

**Instituto Estatal de Transparencia, Acceso a la
Información y Protección de Datos Personales.**

Bernardo Sierra Gómez, Encargado de Despacho

Número de expediente:

RR/0661/2024

Sujeto obligado:

Enlace de Información de la
Secretaría General de Gobierno.

**¿Cuál es el tema de la solicitud
de información?**

Diversa información respecto de los centros de atención ciudadana, usuarios u homólogos, en materia de denuncias, quejas, consultas, que se reciben y tramitan de forma telefónica, por redes sociales o portales digitales.

Fecha de sesión

19/06/2024

**¿Qué respondió el sujeto
obligado?**

Que la información requerida no incide en el ámbito de competencia de esa Dependencia, y orientó al particular a presentar su solicitud a la Secretaría de Participación Ciudadana.

**¿Cómo resolvió el Pleno del
Instituto?**

Se **Modifica** la respuesta brindada, en los términos establecidos en la parte considerativa del presente proyecto, conforme a lo dispuesto en el artículo 176, fracción III, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.

**¿Por qué se inconformó el
particular?**

La declaración de incompetencia por el sujeto obligado.

Recurso de Revisión: **RR/0661/2024**
 Asunto: **Se resuelve, en Definitiva.**
 Sujeto obligado: **Enlace de Información de la Secretaría General de Gobierno. Bernardo Sierra Gómez, Encargado de Despacho.**

Monterrey, Nuevo León, a 19-diecinueve de junio de 2024-dos mil veinticuatro.

Resolución de los autos que integran el expediente número **RR/0661/2024**, en la que se **modifica** la respuesta del sujeto obligado, en los términos establecidos en la parte considerativa del presente proyecto, lo anterior, en términos del artículo 176 fracción III, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.

A continuación, se inserta un pequeño Glosario, que simplifica la redacción y comprensión de la presente resolución:

Instituto	Instituto Estatal de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
Constitución Política Mexicana, Carta Magna.	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Constitución del Estado.	Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León en vigor.
INAI	Instituto Nacional de Transparencia y Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
La Plataforma	Plataforma Nacional de Transparencia
-Ley que nos rige. Ley que nos compete. Ley de la Materia. Ley rectora. Ley de Transparencia del Estado.	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.

Tomando en cuenta para ello, el escrito de recurso de revisión, el informe justificado, las pruebas ofrecidas y cuanto más consta en autos, convino y debió verse; y:

RESULTANDO:

PRIMERO. Presentación de la solicitud de información al sujeto obligado. El 26-veintiséis de febrero de 2024-dos mil veinticuatro, el promovente, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, presentó una solicitud de información al sujeto obligado.

SEGUNDO. Respuesta del sujeto obligado. El 29-veintinueve de febrero de 2024-dos mil veinticuatro, el sujeto obligado brindó respuesta a la solicitud de información del particular.

TERCERO. Interposición de recurso de revisión. El 11-once de marzo de 2024-dos mil veinticuatro, el promovente, inconforme con la respuesta brindada, interpuso recurso de revisión.

CUARTO. Admisión de recurso de revisión. El 19-diecinueve de marzo de 2024-dos mil veinticuatro, se admitió el recurso de revisión, turnado al Encargado de Despacho Bernardo Sierra Gómez, de conformidad con lo establecido en el artículo 175, fracción I, de la Ley que nos rige, asignándose el número de expediente **RR/0661/2024**, y señalándose como acto reclamado el establecido en el artículo 168, fracción III de la Ley de la materia, consistente en: ***“La declaración de incompetencia por el sujeto obligado.”***

QUINTO. Oposición al recurso de revisión. El 09-nueve de abril de 2024-dos mil veinticuatro, se tuvo al sujeto obligado rindiendo, en tiempo y forma, el informe justificado dentro del recurso de revisión en que se actúa.

SEXTO. Vista al particular. En el auto señalado en el párrafo anterior, se ordenó dar vista al recurrente para que, dentro del plazo legal establecido, presentara las pruebas que fueran de su intención y manifestara lo que a su derecho conviniera, siendo omiso en efectuar lo conducente.

SÉPTIMO. Audiencia de conciliación. El 24-veinticuatro de abril de 2024-dos mil veinticuatro, se señaló fecha y hora, para que tuviera verificativo la audiencia conciliatoria entre las partes; sin embargo, llegada la fecha para la celebración de la audiencia referida, se hizo constar la imposibilidad de materializar dicha diligencia, por las consideraciones precisadas en el acta correspondiente.

OCTAVO. Calificación de pruebas. El 06-seis de mayo de 2024-dos mil veinticuatro, se calificaron las pruebas ofrecidas, y al no advertirse que alguna de las probanzas admitidas y calificadas de legales, requirieran desahogo especial, se concedió a las partes un término de 3-tres días a fin de que formularan sus alegatos, siendo ambas partes omisas en formular alegatos de su intención.

NOVENO. Cierre de instrucción y estado de resolución. El 13-trece de junio de 2024-dos mil veinticuatro, se decretó el cierre de instrucción y se ordenó poner en estado de resolución el actual recurso de revisión, de conformidad con el artículo 175, fracciones VII y VIII, de la Ley de la materia.

Por lo que con fundamento en el artículo 38, 43, 44, tercer párrafo, y 176, de la Ley que nos rige, ha llegado el momento procesal oportuno para dictar la resolución definitiva con arreglo a derecho, sometiéndose el proyecto a consideración del Pleno, para que en ejercicio de las facultades que le otorga dicha Ley determine lo conducente, y;

C O N S I D E R A N D O:

PRIMERO. Competencia de este órgano garante. Que la competencia de este Instituto Estatal de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, para conocer sobre el presente recurso de revisión, la determina lo dispuesto por los artículos 10 y 162 fracción III de la Constitución de Nuevo León en vigor, así como lo establecido en los numerales 1, 2, 3, 38, 42, 44, tercer párrafo y 54, fracciones II y IV, de la Ley que nos rige.

SEGUNDO. Estudio de las causales de improcedencia. Por razones de orden público y técnica resolutive, antes de entrar al estudio del fondo de la cuestión planteada en el presente recurso, se procede al análisis de las causales de improcedencia expuestas por el sujeto obligado y las que de oficio se adviertan por el Instituto, de conformidad con el artículo 180, de la Ley de Transparencia del Estado. Sirve de apoyo a lo anterior la siguiente tesis judicial que en su rubro dice: **“ACCIÓN, ESTUDIO OFICIOSO DE SU**

IMPROCEDENCIA¹.”

En este orden, el sujeto obligado en su informe justificado argumenta que se actualiza la causal de improcedencia prevista en la fracción VIII del artículo 180 de la ley de la materia, el cual refiere que el recurso será desechado por improcedente cuando el recurrente amplíe su solicitud en el recurso de revisión, argumentando que el ahora recurrente, pretende ampliar su solicitud, ya que, señala que a la Secretaría General de Gobierno, le corresponde la “rectoría en atención en protección civil”, indicando que dicha información en ningún momento fue solicitada en el requerimiento de información inicial.

Ahora bien, al tener a la vista la solicitud base del actual asunto, de la misma se desprende, en su inicio, lo siguiente:

*“Por medio de la presente le solicito conocer de los puestos tendientes a realizar las acciones de **atención ciudadana, usuarios u homologos** en **materia de denuncias, quejas, consultas** en los denominados “call center” o centros de atención y/o contacto digital, **en los cuales se recibe y trámitan de forma telefónica, por redes sociales o portales digitales.** (...) Énfasis añadido*

De lo anterior, se desprende que el particular en su requerimiento de información solicitó información de manera amplia, al referir que requería información respecto de atención ciudadana, atención a usuarios y homólogos, en materia de denuncias, quejas o consultas.

Por lo tanto, al plantear su recurso de revisión, el particular argumenta que al sujeto obligado le corresponde la “rectoría en atención en protección civil”; es decir, no pretende incluir cuestiones novedosas a la solicitud de información, sino que expone las razones por las que considera que el sujeto obligado sí es competente para brindarle la información solicitada, pues refiere que, en materia de protección civil, cuenta con atribuciones para poseer lo requerido. Argumentos que serán analizados en el estudio de fondo del presente asunto.

En consecuencia, se desestima la causal de improcedencia invocada por el sujeto obligado, y al no advertirse la actualización de alguna diversa de

¹ <https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/340682>

las hipótesis contempladas en el artículo 180, de la Ley de la materia, se procederá al estudio del fondo del presente asunto.

TERCERO. Estudio de fondo de la cuestión planteada. Enseguida se procede al estudio de la solicitud de información que reclamó el recurrente al sujeto obligado, las manifestaciones que realizó en su escrito de recurso, el informe justificado, tomando en consideración que la controversia se circunscribe en lo siguiente:

A. Solicitud

Al respecto, el ahora recurrente presentó la siguiente solicitud de acceso a la información:

“Por medio de la presente le solicito conocer de los puestos tendientes a realizar las acciones de atención ciudadana, usuarios u homologos en materia de denuncias, quejas, consultas en los denominados "call center" o centros de atención y/o contacto digital, en los cuales se recibe y trámitan de forma telefónica, por redes sociales o portales digitales.

Del puesto ya descrito igual u homologo le pido el conocer los procesos, procedimientos, normas, políticas, organigrama, flujograma de la atención, plazas, presupuesto y descripción de puestos.

También si dentro del procedimiento y actividades, cual es el seguimiento y relativo al personal, si contemplan por parte de la relación laboral si contemplan la NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención o alguna referente para la atención y contención del personal a cargo o que estrategia se desarrolla para ello.

¿Cual es el sistema, programa, herramienta u analogo, para la operación de la denuncia, queja o solicitud del ciudadano/usuario?

¿Cual es el uso, tratamiento y operación de los datos personales dados por el usuario/ciudadano?

¿El procedimiento admite denuncias del fuero penal, como narcomenudeo, extorción, delincuencia, etc.? y ¿Que trato se le da al conocer de la misma?

¿Que acciones se contemplan en materia de mejora regulatoria?

¿Que norma oficial mexicana, ley, reglamento se usa de referencia y que protocolo sigue en materia de atención a quejas, denuncias o consultas?

Lo anterior al ser claro no requiere del solicitar más elementos para dicha búsqueda, así como el ser información que no requiere de su clasificación total o parcial, pido sea remitida la información vía PNT, en datos abiertos y accesibles, ya sea con documento comprimido o con liga web y no requiere de asumir costos de replicación, producción u algún otro.”.

B. Respuesta

El sujeto obligado le comunicó, en lo medular, que la información requerida no incide en el ámbito de su competencia, y orientó al particular a presentar su solicitud a la Secretaría de Participación Ciudadana, como dependencia que pudiera contar con lo solicitado, en términos de los artículos 4, fracción III, 5, fracción IV, incisos a) y b), 19, fracciones VI, VII, VIII, IX y XI, 20 y 21 del Reglamento Interior de la Secretaría de Participación Ciudadana.

C. Recurso de revisión (acto recurrido, motivos de inconformidad, pruebas aportadas por el particular)

(a) Acto recurrido

En virtud de la respuesta y del estudio del recurso de revisión, se concluyó que la inconformidad del recurrente encuadra en la causal prevista por el artículo 168, fracción III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León², consistente en: **“La declaración de incompetencia por el sujeto obligado”**, siendo éste el **acto recurrido** reclamado.

(b) Motivos de inconformidad

Como motivos de inconformidad, el recurrente expresó, en lo medular, que no se le brinda el acceso a la información, siendo **una facultad de la Secretaría contar con la rectoría en atención en protección civil**, así como el no omitir que en materia de transparencia, conforme el artículo 4° de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información, la Secretaría General de Gobernación, es la rectora de las demás Dependencias y entidades, por lo que conoce genera y produce la información que realizan las demás entidades y dependencias, así como el tener a su cargo las **acciones, actividades y procesos de protección civil**, cómo lo son los llamados, alertas, quejas u homólogos de la ciudadanía / usuarios.

(c) Pruebas aportadas por el particular

El promovente aportó como elementos de prueba de su intención, la **documental**: consistente en la impresión de las constancias electrónicas

correspondientes al acuse de recibo de la solicitud de información registrada en la Plataforma Nacional de Transparencia Nuevo León.

Instrumentales a las que se les concede valor probatorio, de conformidad con lo establecido en los dispositivos legales 230, 239 fracción VII y 383 del Código de Procedimientos Civiles del Estado de Nuevo León, aplicado supletoriamente a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León, por así disponerlo esta última en su numeral 175, fracción V; en virtud de tratarse de las constancias electrónicas obtenidas por este órgano garante de un portal oficial de internet, como lo es la Plataforma Nacional de Transparencia, y que dieron origen al medio de impugnación que se estudia.

D. Informe justificado (defensas, pruebas aportadas por el sujeto obligado, desahogo de vista del particular y alegatos de las partes)

A fin de cumplir con las formalidades de garantía de audiencia y debido proceso, se requirió al sujeto obligado un informe justificado respecto del acto impugnado y aportara las pruebas pertinentes.

Primeramente, se considera pertinente dejar establecido que el sujeto obligado, compareció en tiempo y forma, a rendir su informe justificado.

(a) Defensas

Reiteró los términos de la respuesta brindada, en cuanto a su incompetencia y la orientación comunicada, asentando que la Secretaría de Participación Ciudadana es un sujeto obligado distinto a la Secretaría General de Gobierno.

Por otra parte, refiere que el particular pretende ampliar su solicitud, ya que, al señalar que la “rectoría en atención en protección civil”, ya que dicha información en ningún momento fe solicitada en el requerimiento de información inicial.

Finalmente, que el recurrente asevera equivocadamente, que la

²http://www.hcnl.gob.mx/trabajo_legislativo/leves/leves/ley_de_transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica_del_estado_de_nuevo_leon/

Secretaría General de Gobierno, es rectora de otras dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, ya que si bien, la Secretaría General de Gobierno coordina y forma parte del Gabinete de las Secretarías para el Buen Gobierno, cada una de las Secretarías constituyen dependencias diversas y a la vez, sujetos obligados distintos.

(b) Pruebas aportadas por el sujeto obligado

El sujeto obligado, acompañó la documentación relativa a su personalidad, misma que por auto de fecha 09-nueve de abril del año en curso, se determinó innecesario al haberse remitido el informe justificado a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, específicamente, el Sistema de Gestión de Medios de Impugnación.

(c) Desahogo de vista

El particular fue omiso en desahogar la vista ordenada en autos.

(d) Alegatos

Se hace constar que ninguna de las partes hizo uso de tal prerrogativa.

Por tanto, una vez reunidos los elementos correspondientes, se procederá a analizar si resulta procedente o no el recurso de revisión de mérito.

E. Análisis y estudio de fondo del asunto

Al efecto, en base a los antecedentes expuestos en los párrafos anteriores y de las constancias que obran en autos, se determina **modificar la respuesta del sujeto obligado**, en virtud de las siguientes consideraciones:

El particular requirió al sujeto obligado, le proporcionara, la información descrita en el considerando tercero, inciso A, de la presente resolución.

La autoridad le comunicó, en lo medular, que la información requerida no incide en el ámbito de su competencia, y orientó al particular a presentar su solicitud a la Secretaría de Participación Ciudadana, como dependencia que pudiera contar con lo solicitado, en términos de los artículos 4, fracción III, 5, fracción IV, incisos a) y b), 19, fracciones VI, VII, VIII, IX y XI, 20 y 21 del Reglamento Interior de la Secretaría de Participación Ciudadana.

En virtud de lo anterior, al encontrarse inconforme con dicha respuesta, el recurrente interpuso su recurso de revisión, señalando como motivo de inconformidad lo puntualizado en el inciso b) del punto tercero de la presente resolución, motivo por el cual precisó como acto recurrido **la declaración de incompetencia por el sujeto obligado**.

Dentro del informe justificado, la autoridad reiteró los términos de la respuesta brindada, en cuanto a su incompetencia y la orientación comunicada, asentando que la Secretaría de Participación Ciudadana es un sujeto obligado distinto a la Secretaría General de Gobierno.

Por otra parte, refirió que el particular pretende ampliar su solicitud, ya que, al señalar que la “rectoría en atención en protección civil”, ya que dicha información en ningún momento fue solicitada en el requerimiento de información inicial. Argumento que ya fue analizado en la parte considerativa del presente fallo.

Finalmente, señaló que el recurrente asevera equivocadamente, que la Secretaría General de Gobierno, es rectora de otras dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, ya que si bien, la Secretaría General de Gobierno coordina y forma parte del Gabinete de las Secretarías para el Buen Gobierno, cada una de las Secretarías constituyen dependencias diversas y a la vez, sujetos obligados distintos.

En ese sentido, en cuanto a la incompetencia alegada, tenemos que, por la declaración de **incompetencia** debemos entender la **ausencia de atribuciones del sujeto obligado para poseer la información solicitada**, es decir, se trata de una cuestión de derecho, en tanto que no existan facultades para contar con lo requerido; según la definición del INAI, en su

criterio de interpretación identificado con la clave de control SO/013/17³; por ello, dicha cuestión, es una cualidad atribuida al sujeto obligado que la declara.

Ahora bien, a fin de esclarecer si la Secretaría General de Gobierno, tiene alguna obligación de generar, adquirir, transformar o conservar por cualquier título, la información objeto de estudio, derivado del examen a la normativa aplicable a la materia de la solicitud, se considera en primer término traer a la vista la solicitud de información, la cual, se hizo constar en lo siguiente:

“Por medio de la presente le solicito conocer de los puestos tendientes a realizar las acciones de atención ciudadana, usuarios u homologos en materia de denuncias, quejas, consultas en los denominados "call center" o centros de atención y/o contacto digital, en los cuales se recibe y trámitan de forma telefónica, por redes sociales o portales digitales.

Del puesto ya descrito igual u homologo le pido el conocer los procesos, procedimientos, normas, políticas, organigrama, flujograma de la atención, plazas, presupuesto y descripción de puestos.

También si dentro del procedimiento y actividades, cual es el seguimiento y relativo al personal, si contemplan por parte de la relación laboral si contemplan la NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención o alguna referente para la atención y contención del personal a cargo o que estrategia se desarrolla para ello.

¿Cual es el sistema, programa, herramienta u analogo, para la operación de la denuncia, queja o solicitud del ciudadano/usuario?

¿Cual es el uso, tratamiento y operación de los datos personales dados por el usuario/ciudadano?

¿El procedimiento admite denuncias del fuero penal, como narcomenudeo, extorsión, delincuencia, etc.? y ¿Que trato se le da al conocer de la misma?

¿Que acciones se contemplan en materia de mejora regulatoria?

¿Que norma oficial mexicana, ley, reglamento se usa de referencia y que protocolo sigue en materia de atención a quejas, denuncias o consultas?

Lo anterior al ser claro no requiere del solicitar más elementos para dicha búsqueda, así como el ser información que no requiere de su clasificación total o parcial, pido sea remitida la información vía PNT, en datos abiertos y accesibles, ya sea con documento comprimido o con liga web y no requiere de asumir costos de replicación, producción u algún otro.”.

De lo anterior, como se indicó en el considerando segundo de la presente resolución, tenemos que el particular requiere, de manera amplia, diversa información respecto del personal de los puestos tendientes a *realizar*

³ <http://criteriosdeinterpretacion.inai.org.mx/Pages/results.aspx?k=incompetencia>

las acciones de atención ciudadana, usuarios u homólogos en materia de denuncias, quejas, consultas en los denominados "call center" o centros de atención y/o contacto digital, en los cuales se recibe y tramitan de forma telefónica, por redes sociales o portales digitales.

Es decir, información sobre centros de atención a quejas y denuncias con los que pudiera contar el sujeto obligado.

En tal tenor, es pertinente traer a la vista lo que al efecto dispone el artículo 22, fracción X, de la Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Nuevo León⁴, que en lo conducente dispone que la Secretaría General de Gobierno, es la dependencia encargada de mantener la gobernabilidad del Estado, mediante la conducción de la política interior, innovación, modernidad; así como la comunicación respetuosa con otras autoridades de los diferentes niveles de Gobierno, de la sociedad civil y agentes consulares acreditados, además de las atribuciones que expresamente le confiere la Constitución Política del Estado; y en consecuencia, le corresponde el despacho de diversos asuntos, entre los que destaca, el de llevar a cabo programas, estudios, investigaciones y demás actividades tendientes a desarrollar y a aplicar los métodos, sistemas, equipos y dispositivos para la prevención y control de catástrofes, desastres o calamidades, así como para **operar la oportuna prestación de los servicios de apoyo o auxilio que, en su caso, se requieran para la protección civil.**

Del mismo modo, la Ley de Protección Civil para el Estado de Nuevo León⁵, en sus numerales 24, 28, fracción III y 77, disponen en lo conducente, que **La Dirección de Protección Civil, dependiente de la Secretaría General de Gobierno del Estado**, tendrá como función, proponer, dirigir, presupuestar, ejecutar y **vigilar la protección civil en el Estado, así como el control operativo de las acciones que en la materia se efectúen**, en coordinación con los sectores público, social privado, grupos voluntarios, y la población en general, en apoyo a las resoluciones que dicte el Consejo de

⁴

https://www.hcnl.gob.mx/trabajo_legislativo/leyes/leyes/ley_organica_de_la_administracion_publica_para_el_estado_de_nuevo_leon_1/

⁵

https://www.hcnl.gob.mx/trabajo_legislativo/leyes/leyes/ley_de_proteccion_civil_para_el_estado_de_nuevo_leon/

Protección Civil del Estado de Nuevo León, o del Centro Estatal de Operaciones.

Que, corresponde al Director de Protección Civil, **administrar los recursos humanos, materiales y financieros a cargo de la Dirección.**

Que, las Autoridades del Estado y las Municipales en los términos de esa Ley, **atenderán de manera permanente al público en general, en el ejercicio de la denuncia popular.** Para ello, **difundirán ampliamente domicilios y números telefónicos destinados a recibir las denuncias.**

En tal sentido, en el Programa Especial de Protección Civil, que forma parte de los Programas sectoriales, especiales y regionales derivados del Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2016-2021⁶, se desprende que, en el apartado de Tecnología, se estableció que se tiene **centralizado el servicio de respuesta a emergencias, a través de la homologación del número 911, el cual es administrado por el Gobierno del Estado de Nuevo León.**

En correlación con lo anterior, del citado servicio de emergencias, se desprenden diversas emergencias que pueden ser denunciadas al sistema 911, específicamente en materia de protección civil, según se advierte de la liga electrónica <https://www.nl.gob.mx/campanas/linea-telefonica-de-emergencia-usala-con-conciencia>, y que se muestra en su parte conducente:



⁶ <https://www.nl.gob.mx/publicaciones/programa-especial-de-proteccion-civil>



Por tanto, contrario a lo manifestado por el sujeto obligado, sí cuenta con Unidades Administrativas que poseen las atribuciones necesarias para poseer lo solicitado, en lo que corresponde a protección civil, por lo que se presume, debe contar con lo requerido, en dicha materia.

No pasa desapercibido, el sujeto obligado, con el propósito de sostener la incompetencia referida al dar respuesta a la solicitud de información de la parte recurrente, señaló como autoridad competente a la Secretaría de Participación Ciudadana.

En tal sentido, dicha Secretaría sí cuenta con atribuciones para reportes, quejas, o propuestas ciudadanas, según lo dispuesto en el numeral 19, fracciones VI, VII, VIII, IX y XI, del Reglamento Interior de la Secretaría de Participación Ciudadana⁷, que en lo conducente dispone, que a la persona titular de la Subsecretaría de Atención Ciudadana le corresponden, entre sus atribuciones, las de Coordinar los mecanismos de recepción de reportes, quejas, solicitudes y propuestas de la ciudadanía, proporcionando el seguimiento necesario para que reciban una respuesta oportuna de las dependencias del Estado; requerir a las autoridades correspondientes información relativa al seguimiento de algún reporte, queja o propuesta que haya sido de su conocimiento; turnar los reportes y quejas recibidas, a las autoridades federales y municipales, cuando sea el caso; implementar el uso de las tecnologías como medio de atención a quejas, solicitudes y

⁷ http://sistec.ni.gob.mx/Transparencia_2015/Archivos/AC_0001_0004_0170156-0000001.pdf

propuestas; así como supervisar el servicio de Informatel y Locatel a través de todos los canales de comunicación que el contexto exija, brindando información y orientación correspondiente a trámites y servicios que ofrece el sector gubernamental, privado, educativo, social y cultural; localización de personas, recepción y canalización de quejas sobre servicios públicos, con observancia de lo que establezca la ley en materia de protección de datos personales.

Sin embargo, dichas atribuciones únicamente están encaminadas a la participación ciudadana, en cuanto a los reportes, quejas y propuestas; y, como se señaló con antelación, la Secretaría General de Gobierno, a través de la Dirección de Protección Civil, cuenta con atribuciones, para denuncias en materia de Protección Civil, y para contar con un centro de atención a las mismas.

Por lo tanto, es que el sujeto obligado de mérito sí cuenta con atribuciones para poseer parte de la información solicitada por el ahora recurrente, por lo menos en denuncias en materia de protección civil.

Sin que obste a lo anterior que el particular refiera que el sujeto obligado puede adquirir de las demás dependencias la información solicitada, apreciación que no resulta acertada, tomando en cuenta que la Secretaría de Participación Ciudadana es una Unidad Administrativa y sujeto obligado, distinto de la Secretaría General de Gobierno, según se advierte del Padrón de Sujetos Obligados de este órgano garante⁸, por tanto, es que las solicitudes de información deben plantearse directamente, ante el sujeto obligado competente para ello.

Lo anterior, tomando en cuenta que, en términos de lo establecido en el artículo 19 segundo párrafo de la Ley que nos rige se presume que la información debe existir si se refiere a las facultades, competencias y funciones que los ordenamientos jurídicos aplicables otorgan a los sujetos obligados.

⁸ <https://infol.mx/conocenos/padron-de-sujetos-obligados/>

De igual forma, el artículo 18 de la Ley de la materia⁹, dispone que los sujetos obligados deberán documentar todo acto que derive del ejercicio de sus facultades, competencias o funciones.

En consecuencia, tomando en cuenta que la información en cuestión corresponde a información que puede poseer, en atención a sus atribuciones, el sujeto obligado deberá proporcionar la información requerida por el particular, únicamente en lo que hace a la materia de Protección Civil, por ser una Dirección dependiente de dicha Secretaría.

Por consiguiente, deberá efectuar la búsqueda de esta, en las unidades administrativas que correspondan, incluyendo los archivos físicos y electrónicos con que cuenta, a fin de que, **si su naturaleza lo permite**, sea proporcionada al particular.

Finalmente, una vez realizado el estudio anterior, es que se procede a hacer declaratoria del asunto que nos ocupa en los siguientes términos.

CUARTO. - Efectos del fallo. En consecuencia, por todo lo anterior, en aras del cumplimiento al principio de máxima publicidad consagrado en el artículo 162 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León, además, porque la Ley rectora del procedimiento, tiene como finalidad proveer lo necesario para garantizar el acceso a toda persona a la información, en los términos de la misma, se estima procedente **MODIFICAR la respuesta del sujeto obligado**, en términos del artículo 176 fracción III, de la Ley de la materia, a fin de que realice de nueva cuenta la búsqueda de la información solicitada, en material de Protección Civil, tanto en los archivos físicos como electrónicos, en las Unidades Administrativas que correspondan, para, **si su naturaleza lo permite**, que sea proporcionada al particular.

Plazo para cumplimiento

Se le concede al sujeto obligado un plazo de **10-diez días hábiles**, contados a partir del día hábil siguiente a aquél en que quede debidamente notificado del presente fallo, para que dé cumplimiento con la actual

⁹<http://cotai.org.mx/descargas/mn/LEY%20DE%20TRANSPARENCIA%20Y%20ACCESO%20A%20LA%20INFORMACION%20PUBLICA%20DEL%20ESTADO%20DE%20NUEVO%20LEON.pdf>

resolución en los términos antes precisados; y, dentro del mismo plazo, notifique al particular dicha determinación, de conformidad con lo dispuesto en la última parte del artículo 176, del Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.

Asimismo, dentro del término de **03-tres días hábiles**, siguientes al día hábil en que concluya el plazo otorgado en el párrafo anterior, deberá informar a este Instituto sobre el cumplimiento de la presente resolución, allegando la constancia o documento que justifique dicho acatamiento, de conformidad con el último párrafo del artículo 178 de la Ley de la materia.

Quedando desde este momento **apercibido** el sujeto obligado que, de no hacerlo así, se aplicarán en su contra, las medidas de apremio o sanciones que correspondan, según lo establecido en la fracción III, del artículo 189, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León; sin perjuicio de las sanciones administrativas, civiles o penales a que pueda hacerse acreedor con motivo de la aplicación de otras leyes.

Por los motivos y razonamientos legales antes expuestos, el Pleno de este Instituto;

R E S U E L V E:

PRIMERO. - Con fundamento en el artículo 162 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León en vigor, así como en los diversos 1, 2, 38, 54, fracción II, 176 fracción III, 180 fracción VIII y 181 fracción IV, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León, se **MODIFICA la respuesta del sujeto obligado**, en los términos precisados en la parte considerativa del presente proyecto.

SEGUNDO. - Se hace del conocimiento de las partes que, una vez que se encuentren notificadas de esta determinación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 73, del Reglamento Interior de este órgano autónomo, el Encargado de Despacho, juntamente con el **SECRETARIO DE CUMPLIMIENTOS**, continuarán con el trámite del cumplimiento correspondiente.

TERCERO: De conformidad con el artículo 178 de la Ley de la materia, notifíquese a las partes el presente fallo conforme lo ordenado en autos.

En su oportunidad, archívese el expediente como asunto total y definitivamente concluido.

Así lo resolvió el Pleno del Instituto Estatal de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, aprobado por unanimidad de votos del Encargado de Despacho, licenciado **BERNARDO SIERRA GÓMEZ**, de la Consejera Presidenta, licenciada **BRENDA LIZETH GONZÁLEZ LARA**, del Consejero Vocal, licenciado **FRANCISCO REYNALDO GUAJARDO MARTÍNEZ**, de la Consejera Vocal, doctora **MARÍA DE LOS ÁNGELES GUZMÁN GARCÍA** y, de la Consejera Vocal, licenciada **MARÍA TERESA TREVIÑO FERNÁNDEZ**, siendo ponente de la presente resolución el primero de los mencionados; lo anterior, de conformidad con el acuerdo tomado en sesión **ordinaria** del Pleno de este Instituto, celebrada en fecha **19-diecinueve de junio de 2024-dos mil veinticuatro**, firmando al calce para constancia legal.- **LIC. BERNARDO SIERRA GÓMEZ ENCARGADO DE DESPACHO. LIC. BRENDA LIZETH GONZÁLEZ LARA CONSEJERA PRESIDENTA. LIC. FRANCISCO REYNALDO GUAJARDO MARTÍNEZ CONSEJERO VOCAL. DRA. MARÍA DE LOS ÁNGELES GUZMÁN GARCÍA CONSEJERA VOCAL. LIC. MARÍA TERESA TREVIÑO FERNÁNDEZ CONSEJERA VOCAL. RÚBRICAS.**