

Instrumento de evaluación de la calidad de la gestión de solicitudes de ejercicio de “derechos ARCOP”

En el numeral 6.1.9 del *Anexo 8. Formatos obligatorios para la publicación de medios de verificación documentales* dentro del apartado virtual “Protección de Datos Personales”, requerido por la Dirección General Evaluación, Investigación y Verificación del Sector Público del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, se establece la necesidad de publicar un documento que contenga los *instrumentos aplicados para evaluar calidad sobre la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO*, por lo que en la Unidad de Transparencia de la CFE, continuando con las acciones que se han realizado con el propósito de cumplir con la publicación del anexo en mención, se propone utilizar el índice de recurribilidad como instrumento de evaluación para conocer si las personas se inconforman o no con las respuestas que le son otorgadas a sus solicitudes, aplicando la siguiente escala de evaluación:

Rango en el índice de recurribilidad	Calidad de la gestión
Igual o menor al 1%	Excelente
Mayor al 1% pero menor al 10%	Óptima / razonable
Igual o superior al 10% pero menor al 15%	Regular
Mayor al 15%	Indeseada

El presente instrumento fue aprobado por el Comité de Transparencia de la Comisión Federal de Electricidad con fundamento en la fracción II del artículo 84 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como en el artículo 248 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, durante la 35ª Sesión Ordinaria del año 2023.