

# MANUAL DEL CRITERIO 01/2022. ACREDITACIÓN DE IDENTIDAD POR VIDEOLLAMADA.



**DICIEMBRE, 2024**

## Índice

1.	Introducción	3
2.	Público Objetivo	4
3.	Marco normativo	5
4.	Contexto	6
5.	Procedimiento de Acreditación de Identidad	8
6.	Conclusión	13

# 1. Introducción

## 1.1. Objetivo del Manual.

El objetivo de este manual es proporcionar una guía clara y detallada sobre el uso y aplicación del **“Criterio 01/2022: Acreditación de la Identidad de la Persona Titular en la Modalidad de Videollamada”**. Este Criterio ha sido implementado para facilitar la acreditación de identidad de las personas titulares de datos personales, y busca asegurar que los procedimientos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO) de datos personales se realicen de manera segura y eficiente, minimizando los riesgos para la salud pública que trajo consigo la pandemia por COVID-19 y mejorando el acceso para personas que no residen en la Ciudad de México.

## 2. Público Objetivo

Este manual está dirigido a:

- Personas funcionarias públicas y personal de las Unidades de Transparencia que son responsables de gestionar las solicitudes de derechos ARCO.
- Representantes de instituciones públicas que necesitan comprender y aplicar el Criterio 01/2022 en su trabajo diario.
- Personas titulares de datos personales que buscan ejercer sus derechos ARCO y desean comprender el procedimiento de acreditación de identidad mediante videollamada.

### 3. Marco normativo

De acuerdo con el artículo 49 de la Ley General de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, para el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición de datos personales, **será necesario acreditar la identidad** de la persona titular y, en su caso, la identidad y personalidad con la que actúe el representante.

En este sentido, el artículo 91 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, establecen que la acreditación de la identidad del titular y, en su caso, la identidad y personalidad del representante, **se deberá llevar a cabo mediante la presentación de los documentos originales** que correspondan, siempre y cuando el titular o su representante **se presenten en la Unidad de Transparencia del responsable** y esta situación se deje asentada en la constancia que acredite el acceso, rectificación, cancelación u oposición de los datos personales, según corresponda.

En este sentido, el artículo 97 del mismo ordenamiento establece que sólo procederá el envío por medios electrónicos de los datos personales o de las constancias que acrediten el ejercicio efectivo de los derechos ARCO, cuando el titular hubiere acreditado fehacientemente su identidad y en su caso, la identidad y personalidad de su representante mediante cualquier mecanismo en los términos previstos en la Ley General.

Como se advierte, para garantizar la seguridad y autenticidad de este proceso, la normativa exige que la acreditación de la identidad del titular de los datos personales, así como la del representante cuando corresponda, se realice mediante la presentación de documentos originales. Este paso **debe llevarse a cabo en las oficinas de la Unidad de Transparencia** del sujeto obligado correspondiente, y debe quedar una constancia formal de este acto.

Sólo cuando ello acontezca, se podrán enviar datos personales o constancias por medios electrónicos cuando la identidad del titular y, en su caso, del representante, **haya sido acreditada de manera fehaciente**. Este mecanismo debe cumplir con los procedimientos establecidos para asegurar que en la garantía del ejercicio de derechos ARCO, estos estén protegidos en todo momento.

En este sentido, al requerir la presentación personal y la verificación de documentos en las oficinas de la Unidad de Transparencia se refuerza la seriedad del proceso y la responsabilidad de las partes involucradas. Al establecer procedimientos claros y verificables para la acreditación de identidad, se protege no sólo los derechos individuales, sino que también se fortalece la legitimidad de las instituciones públicas y su capacidad para gestionar de manera responsable la información personal.

## 4. Contexto

La emergencia sanitaria global causada por la pandemia de COVID-19 provocó cambios drásticos en la manera en que las instituciones públicas operan, particularmente en la atención y servicios brindados al público. Según datos de la Organización Mundial de la Salud, hasta enero de 2021 se registraron más de 90 millones de casos confirmados y 1.9 millones de muertes por COVID-19 a nivel mundial, lo que subraya la gravedad y la urgente necesidad de adaptar los procesos institucionales para mitigar los riesgos asociados al contacto físico y al traslado de personas.

En este contexto, el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, a través del Comité de Transparencia, aprobó la implementación del “Criterio 01/2022. Acreditación de la identidad de la persona titular en la modalidad de videollamada”. Este criterio surge como una respuesta directa a la necesidad de proteger la salud de las personas y del personal de la institución, al mismo tiempo que garantiza el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de datos personales.

La implementación de este criterio no sólo respondió a la urgencia sanitaria, sino que también demostró ser de gran utilidad para las personas que, por diversas razones, no residen en la Ciudad de México. En un país con más de 120 millones de habitantes y una vasta extensión geográfica, las barreras físicas y económicas para trasladarse a la capital pueden ser significativas. Según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, más del 70% de la población mexicana reside fuera de la Ciudad de México. Este dato resalta la importancia de la implementación de mecanismos accesibles y eficientes que permitan a todas las personas a ejercer sus derechos sin importar su ubicación geográfica.

En este sentido, la adaptación de procesos administrativos mediante tecnologías de la información y comunicación (TIC) refleja un avance hacia la modernización del Estado y la democratización del acceso a servicios públicos. La pandemia de COVID-19 aceleró la adopción de estas tecnologías, destacando su relevancia en tiempos de crisis y como una estrategia sostenible para mejorar la eficiencia y la inclusividad de las instituciones públicas.

En conclusión, la creación e implementación del Criterio 01/2022 por parte del INAI responde a una necesidad apremiante derivada de la pandemia de COVID-19, pero también evidencia una visión a largo plazo para mejorar la accesibilidad y eficiencia en la garantía del ejercicio de protección de datos personales. La modalidad de videollamada protege la salud pública y democratiza el acceso a derechos fundamentales, subrayando el compromiso del INAI con los derechos que tutela, la inclusión y la modernización administrativa.<sup>1</sup>

---

**Referencias.**

- I. Organización Mundial de la Salud. (2021). [Coronavirus disease \(COVID-19\) pandemic](#).
- II. World Health Organization. [Weekly epidemiological update - 12 January 2021](#).
- III. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2021). Censo de Población y Vivienda 2020.

## 5. Procedimiento de Acreditación de Identidad

### 5.1. Requisitos Previos

Antes de proceder con la acreditación de identidad mediante videollamada, se deben cumplir los siguientes requisitos:

- Documentación Necesaria: la persona solicitante debe tener una identificación oficial vigente (INE, pasaporte, etc.) y, en caso de actuar a través de un representante, el documento que acredite la personalidad del representante.
- Preparativos Técnicos: la persona solicitante debe contar con acceso a una computadora o dispositivo móvil con cámara, micrófono y conexión a internet estable. Además, debe tener instalada la aplicación *Teams*, la cual se utilizará para la videollamada.

### 5.2. Proceso Paso a Paso

#### 5.3. Solicitud de Videollamada

- Expresión de Interés: la persona solicitante debe indicar su interés en llevar a cabo la acreditación de la titularidad de la información mediante videollamada, conforme al Criterio 01/2022.
- Contacto Inicial: la Unidad de Transparencia se pondrá en contacto con la persona solicitante para concretar una cita para la videollamada.

#### 5.4. Preparación para la Videollamada

- Confirmación de la Cita: una vez acordada la fecha y hora de la videollamada, la Unidad de Transparencia enviará un correo electrónico a la persona solicitante con un vínculo electrónico a la aplicación *Teams*, junto con los detalles de la cita y el aviso de privacidad.
- Revisión de Requisitos Técnicos: la persona solicitante debe asegurarse de que su equipo y conexión a internet están listos para la videollamada. Se recomienda realizar una prueba previa para evitar problemas técnicos durante la cita.



## 5.5. Realización de la Videollamada

- Inicio de la Videollamada: el día de la cita, la persona solicitante debe conectarse a la videollamada a la hora acordada usando el enlace proporcionado.
- Verificación de Identidad: durante la videollamada, la persona solicitante debe presentar su identificación oficial frente a la cámara. La Unidad de Transparencia tomará una captura de pantalla que muestre la persona solicitante, su identificación y a las personas servidoras públicas presentes.
- Generación de Acta: la Unidad de Transparencia generará un Acta en la que se dejará constancia de la fecha, el medio utilizado y el derecho ARCO que se pretende ejercer; como se muestra a continuación:

“...

### DILIGENCIA DE ACREDITACIÓN DE IDENTIDAD.

Con fundamento en los artículos 6, 43, 49 y 52 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 73, 76, 83, 91 y 97 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, así como el Criterio del Comité de Transparencia 01/22 “Acreditación de la identidad de la persona titular en la modalidad de videollamada”, siendo las \_\_\_\_ horas con \_\_\_\_ minutos del día \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_, se da inicio a la comparecencia virtual para la acreditación de la identidad de la persona de nombre \_\_\_\_ para la solicitud de datos personales con folio \_\_\_\_, a través de la plataforma *Microsoft Teams*, en sesión convocada por la Unidad de Transparencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, cuya ubicación se encuentra en Avenida de los Insurgentes Sur 3211, planta baja, colonia Insurgentes Cuicuilco, con código postal 04530, Alcaldía Coyoacán, en la Ciudad de México.

Se da cuenta que la persona compareciente mostró de manera remota un documento que se logra identificar como una \_\_\_\_ (credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral, Pasaporte, u otro documento oficial válido) expedido(a) por \_\_\_\_, donde consta el nombre de \_\_\_\_, mismo que coincide con el nombre registrado como promovente de la solicitud de datos personales referida; así como una fotografía que es coincidente con la imagen de la persona compareciente.

Una vez verificada la coincidencia entre los datos del documento presentado, los registros de la Unidad de Transparencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales respecto la solicitud referida y los rasgos físicos de la persona compareciente, se tiene por acreditada la identidad de la persona solicitante. Como constancia de la presente diligencia, se emite la presente Acta.

**RESPUESTA. EJERCICIO EFECTIVO DEL DERECHO ARCO.**

- **Caso 1.** Remitió su identificación a través de la PNT

Se hace del conocimiento de la persona solicitante que, dado que la identificación presentada durante esta acreditación fue adjuntada a la solicitud en la Plataforma Nacional de Transparencia, la respuesta correspondiente será enviada al medio electrónico elegido, una vez finalizada la presente diligencia.

- **Caso 2.** No remitió su identificación a través de la PNT

Se hace del conocimiento de la persona solicitante que, dado que la identificación presentada en esta acreditación no se adjuntó al momento de realizar la solicitud a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, la respuesta a la solicitud será enviada al medio electrónico elegido **únicamente después de que haga llegar la copia en formato digital de la identificación exhibida** durante esta diligencia, al correo electrónico [unidad.transparencia@inai.org.mx](mailto:unidad.transparencia@inai.org.mx).

Se informa que, de no enviarse la documentación en la forma indicada, **no será posible hacer el envío de la respuesta a la solicitud.**

**EN CASO DE INCONFORMIDAD.**

Se hace del conocimiento de la persona solicitante que, una vez recibida la respuesta a la solicitud de datos personales, contará con un plazo de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su notificación, para presentar el recurso de revisión ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, <http://www.plataformadetransparencia.org.mx/>, en la sección denominada “Quejas de Respuestas”; o bien, en forma escrita o mediante escrito libre, en el domicilio del Instituto, así como por correo electrónico a la cuenta de [recursoderevision@inai.org.mx](mailto:recursoderevision@inai.org.mx).

Finalmente, se informa que esta acta será enviada al medio digital indicado para recibir notificaciones, una vez que haya sido firmada por la persona encargada de llevar a cabo la diligencia.

Por lo anterior, siendo las \_ horas con \_ minutos del mismo día de su inicio, se da por concluida la comparecencia virtual para la acreditación de la identidad de la persona solicitante.

**Persona encargada de llevar la diligencia.**

Nombre:

Cargo:

---

Firma

Testigo de la diligencia.

Nombre:

Cargo:

---

Firma

...”

## 5.6. Confirmación de la Identidad

- Digitalización de Documentos: La persona solicitante debe digitalizar su identificación oficial y enviarla por correo electrónico a la Unidad de Transparencia.
- Revisión de Documentos: La Unidad de Transparencia, una vez más, revisará los documentos recibidos para asegurarse de que son válidos, vigentes y corresponden al titular de la información.
- Procedimiento ARCO: una vez verificada la documentación, la Unidad de Transparencia procederá a remitir la información solicitada o a hacer efectivo el derecho ARCO correspondiente.

## 5.7. Herramientas y Recursos

## 5.8. Plataforma Tecnológica

- Aplicación *Teams*: Se utiliza la plataforma *Microsoft Teams* para llevar a cabo las videollamadas. Esta aplicación permite la comunicación en tiempo real y la grabación de la sesión, garantizando la integridad del proceso de acreditación.
- Requisitos Técnicos: La aplicación *Teams* requiere una conexión a internet estable, una computadora o dispositivo móvil con cámara y micrófono, y la instalación previa de la aplicación. La Unidad de Transparencia debe proporcionar instrucciones claras sobre cómo instalar y usar *Teams*.

## 5.9. Formatos y Documentos

- Acta de Acreditación: Formato estándar utilizado por la Unidad de Transparencia para documentar la fecha, medio y derecho ARCO que se pretende ejercer. Este documento debe ser firmado digitalmente por los servidores públicos presentes en la videollamada.

- Correo de Confirmación: Plantilla de correo electrónico utilizada para confirmar la cita de la videollamada, incluyendo el enlace a *Teams* y los detalles de la cita.
- Guía de Digitalización de Documentos: Instrucciones para que el solicitante digitalice su identificación oficial de manera adecuada y segura, asegurando la claridad y legibilidad de los documentos enviados.

## 6. Conclusión

### 6.1. Inclusión y Accesibilidad

La implementación de la acreditación de identidad mediante videollamada en el marco del Criterio 01/2022 representa un avance significativo en la modernización y accesibilidad de los servicios públicos. Este enfoque no sólo respondió a la necesidad urgente de minimizar el contacto físico en el contexto de la pandemia de COVID-19, sino que también abrió nuevas posibilidades para la inclusión de personas que, por razones geográficas o económicas, no pueden acceder fácilmente a los servicios en persona.

La adopción de tecnologías como las videollamadas facilita un acceso más equitativo a los derechos ARCO, especialmente para aquellos que viven fuera de la Ciudad de México. La capacidad de documentar y verificar cada paso del proceso asegura que se mantengan altos estándares de integridad y confianza en las instituciones públicas. La generación de actas y la captura de pantalla durante las videollamadas proporcionan un registro claro y auditable de cada interacción, lo que contribuye en la gestión y documentación de datos personales.

La adopción de estas tecnologías en la gestión pública mejora la eficiencia operativa y posiciona a las instituciones como innovadoras y adaptativas frente a los desafíos contemporáneos. Este enfoque es coherente con las tendencias globales hacia la digitalización y modernización de los servicios públicos, promoviendo una administración más ágil, eficiente y centrada en las personas.