. Recopilación de evidencias
31. Derechos de Propiedad Intelectual (DPI)
32. Protección de los registros de la organización
33. Protección y privacidad de la información personal
34. Cumplimiento de las políticas y normas de seguridad

11 PLAN DE TRABAJO

El plan de trabajo para ambos sistemas contiene las acciones a implementar de acuerdo con los resultados del análisis de brecha y análisis de riesgos puede observarse en la tabla siguiente:

No.	Actividad
1	Mejorar la segregación de tareas
2	Actualizar los contactos con las autoridades y grupos de interés especial
3	Fortalecer la seguridad de la información en la gestión de proyectos
4	Reforzar la concienciación, educación y capacitación en seguridad de la información
5	Complementar el inventario de activos
6	Robustecer la propiedad, uso y devolución de los activos
7	Complementar los acuerdos de intercambio de información
8	Actualizar los acuerdos de confidencialidad
9	Actualizar la regulación de los controles criptográficos
10	Supresión de datos personales

Las actividades serán atendidas por esta Dirección en el periodo de 2023 a 2025.

12 MECANISMOS DE MONITOREO Y REVISIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD

El Instituto lleva a cabo un proceso de mejora continua que permite verificar la seguridad y confidencialidad en el tratamiento de los datos personales, en aras de una mejora periódica de sus controles.

El monitoreo y revisión²⁹ del cumplimiento se realiza a través del Sistema de Gestión para la Protección de los Datos Personales del Instituto Nacional Electoral³⁰ (SIPRODAP), con apoyo de la Plataforma para la Medición, Evaluación y Monitoreo del Cumplimiento en Protección de Datos Personales (PEC).

El PEC es una herramienta informática a través de la cual la Unidad de Transparencia da seguimiento a la implementación del Catálogo de Controles³¹ del SIPRODAP, de manera documentada, sistematizada, estructurada, repetible, eficiente y adaptada al entorno institucional, conforme a lo establecido en la LGPDPPSO.

En la siguiente tabla, se identifican los procedimientos que fueron integrados al SIPRODAP.

Proceso	Subproceso	Procedimiento	Fecha de registro
Orientación, atención y servicios registrales para la ciudadanía y actores externos	Orientación y atención ciudadana	Atención ciudadana en primer nivel -Administración de Citas programadas-	8 de abril de 2021
		Atención ciudadana en primer nivel y Atención ciudadana en segundo nivel -Atenciones Ciudadanas-	8 de abril de 2021

²⁹ En cumplimiento a los artículos 35, fracción VI de la LGPDPPSO y 63 de los LGPDSP.

³⁰ Aprobado por el Comité de Transparencia, mediante acuerdo INE-CT-ACG-PDP-001-2019.

³¹ Apartado del SIPRODAP conformado por controles para la protección de datos personales.

13 PROGRAMA GENERAL DE CAPACITACIÓN

De conformidad con lo establecido en el *Programa de Capacitación y Sensibilización del Instituto Nacional Electoral, en Materia de Transparencia, Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y Gestión Documental* emitido anualmente, la Unidad de Transparencia elaboró el Curso de Protección de Datos Personales.

Los resultados de las capacitaciones se detallan en los siguientes apartados.

13.1 CURSOS VIRTUALES

De acuerdo con el *Diseño curricular*, la UTTYPDP invitó al personal de la DERFE a cursar -a través del Centro Virtual INE- los módulos relacionados con capacitación especializada en materia de datos personales.

A continuación, se muestra el total del personal que acreditó los módulos.

Nombre del curso	Número de personas que acreditaron el módulo
Introducción a la Protección de Datos Personales	1
Principios y Deberes	7
Implementación de Deberes (Taller)	4
Implementación de Principios (Taller)	4
Comunicaciones de Datos Personales	8
Lenguaje claro	7

13.2 CURSOS PRESENCIALES

De manera adicional, para que las áreas responsables cuenten con la capacitación especializada referente a los Deberes de Seguridad y Confidencialidad y en particular para la conformación del Documento de Seguridad, el personal involucrado acreditó los siguientes cursos presenciales impartidos por la Unidad de Transparencia:

Nombre del curso	Número de personas que acreditaron el módulo
Introducción a la Estrategia para el cumplimiento de los Deberes de Seguridad y Confidencialidad para la protección de los datos personales	6
Taller de diseño de diagramas	6
Riesgos en la Privacidad y la Protección de Datos Personales	8

13.3 CURSOS IMPARTIDOS POR EL INAI

Como parte de las actividades implementadas por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales en materia de Protección de Datos Personales, el personal involucrado acreditó los cursos siguientes:

Nombre del curso	Número de personas que acreditaron el módulo
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados,	64

