

# **INFORME ANUAL 2017**

Comité de Transparencia

## Directorio:

Sergio López Ayllón

**Representante del Sector Gobierno y  
Presidente del Comité de Transparencia**

Luis Díaz Vargas

**Representante del Sector de los Trabajadores**

Héctor Larios Santillán

**Representante del Sector Empresarial**

---

David Penchyna Grub

**Director General del Infonavit**

Abelardo Carrillo Zavala

**Director Sectorial de los Trabajadores**

Sebastián B. Fernández Cortina

**Director Sectorial Empresarial**

Omar Cedillo Villavicencio

**Secretario General y Jurídico**

Ángel Ernesto De la Guardia Cueto

**Titular de la Unidad de Transparencia**

**Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit)  
Barranca del Muerto Núm. 280, Col. Guadalupe Inn, C. P. 01020  
Del. Álvaro Obregón, Ciudad de México.**

# Índice

## **Presentación**

## **Introducción**

- I. Marco jurídico en materia de transparencia, acceso a la información, archivos y protección de datos personales**
- II. Ejercicio de la transparencia en el Infonavit**
- III. Estadísticas**
  - 1. Solicitudes**
  - 2. Aspectos temáticos de las solicitudes**
  - 3. Tiempos de respuesta a solicitudes**
  - 4. Respuestas negativas, inexistentes y confidenciales**
- IV. Recursos de revisión**
- V. Obligaciones de transparencia**
- VI. Protección de datos personales**
- VII. Organización de archivos: Sistema de Gestión de Información**
- VIII. Capacitación en materia de transparencia**
- IX. Canales institucionales de información y atención**
  - 1. Centro de Servicio Infonavit (CECI)**
  - 2. Centro de atención telefónica (Infonatel)**
  - 3. Portal de Internet**
  - 4. Kioscos interactivos (Centros de Servicio)**
- X. Conclusiones**

## **Presentación**

Este informe se elabora en cumplimiento a la fracción VIII del artículo 25 Bis 1 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit), que establece que el Comité de Transparencia debe publicar un informe anual que contenga las actividades realizadas para garantizar el acceso a la información y remitir una copia del mismo al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, así como a la fracción I del artículo mencionado, en el cual se establece que el Comité de Transparencia debe proveer lo necesario para que toda persona pueda tener acceso a la información de conformidad con la normatividad vigente del Infonavit y apegada a los principios y políticas generales en la materia.

## Introducción

El principio de transparencia es parte de la visión y de los valores del Instituto, por lo que es elemental para que toda persona tenga acceso a la información que genera el Instituto, en el que se trabaja día con día para aumentar los niveles de información y calidad, cumpliendo con el marco jurídico vigente en la materia.

Uno de los objetivos institucionales es contar con una administración eficiente del Fondo basada en los principios de excelencia en el servicio, transparencia y rendición de cuentas.

Para ello en el 2017, se estableció como estrategia la de armonizar la normatividad relativa a transparencia, aprobando la Asamblea General del Instituto los nuevos Lineamientos de Transparencia, Acceso a la Información, Archivos y Protección de Datos Personales, publicados en junio 2017.

Asimismo, dicha estrategia contempla, sensibilizar y desarrollar capacidades en el ámbito de transparencia y fortalecer los mecanismos de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales.

De acuerdo con lo anterior, el Comité de Transparencia emitió diversos acuerdos entre los que destaca: la capacitación del personal en el tema de transparencia, la capacitación de los enlaces de las áreas para fortalecer las pruebas de daño y motivar las respuestas negativas, el establecimiento de reuniones periódicas para mejorar la calidad de las respuestas y la generación de un formato estandarizado para requerir información a quienes soliciten el historial de aportaciones y/o amortizaciones.

## **I. Marco jurídico en materia de transparencia, acceso a la información, archivos y protección de datos personales**

El sustento jurídico a que se refiere este punto está conformado por las siguientes disposiciones normativas:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en particular, artículos 6º y 16.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (publicada el 4 de mayo de 2015 en el Diario Oficial de la Federación).
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. (publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2017).
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. (publicada el 9 de mayo de 2016 en el Diario Oficial de la Federación).
- Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit), en particular los artículos 6º, 10º fracción X, 25º Bis y 25º Bis 1 (Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de enero de 2017).
- Reglamento de la Ley del Infonavit en Materia de Transparencia y Acceso a la Información.
- Lineamientos de Transparencia, Acceso a la Información, Archivos y Protección de Datos Personales. (Últimas modificaciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 23 de junio de 2017).
- Reglas de Operación del Comité de Transparencia y Acceso a la Información.
- Código de Ética del Infonavit.

Dentro de las obligaciones del Comité de Transparencia, está la adecuación y armonización de la normatividad en materia de acceso a la información, protección de datos personales y archivos, aplicable al Infonavit.

## II. Ejercicio de la transparencia en el Infonavit

Durante el año 2017, el Infonavit atendió 2,740 solicitudes de acceso a la información y de datos personales, lo que representa una disminución del 57.4% respecto al año anterior, el acumulado histórico de solicitudes alcanzó la cifra de 75,938 del año 2003 al año 2017.

Del proceso de recepción y respuesta de solicitudes, son destacables los siguientes resultados, mismos que se analizarán más adelante:

- El tiempo promedio de respuesta de solicitudes fue de 7.6 días hábiles. Al respecto se aclara que este promedio se incrementó en 0.7 días debido a la complejidad de las solicitudes.
- En 3 casos (0.11%) se negó la información por ser clasificada como reservada.
- En 24 casos (0.88%) la información no fue entregada por tratarse de información confidencial.
- En 4 casos la información fue declarada como inexistente, lo que representa el 0.15% del total de solicitudes.
- De lo anterior, se desprende que del total de las solicitudes, se entregó información en el 98.87% de los casos, el resto correspondiente al 1.13%, pertenece a la suma de las negativas, por reserva, inexistencia, confidencialidad y parcialmente confidenciales.
- Se presentaron 76 recursos de revisión, 44 en materia de datos personales y 32 de acceso a la información, lo que equivale al 2.77% del total de las solicitudes recibidas. De esos sólo cuatro se presentaron con motivo de la clasificación de la información en la respuesta del Infonavit.

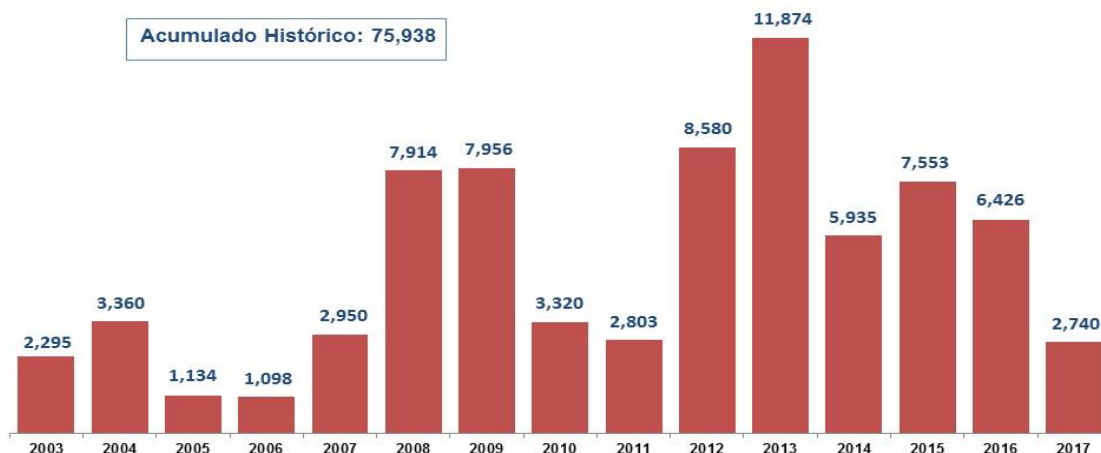
De las cifras que corresponden al ejercicio formal de las solicitudes, es importante destacar las actividades que se realizan a través de los diversos canales de información y comunicación que el Infonavit mantiene en operación de manera continua para que toda persona que lo requiera pueda realizar consultas o resolver algún problema relacionado con el Instituto y que constituyen una parte central de la política de transparencia del Infonavit. Al respecto, durante 2017:

- La afluencia en los **Centros de Servicio Infonavit (CESI)**, fue de 3.2 millones de personas.
- El **centro de atención telefónica “Infonatel”**, recibió 9.2 millones de llamadas;
- El **portal de Internet del Instituto** registró más de 74.4 millones de visitas, y
- A través de los **kioscos o pantallas interactivas** los usuarios realizaron más de 4.4 millones de consultas.

### III. Estadísticas

#### 1. Solicitudes ingresadas

Como ya se ha mencionado, durante el año 2017 el Infonavit atendió 2,740 solicitudes de información con lo cual se ha llegado a un total de 75,938 solicitudes desde la entrada en vigor de los Lineamientos de Transparencia y Acceso a la Información en el año 2003, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

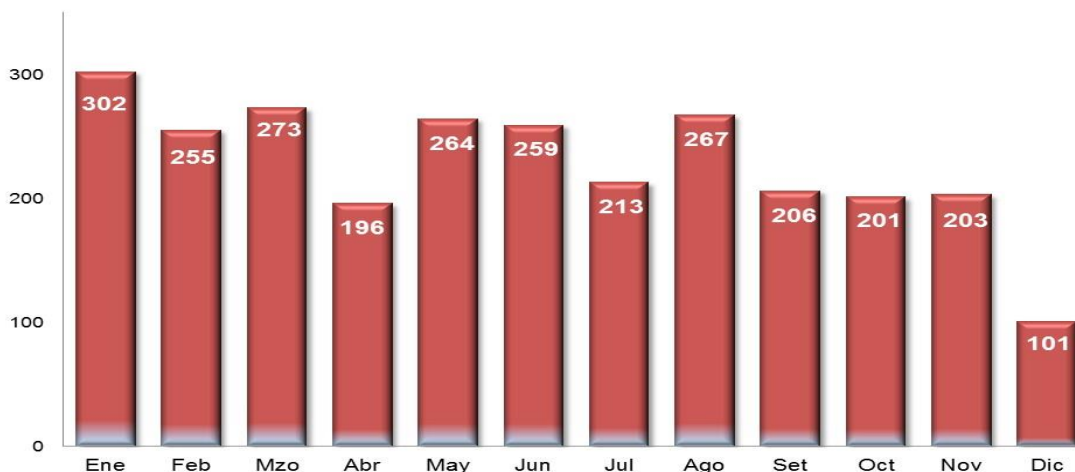


Fuente: Unidad de Transparencia del Infonavit

#### 2. Aspectos temáticos de las solicitudes

Como se puede observar en la gráfica siguiente, los datos mensuales de solicitudes de acceso a la información y de datos personales, muestran un comportamiento uniforme durante el año, a excepción de los meses de enero y diciembre, lo anterior se explica por los periodos de suspensión en los plazos de atención de las solicitudes, pero en general se presentó un promedio de 234 solicitudes mensuales.

#### COMPORTAMIENTO MENSUAL DE SOLICITUDES



Fuente: Unidad de Transparencia del Infonavit

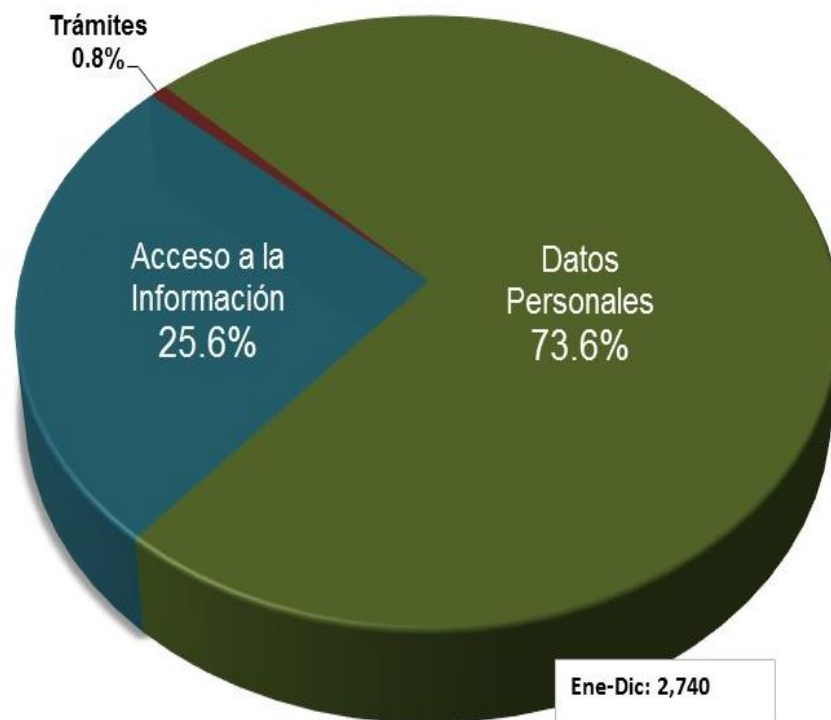


La clasificación de solicitudes en los tres rubros utilizados en el Infonavit, presentó en el año 2017, el siguiente comportamiento: Datos Personales 73.6%; Solicitudes de Acceso a la Información 25.6%; y asuntos relacionados con Trámites 0.8%.

Cabe destacar el marcado aumento en las solicitudes relativas a datos personales, que para el año de estudio representó el mayor porcentaje de las solicitudes ingresadas. Así como un incremento de 30.1 puntos porcentuales respecto al año anterior.

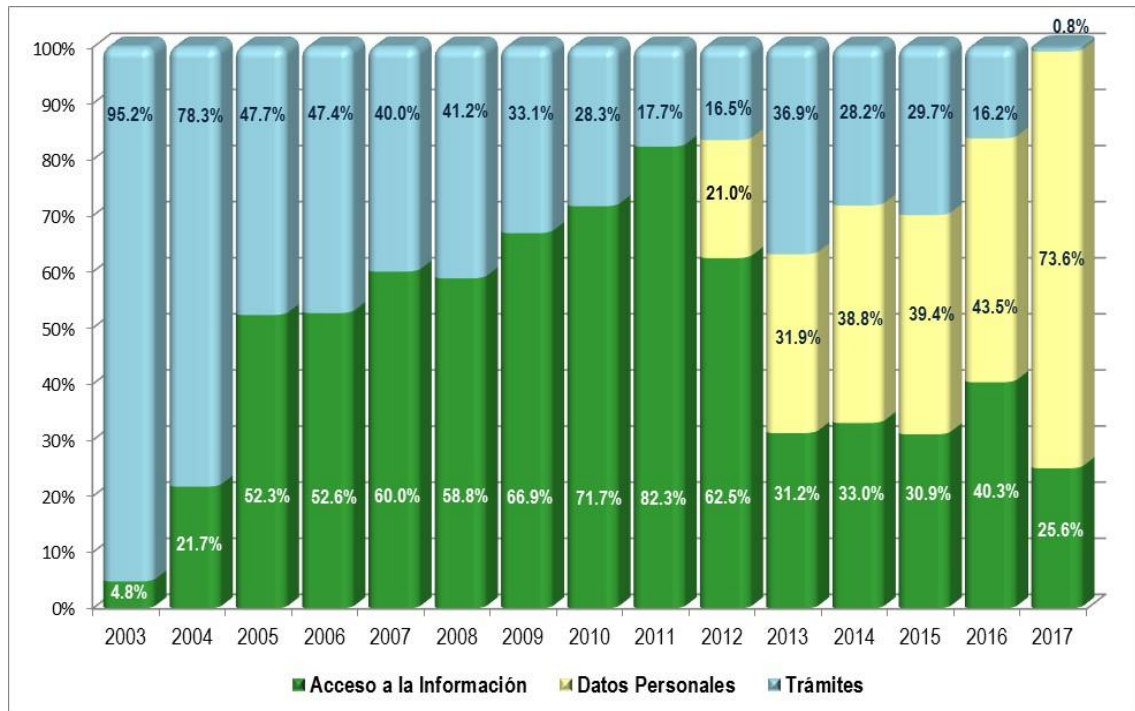
Mención aparte merecen las solicitudes relacionadas con trámites, las cuales representaron solamente el 0.8% del total de solicitudes, lo que indica mayores especializaciones de las solicitudes que atiende el Instituto. Este rubro tuvo una constante disminución mientras que las referentes a Datos Personales, fueron en franco crecimiento.

### COMPORTAMIENTO POR TIPO DE SOLICITUD



Fuente: Unidad de Transparencia del Infonavit

## COMPORTAMIENTO HISTÓRICO POR TIPO DE SOLICITUD



**Fuente: Unidad de Transparencia del Infonavit**

En la presente gráfica se puede observar el cambio radical en la composición de las solicitudes ingresadas al Instituto; en primer lugar es de resaltar la disminución al 0.8 por ciento de las relacionadas con algún trámite donde el Instituto ya cuenta con algún canal de atención, esto debió a la eficiente difusión de los servicios y productos del Infonavit, así como a la publicación en el portal de Internet de información más clara y en lenguaje ciudadano, que facilita la búsqueda del trámite o servicio que los trabajadores desean realizar ante este Instituto. A manera de ejemplo, las solicitudes de crédito, saber los puntos de la precalificación, el saldo del fondo de ahorro, el seguimiento de casos levantados ante el Centro de Contacto Infonatel, las aclaraciones de los pagos para amortizar los créditos y el saldo de éstos, que en años anteriores se atendían de forma inmediata, indicando en la respuesta al solicitante la ruta del portal o el canal institucional de atención, por las razones expuestas se han visto disminuidas.

En contraste, resalta el ingreso de solicitudes relacionadas con datos personales, mismas que refieren al ejercicio de derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Corrección y Oposición), derecho que conlleva un procedimiento más complejo, pues se requiere verificar por parte de la Unidad de Transparencia, que el solicitante sea el titular o su representante de los datos personales a tratar; que se cuente con la información mínima necesaria para identificar en que bases o sistemas se encuentran los datos y finalmente, asegurar que la información sea entregada al titular de los datos personales, proceso que no es simple y conlleva en ocasiones un tiempo mayor para su atención.

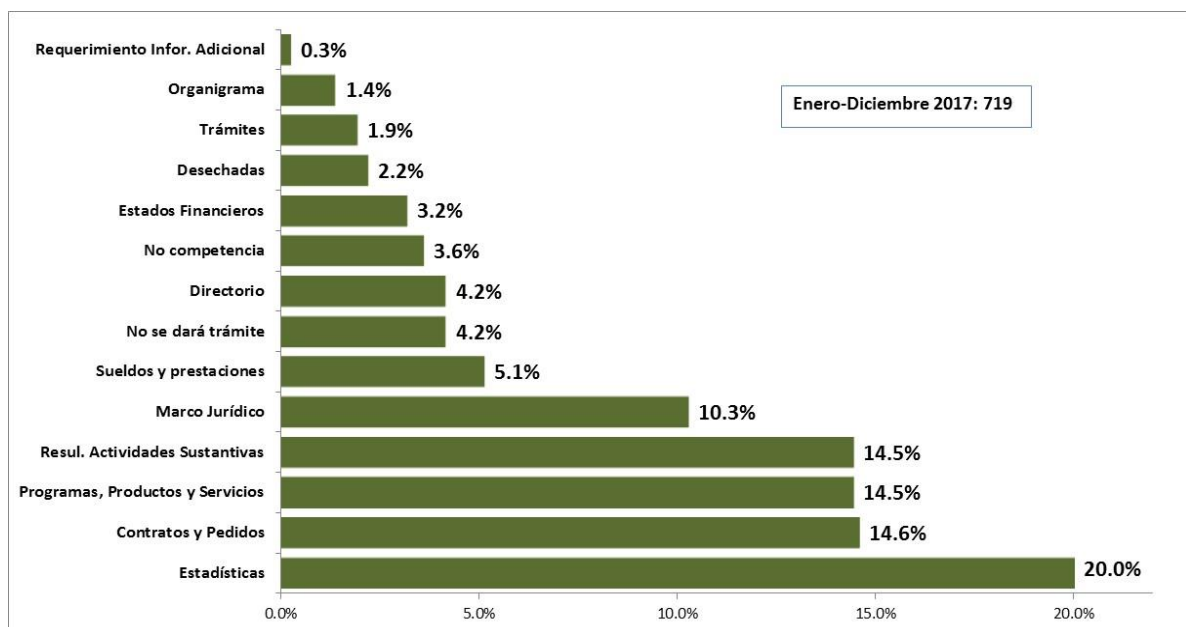
Finalmente, aunque en la gráfica se aprecia que las solicitudes en materia de Acceso a la Información, han disminuido al 25.6 por ciento, éstas han aumentado su complejidad, lo que implica que las unidades administrativas inviertan mayor tiempo y recursos humanos para su

debida atención; a manera de ejemplo cabe destacar las solicitudes relacionadas con datos estadísticos sobre el otorgamiento y administración de los créditos que otorga el Infonavit, información que en la mayoría de los casos se solicita desde la creación del Instituto en 1972, o por el tipo de desglose de la información que se requiere. Otro tema recurrente es la entrega de contratos o pedidos que se han formalizado con los diversos proveedores, mismos que deben de ser analizados y en su caso, presentar ante el Comité de Transparencia, la vialidad para la entrega de versiones públicas y cumplir con ello la normatividad aplicable, motivo por el cual, hace que dichas solicitudes lleven un proceso más largo para su respuesta.

Lo anterior expuesto, da explicación al comportamiento entre un menor número de solicitudes ingresadas y un incremento en los tiempos de respuesta de las mismas, ya que en años anteriores, se presentó un mayor número de solicitudes y un tiempo promedio de respuesta menor, de las cuales el mayor porcentaje se respondía de manera inmediata, por ser asuntos netamente de trámites o servicios que se podían consultar en el portal de Internet o los canales de atención, no así para el año 2017, donde se invirtió la ecuación, debido a la casi eliminación de solicitudes de trámite y a la ahora complejidad y especialización de las solicitudes ingresadas.

Pueden apreciarse los temas específicos en cada rubro de las solicitudes de acceso a la información, mismo que puede observarse en la gráfica que se presenta a continuación. Destacan cinco temas de mayor recurrencia y estos fueron: las Estadísticas con un 20.0%; los Contratos y Pedidos con 14.6%; los Programas, Productos y Servicios, representan el 14.5% al igual que el Resultado de Actividades Sustantivas, y las relacionadas con el Marco Jurídico del Infonavit, que fueron el 10.3%, estos datos son respecto al total de solicitudes de acceso a la información, que sumaron en el año 719.

### TEMAS DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

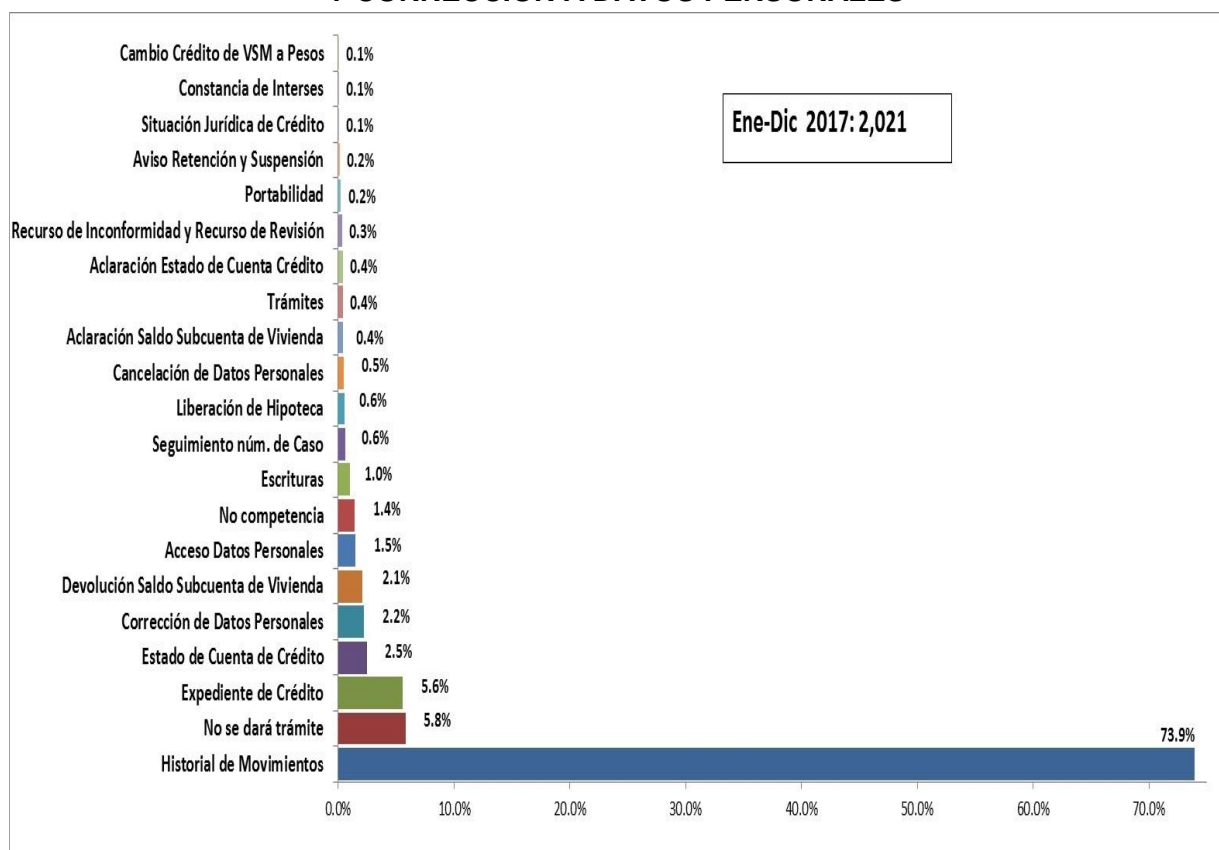


Fuente: Unidad de Transparencia del Infonavit

Por lo que respecta al detalle de los temas relativos exclusivamente a solicitudes de datos personales, véase a continuación la siguiente gráfica, continúa siendo el de mayor recurrencia la información sobre el historial de movimientos de aportaciones patronales (73.9%). Lo anterior debido a que la gran mayoría de los trabajadores que están por pensionarse, desean contar con el registro de los bimestres cotizados ante este Instituto, desde el inició de su vida laboral, para que el Instituto Mexicano del Seguro Social, le reconozca sus semanas cotizadas. Lo que implica para el Infonavit, la consulta en varios sistemas en los que donde se tienen registrados los pagos de las aportaciones patronales por periodo: fondo de ahorro anterior al SAR (1972-primer bimestre de 1992); SAR '92 (Segundo bimestre de 1992 al tercer bimestre de 1997), y Sistema de Pensiones, aportaciones a la Subcuenta de Vivienda, a partir del cuarto bimestre de 1997.

El Comité de Transparencia preocupado por esta problemática, ha emitido diversas recomendaciones y acuerdos para realizar un análisis sobre la factibilidad de conjuntar en un solo sistema los pagos de las aportaciones patronales y que estas consultas se puedan realizar en línea, a fin de facilitar al trabajador la obtención de su información y con ello disminuir el número de solicitudes sobre este tema.

### TEMAS DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO Y CORRECCIÓN A DATOS PERSONALES

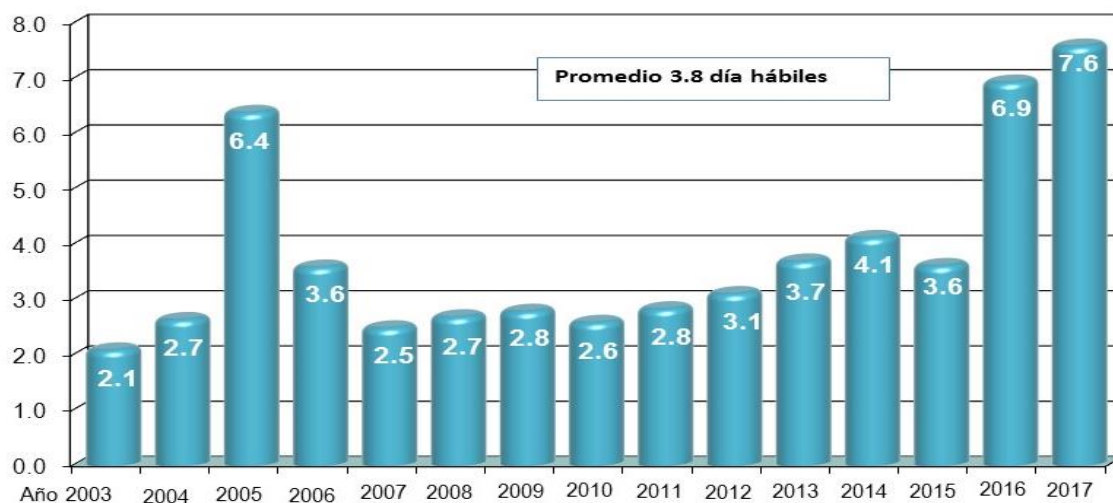


Fuente: Unidad de Transparencia del Infonavit

### 3. Tiempos de respuesta a solicitudes de información

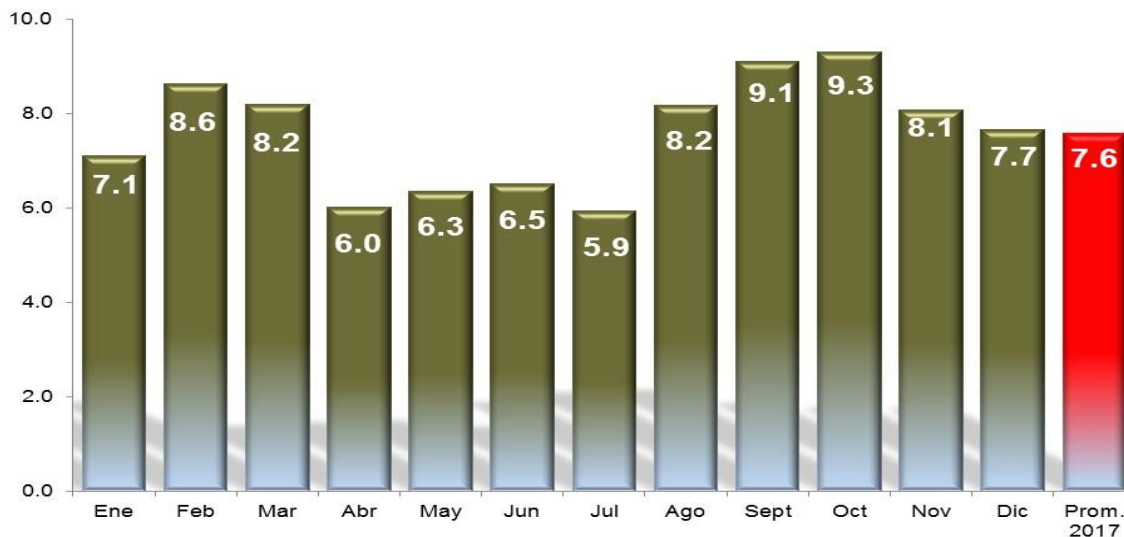
En cuanto al tiempo de respuesta a las solicitudes, en el año de estudio se situó en 7.6 días hábiles en promedio, ligeramente mayor al reportado en el año anterior, que fue de 6.9 días hábiles, como se menciona en párrafos anteriores, obedece a la nueva composición de las solicitudes de información, donde las relacionadas con trámites (de respuesta inmediata) solo representan el 0.8 por ciento del total, mientras que las de datos personales pasaron a un 73.6 por ciento, que conllevan un proceso más específico para su tratamiento y por ende un mayor número de días. Así como una mayor especialización y complejidad en las solicitudes de acceso a la información.

#### TIEMPO DE RESPUESTA HISTÓRICO



Fuente: Unidad de Transparencia del Infonavit

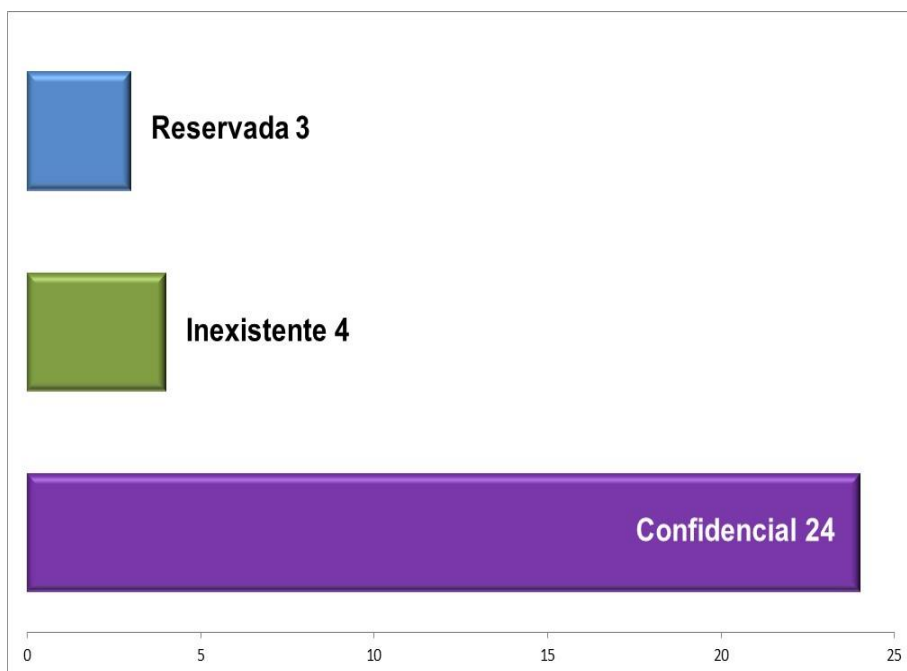
#### COMPORTAMIENTO MENSUAL DEL TIEMPO DE RESPUESTA 2017



Fuente: Unidad de Transparencia del Infonavit

#### 4. Respuestas negativas, inexistentes y confidenciales.

De las 2,740 solicitudes de información recibidas, solo en 31 casos se negó la información o se entregó parcialmente, lo que representa el 1.13% del total. El desglose por tipo de negativa se presenta en la gráfica siguiente.



Fuente: Unidad de Transparencia del Infonavit

En el siguiente cuadro se muestra el comportamiento de las negativas de 2006 al 2017:

AÑO	SOLICITUDES	RESERVADAS E INEXISTENTES	PORCENTAJE
2006	1,098	32	2.91%
2007	2,950	23	0.78%
2008	7,914	20	0.25%
2009	7,956	28	0.35%
2010	3,320	29	0.87%
2011	2,803	42	1.50%
2012	8,580	19	0.22%
2013	11,874	21	0.18%
2014	5,935	33	0.56%
2015	7,553	27	0.36%
2016	6,426	22	0.34%
2017	2,740	7	0.25%
<b>Total</b>	<b>69,149</b>	<b>303</b>	<b>0.44%</b>

Fuente: Unidad de Transparencia del Infonavit

Se clasificaron 24 solicitudes (0.88% del total) como información confidencial, fundamentalmente por tratarse de peticiones de datos personales sobre terceras personas, que el solicitante no acreditó su interés jurídico, en el cuadro siguiente se muestra un histórico.

<b>AÑO</b>	<b>SOLICITUDES</b>	<b>CONFIDENCIAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
2006	1,098	25	2.28%
2007	2,950	41	1.39%
2008	7,914	69	0.87%
2009	7,956	71	0.89%
2010	3,320	66	1.99%
2011	2,803	53	1.89%
2012	8,580	129	1.50%
2013	11,874	35	0.29%
2014	5,935	50	0.84%
2015	7,553	31	0.41%
2016	6,426	61	0.95%
2017	2,740	24	0.88%
<b>Total</b>	<b>69,149</b>	<b>655</b>	<b>0.95%</b>

**Fuente: Unidad de Transparencia del Infonavit**

#### IV. Recursos de revisión

En total se interpusieron 76 recursos de revisión contra respuestas emitidas por este Instituto, lo que representa el 2.77% del total de solicitudes, en el cuadro siguiente se presenta el comportamiento por año a partir del año 2006 cuando se instaló el Comité de Transparencia.

<b>AÑO</b>	<b>SOLICITUDES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
2006	1,098	19	1.73%
2007	2,950	31	1.05%
2008	7,914	14	0.18%
2009	7,956	7	0.09%
2010	3,320	8	0.24%
2011	2,803	2	0.07%
2012	8,580	5	0.06%
2013	11,874	14	0.12%
2014	5,935	42	0.71%
2015	7,553	11	0.15%
2016	6,426	41	0.64%
2017	2,740	76	2.77%
<b>Total</b>	<b>69,149</b>	<b>270</b>	<b>0.39%</b>

**Fuente: Unidad de Transparencia del Infonavit**

A continuación, se muestra por tipo de recurso ingresadas en el año 2017 (Acceso a la Información y Datos Personales) la resolución emitida por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

<b>DATOS PERSONALES</b>		<b>ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>	
Sobresee	22	Sobresee	13
Confirma	3	Confirma	5
Modifica	8	Modifica	7
Revoca	9	Revoca	7
Modifica*/	2	<b>Total</b>	<b>32</b>
<b>Total</b>	<b>44</b>		

\*/ En dos casos la resolución de **modificar** implicó una orden para fortalecer la respuesta al recurrente.

**Fuente: Unidad de Transparencia del Infonavit**

Durante el año 2017, y observado el número creciente en la interposición de recurso de revisión, El Comité de Transparencia, emitió diversos acuerdos con el fin de mejorar la calidad de las respuestas a las solicitudes de información, tanto en el tema de acceso a la información como en el de datos personales, esto con el fin de mitigar en la medida de lo posible la presentación de recursos de revisión.



En materia de acceso a la información las medidas a destacar fueron:

- Análisis de los temas recurrentes en las solicitudes.
- De las respuestas negativas entregadas, realizar un análisis para establecer una prueba de daño estándar, fundada y motiva exhaustivamente.
- Estudio cualitativo y cuantitativo de los recursos interpuestos.
- Coordinación con las unidades administrativas con mayor número de recursos, para implementar medidas que permitan la disminución de estos recursos.

Respecto a datos personales, las medidas fueron:

- Establecer un formato estandarizado para requerir información completa a los derechohabientes que soliciten información de su historial de movimientos de aportaciones patronales.
- Coordinación con la unidad administrativa, encargada de atender las solicitudes sobre historial de movimientos, para implementar medidas que permitan la eficiente y oportuna respuesta.

Adicional a las medidas enunciadas, se optimizó el procedimiento de atención a las solicitudes; se reforzó la capacitación en materia de transparencia a las unidades administrativas del Instituto, con cursos sobre clasificación de la información y prueba de daño; y se establecieron reuniones periódicas con las unidades administrativas, para mejorar la calidad de las respuestas.

## Obligaciones en materia de transparencia

En la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública establece en su artículo 70, la obligación de poner a disposición del público y mantener actualizada la información de las cuarenta y ocho fracciones que lo componen de acuerdo con sus facultades, atribuciones, funciones y objeto social según corresponda, en los respectivos medios electrónicos.

Lo anterior, se debe publicar tanto en la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT) como en sus portales de Internet, según los criterios previstos en los Lineamientos Técnicos Generales para la Publicación, Homologación y Estandarización de la Información de las Obligaciones Establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia (Lineamientos Técnicos Generales).

El 4 de mayo de 2017 fue el plazo límite para dar cumplimiento a dicha obligación y se llevó a cabo la verificación diagnóstica por parte del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), la cual para el caso del INFONAVIT tuvo lugar del 31 de julio al 04 de agosto de 2017. La calificación obtenida por el Infonavit fue de 84.46.

A pesar de los esfuerzos del Comité de Transparencia y de la Administración del Instituto para tener publicada la información en la fecha límite (4 de mayo de 2017), debido al método utilizado por el INAI a través de la Dirección General de Enlace con Organismos Públicos Autónomos, Empresas Paraestatales, Entidades Financieras, Fondos y Fideicomisos que funge como enlace del Instituto con el Órgano Garante, el INFONAVIT obtuvo una calificación insatisfactoria, ya que si bien es cierto que se cuenta con un histórico importante en materia de transparencia, debido a la nueva normativa no se llegó a dar cumplimiento total a los criterios sustantivos y adjetivos.

Es de recalcar que en todo momento tanto el Director General como este Comité de Transparencia incentivó el cumplimiento de esta obligación. Tan es así que el 22 de noviembre de 2017 se concretó una reunión con el Comisionado Presidente Francisco Javier Acuña Llamas, a la cual asistió el Director General David Penchyna Grub, el Secretario General, Omar Cedillo Villavicencio, y los integrantes de este Comité de Transparencia para sensibilizar al órgano garante sobre la naturaleza jurídica del Infonavit, y los obstáculos que enfrenta de cara a la nueva normativa.

Finalmente, es de señalar que en cumplimiento a lo establecido en el *Procedimiento para la modificación de la tabla de aplicabilidad para el cumplimiento de las obligaciones de transparencia comunes de los sujetos obligados del ámbito federal*, se presentó en el mes de noviembre de 2017 ante la Dirección General de Enlace con Organismos Públicos Autónomos, Empresas Paraestatales, Entidades Financieras, Fondos y Fideicomisos del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) la solicitud con los fundamentos y motivos que este Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) consideró para solicitar la no aplicabilidad de las fracciones XV, XXI, XXXVIII y XLVI del artículo 70 de la *Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública*.

Es de apuntar que el Dictamen de resolución a la solicitud de inaplicabilidad quedó pendiente al cierre del 2017.

## **V. Protección de Datos Personales**

El Infonavit ha tomado las medidas necesarias para el manejo responsable de los datos personales, observando en todo momento los principios de licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad, información y responsabilidad.

De acuerdo con el Código de Ética de este Instituto, sus trabajadores están comprometidos a manejar los datos personales con apego a lo previsto en los Lineamientos de Transparencia, Acceso a la Información, Archivos y Protección de Datos Personales vigentes, siendo este Comité de Transparencia la máxima autoridad en la materia. Asimismo, mediante el instrumento jurídico "Aviso de privacidad", el Infonavit da cumplimiento a las medidas legales y de seguridad suficientes para proteger los datos personales que obran en sus bases de datos, los cuales son utilizados únicamente para las finalidades para las que fueron recabados.

Cabe destacar, que el Comité de Transparencia del Infonavit solicitó a las unidades administrativas y a la Unidad de Transparencia, desarrollar las acciones conducentes a cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la cual, fue publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 26 de enero de 2017, por lo que, durante este año, se deberán llevar a cabo dichas acciones.

Es de apuntar que con motivo de la entrada en vigor de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados el 27 de enero de 2017, el Comité de Transparencia dejó de ser el encargado de resolver los recursos de revisión ingresados en materia de datos personales, y se sustancian en el INAI, tal como ocurrió en 2016 en materia de acceso a la información.

Asimismo, fue necesario modificar los formatos de atención a las solicitudes para el ejercicio de derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición), toda vez que, dentro de la nueva disposición, cambiaron los plazos de atención, así como la forma de responder estas solicitudes.

Asimismo, el Comité de Transparencia adquirió un papel importante durante la sustanciación de estas solicitudes, ya que ahora debe confirmar, modificar o revocar la inexistencia o presentada por las unidades administrativas, o se niegue el ejercicio de los derechos ARCO.

Lo anterior ha tenido un impacto importante dentro de las actividades de este Comité de Transparencia, ya que junto con la administración ha tenido que adaptarse ante los nuevos criterios de interpretación para coadyuvar en garantizar el ejercicio de este derecho humano, puesto que si bien ha existido un esfuerzo importante, impulsado en su mayoría por este órgano colegiado de mejorar los canales de servicio, actualmente la Ley impone que los particulares podrán elegir entre llevar a cabo el trámite o ejercer su derecho ARCO a través de los procedimientos establecidos en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, lo cual implica que tanto la Unidad de Transparencia como este Comité de Transparencia jueguen un papel de mayor importancia en estos asuntos.

## VII. Organización de Archivos: Sistema de Gestión de Información

Durante el ejercicio 2017, la administración de los archivos y series documentales del Infonavit se encuentran organizados por la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos, para este fin se implementaron las siguientes acciones para su conservación y mantenimiento:

### 1. Metodología PRO 0454

- Identificación, clasificación y descripción de documentos del Instituto de acuerdo a su ciclo vital
- Creación del Catálogo de Disposición.
- Capacitación Interna.

### 2. Fichas de Control de Series Documentales (FCSD)

- Criterios para el llenado de las FCSD en función a la norma PRO 0454

### 3. Limpieza

- Actividades Internas en las Delegaciones de limpieza del archivo.

### 4. Licitación 2011

- Se contrata a la empresa DOCSOLUTIONS.
- Alcance de Licitación. (Sistema de Gestión, Ordenamiento de Rezago a Nivel Nacional, Digitalización, Insumos.

A continuación, se enlistan las actividades por fases que se han realizado históricamente en materia de archivos, impulsadas por este Órgano Colegiado.

#### ➤ Ordenar Rezago 2011-2012

- Despliegue a Nivel Nacional (31 delegaciones y Oficinas de apoyo) para procesar, ordenar, valorar, capturar y registrar en sistema de acuerdo a la Ficha de Captura de Serie Documental (**FCSD**) para abatir rezago de **más de 2 millones de expedientes**.
- **2016** se retomó como alcance las 31 delegaciones y Oficinas de apoyo del país para actualizar el rezago desde 2012 a la fecha.

#### ➤ Sistema SICRE 2011-2012

- Implementación de Sistema Integral de Control y Registro de Expedientes del Instituto para usuarios ilimitados en Infraestructura de DOCSOLUTIONS.
- Capacitación en sitio para más de **430 usuarios**.
- Dentro del sistema se tiene el control de más de **2 millones de expedientes** procesados en rezago y la recurrencia generada en el día a día.
- Sistema SICRE 2.0 2016-2017
- En 2016 se actualizó el sistema de acuerdo a nuevas funcionalidades y aspectos normativos que aplican.
- En 2017 se implementará el sistema de acuerdo a la actualización correspondiente
- Capacitación al personal en cada Delegación.
- Se incorpora video tutorial de uso del sistema para pronta consulta.

- **Digitalización (2011–2015) y (2016-2017)**
  - Se digitalizaron 12 millones de imágenes aproximadamente - 2011 y 2015
  - Para 2016-2017 se digitalizaron más de 15 millones de imágenes.
- **Entrega Recepción 2014 - 2015**
  - Despliegue a **19 delegaciones** para actualizar recibir y centralizar a resguardo el archivo de concentración,
- **Resguardo 2014 -2015**
  - 2014-2015 se lleva a cabo la guarda y custodia más de **33 mil** cajas tamaño estándar y más de **5 mil** cajas tamaño oficio.
- **Entrega Recepción 2016 – 2017**
  - Se realizó el despliegue en las 32 Delegaciones.
  - A la fecha se cuenta aproximadamente con el resguardo de 43 mil cajas tamaño carta y 5 mil cajas tamaño oficio

Por otra parte, y en cumplimiento al artículo 102 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 101 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, donde cada área de los Sujetos Obligados deberá elaborar un “Índice de los Expedientes Clasificados como Reservados” de forma semestral.

Asimismo, y de acuerdo al artículo Décimo tercero de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas, dichos índices se enviarán al Comité de Transparencia dentro de los primeros diez días hábiles del mes de julio para su aprobación y posterior publicación en el Portal del Infonavit y en la Plataforma Nacional de Transparencia.

Para cumplir con la normatividad referida, la información que se publicó únicamente corresponde a la información que se hubiere clasificado como reservada en determinado periodo, y que el momento de la clasificación del expediente o documento, se haya llevado a cabo de acuerdo al artículo 106 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 98 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y Séptimo de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas:

- I. Se reciba una solicitud de acceso a la información;
- II. Se determine mediante resolución de autoridad competente, (INAI o Juez) o
- III. Se generen versiones públicas para dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia previstas en la Ley General y en la Ley Federal. (Versiones públicas clasificadas como reservadas no confidenciales).

Los índices que se publicaron durante el año 2017 debieron contener la relación de los expedientes clasificados como reservados en cualquiera de los 3 momentos, que se mencionaron anteriormente y bajo los supuestos considerados en los artículos 110 y 113 de las Leyes Federal y General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, respectivamente.

El Comité de Transparencia aprobó el Índice de Expedientes reservados, mismo que se encuentra publicado en el portal de Internet del Instituto, en la siguiente liga.

<http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/infonavit/cuentas+claras+transparencia/ContenidoHomeArt70>

En el apartado Más información>Comité de Transparencia>Índices de expedientes clasificados como reservados.

Independientemente de lo anterior, la Unidad de Transparencia, a instrucción del Comité de Transparencia, mantiene reuniones constantes con las áreas administrativas del Instituto, a fin de que se detecte la información susceptible de ser clasificada y previamente a que se reciba una solicitud de información, encontrarse respaldados con las pruebas de daño y fundamentación correspondientes.

## VIII. Capacitación en materia de transparencia

A fin de promover la capacitación y actualización de la normatividad en la materia, el Comité de Transparencia, a través de la Unidad de Transparencia, estableció el programa de capacitación en materia de transparencia, acceso a la información, accesibilidad y protección de datos personales, para todos los trabajadores del Instituto. Asimismo, realizó las acciones necesarias para conseguir a los docentes requeridos para concretar dicha capacitación.

Derivado de la entrada en vigor de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2017, el Comité de Transparencia incluyó en el programa de capacitación, un curso introductorio a dicha Ley; asimismo y con el objeto de evitar la interposición de recursos de revisión, instruyó a que se capacitara a los trabajadores del Instituto en temas sobre la calidad y suficiencia de las respuestas que se brindan a las diferentes solicitudes, así como en materia de clasificación de la información; elaboración de versiones públicas y prueba de daño.

En complemento a lo anterior, en relación a la atención de las solicitudes ingresadas a este Instituto y con el objeto de mejorar la calidad de las respuestas, este órgano colegiado se dio a la tarea de analizar todas las respuestas que se someten a su consideración, a fin de determinar las unidades administrativas que requieren reforzar su capacitación en la materia, así como optimizar el procedimiento de atención de estas solicitudes.

Los cursos que se impartieron a los trabajadores del Infonavit durante el año 2017 fueron los siguientes:

- Taller: “Principios del derecho al acceso a la información; procedimiento de acceso a la información; clasificación de información; elaboración de versiones públicas y prueba de daño.”
- Introducción a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Prueba de daño.
- Curso básico de archivística.

Estos cursos se transmitieron simultáneamente en las Delegaciones Regionales del Infonavit vía web conference.



## IX. Canales institucionales de información y atención

La operación de los diversos canales de información y comunicación que ha establecido el Infonavit para que sus derechohabientes, acreditados, patrones y cualquier otra persona que lo requiera, fortalece la cultura de transparencia, por ellos se realizan el mayor número de transacciones. Dichos canales son: el Centro de Servicio Infonavit (CESI); el Centro de Atención Telefónica “Infonatel”; el **portal de Internet**, y los **Kioscos** o pantallas interactivas ubicadas en los centros de trabajo, ayuntamientos, centros comerciales, empresas.

Durante 2017, el comportamiento de estos canales fue el siguiente:

### **1. Centro de servicio Infonavit (CESI)**

Durante 2017, la afluencia de personas en los CESIs fue de 3'210,652 donde realizaron en mayor parte trámites para la obtención de crédito, aclaraciones de pago de crédito, entre otros trámites.

<b>Afluencia en CESI</b>		
<b>Mes</b>	<b>Personas</b>	<b>Abandono</b>
Enero	238,505	2.69%
Febrero	267,749	2.42%
Marzo	301,440	2.27%
Abril	233,592	2.65%
Mayo	291,833	2.49%
Junio	297,512	2.41%
Julio	263,523	2.83%
Agosto	298,571	2.29%
Septiembre	259,783	2.41%
Octubre	259,081	2.07%
Noviembre	246,076	2.30%
Diciembre	206,203	2.20%
<b>Acumulado 2017</b>	<b>3,210,652</b>	<b>2.43%</b>

## 2. Centro de atención telefónica “Infonatel”

Durante el año que se informa se recibieron por este canal de comunicación 9´185,005 llamadas.

Llamadas en Infonatel				
Mes	Total	Transferidas a un Asesor		Abandono
Enero	1,174,385	516,788	44%	19.77%
Febrero	785,480	413,876	53%	12.22%
Marzo	903,998	483,006	53%	15.51%
Abril	725,980	438,565	60%	8.53%
Mayo	711,777	420,495	59%	3.22%
Junio	779,561	427,123	55%	2.35%
Julio	672,570	352,639	52%	1.36%
Agosto	645,023	368,447	57%	2.12%
Septiembre	630,706	301,063	51%	3.97%
Octubre	664,058	300,419	50%	1.80%
Noviembre	704,133	363,461	52%	1.13%
Diciembre	543,442	261,428	54%	1.60%
<b>Acumulado 2017</b>	<b>9,185,005</b>	<b>4,721,607</b>	<b>52.47%</b>	<b>7.07%</b>

## 3. Portal de Internet

Durante 2017, el portal recibió 74´433,846 visitas; estos usuarios vieron un total de 238´709,117 páginas.

Visitas Portal		
Mes	Visitas	Páginas vistas
Enero	5,306,848	16,132,480
Febrero	4,590,392	13,774,410
Marzo	5,548,316	16,237,897
Abril	5,517,167	17,239,674
Mayo	5,734,033	16,807,008
Junio	5,220,655	15,100,863
Julio	7,965,893	30,353,161
Agosto	9,432,040	36,037,790
Septiembre	7,083,135	23,978,185
Octubre	6,552,621	19,393,425
Noviembre	6,247,992	18,263,883
Diciembre	4,420,977	13,103,771
<b>Acumulado 2017</b>	<b>74,433,846</b>	<b>238,709,117</b>

#### **4. Kioscos interactivos (Centros de Servicio)**

En 2017, a través de las pantallas interactivas denominadas Kioscos, se hicieron 4'392,932 consultas de información relacionadas con precalificación de crédito, saldo de crédito, etc.

<b>Consultas en Kioscos</b>	
<b>Mes</b>	<b>Total</b>
Enero	509,644
Febrero	439,459
Marzo	464,038
Abril	400,855
Mayo	391,881
Junio	352,450
Julio	299,738
Agosto	341,725
Septiembre	281,955
Octubre	299,604
Noviembre	341,143
Diciembre	243,564
<b>Acumulado 2017</b>	<b>4,392,932</b>

## IX. Conclusiones

- Se continúa con el fortalecimiento de la política integral de transparencia Institucional en sus tres ejes principales: Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y Archivos, mediante la emisión de 35 acuerdos, de los cuales destacan los siguientes temas:
  - ✓ Impulsar un Programa de Capacitación en materia de transparencia dirigido al personal de la Institución.
  - ✓ Recomendaciones a la Administración para dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia que ordena el artículo 70 de la Ley General de Transparencia y acceso a la Información Pública.
  - ✓ Análisis de las implicaciones que la nueva normatividad en protección de datos personales traerá para la operación del Instituto.
  - ✓ Fomentar mesas de trabajo con el INAI, a fin de exponer las modificaciones a la tabla de aplicabilidad de las obligaciones de transparencia.
  - ✓ Análisis de la automatización del traslado de la información disponible en el Instituto a los formatos del SIPOT.
- Asimismo, durante el periodo que se informa se emitieron 23 resoluciones relacionadas con la actividad propia y con la gestión del Infonavit, entre los que destacan:
  - ✓ Recomendación para actualizar las series documentales del Catálogo de disposición Documental.
  - ✓ Aprobación de la agenda de trabajo con el INAI, con el objetivo de explicar la naturaleza jurídica del Instituto.
- Finalmente emitió 63 declaraciones, donde se da por enterado sobre diversos temas relacionados con las actividades propias del Instituto.