



# MANUAL DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

*ELABORÓ*

*C.P. VIRGINIA MENDOZA GUIZAR*

*COORDINADORA ADMINISTRATIVA*

*REVISÓ*

*LIC. ROBERTO CHAPULA DE LA MORA*

*PRESIDENTE*

Colima, Col marzo 2014

La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Colima es el organismo público descentralizado, con personalidad jurídica, patrimonio propio, de control constitucional, autónomo y con participación de la sociedad civil, a través de su consejo, que tiene como objeto la observancia, promoción, protección, estudio y divulgación de los derechos humanos.

Entre las actividades principales de la CDHEC se encuentra la conocer de quejas y denuncias por presuntas violaciones a los derechos humanos, cuando éstas fueren imputadas a cualquier autoridad, o servidor público cuya competencia se circunscriba al Estado de Colima.

La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Colima se integrará con un Consejo, un Presidente, un Visitador, una Secretaría Ejecutiva, así como el personal profesional, técnico y administrativo que sea necesario para el desempeño de las funciones.

El funcionamiento de la CDHEC se sustenta en los principios de:

- ✓ **Gratuidad:** Todos los servicios son **GRATUITOS**;
- **Respeto a la dignidad de la persona**  
El principio y valor fundamental de los Derechos Humanos radica en la afirmación de la persona por sí misma, por ser ella única e irrepetible y constituir su propio fin. En esto consiste su dignidad. En consecuencia, nadie debe mediatizar o humillar a persona alguna.
- **Respeto a la vida**  
Es el reconocimiento y la afirmación del valor absoluto de la vida humana.
- **Respeto a la libertad de los demás**  
Constituye la esencia misma de la vida democrática plena. Va más allá de la tolerancia, porque afirma a las personas en sus diferencias de opinión, de expresión, de religión, de opción de vida, independientemente del sexo, la edad, la raza, etc.
- **Respeto a las leyes**  
Es el convencimiento de la importancia que tiene para el desarrollo armonioso de una sociedad en la que impere la justicia, el apego a las leyes del Estado y de sus instituciones, así como el respeto a las normas que rigen la actividad profesional.
- **Ética**  
Implica una reflexión sobre la moral; nos indica que los valores tienen como fin la búsqueda del bien, y nos ayuda a distinguir lo bueno o lo malo de las acciones realizadas por el ser humano en una sociedad.
- **Honestidad**  
Consiste en la disposición permanente para respetar la vida, la integridad, la honra, y los bienes ajenos. Demostrar ante todo una actitud responsable, honrada y honesta hacia su persona y hacia los demás.

- **-Honradez**  
Se refiere al reconocimiento, honra y fama pública de una persona que se reputa como honesta. No usar el cargo o empleo público como ganancia personal, ni aceptar prestación o compensación que pueda llevar a faltar a la ética en la responsabilidad de su función.
- **Orden**  
Ceñir su comportamiento de conformidad con las normas necesarias para el logro de los objetivos deseados y previstos en la organización de las cosas, en la distribución del tiempo y en la realización de las actividades, por voluntad propia y no por coacción.
- **Justicia**  
Es la constante y perpetua voluntad de dar a cada quien lo suyo (*Ulpiano*), de acuerdo con sus derechos y en cumplimiento de sus deberes. Ceñir sus actos al cumplimiento de la ley, impulsando así la cultura del respeto al estado del derecho.
- **Equidad**  
Consiste en tratar de manera diferenciada a los desiguales, considerando las distintas circunstancias y capacidades de cada quien.
- **Igualdad**  
Promover la imparcialidad que deben regir los actos y las decisiones que desarrollan en el servicio público, procurando que dichos actos se sujeten al principio de igualdad para todos, sin ninguna distinción.
- **Responsabilidad**  
Asumir las consecuencias de sus actos intencionados, resultado de las decisiones de acción o de omisión. Responder también, por los actos no intencionados que puedan perjudicar a otras personas, procurando remediar los perjuicios causados.
- **Confianza**  
Es el conjunto de condiciones morales y de conocimiento, necesarias para creer en la rectitud de los demás, así como para atraer la credibilidad en uno mismo.
- **Integridad**  
Ceñir la conducta pública y privada de tal modo que las acciones sean dignas de credibilidad, para fomentar una cultura de confianza y veracidad, tanto en el servicio que desarrolla, como en la institución.
- **Respeto**  
Respetar y procurar que se respete, sin excepción alguna, la dignidad de la persona, sus derechos, libertades, creencias y preferencias.
- **Tolerancia**  
Respetar el derecho a ser diferente, a pensar y creer diferente. Respetar las opiniones o prácticas de los demás.

- **Confidencialidad**  
Es el respeto por los datos o hechos que deben guardarse en sigilo, para no afectar indebidamente la honorabilidad de las personas.
- **Veracidad**  
Conducirse siempre de conformidad con los hechos de la realidad, diciendo solamente lo que es, o lo que honestamente se piensa.
- **Lealtad**  
Aceptar los vínculos implícitos en su adhesión a otros amigos, familiares, jefes, colegas, patria, instituciones, etc., de tal modo que se refuerzan y se protegen, a lo largo del tiempo, el conjunto de valores que representan y que dan sentido de participación y de pertenencia a un proyecto trascendente.
- **Imparcialidad**  
Es la capacidad para mantener la objetividad en los juicios y en las decisiones que se derivan de ellos, evitando la subjetividad o el conflicto de intereses. Actuar siempre en forma objetiva sin conceder preferencias o privilegios indebidos a persona alguna.
- **Solidaridad**  
Consiste en la atención y ayuda desinteresada que unos seres humanos brindan a otros, por el simple hecho de pertenecer al género humano. La solidaridad es el rostro social del amor.
- **Subsidiariedad**  
Es el conjunto de acciones que tienden a asistir a las necesidades de las personas o de las comunidades, en el entendido de que no debe hacer la entidad mayor lo que puede hacer la menor; pero también debe ser la mayor la que asista a la menor para coadyuvar en su desarrollo integral.
- **Prudencia**  
Platón le llama "virtud arquitectónica", porque de ella dependen todas las demás. Exige el más alto grado de conocimiento y de sentido de oportunidad, para tomar las mejores decisiones.
- **Transparencia**  
Conforme a la normatividad, garantizar el acceso a la información pública de la CDHEC, sin más límite que el que imponga el interés público y el derecho a la privacidad de las personas.

✓ **SUJETOS OBLIGADOS**

Conforme a lo dispuesto por el artículo 35 de la ley de la materia, por regla general, toda la información que se encuentre a disposición de los sujetos obligados tiene carácter de pública y deberá ser proporcionada a quienes lo requieran, con excepción de aquellos datos que se encuentren clasificados como confidenciales o de la información que se encuentre reservada por concurrir alguna de las hipótesis normativas aplicables.

En todo caso, invariablemente deberá proporcionarse a los solicitantes la información que a continuación se enlista

I. El Poder Ejecutivo del Estado, que deberá proporcionar información de la administración pública centralizada;

II. El Poder Legislativo del Estado;

III. El Poder Judicial del Estado;

IV. Los Ayuntamientos de la entidad, que tendrán a cargo proporcionar información sobre la administración pública municipal;

V. Los tribunales y organismos que tengan a su cargo la impartición de justicia en materias administrativa y laboral, siempre que sean de jurisdicción local;

VI. El Instituto Electoral y el Tribunal Electoral del Estado;

VII. Los integrantes de la administración pública descentralizada de los niveles estatal y municipal, que comprende a los organismos descentralizados, a los órganos desconcentrados, las empresas de participación estatal y municipal, así como los fideicomisos públicos estatales o municipales;

VIII. El Órgano Superior de Auditoría y Fiscalización Gubernamental;

#### **IX. La Comisión de Derechos Humanos;**

X. Los organismos públicos autónomos del Estado, incluyendo a las universidades e instituciones públicas de educación superior; XI. Los partidos y asociaciones políticas, en los términos que se consignan en la presente Ley; y

XII. Las personas de derecho público o privado, en los términos del presente ordenamiento, siempre que se encuentren en cualquiera de las siguientes hipótesis:

a. Cuando en el ejercicio de sus actividades actúen en auxilio de los órganos o entidades mencionadas en el presente artículo;

b. Cuando ejerzan gasto público; o

c. Cuando reciban subsidio o subvención del Estado o Ayuntamientos

#### **✓ FORMAS DE TENER ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**

En el Estado de Colima es posible obtener información pública permitida por la ley de la materia solicitándola por los siguientes conductos:

1.- De manera directa y verbal.

2.- De manera escrita.

3.- Por correo electrónico.

4.- Por medio del Sistema INFOMEX Colima.

5.- En algunos casos, por líneas telefónicas habilitadas por los sujetos obligados.

Lo anterior sin perjuicio de la consulta de los portales de transparencia que cada entidad pública establecida en la ley debe tener en funcionamiento permanentemente a disposición del público y conteniendo como mínimo la información que la normatividad propia establece. .

- **A QUIÉN DIRIGIRSE PARA SOLICITAR INFORMACIÓN PÚBLICA:**

Previamente a realizar una solicitud identifiquemos de manera precisa qué tipo de información es la que deseamos obtener, en el propósito de que como un segundo paso identifiquemos a quien la debemos solicitar.

Dentro de este escenario conocemos la existencia de 3 niveles de gobierno: el federal, el estatal y el municipal, el INFOCOL regula la información de los dos últimos que se mencionan, en lo que corresponde a los sujetos obligados del Estado de Colima.

**En la CDHEC te podemos auxiliar en caso de duda, para lo cual podrás comunicarte con nosotros a los teléfonos institucionales, al servicio 01 800 que tenemos a tu disposición, localizable en nuestro Sitio Web, vía correo electrónico o INFOMEX, de igual manera acudiendo a nuestras oficinas, directamente en la UNIDAD DE ENLACE, la cual se encuentra dentro del área de COMUNICACIÓN SOCIAL**

Para que evites trámites innecesarios, es importante saber que todos los sujetos obligados de las instancias estatal y municipales en el Estado de Colima, deben tener publicada en Internet la información que previene el artículo 13 de la ley de transparencia y otras más que a algunos les obligan en forma específica los artículos del 13 al 28 de ese mismo documento. Si la información que tu requieres se encuentra en este rubro, deberá estar publicada en el portal de transparencia de la instancia correspondiente.

Una vez que se tengan los elementos antes citados se debe proceder a formular la solicitud de información específica, para lo cual se encuentran a disposición los medios físicos y electrónicos que se mencionarán en los espacios posteriores.

- **CÓMO PRESENTAR UNA SOLICITUD VERBAL:**

Por disposición de la ley todos los sujetos obligados deben considerar dentro de su estructura orgánica la existencia de la unidad de información, instancia que debes localizar y a la cual se acudirá para solicitar información, misma que debe atenderte y requisitar un formato. En el caso de que la información se encuentre disponible en ese momento, de inmediato te dará a conocer su contenido; en caso contrario, será opcional de tu parte indicar la forma en que se desea recibir la información y se te entregará una copia del formato correspondiente, brindándosele el trámite como si fuera una solicitud consignada en escrito.

- **CÓMO PRESENTAR UNA SOLICITUD PORESCRITO:**

Las solicitudes por escrito deben presentarse ante las unidades de información de los sujetos obligados, los cuales en algunos casos habilitan a otras dependencias para la recepción de estos documentos. No tienen un patrón establecido, por lo que las puedes consignar en un escrito libre o apoyándote en los formatos que ponen a tu disposición los sujetos obligados (uno de estos formatos se encuentra en nuestro Sitio Web).

Los datos que debe contener una solicitud son los siguientes:

1. El sujeto obligado al que se dirige.
2. La información que se solicita.
3. El lugar o medio que elija el solicitante, para recibir la información.
4. La modalidad en la que se quiere recibir, ya sea en consulta directa, copias simples, certificadas, o medio electrónico.
5. Nombre y firma del solicitante, cuando sea necesario de acuerdo a la modalidad de entrega de la información.

- **CÓMO PRESENTAR UNA SOLICITUD POR MEDIO ELECTRÓNICO:**

Las solicitudes por medios electrónicos tienen dos variantes: La primera de ellas es la utilización del Sistema INFOMEX Colima, el cual puedes localizar en la siguiente dirección [www.infomex.colima.org.mx](http://www.infomex.colima.org.mx) el propio sistema te señala las instrucciones para que tengas acceso al mismo, puedas crear una cuenta y posteriormente ser usuario solicitando información a los sujetos obligados que se encuentran adheridos al mismo.

Para el segundo caso, existen cuentas de correo institucionales mediante las cuales podrás gestionar solicitudes de información, en nuestro sitio web se encuentra habilitado un vínculo directo con las unidades de información. Si decides utilizar este medio deberás satisfacer los requisitos que se mencionan para las solicitudes por escrito.

#### **CÓMO PRESENTAR UNA SOLICITUD POR VÍA TELEFÓNICA:**

Sin ser requisito normativo, algunos sujetos obligados tenemos habilitada una línea telefónica para proporcionar asesoría y tramitar solicitudes de información, en el caso de la CDHEC podrás formularlas tanto por los teléfonos institucionales como mediante el uso del 01 800 que se menciona en nuestra Página Web.

En este caso se podrá solicitar comunicación con el personal habilitado para estos fines, el cual deberá solicitarte solamente la información prevista para las solicitudes de información y con ello dar trámite a tu petición.

## **QUÉ INFORMACIÓN PUEDO OBTENER DE LOS SUJETOS OBLIGADOS:**

Los sujetos obligados debemos proporcionar la información que se genere o se tengan a disposición, misma que por así establecerse en la ley de la materia tiene el carácter de pública.

Dentro de este rubro existe información que por su calidad se encuentra de manera permanente en los portales de transparencia y otra que siendo de acceso público deberás requerirla directamente en la institución.

## **PUEDE NEGARSE UN SUJETO OBLIGADO A PROPORCIONAR INFORMACIÓN:**

Los sujetos obligados podemos negar válidamente a proporcionar información, cuando ésta tenga carácter de confidencial o se encuentre reservada.

La confidencial es la que se refiere a la vida privada, datos personales y sensibles de las personas; así como la protegida por secretos comercial, industrial, bancario, fiduciario, fiscal y profesional; la protegida por la ley en materia de derechos de autos o propiedad intelectual; la que se entregue a las dependencias por los particulares con dicho carácter y cualquier otra que la ley así lo establezca.

Tiene esta misma connotación la información relativa al patrimonio de una persona; la referente a actos económicos, contables, jurídicos o administrativos que genere una ventaja indebida a un competidor en términos del artículo 48 de la ley , incluyendo aquella cuya difusión se prohíba por una cláusula o convenio de confidencialidad.

La información tiene el carácter de reservada cuando se encuentra temporalmente sustraída del conocimiento público por disposición de la ley o por determinación de los sujetos obligados.

En el primero de estos casos es información reservada la contenida en las averiguaciones previas, los expedientes judiciales, arbitrales o de procedimientos administrativos, mientras no se resuelvan en definitiva; los expedientes de responsabilidades instaurados a servidores públicos, la que contenga opiniones o puntos de vista que formen parte de un proceso deliberativo, hasta que se resuelva en definitiva y, la que establezcan con ese carácter las leyes.

Los sujetos obligados pueden clasificar como reservada información hasta por un período de 7 años a partir de la fecha de creación del documento relativo. En caso de que se considere necesario incrementar el período de reserva, se solicitará al INFOCOL emita la declaratoria correspondiente, la que podrá ser hasta por un período similar al anterior.

La información que se clasifique como reservada por los sujetos obligados deberá corresponder a los casos previstos en el artículo 40 de la ley de transparencia.



## **TIENE COSTO LA INFORMACIÓN PÚBLICA:**

La entrega de información pública es **GRATUITA**.

Lo anterior quiere decir que no tiene ningún costo formular ni presentar una solicitud de información en los términos previstos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Colima, ni tampoco se cobrará por su búsqueda.

Lo que sí genera un costo es el medio en el que se desea recibir la información; es decir, si se requiere en disco compacto se pagará el precio del mismo, si se solicitan copias se pagará el costo de la impresión y materiales, y si se pide en copia certificada se deberá cubrir el costo de la certificación si así se encuentra considerado en las leyes de ingresos o documentos análogos. De igual manera será a cargo del solicitante pagar los gastos de envío de la información, en su caso.

Lo anterior no comprende los casos en que se requiera información existente en archivos de regulación específica, tales como Registro Civil, Registro Público de la Propiedad y otros similares, donde sí se encuentran tabulados los servicios.

## **EN QUÉ TIEMPO DEBO RECIBIR LA INFORMACIÓN QUE SOLICITO?**

La ley de transparencia señala varios términos para que se haga entrega de información, por lo que podemos mencionar que:

Si la solicitud es verbal y el sujeto obligado tiene disponible la información que requieres, te la proporcionará de inmediato.

Si la solicitud se refiere a información que deba estar publicada en el portal de transparencia, el sujeto obligado dispone de 5 días hábiles para entregar la información.

El término general para proporcionar información es de 8 días hábiles, el cual podrá prorrogarse en casos debidamente justificados hasta por otros 8 días.

En todo caso la naturaleza de la información determina la procedencia de su entrega, pudiendo negarse en los casos de información confidencial o reservada.

## **QUÉ HACER SI NO SE OBTIENE RESPUESTA, SI SE NIEGA LA INFORMACIÓN O SE RECIBE INCOMPLETA:**

Si se presenta alguno de los casos que se señalan en el presente título el solicitante podrá hacer uso del recurso de queja que previene el capítulo XI de la ley de transparencia.

El recurso procederá por cualquiera de las siguientes causas:

- Cuando la solicitud de información no es respondida por el sujeto obligado;
- Cuando el sujeto obligado niegue la entrega de la información;
- Cuando la información sea considerada o clasificada como reservada o confidencial;

- Cuando el solicitante considere que la respuesta a su solicitud no es correcta;
- Cuando el sujeto obligado argumente la inexistencia de la información solicitada;  
Cuando la información se entregue en una modalidad
- distinta a la solicitada o en un formato incomprensible;
- Cuando exista inconformidad con los costos o tiempos de entrega de la información;
- Cuando se considere que la información entregada se encuentra incompleta o no corresponde con la solicitada;
- Cuando se estime que el contenido de los portales de transparencia de los sujetos obligados no cuentan con la información a cuya publicidad obliga la presente Ley; y
- Cuando se estime que existe de parte de los sujetos obligados incumplimiento a cualquiera de las disposiciones contenidas en la ley.

### **¿CÓMO PUEDO INTERPONER EL RECURSO DE QUEJA?**

Por escrito, en el caso de solicitudes de información presentadas a los sujetos obligados por este mismo medio o de manera verbal;

Por comparecencia, en cuyo caso el personal del Instituto orientará al solicitante y llenará el formato correspondiente para hacer constar su inconformidad y proceder al trámite del recurso;

Por medio electrónico, pudiendo ser mediante la utilización del sistema INFOMEX Colima, cuando se hubiere planteado por este medio la solicitud inicial, o usando el correo institucional que habilite para tales fines el Instituto, en hipótesis diversas a la anterior; y

En cualquiera de los medios anteriores, cuando la inconformidad se sustente en actos u omisiones de los sujetos obligados que limiten el acceso a la información pública.

De igual manera, si el afectado vive fuera de la zona conurbada Colima Villa de Álvarez podrá interponer el recurso de queja por conducto del sujeto obligado que hubiera dado motivo a su reclamación, el cual tendrá obligación de hacerlo llegar al Instituto en el término de 3 días.

- **EN QUÉ TÉRMINO PUEDO INTERPONER EL RECURSO DE QUEJA**

En el término de 15 días hábiles siguientes a la fecha en que se haya tenido conocimiento de la causa de inconformidad que constituye la materia de la reclamación o de que surta efectos la notificación de la resolución reclamada.

En los casos que lo reclamado sea la omisión de atención a una solicitud de información, el cómputo se realizará a partir del día siguiente hábil a la fecha en que se venció el término para la contestación.

- **CÓMO INTERPONER EL RECURSO DE QUEJA**

Por escrito libre, a través de los formatos que proporcione el Instituto o por medios electrónicos, debiendo contener los siguientes requisitos:

El nombre del recurrente y, en su caso, el de su representante legal o mandatario;

El sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud de acceso o se encuentre en situación de incumplimiento;

El domicilio o medio electrónico para oír y recibir notificaciones, debiendo localizarse el primero de éstos en el lugar de residencia del Instituto.

El nombre y domicilio del tercero interesado, si lo hay;

El acto o resolución que se recurre;

La fecha en que se le notificó o tuvo conocimiento del acto reclamado;

Los motivos que generen su inconformidad o sustenten su queja;

Adicionalmente, deberá acompañar documento con el que acredita la existencia de la solicitud o, en su caso, anexas las pruebas y elementos necesarios para conocimiento del Instituto.