



Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero

# INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE GUERRERO

"2023, AÑO DE FRANCISCO VILLA, EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO"

ACUERDO 58/2023 "QUE CONTIENEN LOS LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS DEL INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE GUERRERO".

1

El Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero:

Que en sesión extraordinaria número ITAI Gro/16/2023, de fecha nueve de noviembre del año dos mil veintitrés, a propuesta de la **Comisionada M.D. María de Lourdes Ortíz Basurto** de este Instituto aprobó por unanimidad un acuerdo y entre las consideraciones que lo sustentan, se destacan las siguientes:

## ANTECEDENTES

I. En la reforma al artículo 6° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en materia de transparencia, publicada en el Diario Oficial de la Federación el siete de febrero de dos mil catorce, se sientan las bases para articular un Sistema Nacional de Transparencia, y se brinda autonomía constitucional a los órganos garantes federal y estatales, ampliando sus facultades y competencias.

II. El artículo quinto transitorio de la reforma citada en el punto anterior, estableció un plazo de un año, para que las legislaturas de los Estados armonizaran su normatividad respectiva conforme a lo establecido en la Constitución Federal, por lo que, atendiendo a este mandato, el dos de abril de dos mil catorce, la XL Legislatura del Honorable Congreso del Estado de Guerrero, aprobó la reforma a la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Guerrero, en materia de transparencia, publicado el veintinueve de ese mismo mes y año en el Periódico Oficial de la Entidad Federativa.

Posteriormente, el cuatro de mayo de dos mil quince, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la Ley General de Transparencia y Acceso

Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero



Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero

# INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE GUERRERO

"2023; AÑO DE FRANCISCO VILLA, EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO"

a la Información Pública que, de igual manera, según lo estipulado por el quinto transitorio, otorgó el plazo de un año para que las leyes de transparencia y acceso a la información pública en los estados del país se armonizaran en términos de dicha ley.

2

III. En ese mismo orden de ideas, el cinco de mayo de dos mil dieciséis, la XLI Legislatura del Honorable Congreso del Estado de Guerrero, aprobó la Ley número 207 de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Guerrero, misma que se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Guerrero, el seis de mayo de ese mismo año, por lo que;

## CONSIDERANDO

I. Que, de acuerdo a la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Guerrero, en sus artículos 120, 121 y 123, mencionan que el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero (ITAI Gro), promoverá, protegerá, garantizará, difundirá y transparentará todos los actos de las autoridades estatales y municipales, el derecho a la información de las personas y sus datos personales, así como dar garantía a los principios de máxima publicidad, acceso universal, disponibilidad, simplicidad, rapidez y gratuidad.

II. Que en términos de lo establecido por el artículo 25, de la Ley Número 207 de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Guerrero, el presente órgano garante, es un organismo autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, autonomía técnica, presupuestal, de gestión, organización y decisión, Garante de la Transparencia, Acceso a la información Pública, así como la Protección de Datos Personales.

III. Que en función de lo establecido por los artículos 44, fracción II, inciso e) y 45, fracción I de la Ley Número 207 de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Guerrero, en relación con lo dispuesto por el artículo 25, fracción XIII del Reglamento de este Órgano Garante, es facultad de los comisionados, presentar o suscribir propuestas de acuerdos necesarios para el adecuado funcionamiento del órgano garante ante el Pleno del Instituto, y establecer las garantías necesarias para el acceso a la información pública y demás atribuciones en la materia.



Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero.



Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero

# INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE GUERRERO

"2023, AÑO DE FRANCISCO VILLA, EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO"

IV. Que el artículo 62 Quater, fracción IX y 221 de la Ley Número 207 de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Guerrero, señala que el o la Titular del Órgano Interno de Control, tendrá la atribución de Recibir quejas y denuncias conforme a las leyes aplicables y que toda persona servidora pública o no, podrá presentar la queja correspondiente, por escrito, mediante la presentación de elementos objetivos de prueba, respecto de las conductas de responsabilidad administrativa en las que presuntamente incurran servidores públicos del Instituto.

V. Que derivado de las actividades que desarrollan las personas servidoras públicas en la institución, es necesario que los usuarios que realicen los trámites y servicios, así como los propios funcionarios de esta Institución, cuenten con un mecanismo de participación ciudadana mediante el cual puedan comunicar al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero, a través del Órgano Interno de Control y el Pleno del Órgano Garante, sus quejas y denuncias, a fin de identificar actos u omisiones en su desempeño y con ello generar las condiciones de mejora en el servicio público.

Bajo este contexto y en términos de lo dispuesto por los artículos 45, fracción I de la Ley Número 207 de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Guerrero, se propone al Pleno de este Órgano Garante el siguiente:

## ACUERDO

ÚNICO. Se expiden los Lineamientos para la Operación del Buzón de Quejas y Denuncias, los cuales se especifican en un anexo único que es parte integral del presente acuerdo.

## TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Acuerdo y sus Lineamientos entrarán en vigor el día de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guerrero.



Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero.



Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero

# INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE GUERRERO

"2023, AÑO DE FRANCISCO VILLA, EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO"

**SEGUNDO.** Se instruye a la Secretaría Ejecutiva de este órgano garante, realizar las acciones necesarias para realizar la substanciación del Transitorio Primero.

**TERCERO.** Notifíquese a la persona titular del Órgano Interno de Control de este Órgano garante, para que, conforme a sus atribuciones, dé cumplimiento a lo establecido en el presente acuerdo, y se difunda a todas las personas titulares de la estructura orgánica del Instituto.

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE:

Así lo acordó, y firma el Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero, en sesión extraordinaria número 16/2023, de fecha nueve de noviembre de dos mil veintitrés, ante el Secretario Ejecutivo que da fe. -----

4



Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero.



Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero

# INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE GUERRERO

"2023, AÑO DE FRANCISCO VILLA, EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO"

Comisionado presidente

M.D. Roberto Nava Castro

Comisionada

M.D. María de Lourdes Ortiz Basurto

Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero.

Comisionado

Lic. Horacio Díaz Quiñonez

Secretario Ejecutivo

Lic. Carlos Alberto García González



Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero

# INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE GUERRERO

"2023, AÑO DE FRANCISCO VILLA, EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO"

NOTA. Esta hoja de firmas, corresponden al acuerdo número 58/2023, aprobado en sesión extraordinaria ITAIGro/16/2023, de fecha nueve de noviembre de dos mil veintitrés.

## ANEXO ÚNICO

LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS DEL INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE GUERRERO.

**Artículo 1.** Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer las disposiciones que deben observar el Órgano Interno de Control y las Unidades Administrativas del presente órgano garante, en la instalación, apertura y sustitución del Buzón de Quejas y Denuncias, así como el registro y trámite de los documentos que se encuentren ingresados en los mismos.

**Artículo 2.** Los Lineamientos son de observancia obligatoria para las personas servidoras públicas del Instituto.

**Artículo 3.** Corresponde al Órgano Interno de Control, en conjunto con el Pleno de este órgano garante, la vigilancia y aplicación de estos Lineamientos.

**Artículo 4.** Para efectos del presente Acuerdo, se entenderá por:

I. **Buzón:** Al Buzón de Quejas y Denuncias del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero.

II. **Órgano Interno de Control:** Al Órgano Interno de Control del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero;

III. **Pleno:** Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero

IV. **Documentos:** A las quejas y denuncias ingresadas en el Buzón;

V. **Instituto:** Al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero.;



Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero.



Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero

# INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE GUERRERO

"2023, AÑO DE FRANCISCO VILLA, EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO"

**VI. Lineamientos:** A los Lineamientos para la operación del Buzón de Quejas y Denuncias del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero.

**Artículo 5.** El proceso de la instalación del buzón se realizará con los miembros del Pleno de este Instituto, en conjunto con el Órgano Interno de Control, con las formalidades de los presentes Lineamientos, en un lugar visible y de fácil acceso para los usuarios, siendo este, a un costado del reloj checador biométrico de huella dactilar, el cual se ubica en la planta baja de la entrada principal del edificio de este órgano garante.

**Artículo 6.** La instalación del buzón se debe realizar, con la presencia de los integrantes del Pleno y formalizarlo a través de un acta administrativa elaborada por el Titular del Órgano Interno de Control, misma que contendrá los datos siguientes:

- I. Lugar, fecha, hora de inicio y de conclusión;
- II. Dirección y ubicación específica para la instalación o sustitución del buzón;
- III. Datos que identifiquen el buzón;
- IV. Para el caso de sustitución, las condiciones físicas en las que se encuentra el buzón;
- V. Observaciones si las hubiere; y,
- VI. Nombre y firma de los intervinientes.

**Artículo 7.** El buzón queda bajo el resguardo y responsabilidad del Órgano Interno de Control del Instituto, de conformidad con que dispone la fracción IX, del artículo 62 Quater.

**Artículo 8.** El buzón debe contar con cerradura en buen estado, y sus llaves en resguardo y custodia del Órgano Interno de Control de este Instituto.

El Buzón estará identificado con el nombre del Instituto, así como de la leyenda "Buzón de Quejas y Denuncias" y el logotipo institucional.

**Artículo 9.** El Buzón será abierto con la periodicidad de una vez por semana.

**Artículo 10.** La apertura del buzón se debe realizar con la presencia de la persona titular del Órgano Interno del Control del Instituto, y cuando





menos un integrante del Pleno, y como testigos, los titulares de la Secretaría Ejecutiva y la Dirección Jurídica Consultiva del Órgano Garante.

**Artículo 11.** La apertura del Buzón se debe formalizar a través de acta administrativa que elabore el Órgano Interno de Control del Instituto, y que contendrá como mínimo los datos siguientes:

- I. Lugar, fecha, hora de inicio y de conclusión;
- II. Dirección y ubicación específica del buzón a aperturar;
- III. Datos que identifiquen el buzón;
- IV. Las condiciones físicas en las que se encuentra el buzón;
- V. Número de documentos ingresados;
- VI. Observaciones si las hubiere; y,
- VII. Nombre y firma de los intervinientes.

El acta de apertura debe firmarse al concluir la diligencia, y solo se entregará copia de esta a los participantes, no así, de los documentos que se extraigan del buzón.

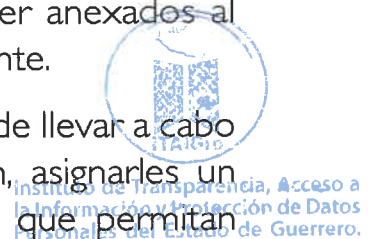
**Artículo 12.** La sustitución del Buzón es procedente cuando:

- I. Exista deterioro o daño físico;
- II. El Titular del órgano Interno de Control advierta la necesidad de la sustitución; y,
- III. Se reciba comunicación por cualquier vía del deterioro o daño físico.

**Artículo 13.** Cuando se realice la sustitución del Buzón, se deberá elaborar acta respectiva en términos del artículo 6 de los Lineamientos.

**Artículo 14.** Los documentos extraídos del buzón deben ser anexados al acta, y en su oportunidad se les dará el trámite correspondiente.

**Artículo 15.** El Órgano Interno de Control, es el responsable de llevar a cabo el registro de todos los documentos extraídos del buzón, asignarles un número de folio, resguardarlos y elaborar las estadísticas que permitan visualizar los resultados obtenidos.







Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero

# INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE GUERRERO

*"2023, AÑO DE FRANCISCO VILLA, EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO"*

**Artículo 16.** El Órgano Interno de Control, conocerá de las sugerencias extraídas del buzón, y podrá llevar a cabo las visitas de inspección o revisiones que se originen de dichos documentos.

**Artículo 17.** La Dirección Jurídica Consultiva del Instituto, conocerá de conformidad a su competencia de las quejas que le turne el Órgano Interno de Control.

En los casos de que el documento de queja contenga datos de identificación del usuario y que él así lo manifieste, la Dirección de Jurídica Consultiva, podrá prevenirle para la formalización de la denuncia y de ser así, el procedimiento se ajustará a las formas y términos señalados en la Ley Número 465 de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guerrero.

**Artículo 18.** Cualquier alteración del buzón será investigada y sujeta a las sanciones penales y administrativas establecidas en la legislación correspondiente.

**Artículo 19.** Lo no dispuesto por los presentes lineamientos respecto de la operación del Buzón y manejo de los documentos, será resuelto por el Pleno del Instituto.

9



Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero.

