



@prender para proteger

Una estrategia de mejora continua que fortalece los conocimientos y genera un vínculo entre el servidor Público y el Ciudadano dirigido a la Protección de Datos Personales y derechos ARCO

INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL

ING. RAYMUNDO COLLINS FLORES

CERTAMEN INNOVACIONES

DATOS PERSONALES 2014

Temática: Acciones para la promoción de la cultura de la protección de datos personales y derechos ARCO apoyadas en la tecnología como medio para generar y compartir el conocimiento entre servidores públicos y ciudadanos.

Octubre de 2014



CERTAMEN “INNOVACIONES EN DATOS PERSONALES 2014

DECLARATORIA

Hago constar que he revisado los LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN PARA EL CERTAMEN “*Innovaciones Datos Personales 2014*”. En cumplimiento con la normativa anterior, declaro que las ideas que se presentan en este trabajo son propias o citan con precisión aquellas tomadas de otras obras previamente escritas o publicadas, y hago constar que este trabajo no ha sido presentado en emisiones anteriores del certamen Innovaciones en materia de transparencia y/o protección de datos personales, ni en otros análogos en cualquiera de los ámbitos y niveles posibles de participación.

BAJO PROTESTA DE DECIR
VERDAD

LUGAR Y FECHA

ING. ELÍAS DE JESÚS MARZUCA
SÁNCHEZ

MÉXICO D.F. A 31 DE OCTUBRE DE
2014

AVAL DEL TITULAR DEL
ENTE OBLIGADO

LUGAR Y FECHA

ING. RAYMUNDO COLLINS FLORES

MÉXICO D.F. A 31 DE OCTUBRE DE
2014

ÍNDICE

1.- Presentación

2.- Objetivo general y objetivos particulares

2.1. Objetivo general

2.2. Objetivos particulares

3.- Diagnóstico

3.1 Objetivo Institucional

3.2 Programas Sociales

3.3 Estructura organizacional vs. responsables del manejo de Datos Personales

3.4 Universo de la información que operamos

3.5 Sistemas de datos personales

3.6 Percepción ciudadana

3.7 Difusión de derechos y obligaciones en materia de datos personales en oficinas centrales

3.8 Capacitación

3.9 Aprovechamiento de la infraestructura tecnológica como medio electrónico de difusión del conocimiento

3.10 Hallazgos y conclusión

4.- Implementación y replicación de las acciones.

4.1 Estrategias para el ciudadano

4.2. Estrategias para el servidor público

5.- Principales resultados o beneficios obtenidos

6.- Evidencia de lo inédito de las acciones reportadas

7.- Anexos

1.- Presentación

La Ley reviste características de una legislación innovadora que sitúa al D.F. a la vanguardia de las democracias modernas del mundo, es por ello que el proyecto denominado “*@prender para proteger*” que se detalla a continuación constituye un trabajo realizado por el Instituto de Vivienda del Distrito Federal, que obedece a la necesidad de crear una cultura de mejora continua en la materia, de aprendizaje, de consolidación y de dar a conocer entre los ciudadanos la existencia y la importancia del derecho fundamental a la protección de datos personales y al ejercicio de los derechos ARCO.

Por lo anterior, estamos seguros que debe existir el compromiso institucional de contar con servidores públicos profesionales, con los conocimientos suficientes en la materia que dé certeza y cabal cumplimiento a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal.

El proyecto no sólo se centra en que el ciudadano conozca: ¿quién es el responsable del manejo de sus datos?, ¿con quién los compartimos?, ¿qué normatividad les aplica? etcétera, sino que se basa en un concepto de capacitación y generación de nuevos conocimientos.

El propósito es incrementar la cultura de la protección de datos personales y el derecho ARCO bajo el concepto de mejora continua y la utilización de nuevas tecnologías, que permitan contar con servidores públicos profesionales que garanticen y den certeza del cumplimiento de la Ley.

En el desarrollo de este proyecto convergen dos principales actores: el ciudadano que deposita sus datos en la institución y el servidor público encargado de recabar, tratar y proteger la información. Para cumplir con el propósito se realizaron acciones con los siguientes resultados:

1. Para el ciudadano generamos una estrategia de difusión interna impresa y en medios electrónicos, de información relacionada con el derecho a la protección de sus datos personales.
2. Para los ciudadanos que padecen alguna discapacidad (*visual y auditiva*) creamos diversos medios de difusión como son: lenguaje por señas, escritura braille y un sistema de audio de información telefónica.
3. Para el Servidor Público generamos un proyecto de profesionalización y mejora continua, primordialmente a aquél que está involucrado directamente en el tratamiento de datos personales.
4. De forma institucional, se incrementó en gran porcentaje el número de servidores públicos capacitados en materia de Protección de Datos Personales e inducción en la aplicación de la Leyenda de privacidad.

5. Desarrollamos el micro-sitio electrónico enfocado al conocimiento en la materia, en éste se pondrá a disposición del personal un foro de retroalimentación del conocimiento relacionado con temas de protección de datos personales y derechos ARCO; además, incluye temas de normatividad aplicable, videos de inducción, material didáctico, información de interés, preguntas y respuestas, excepciones a la ley, así como una base de conocimiento y el nombre de los servidores públicos responsables de cada uno de los sistemas de datos personales del INVI.
6. Desarrollamos una comunidad virtual a través de nuestro correo institucional en donde se comparte información relacionada con la protección de datos personales (comunicados del infoDF, cursos, tips, experiencias, etc.)

Partes que lo componen

- Un **objetivo** encaminado a ofrecer seguridad y certeza a la población de que sus datos personales son debidamente tratados por servidores públicos mejor preparados, utilizando como herramientas cursos de capacitación continua y las tecnologías de información como medio de adquisición de conocimiento.
- Un **diagnóstico** integral, que expone con claridad las fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas en materia del cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales, así como los retos y las acciones a emprender.
- Una descripción de las **acciones** que se pusieron en marcha durante el desarrollo del proyecto dentro de las que destacan la capacitación, difusión ciudadana, desarrollo de medios electrónicos y mejora continua.
- **Logros** obtenidos derivados de la implementación de las acciones y la evidencia que da cuenta de la innovación reportada.

Aspectos de interés

Es un proyecto integral en el que interactúan diversos factores como:

- El compromiso directivo y organizacional
- La normatividad aplicable en la materia
- La tecnología a través de diferentes medios
- La difusión de los derechos ciudadanos y obligaciones de los servidores públicos responsables de los sistemas de datos personales
- La integración de modelos de comunicación dirigidos a ciudadanos que padecen alguna discapacidad
- La mejora continua
- La capacitación y el desarrollo

- La participación ciudadana
- La utilización de los recursos humanos, materiales y financieros existentes.

2.- Objetivo general y objetivos particulares

2.1. Objetivo general

Generar una cultura de conocimiento y de mejora continua en materia de protección de datos personales, en especial entre aquellos servidores públicos responsables de los sistemas de datos personales, con el fin de aplicar la ley y sus obligaciones de forma correcta y garantizar al ciudadano tanto el derecho de la protección de sus datos personales como el ejercicio de sus Derechos ARCO.

2.2. Objetivos particulares

- Implementar un programa de difusión en diversos medios (físicos y electrónicos) que transmita a los ciudadanos su derecho humano a la intimidad de su información y las leyes que lo protegen en materia de protección de datos personales y sus derechos ARCO.
- Diseñar y difundir en diversos medios, material informativo especial, dirigido a personas que presentan alguna discapacidad.
- Desarrollar y aplicar encuestas a los ciudadanos que atendemos con el fin de conocer su percepción hacia el Instituto, a fin de generar acciones de mejora continua.
- Proporcionar capacitación continua a los servidores públicos del INVI responsables del manejo de datos personales y de los derechos ARCO.
- Desarrollar herramientas tecnológicas como un medio de conocimiento para el ciudadano como para el servidor público, a través de la creación de micro-sitios de información.
- Propiciar el trabajo en equipo entre los servidores públicos responsables del manejo de datos personales y solicitudes ARCO, a través de una comunidad virtual que proporcione información actualizada y relevante en la materia.
- Garantizar al ciudadano el compromiso del INVI de proteger sus datos.

3. Diagnóstico

El presente diagnóstico tiene como objetivo detectar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que muestren el estado que guarda la protección de datos

personales en el Instituto, para reforzar las acciones que permitan dar cumplimiento a los mandatos establecidos por la Ley de Protección de Datos Personales.

Para lo anterior identificamos la percepción que tienen los ciudadanos respecto de su derecho a la protección de sus datos personales, el grado de capacitación de los servidores públicos, el universo de la información que detentamos, los sistemas de datos personales implantados, los medios de comunicación utilizados y la tecnología aprovechada, tanto al interior como al exterior, por lo que el diagnóstico se integró de la siguiente manera:

3.1 Objetivo Institucional

El Instituto de Vivienda del Distrito Federal es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública del Distrito Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, el cual fue creado para atender la necesidad de vivienda de la población residente en el Distrito Federal, preferentemente la de bajos recursos económicos (vulnerable y en situación de riesgo), a través del otorgamiento de créditos de interés social para vivienda digna y sustentable, con la finalidad de contribuir a la realización del derecho humano básico que significa la vivienda.

3.2 Programas sociales

Esta necesidad de vivienda se atiende principalmente mediante el otorgamiento de créditos en los siguientes programas:

- **Vivienda en conjunto.-** El programa atiende a familias de escasos recursos bajo el otorgamiento de un crédito para construir de forma organizada una vivienda nueva en predios con uso habitacional y con factibilidad de servicios.
- **Mejoramiento de vivienda.-** Tiene como objetivo atender a familias de escasos ingresos para ayudarles a mejorar y/o ampliar su vivienda, así como resolver problemas de hacinamiento, desdoblamiento familiar, vivienda precaria, deteriorada, en riesgo o provisional; fomenta el arraigo familiar y barrial.

3.3 Estructura organizacional vs responsables del manejo de Datos Personales

El Instituto cuenta con una estructura organizacional que consta de 671 servidores públicos entre técnicos operativos y personal de estructura, dentro de sus funciones se encuentran la integración, manejo y resguardo de información.

El análisis efectuado al Manual de Organización estima que más de un 90% de la plantilla de personal del Instituto está involucrado directa e indirectamente en el manejo y tratamiento de la información recabada, esta información está compuesta por la cadena de crédito que va desde la integración de la demanda, solicitud, dictaminación,

aprobación y contratación del crédito, aprobación y contratación de los servicios de construcción, ejercicio del gasto, entrega de la vivienda, escrituración, recuperación y finiquito del mismo, además un factor importante es que los créditos que otorga el INVI son recuperables en un plazo de 8 a 30 años, dependiendo del programa social.

3.4 Universo de la información que operamos

Derivado de la cadena generadora del crédito expuesta anteriormente, el INVI recaba e integra un cúmulo de información proveniente principalmente de los solicitantes y acreditados, la cual es vinculada a cada sistema de datos personales implantados, actualmente el volumen de acreditados supera los 230 mil registros además de otros 158,000 que corresponden a solicitantes, ahorradores, representantes de empresas, proveedores de servicios, empleados de la institución, etcétera, incorporados en diferentes bases de datos.

Es importante mencionar que la vigencia de los datos personales de los acreditados incorporados a nuestros sistemas es de hasta 30 años, además de que anualmente se incorpora información de más de 15 mil nuevos acreditados en los Programas de Vivienda en Conjunto y Mejoramiento de Vivienda, más de 1,800 solicitudes de acceso a la información pública, así como información de empleados, constructoras, proveedores, etc.

3.5 Sistemas de datos personales

El Instituto cuenta con 9 sistemas de datos personales, todos ellos publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, mismos que se describen en el [Anexo A](#), destacando que los datos con los que cuentan se encuentran dentro de los niveles de seguridad que van del nivel básico hasta el nivel alto.

3.6 Percepción ciudadana

Parte fundamental para iniciar este proyecto innovador, fue la opinión de la ciudadanía con respecto a la percepción que posee sobre el uso que se le da a sus datos personales, la forma en que el Instituto los transmite y la manera en que los funcionarios los reguardan, ya que el Instituto está claro en que este tipo de indicadores fortalecen los mecanismos de control y ayudan a definir los objetivos para la adecuada toma de decisiones en esta materia y esto se logra mediante la implantación de un proceso de mejora continua, ya que éste nos ayuda a comprender los factores que fortalecerán la percepción ciudadana y capacidades de los servidores públicos en esta materia.

Para tal efecto y como parte inicial se realizó encuesta de salida a 78 ciudadanos, 31 del sexo masculino y 47 del femenino, con edades entre los 18 y 65 años.

De los resultados obtenidos se comprobó que el ciudadano tiene conocimiento de la obligación del Instituto de proteger sus datos, sin embargo, señaló no haber observado letreros alusivos a la protección de los datos personales y/o al ejercicio de sus derechos ARCO, y que la información recibida en la mayoría de los casos no le fue de gran utilidad. [Anexo B.](#)

3.7 Difusión de derechos y obligaciones en materia de datos personales en oficinas centrales del Instituto de Vivienda del Distrito Federal.

Con la finalidad de verificar la existencia de material informativo que diera a conocer al ciudadano sus derechos en materia de protección de datos personales y el cómo accederlos, se realizaron inspecciones oculares y presenciales en cada uno de los pisos que conforman el inmueble, constatando que sólo en la Oficina de Información Pública de manera aislada se otorgaba esta información de forma verbal. [Anexo C.](#)

Se analizó el contenido de los formatos utilizados para recabar datos en cada módulo, observando que las leyendas de privacidad eran poco legibles debido a que el tamaño de la letra no permitía su adecuada lectura, por consiguiente el ciudadano seguía sin conocer su derecho a la protección de sus datos personales. [Anexo D.](#)

Así mismo se hicieron recorridos en cada una de las áreas en donde operan los 9 sistemas de datos personales, observando que no todo el personal responsable de recabar los datos difundía en qué consistía el contenido de la leyenda de privacidad aplicable por carecer de los conocimientos necesarios.

3.8 Capacitación

Se realizó un análisis al Programa Anual de Capacitación que permitió observar que durante el año 2013 se impartió un curso de Ley del Protección de Datos Personales, con la participación de sólo cuatro asistentes, cabe mencionar que al mes de mayo de 2014 no se había impartido ningún curso sobre el tema.

Lo anterior denota una inadecuada estrategia en la difusión, promoción y motivación sobre los conocimientos que como mínimo deben tener presente los servidores públicos.

Derivado de esta situación, el Instituto se vio en la necesidad de elaborar un programa incluyente y continuo de capacitación para perfeccionar al servidor público en temas de guarda y custodia de los datos personales, toda vez que existe una brecha entre la capacitación y los servidores públicos que requieren de ésta, por lo que para dar cumplimiento a la ley se convierte en una necesidad el tener personal con mayor preparación en este contexto.

3.9 Aprovechamiento de la infraestructura tecnológica como medio electrónico de difusión del conocimiento

El análisis realizado con el área encargada de administrar la función informática, arrojó amplias posibilidades de aprovechar las tecnologías de la información como un medio de difusión interno y externo en materia de la protección de datos personales, debido a que cuenta con infraestructura propia, equipamiento de cómputo adecuado, correo electrónico institucional, portal electrónico, portal de colaboración y sistema de comunicaciones unificadas, lo que permitiría generar diversas estrategias de comunicación, conocimiento y difusión de forma rápida y sin inversión adicional.

3.10 Conclusiones

En conclusión resaltamos que los hallazgos descubrieron la necesidad de generar una estrategia de formación y capacitación continua de los servidores públicos y una de difusión ciudadana, así como un mejor aprovechamiento de las tecnologías de la información como medio de conocimiento de contenidos normativos y principalmente en lo que se refiere al cumplimiento y aplicación de la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal como del ejercicio de los Derechos ARCO.

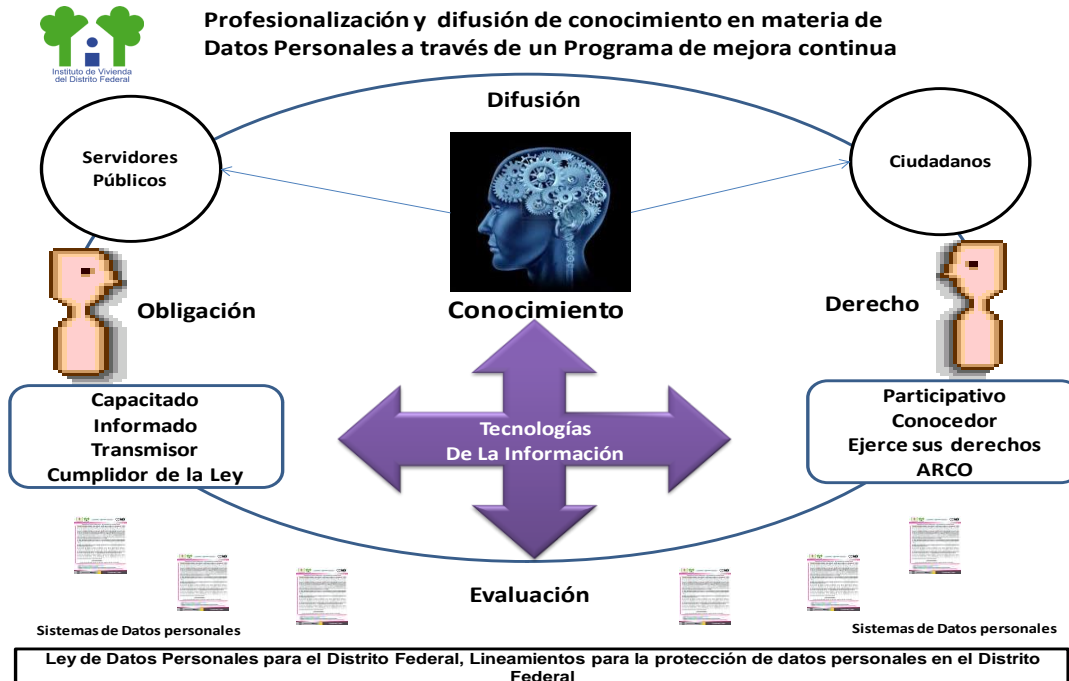
Derivado del proceso de análisis e interpretación del diagnóstico, se identificaron las siguientes Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas:

| Fortalezas | Debilidades |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Apoyo e interés de la Alta Dirección ○ Equipamiento tecnológico disponible para su aprovechamiento ○ Subcomité de Capacitación ○ Recursos humanos necesarios | <ul style="list-style-type: none"> ○ Baja percepción del ciudadano sobre la certeza de la protección de sus datos. ○ Insuficiente difusión dentro de las instalaciones del instituto y de forma externa dirigida a la ciudadanía y en especial a aquella que padece alguna discapacidad ○ Mínima capacitación en la materia de protección de datos ○ Desconocimiento de la normatividad en materia de los derechos ARCO ○ Escasa asistencia a los cursos de capacitación ○ Escasos medios de conocimiento ○ Desinterés en la capacitación por parte de los servidores públicos, derivado de la falta de conocimiento en el tema ○ Escasa retroalimentación entre el personal |

| Oportunidades | Amenazas |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Implantar un programa de mejora continua en materia de transparencia y protección de datos personales. ○ Aprovechar al Subcomité de capacitación como estrategia en la formación de servidores públicos con conocimientos amplios. ○ Aprovechamiento óptimo de las tecnologías de la información como medio de difusión y conocimiento. ○ Generar interés entre los servidores públicos por la relevancia del tema. ○ Aprovechar la disposición e interés de la Dirección General para generar acciones de mejora continua en la materia. ○ Mejor interacción con el ciudadano para transmitir ya sea de forma física o electrónica, lo referente a la protección de sus datos personales y derechos ARCO. | <ul style="list-style-type: none"> ○ Fincamiento de responsabilidades al ente y servidores públicos al incurrir en malas prácticas por desconocimiento e incumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal. |

4.- Implementación y replicación de las acciones

Los hallazgos del diagnóstico generaron la necesidad de realizar e implementar un proyecto integral basado en un modelo de mejora continua (Fig. 1), en donde interactúen como parte central, el conocimiento y dos actores principales, el ciudadano y el servidor público, para lo cual generamos las siguientes estrategias:



4.1. Estrategias para el ciudadano

Una difusión interna y externa en medios impresos y electrónicos, focalizada en transmitir el conocimiento al derecho de protección de sus datos personales, y en su conjunto al acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO). Para esto, se realizaron las siguientes las acciones:

- a) Diseño y colocación de 18 Leyendas de privacidad de los 9 sistemas de protección de datos personales en tamaño legible (tipo poster) en áreas de atención donde se recaban datos personales. [Anexo E.](#)
- b) Diseño y colocación de 42 carteles informativos inductivos a la protección de datos personales, en áreas de tránsito común. [Anexo F.](#)
- c) Diseño y distribución interna a las áreas encargadas de la atención al público de hojas informativas en sistema braille, para incluir a las personas invidentes en el conocimiento de este derecho. [Anexo G.](#)
- d) Se diseñó y se puso en operación un servicio de información telefónica interno (*0737) para todos aquellos que nos proporcionan sus datos personales y en especial para personas con debilidad visual, que transmite la leyenda de cada sistema de datos personales de acuerdo al área de atención. [Anexo H.](#)

- e) Producción y proyección de mensajes audiovisuales apoyados en mensajes de señas, en 6 pantallas de las salas de espera ubicadas en cada piso. [Anexo I.](#)
- f) Lanzamos la campaña “1-2-3 DE TUS DATOS PERSONALES” que consistió en la creación y distribución a la población de más de 1,000 trípticos mediante los cuales se les induce en la importancia de: 1. ¿Qué son los datos personales?, 2. ¿quién los maneja?, 3. ¿Cómo se recaban, almacenan y tratan tus datos personales?, y ¿cuáles son sus derechos ARCO? [Anexo J.](#)
- g) Aplicación de 450 encuestas de las cuales se practicaron 150 de forma presencial y 300 en medios electrónicos (Página WEB) sobre la percepción ciudadana del tratamiento de los datos personales en el INVI. [Anexo K.](#)
- h) Se desarrolló y publicó en la página WEB el micro-sitio denominado “**Don DatoPersonal**” dedicado a difundir a la población en general temas de protección de datos personales y Derechos ARCO. [Anexo L.](#)

4.2. Estrategias para el servidor público

Generamos una estrategia de profesionalización y mejora continua dirigida especialmente a aquéllos que están involucrados directamente en el tratamiento de datos personales, para esto se generaron las siguientes acciones:

Se impartió un curso de la Ley de Protección de Datos personales, por parte del InfoDF con una asistencia de 32 participantes, además se llevaron a cabo 15 talleres denominados “Inducción en la aplicación de la Leyenda de Privacidad”, impartido por la responsable de la Oficina de Información Pública del INVI con una participación de 249 empleados, mismos que al finalizar el taller realizaron una auto-evaluación que permitió conocer de forma afirmativa el interés y la funcionalidad de este tipo de talleres.

Así mismo, están programados 2 cursos más en materia de datos personales, que se llevarán a cabo durante el mes de noviembre como parte de la mejora continua.

Desarrollamos un portal electrónico de colaboración enfocado al conocimiento en la materia, en éste se encuentra a disposición del personal:

- Un foro de retroalimentación del conocimiento relacionado con temas de protección de datos personales y derechos ARCO.
- Un repositorio con temas de normatividad aplicable, videos de inducción, material didáctico de los cursos y talleres impartidos, información de interés, preguntas y respuestas, excepciones a la ley, los sistemas de datos personales del INVI, así como el nombre de los servidores públicos responsables de cada sistema de datos personales.

- Se conformó una comunidad virtual del conocimiento, denominada “Liga de la Seguridad” en materia de Protección de Datos Personales y Derechos ARCO, la cual utiliza el correo institucional como herramienta para compartir, difundir y consolidar información relacionada con la protección de datos personales (comunicados del infoDF, cursos, tips, experiencias, etc.).

Estas acciones son fácilmente replicables, ya que en su implementación se utilizan recursos materiales, humanos y tecnológicos disponibles, mismos que hoy en día son básicos para la operación de cualquier ente del Gobierno del Distrito Federal.

Además, presenta propuestas nuevas en la forma de implementar proyectos integrales de éxito.

5. Principales resultados o beneficios obtenidos

La estrategia institucional denominada **@prender para proteger**, trae como beneficio alinear y modelar la información mediante la conjunción de los esfuerzos y el aprovechamiento óptimo de los recursos humanos, tecnologías y el conocimiento interno, para contar con información integrada.

El proyecto no sienta sus bases en acciones aisladas, sino en un modelo conceptual integral de cambio cultural que va acorde con los estándares exigidos en materia de protección de datos personales y derechos ARCO, lo cual no sólo es generar información, sino que el principal beneficio es llegar a un verdadero cambio organizacional que nos permita visualizarnos como un ente eficiente capaz de administrar la información de forma ordenada y transparente.

Este cambio ha permitido la inclusión del personal del Instituto y de la ciudadanía en general, sin olvidar a las personas que sufren alguna discapacidad, lo anterior bajo un esquema de colaboración institucional que modifica el modelo tradicional de atención al uso de nuevas prácticas apoyadas en la tecnología orientadas al cumplimiento de la ley en la materia, lo que nos ha llevado a generar los resultados siguientes:

De una operación aislada a una operación integral e innovadora.- Ya que mediante un modelo alineamos factores tecnológicos, humanos y materiales que en su conjunto no sólo impactan a un grupo, sino que es un detonador del conocimiento en materia de protección de datos personales, tanto en la población como en los servidores públicos

De un solo canal de comunicación a múltiples canales de transmisión del conocimiento.- Con esta acción se permeó el conocimiento mediante una difusión interna y externa en medios impresos (carteles, trípticos) y electrónicos (internet, pantallas, sistema de voz), focalizada en transmitir el conocimiento al derecho de protección de los datos personales, y en su conjunto al acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO).

De ciudadanos pasivos a ciudadanos participativos.- A través del levantamiento de dos encuestas: una antes de la difusión y una segunda después de ella, se generó un vínculo de comunicación que permitió conocer la percepción que tiene el ciudadano en referencia al tratamiento que le damos a sus datos.

Se aplicaron 450 encuestas, 150 de forma presencial y 300 en medios electrónicos (Página WEB), obteniendo los siguientes resultados:

- Se **incrementó** en un 46% el número de ciudadanos que afirmaron que en el INVI se difunde el derecho de la protección de datos personales.
- **Disminuyó** la percepción **negativa** en un 24% en relación a la utilidad de la información proporcionada por los Servidores Públicos.
- **Aumentó** en 15% la percepción de que en el INVI se protegen sus datos personales.
- **Aumentó** en un 16% del número de ciudadanos que recibió información relacionada con el tratamiento de sus datos personales por parte del servidor público.

De una atención ordinaria a una atención especializada.- Se diseñaron diversas formas de transmitir el conocimiento acerca de la protección de datos personales para la población con alguna discapacidad, se aplicaron las siguientes acciones de comunicación:

- Impresión en sistema braille de un mensaje alusivo a garantizar el derecho a la protección de datos personales.
- Creación de material de proyección visual en lenguaje de señas para las personas con discapacidad auditiva.
- Creación y puesta en marcha de un sistema de audio-respuesta integrado al conmutador donde a través de la marcación de un código se reproduce la leyenda de privacidad acorde al formato que recaba sus datos personales.

De una capacitación desierta a una capacitación activa y participativa.- Esto derivado del incremento en el número de servidores públicos capacitados en materia de protección de datos personales, el cual ascendió a 285 en comparación con los 4 capacitados en 2013. [Anexo M.](#)

De una consulta de información tradicional impresa a un centro digital de consultas simultáneas.- Este punto se pudo concretar a través de un micro-sitio en la intranet el cual pone a disposición de los servidores públicos, temas de

normatividad aplicable, videos de inducción, material didáctico, información de interés, excepciones a la ley, así como los nombres de los servidores públicos responsables de cada uno de los 9 sistemas de datos personales.

De una comunicación tradicional a una comunidad virtual.- Ya que se creó una comunidad virtual basada en la plataforma de correo electrónico denominada “Liga de la Seguridad” en materia de Protección de Datos Personales y Derechos ARCO, en donde se comparte y difunde información de temas como: comunicados del InfoDF, cursos, tips, experiencias, etcétera.

De mesas de discusión a foros de colaboración.- Se desarrolló un portal de colaboración en la intranet institucional, donde los servidores públicos solicitan el apoyo de la comunidad virtual para resolver dudas o inquietudes de casos con alguna característica en particular, relacionados con el tratamiento de datos, generando al mismo tiempo una base de conocimientos que beneficia a todos los participantes.

6. Evidencia de lo inédito de las acciones reportadas

Lo inédito de este proyecto es que todos estos resultados son el inicio del primer ciclo de una mejora continua que permitirá construir una cultura en materia de protección de datos personales, misma que involucra al servidor público y al ciudadano, el cual se vuelve parte fundamental en el desarrollo de los próximos ciclos.

- Es **innovador** porque integra recursos humanos, materiales, tecnológicos y de participación ciudadana alineados al mismo fin, y que en conjunto dan cuenta de las mejoras que son confirmadas por la percepción de los ciudadanos.
- Es **innovador** porque utiliza las herramientas tecnológicas disponibles como detonador del conocimiento y de colaboración institucional.
- Es **inédito** porque además de ser un proyecto de difusión del conocimiento a la población en general, se pensó también de forma especial en aquellas personas con alguna discapacidad diseñando material específico para ellas.
- Es **innovador** porque se difunden las Leyendas de Protección disponibles a través de un sistema de audio-respuesta sobre la plataforma telefónica.
- Es **innovador** porque se enfoca al trabajo y participación en equipo con una visión compartida bajo el concepto de que "la información la hacemos todos" siempre alineada a las normas actuales en materia de Protección de Datos Personales.

- Es **inédito** e **innovador** ya que promueve la participación activa de los servidores públicos en cursos de capacitación y en foros de colaboración digitales, ampliando su base personal de conocimientos.
- Es **inédito** ya que promueve la participación activa de los ciudadanos en la verificación y/o evaluación del impacto de las acciones desarrolladas en la materia, a fin de reconfigurar las estrategias de mejora continua.

7. Anexos

Cronograma Programa de actividades

- Anexo A Sistemas de Datos Personales.- Se detallan los nueve Sistemas, los datos que recaban, las seguridades física y lógica, así como las gestiones.
- Anexo B Primera encuesta.- Formato de la encuesta aplicada a los ciudadanos y el resultado en gráficas.
- Anexo C Fotografías.- Antes de la colocación de leyendas de privacidad de las ventanillas de atención.
- Anexo D Formatos para recabar datos antes del proyecto, con la leyenda de privacidad poco legible.
- Anexo E Diseño y colocación de 18 Leyendas de privacidad de los 9 sistemas de protección de datos personales en tamaño legible en los módulos de atención.
- Anexo F Diseño y colocación de 42 carteles informativos.
- Anexo G Hojas informativas en sistema braille para el ciudadano.
- Anexo H Audios del sistema de marcación telefónica.
- Anexo I Difusión en video en lenguaje de señas.
- Anexo J Tríptico “1-2-3 de tus Datos Personales”.
- Anexo K Resultados de la segunda encuesta de percepción ciudadana.
- Anexo L Diseño de logo tipo y micro-sitio denominado “Don DatoPersonal”
- Anexo M Diploma del taller “Inducción a la aplicación de la Leyenda de Privacidad”