



ACUERDO 0676/SO/04-05/2016

**ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE MODIFICAN LOS NUMERALES QUE SE INDICAN Y SE ADICIONA UNO NUEVO, DE LOS LINEAMIENTOS QUE REGIRÁN LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL DISTRITO FEDERAL (TEL-INFO).**

### CONSIDERANDO

1. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 63 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (LTAIPDF), el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal (INFODF) es un órgano autónomo del Distrito Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, con autonomía presupuestaria, de operación y de decisión en materia de transparencia y acceso a la información pública, encargado de dirigir y vigilar el cumplimiento de la Ley en la materia y las normas que de ella deriven, así como de velar porque los principios de certeza, legalidad, independencia, imparcialidad y objetividad imperen en todas sus decisiones.
2. Que de acuerdo a los artículos 71, fracción VII de la LTAIPDF y 12, fracción IV del Reglamento Interior del INFODF, es facultad del Pleno del INFODF, emitir su reglamento interior, manuales y demás normas que faciliten su organización y funcionamiento interno; así como dictar políticas, lineamientos, acuerdos y demás normatividad necesaria para ejercer las atribuciones previstas en la (LTAIPDF) y en la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal (LPDPDF).
3. Que en el artículo 1 del mismo ordenamiento se establece la LTAIPDF es de orden público y de observancia general y tiene por objeto transparentar el ejercicio de la función pública, garantizar el efectivo acceso de toda persona a la información pública en posesión de los órganos locales: Ejecutivo, Legislativo, Judicial y Autónomos por ley, así como todo Ente Público del Distrito Federal que ejerza gasto público.



4. Que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 9 fracciones I, II, III, IV y VII de la multicitada disposición, entre los objetos de la LTAIPDF se encuentran: el proveer lo necesario para que toda persona pueda tener acceso a la información pública gubernamental, mediante procedimientos sencillos, expeditos y gratuitos; optimizar el nivel de participación comunitaria en toda toma de decisiones, y en la evolución de las políticas públicas; garantizar el principio democrático de publicidad de los actos del Gobierno del Distrito Federal; favorecer la rendición de cuentas, de manera que se pueda valorar el desempeño de los sujetos obligados; contribuir con la transparencia y la rendición de cuentas de los Entes Públicos.
5. Que mediante Acuerdo 246/SE/04-09/2007 de fecha 4 de Septiembre de 2007, el pleno del INFODF, aprobó la creación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, denominado TEL-INFO.
6. Que el día 7 de Marzo de 2008 se aprobó la modificación al Artículo 47 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal en la cual establece en el párrafo segundo que el Instituto implementará un sistema para recibir vía telefónica y capturar, a través del sistema electrónico establecido para tales efectos, las solicitudes de acceso a la información que las personas formulen a los Entes Públicos del Distrito Federal.
7. Que la atención a la población a través del TEL-INFO se da conforme a los Lineamientos que Regirán la Operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información del Distrito Federal (TEL-INFO).
8. Que a fin de ampliar, optimizar y potencializar los servicios de orientación, asesoría y registro de solicitudes de información y de acceso y/o rectificación de datos personales, resulta necesario modificar y adicionar los Lineamientos que Regirán la Operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal (TEL-INFO) en los términos siguientes:

Se modifica la denominación de los Lineamientos que Regirán la Operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito



Federal (TEL-INFO) para quedar como sigue: Lineamientos que Regirán la Operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal (TEL-INFO)

Se modifican el numeral 1, el párrafo primero y las fracciones II, IV, V, VI, XVI, XXII, XXIII del numeral 2, el numeral 3, I y III del numeral 4, el numeral 5, Fracciones III, IV en el inciso E, IV en el inciso F sub inciso iv del numeral 6, numeral 7, segundo párrafo del numeral 8, Título Capítulo II, numeral 9 y fracción IV del correspondiente, numeral 20 y fracción II correspondiente; y se adicionan el inciso G de la fracción IV del numeral 6 y el numeral 9 bis y se generan 3 Transitorios.

9. Por lo anterior, de conformidad con el artículo 13, fracción IV del Reglamento Interior del INFODF, el Comisionado Presidente somete al Pleno del Instituto el Proyecto de Acuerdo mediante el cual se modifican y adicionan, los numerales que se indican, correspondientes a los Lineamientos que Regirán a la Operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal (TEL-INFO).

Por las consideraciones fundamentos anteriormente expuestos, el Pleno del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal emite el siguiente:

## ACUERDO

**PRIMERO.** Se modifica la denominación de los Lineamientos que Regirán la Operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (TE-INFODF) para quedar como sigue: Lineamientos que Regirán la Operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal (TEL-INFO).

**SEGUNDO.-** Se aprueba modificar y adicionar los numerales y fracciones de los Lineamientos que Regirán la Operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, en los términos siguientes:



1. Los presentes lineamientos son de observancia obligatoria para el personal del Instituto y de carácter vinculatorio para los entes obligados a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal. Tienen por objeto establecer las reglas de operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal.
2. Además de las definiciones contenidas en los artículos 4 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y 2 de la Ley de Protección de Datos Personales del Distrito Federal, así como las contenidas en el numeral 3 de los "Lineamientos para la gestión de solicitudes de información pública y de datos personales a través del sistema INFOMEX del Distrito Federal", para los efectos del presente documento se entenderá por:
  - I. ...
  - II. Asesoría: Información especializada que vía telefónica se realiza en materia de información pública y/o protección de datos personales.
  - III. ...
  - IV. Consulta telefónica: La petición de orientación y/o asesoría presentada por el interesado, vía telefónica, para que el propio usuario pueda registrar y dar seguimiento a sus solicitudes de información pública y/o de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales, y sobre el procedimiento para interponer recursos de revisión; así como la orientación y/o asesoría en materia de acceso a la información pública y/o de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales; y sobre la presentación de denuncias de un posible incumplimiento a las disposiciones establecidas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y respecto al Procedimiento para determinar el probable incumplimiento a la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal.
  - V. Coordinador: Encargado de vigilar las actividades de los Agentes u Operadores, y supervisar el debido funcionamiento del Centro de Atención Telefónica del Instituto.
  - VI. Denuncia: Acto en virtud del cual el usuario hace del conocimiento al Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal de un posible incumplimiento a las disposiciones establecidas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y el probable incumplimiento a la Ley de Protección de Datos



Personales para el Distrito Federal de parte de los entes obligados, con excepción al ejercicio de ambos derechos, así como al trámite del Recurso de Revisión y lo relativo a la facultad de inspección del InfoDF.

VII. ... a XV. ...

XVI. Orientación telefónica: Atención brindada a los usuarios sobre el cómo obtener la información de su interés y de la cual no es competencia del Tel-Info, así como la información relacionada con el funcionamiento y actividades de los Entes Obligados.

XVII. ... a XXI. ...

XXII. TEL-INFO: El Centro de Atención Telefónica del Instituto, integrado con infraestructura de cómputo, telefonía y Agentes u Operadores, que tiene por objeto atender y asesorar a toda persona, vía telefónica, sobre el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y/o acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales en posesión de los entes públicos. El número telefónico de este servicio es 5636INFO (56364636).

XXIII. Usuario: La persona que se comunica a Tel-Info y requiere atención vía telefónica, para el registro de su solicitud de información pública y/o de datos personales, así como orientación y asesoría para presentar estas solicitudes, interponer recurso de revisión y/o presentar una denuncia, por cuenta propia, o bien requiere asesoría en materia de acceso a la información y datos personales, así como el estado procesal que guarda en su caso, el recurso de revisión o la denuncia que haya sido presentada de su parte.

3. El TEL-INFO: Esta adscrito a la Subdirección de Apoyo Ejecutivo de la SE, la cual será la responsable de su debida operación y desempeño.

4. ...

I. Facilitar, promover y fortalecer el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y/o acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales en posesión de los entes obligados, a la población en general, así como a la que desconoce sobre el funcionamiento del gobierno.

II. ...

III. Brindar orientación y asesoría de manera telefónica sobre los procedimientos que deben realizarse para solicitar información pública y/o de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales; presentación de denuncias y de recursos de revisión; así como asesoría para



realizar los trámites correspondientes y la manera de llenar sus respectivos formatos y canalizará a los promoventes de algún recurso de revisión a la DJDN, si así lo requieren, para conocer el estado que guarda.

IV...

5. Los agentes u operadores del TEL-INFO contarán con la capacitación adecuada para el cumplimiento de sus funciones y se actualizará permanentemente en materia del funcionamiento de la administración pública, transparencia, acceso a la información pública, y el acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales. Capacitación que deberán comprobar semestralmente al Titular de la Subdirección de Apoyo Ejecutivo, asimismo, contará con la capacitación normativa y técnica para el manejo del sistema INFOMEX, así como con habilidades para la comunicación telefónica, que permitan el desarrollo de relaciones empáticas con los usuarios, el manejo de conflictos, la facilidad de comunicación y la efectividad en la búsqueda y captura de datos.

El coordinador vigilará el cumplimiento de los objetivos de Tel-Info, de la capacitación de los Agentes u Operadores y será el responsable de la presentación de un reporte periódico con los criterios cronológicos, temáticos y cualquier otro rubro que establezca la SE a través de la Subdirección de Apoyo Ejecutivo.

6....

I. ... a II. ...

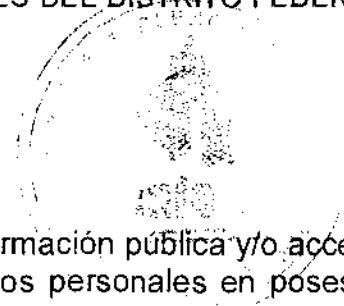
III. Seguimiento: A petición del usuario, se proporcionará información del estado procesal que guarda su solicitud de información pública y/o de datos personales atendidas a través de Tel-Info o registradas en el sistema INFOMEX.

Por cuanto hace a los promoventes de alguna denuncia o recurso de revisión, serán enlazados a la DJDN, si así lo solicitan expresamente.

IV...

A... a D. ...

E. El Ente Obligado al cual se considere competente de acuerdo a las funciones y acciones que realiza cada uno de ellos para atender las solicitudes de información pública y/o de datos personales, cuando así lo requiera el usuario.



F. El ejercicio del derecho de acceso a la información pública y/o acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales en posesión de los entes obligados en cuanto a:

i. ... a iii. ...

iv.Cuál es el Ente Obligado que considera competente de acuerdo a sus funciones y actividades para atender la solicitud de información requerida por los usuarios.

v... a xi...

G. Difundir Convocatorias, Programas, Eventos y Actividades propias del Instituto.

7. El horario de atención de Tel-Info será de lunes a viernes de 9:00 a 18:30 hrs.

8.....

Asimismo, serán inhábiles los días que sean establecidos por el Pleno del Instituto como periodo vacacional o aquellos en que se suspendan las labores o los términos relativos a los procedimientos previstos en estos Lineamientos, mismos que se publicarán en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México o en el medio de difusión oficial que corresponda, además de darse a conocer en el sitio de Internet de INFOMEX.

## CAPÍTULO II

### DE LAS CONSULTAS Y ORIENTACIONES TELEFÓNICAS

9. En términos del numeral 2, fracción IV, de los presentes lineamientos, las consultas telefónicas versarán sobre:

I... a III...

IV. El domicilio y directorio de las Oficinas de Información Pública de los entes obligados;

V. .. a VI...

**9 Bis.** En términos del numeral 2, fracción XVI, de estos lineamientos, las orientaciones telefónicas versarán sobre:

I. De acuerdo a las funciones y actividades de cada Ente Obligado y de conformidad con la normatividad vigente, explicará claramente a los usuarios que lo requieran sobre programas y acciones de los Entes que sean de su interés.

II. Cuando el usuario haya interpuesto recurso de revisión ante el Instituto y solicite expresamente conocer el estado procesal que guarda, será canalizado a la DJDN para su atención.

20. Los agentes u operadores de Tel-Info ante una posible denuncia por presuntas infracciones a la Ley de Transparencia o probable incumplimiento a la Ley de Datos Personales deberán:

I. ...

II. Proporcionar al usuario el número de folio del acuse de recibo, para que posteriormente de seguimiento a su denuncia.

I. ...

II. ...

## TRANSITORIOS

**PRIMERO.** Se modifica la denominación de los Lineamientos que Regirán la Operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (TEL-INFO) para quedar como sigue: Lineamientos que Regirán la Operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal (TEL-INFO)

**SEGUNDO.** Se modifican el numeral 1, el párrafo primero y las fracciones II, IV, V, VI, XVI, XXII, XXIII del numeral 2, el numeral 3, I y III del numeral 4, el numeral 5, Fracciones III, IV en el inciso E, IV en el inciso F sub inciso iv del numeral 6, numeral 7, segundo párrafo del numeral 8, Título Capítulo II, numeral 9 y fracción IV del correspondiente, numeral 20 y fracción II correspondiente; y se adicionan el inciso G de la fracción IV del numeral 6 y el numeral 9 bis y se generan 3 Transitorios.

**TERCERO.** Las presentes modificaciones y adiciones entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México

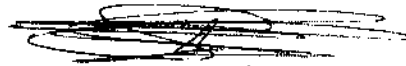
**TERCERO.** El presente acuerdo entrará en vigor el día de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

**CUARTO.** Se instruye al Encargado de Despacho de la Secretaría Técnica para que lleve a cabo las acciones necesarias para la publicación del presente Acuerdo en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en el portal de Internet y en los estrados del INFODF, respectivamente.

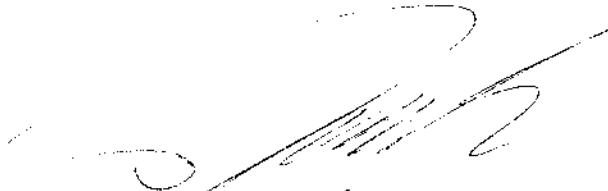




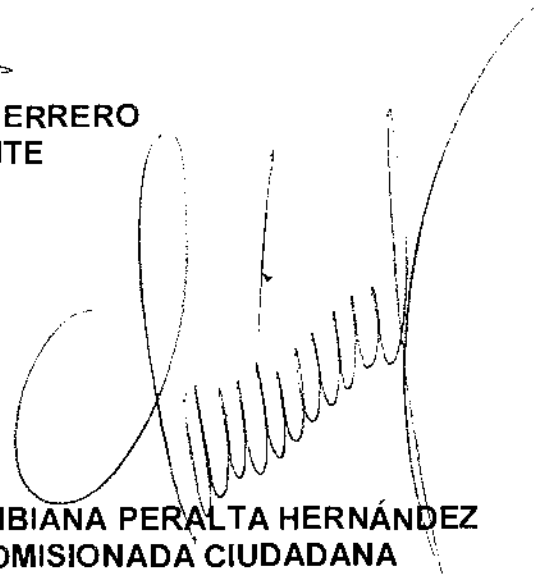
Así lo acordó, por unanimidad, el Pleno del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, en Sesión Ordinaria celebrada el cuatro de mayo de dos mil dieciséis. Los Comisionados Ciudadanos, firman al calce para todos los efectos legales a que haya lugar.



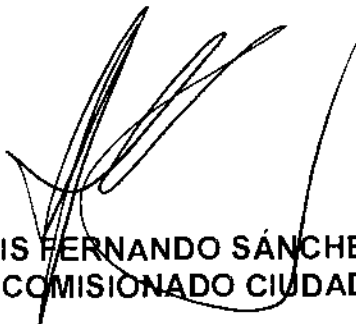
**MUCIO ISRAEL HERNÁNDEZ GUERRERO  
COMISIONADO PRESIDENTE**




**DAVID MONDRAGÓN CENTENO  
COMISIONADO CIUDADANO**



**ELSA BIBIANA PERALTA HERNÁNDEZ  
COMISIONADA CIUDADANA**



**LUIS FERNANDO SÁNCHEZ NAVA  
COMISIONADO CIUDADANO**



**ALEJANDRO TORRES ROGELIO  
COMISIONADO CIUDADANO**

**LINEAMIENTOS QUE REGIRÁN LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN  
TELFÓNICA DEL INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y  
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL DISTRITO FEDERAL (TEFOOT  
INFO)**



**TÍTULO PRIMERO**

**CAPÍTULO ÚNICO  
DISPOSICIONES GENERALES**

1. Los presentes lineamientos son de observancia obligatoria para el personal del Instituto y de carácter vinculatorio para los entes obligados a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal. Tienen por objeto establecer las reglas de operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal.

2. Además de las definiciones contenidas en los artículos 4 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y 2 de la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal, así como las contenidas en el numeral 3 de los "Lineamientos para la gestión de solicitudes de información pública y de datos personales a través del sistema INFOMEX del Distrito Federal", para los efectos del presente documento se entenderá por:

**I. Agente u Operador:** Persona capacitada para capturar y registrar las solicitudes de información, de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales y denuncias, así como orientar y responder las consultas telefónicas que se formulen al Centro de Atención Telefónica.

**II. Asesoría:** Información especializada que vía telefónica se realiza en materia de información pública y/o protección de datos personales.

**III. Captura:** Ingreso de datos en INFOCAP u otra herramienta electrónica, que permiten la atención al registro de solicitudes de acceso a la información pública, de datos personales y denuncias, así como de las asesorías y orientaciones solicitadas por los usuarios.

**IV. Consulta telefónica:** La petición de orientación y/o asesoría presentada por el interesado, vía telefónica, para que el propio usuario pueda registrar y dar seguimiento a sus solicitudes de información pública y/o de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales, y sobre el procedimiento para interponer recursos de revisión; así como la orientación y/o asesoría en materia de acceso a la información pública y/o de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales; y sobre la presentación de denuncias de un posible incumplimiento a las disposiciones establecidas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y respecto al

Procedimiento para determinar el probable incumplimiento a la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal.



**V. Coordinador:** Encargado de vigilar las actividades de los Agentes Operadores, y supervisar el debido funcionamiento del Centro de Atención Telefónica del Instituto.

**VI. Denuncia:** Acto en virtud del cual el usuario hace del conocimiento al Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal de un posible incumplimiento a las disposiciones establecidas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y el probable incumplimiento a la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal de parte de los entes obligados, con excepción al ejercicio de ambos derechos, así como al trámite del Recurso de Revisión y lo relativo a la facultad de inspección del INFODF.

**VII. DJDN:** Dirección Jurídica y Desarrollo Normativo.

**VIII. Ente Obligado:** Se considerarán entes obligados los establecidos en los artículos 4, fracción V y 31 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y el artículo 2, párrafo cuarto, de la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal.

**IX. Gestión telefónica:** Es la actividad de los Agentes u Operadores, consistente en la captura en el módulo manual del sistema INFOMEX de solicitudes de información pública y/o de datos personales y/o la presentación de la denuncias, así como de ingreso al módulo referido para informar, a petición del usuario, del estado que guardan dichas solicitudes.

**X. INFOCAP:** Sistema de Apoyo y Control del Centro de Atención Telefónica TEL-INFO, en el que cada agente u operador captura las solicitudes de información pública y/o de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales, orientaciones, seguimientos y denuncias recibidos.

**XI. Instituto:** Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal.

**XII. Ley de Datos Personales:** Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal.

**XIII. Ley de Transparencia:** Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

**XIV. Lineamientos de INFOMEX:** Lineamientos para la gestión de solicitudes de información pública y de datos personales a través del sistema INFOMEX del Distrito Federal.



**XV. Número de Folio:** Identificador numérico único compuesto de trece dígitos dentro del módulo manual del sistema INFOMEX, que el Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal proporcionará a los usuarios, una vez ingresada su solicitud de información pública y/o de datos personales, y que le será necesario conservar a dichos usuarios para realizar el seguimiento de las solicitudes de información.

**XVI. Orientación telefónica:** Atención brindada a los usuarios sobre el cómo obtener la información de su interés y de la cual no es competencia del TEL-INFO, así como la información relacionada con el funcionamiento y actividades de los Entes Obligados.

**XVII. Registro:** Ingreso de datos en el módulo manual de INFOMEX para solicitar información pública y/o de datos personales.

**XVIII. Reporte:** El informe detallado bajo criterios cronológicos, temáticos y/o de cualquier otra índole que determine la Secretaría Ejecutiva del Instituto, sobre las consultas telefónicas y otros requerimientos formulados al Centro de Atención Telefónica del Instituto.

**XIX. Requerimiento:** La petición para realizar la captura de solicitudes de información pública y/o de datos personales o de denuncias, a través del Centro de Atención Telefónica del Instituto.

**XX. Seguimiento:** Servicio brindado por TEL-INFO que consiste en proporcionar información del estado procesal que guardan las solicitudes de información pública y/o de datos personales registradas en INFOMEX, por medio del TEL-INFO o los solicitantes.

**XXI. SE:** La Secretaría Ejecutiva del Instituto.

**XXII. TEL-INFO:** El Centro de Atención Telefónica del Instituto, integrado con infraestructura de cómputo, telefonía y Agentes u Operadores, que tiene por objeto atender y asesorar a toda persona, vía telefónica, sobre el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y/o acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales en posesión de los entes públicos. El número telefónico de este servicio es 5636INFO (56364636).

**XXIII. Usuario:** La persona que se comunica a TEL-INFO y requiere atención vía telefónica, para el registro de su solicitud de información pública y/o de datos personales, así como orientación y asesoría para presentar estas solicitudes, interponer recurso de revisión y/o presentar una denuncia, por cuenta propia, o bien requiere asesoría en materia de acceso a la información y datos personales, así como el estado procesal que guarda en su caso, el recurso de revisión o la denuncia que haya sido presentada de su parte.

3. El TEL-INFO: Esta adscrito a la Subdirección de Apoyo Ejecutivo de la cual será la responsable de su debida operación y desempeño.



## **TÍTULO SEGUNDO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA TEL-INFO**

### **CAPÍTULO I OBJETIVOS Y SERVICIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA TEL- INFO**

4. El TEL-INFO tiene los siguientes objetivos:

I. Facilitar, promover y fortalecer el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y/o acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales en posesión de los entes obligados, a la población en general, así como a la que desconoce sobre el funcionamiento del gobierno.

II. Realizar la captura de las solicitudes de información pública y/o de datos personales, y en su caso la presentación de denuncias.

III. Brindar orientación y asesoría de manera telefónica sobre los procedimientos que deben realizarse para solicitar información pública y/o de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales; presentación de denuncias y de recursos de revisión; así como asesoría para realizar los trámites correspondientes y la manera de llenar sus respectivos formatos y canalizará a los promoventes de algún recurso de revisión a la DJDN, si así lo requieren, para conocer el estado que guarda.

IV. Favorecer el nivel de participación social de las personas, al facilitar el ejercicio de su derecho de acceso a la información pública y/o de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales, así como difundir la cultura de la transparencia, a través de la asesoría y orientación que brinde TEL-INFO, en el ámbito de los derechos referidos. La atención telefónica otorgada por los agentes u operadores del TEL-INFO será amable y profesional. Se regirá bajo los principios de celeridad, certeza, calidad y claridad.

5. Los agentes u operadores del TEL-INFO contarán con la capacitación adecuada para el cumplimiento de sus funciones y se actualizará permanentemente en materia del funcionamiento de la administración pública, transparencia, acceso a la información pública, y el acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales. Capacitación que deberán comprobar semestralmente al Titular de la Subdirección de Apoyo Ejecutivo, asimismo, contará con la capacitación normativa y técnica para el manejo del sistema INFOMEX, así como con habilidades para la comunicación telefónica, que permitan el desarrollo de relaciones empáticas con los usuarios, el manejo de conflictos, la facilidad de comunicación y la efectividad en la búsqueda y captura de datos.



El coordinador vigilará el cumplimiento de los objetivos de TEL-INFO, de la capacitación de las Agentes u Operadores y será el responsable de la presentación de un reporte periódico con los criterios cronológicos, temáticos cualquier otro rubro que establezca la SE a través de la Subdirección de Apoyo Ejecutivo.

6. El TEL-INFO ofrecerá los siguientes servicios:

I. Registro de solicitudes en el módulo manual del sistema INFOMEX.

II. Captura de Denuncias recibidas de los usuarios, las cuales deberán ser atendidas por la DJDN.

III. **Seguimiento:** A petición del usuario, se proporcionará información del estado procesal que guarda su solicitud de información pública y/o de datos personales atendidas a través de TEL-INFO o registradas en el sistema INFOMEX.

Por cuanto hace a los promoventes de alguna denuncia o recurso de revisión, serán enlazados a la DJDN, si así lo solicitan expresamente.

IV. Orientación y asesoría sobre:

A. La asistencia técnica necesaria para que, en caso de requerirlo, los usuarios puedan presentar, por cuenta propia, sus solicitudes de información pública y/o de datos personales, y el recurso de revisión en el módulo electrónico del sistema INFOMEX, o por los distintos medios que establece la Ley de Transparencia y la Ley de Datos Personales, así como sobre la presentación de Denuncias.

B. Los objetivos, atribuciones y actividades del Instituto contenidos en la Ley de Transparencia, la Ley de Datos Personales y demás normatividad aplicable.

C. Las obligaciones de acceso a la información pública y de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales que poseen los entes obligados, contempladas en la Ley de Transparencia y la Ley de Datos Personales respectivamente, como son: proporcionar la información respecto del funcionamiento y actividades que desarrollan, la información que deben tener disponible los entes obligados en sus portales de Internet y la obligación de las Oficinas de Información Pública de apoyar al solicitante en la requisición de solicitudes de información pública y de datos personales.

D. El directorio, las funciones y los datos generales de las Oficinas de Información Pública de los entes obligados, así como las funciones que deben realizar los responsables de las mismas.

E. El Ente Obligado al cual se considere competente de acuerdo a las funciones y acciones que realiza cada uno de ellos para atender las solicitudes de información pública y/o de datos personales, cuando así lo requiera el usuario.



**F.** El ejercicio del derecho de acceso a la información pública y/o acceso a la información restringida, rectificación, cancelación u oposición de datos personales en posesión de los entes obligados en cuanto a:

**I.** Quiénes son los entes obligados en términos de la Ley de Transparencia y la Ley de Datos Personales.

**II.** Qué es una solicitud de información pública.

**III.** Qué es una solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales.

**IV.**Cuál es el Ente Obligado que considera competente de acuerdo a sus funciones y actividades para atender la solicitud de información requerida por los usuarios.

**V.** Cuáles son los supuestos de información de acceso restringido que prevé la Ley de Transparencia.

**VI.** El procedimiento y, en su caso, los costos de reproducción y/o de envío de la respuesta a una solicitud de información pública.

**VII.** El procedimiento y, en su caso, los costos de reproducción de la respuesta a una solicitud de acceso a datos personales.

**VIII.** Las obligaciones de transparencia de los entes obligados contenidas en los artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 18 Bis, 19, 19 Bis, 20, 21 y 22 de la Ley de Transparencia.

**IX.** Los requisitos para interponer los recursos de revisión ante el Instituto en los términos previstos por la Ley de Transparencia y por la Ley de Datos Personales.

**X.** Los requisitos para interponer una denuncia.

**XI.** Información relativa a los avisos enviados vía SMS por el INFODF, relativos al estado en el que se encuentran las solicitudes registradas en INFOMEX por los usuarios.

**G. Difundir** Convocatorias, Programas, Eventos y Actividades propias del Instituto.

**7.** El horario de atención de TEL-INFO será de lunes a viernes de 9:00 a 18:30 hrs.

**8.** Para efectos de los presentes Lineamientos, serán días inhábiles los siguientes: los sábados y domingos; el 1 de enero; el primer lunes de febrero, en conmemoración del 5 de febrero; el tercer lunes de marzo, en conmemoración del

21 de marzo; el 1 de mayo; el 16 de septiembre; el tercer lunes de noviembre; la conmemoración del 20 de noviembre; el 1 de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal y el 25 de diciembre.



Asimismo, serán inhábiles los días que sean establecidos por el Pleno del Instituto como periodo vacacional o aquellos en que se suspendan las labores o los términos relativos a los procedimientos previstos en estos Lineamientos, mismos que se publicarán en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México o en el medio de difusión oficial que corresponda, además de darse a conocer en el sitio de Internet de INFOMEX.

## **CAPÍTULO II DE LAS CONSULTAS Y ORIENTACIONES TELEFÓNICAS**

**9.** En términos del numeral 2, fracción IV, de los presentes lineamientos, las consultas telefónicas versarán sobre:

I. Las obligaciones de transparencia a las que hacen referencia los artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 18 Bis, 19, 19 Bis, 20, 21 y 22 de la Ley de Transparencia y que deben cumplir los entes obligados;

II. Información difundida en la página de Internet del Instituto.

III. La explicación de los diversos procedimientos previstos por la Ley de Transparencia y la Ley de Datos Personales, plazos e instancias competentes;

IV. El domicilio y directorio de las Oficinas de Información Pública de los entes obligados;

V. Los objetivos y el funcionamiento del Instituto, y

VI. Cualquier otra información que tenga relación con el procedimiento para la realización y seguimiento de solicitudes de información pública y de datos personales, así como para la presentación de Denuncias e interposición del recurso de revisión ante el Instituto.

**9 Bis.** En términos del numeral 2, fracción XVI, de estos lineamientos, las orientaciones telefónicas versarán sobre:

I. De acuerdo a las funciones y actividades de cada Ente Obligado y de conformidad con la normatividad vigente, explicará claramente a los usuarios que lo requieran sobre programas y acciones de los Entes que sean de su interés.

II. Cuando el usuario haya interpuesto recurso de revisión ante el Instituto y solicite expresamente conocer el estado procesal que guarda, será canalizado a la DJDN para su atención.





10. Para asegurar la calidad del servicio que se proporciona a los usuarios, todas las llamadas que ingresen a TEL-INFO serán grabadas desde el momento en que se ingrese la llamada y hasta que se finalice la misma. Esta situación será comunicada por el sistema telefónico con el que opera TEL-INFO.

11. Cuando las consultas telefónicas versen sobre el estado que guardan las solicitudes hechas al Instituto, los agentes del TEL-INFO transferirán la llamada a la Oficina de Información Pública del Instituto para su debida y detallada atención.

12. Las consultas telefónicas recibidas por cualquier área del Instituto, que correspondan al ámbito de competencia de TEL-INFO, deberán ser remitidas a éste.

### **Capítulo III**

#### **Del Procedimiento de registro de solicitudes de información pública y de datos personales**

13. Los agentes u operadores de TEL-INFO deberán registrar las solicitudes de información pública y de datos personales en el módulo manual del sistema INFOMEX, el cual se encuentra en la dirección electrónica [www.infomexdf.org.mx](http://www.infomexdf.org.mx)

14. Para el registro de las solicitudes en el módulo manual del sistema INFOMEX, el usuario deberá proporcionar a los agentes de TEL-INFO los datos que requiere dicho módulo. Una vez registrada la solicitud, el agente proporcionará al usuario el número de folio del acuse de recibo advirtiéndole que deberá conservar y tener disponible dicho dato para que, posteriormente, pueda recibir una atención más ágil de la información sobre el estado de su solicitud.

En caso de que sea interpuesta una solicitud a diferentes entes obligados por parte de un mismo solicitante y que por su extensión no sea posible procesar el día de su recepción, deberá registrarse a más tardar al día hábil siguiente dentro del horario establecido en el numeral 7 de los presentes lineamientos.

15. Las solicitudes de información pública y/o de datos personales que remita el TEL-INFO a las Oficinas de Información Pública deberán ser tramitadas y gestionadas a través del módulo manual del sistema INFOMEX. Por lo tanto, dichas Oficinas deberán realizar las notificaciones y prevenciones directamente al solicitante, a través del medio señalado por él para recibir notificaciones.

16. Los agentes u operadores de TEL-INFO deberán registrar las solicitudes de información pública y/o de datos personales conforme a lo siguiente:

I. Registrarán la solicitud el mismo día en que se presente, siempre y cuando se lleve a cabo dentro de los horarios de servicio de TEL-INFO, establecidos en los presentes lineamientos. La fecha en la que se tendrá por presentada la solicitud se determinará conforme a lo establecido en los Lineamientos de INFOMEX.



II. Una vez realizado el registro anterior, deberá proporcionarse al usuario la fecha de recepción de la solicitud, el número de folio, el número de atención emitida por el sistema y los plazos de respuesta aplicables, datos que deberá conservar el usuario para dar seguimiento al procedimiento ante la Oficina de Información Pública del Ente Obligado o ante el TEL-INFO.

También se le informará que, en caso de que requiera su acuse de recibo, podrá recogerlo directamente en las instalaciones del Instituto, o podrá enviársele vía correo electrónico.

III. Para el caso de solicitudes de rectificación de datos personales, los Agentes u Operadores deberán indicar al solicitante que será su responsabilidad enviar a la Oficina de Información Pública correspondiente, la documentación probatoria que sustente su solicitud a través de correo electrónico o presentarla directamente ante la Oficina de Información Pública del ente público competente para atender su solicitud.

IV. El TEL-INFO llevará un registro de las solicitudes.

17. El TEL-INFO llevará un control de los datos de los solicitantes y de las solicitudes realizadas a través de una base de datos de su sistema de apoyo, el cual servirá para elaborar el Reporte que generará periódicamente, cuyo tratamiento se apegará a lo dispuesto por la Ley de Datos Personales.

18. Durante su labor y para la adecuada atención de los solicitantes, los Agentes u Operadores deberán apoyarse en los datos de los sistemas INFOCAP e INFOMEX, en material impreso y en la propia página de Internet del Instituto. De igual forma, deberán sujetarse a los requerimientos y procesos para atender las consultas telefónicas contenidas en los presentes lineamientos.

19. Cuando las llamadas telefónicas tengan por objeto una solicitud que no sea competencia del TEL-INFO o no sea materia de información pública y/o de datos personales, dentro de lo posible, el Agente u Operador deberá orientar al solicitante sobre la forma de obtener dicha información.

### **Título Tercero**

#### **Capítulo IV**

#### **Del procedimiento de atención de las denuncias**

20. Los agentes u operadores de TEL-INFO ante una posible denuncia por presuntas infracciones a la Ley de Transparencia o probable incumplimiento a la Ley de Datos Personales deberán:

I. Capturarla en los formatos establecidos.

II. Proporcionar al usuario el número de folio del acuse de recibo, para que posteriormente de seguimiento a su denuncia.

III. Entregar la captura de la denuncia a la Unidad de Correspondencia Instituto, para la gestión correspondiente.



**Título Cuarto**  
**Capítulo Único**  
**Disposiciones Complementarias**

**21.** Bajo ningún motivo se realizarán las gestiones telefónicas, a los solicitantes que utilicen un lenguaje inapropiado, amenazas o insultos durante la llamada telefónica.

**22.** En el ámbito de competencia del TEL-INFO, procede la captura de las solicitudes de información y/o de datos personales y de las denuncias, la orientación y asistencia requerida por el solicitante. El Instituto no es responsable de la información requerida, del fundamento legal o motivación de las resoluciones y/o prevenciones, del sentido de las respuestas, ni del contenido de las mismas. Lo anterior es responsabilidad tanto del solicitante como de los entes obligados que generan la respuesta a dichas solicitudes y denuncias.

**23.** Por ningún motivo podrá realizarse el registro de recursos de revisión a través del TEL-INFO, por lo que en dichos casos, los solicitantes deberán sujetarse a los procedimientos previstos en la Ley de Transparencia y la Ley de Datos Personales y demás normatividad aplicable.

**TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** Los presentes lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

**SEGUNDO.** Se abrogan los Lineamientos que regirán la operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (TEL-INFO), aprobados mediante el acuerdo 227/SE/26-05/2008 y modificados mediante el acuerdo 245/SO/04-06/2008.

**TRANSITORIO**

**ÚNICO.** Los presentes lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

**TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** Se modifica la denominación de los Lineamientos que Regirán la Operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (TEL-INFO) para quedar como sigue: Lineamientos que Regirán la Operación del Centro de Atención

Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal (TEL-INFO)



SEGUNDO. Se modifican el numeral 1; el párrafo primero y las fracciones II, IV, V, VI, XVI, XXII, XXIII del numeral 2; el numeral 3; I y III del numeral 4; el numeral 5; Fracciones III, IV en el inciso E, IV en el inciso F sub inciso IV del numeral 6; numeral 7; segundo párrafo del numeral 8; Título, Capítulo II, numeral 9 y fracción IV del correspondiente; numeral 20 y fracción II correspondiente; y se adicionan el inciso G de la fracción IV del numeral 6 y el numeral 9 bis y se generan 3 Transitorios.

TERCERO. Las presentes modificaciones y adiciones entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.