



## **RECURSO DE REVISIÓN**

**RECURRENTE:**  
SAMUEL HERNÁNDEZ

**SUJETO OBLIGADO:**  
DELEGACIÓN IZTACALCO

**EXPEDIENTE: RR.SIP.2961/2016**

En México, Ciudad de México, a veintinueve de noviembre de dos mil dieciséis.

**VISTO** el estado que guarda el expediente identificado con el número **RR.SIP.2961/2016**, relativo al recurso de revisión interpuesto por Samuel Hernández, en contra de la respuesta emitida por la Delegación Iztacalco, se formula resolución en atención a los siguientes:

### **R E S U L T A N D O S**

I. El doce de septiembre de dos mil dieciséis, mediante la solicitud de información con folio 0408000194616, el particular requirió **en medio electrónico**:

“ ...

*Cuantos servicios se ofrecen en Cesac de la dirección general de obras, cuantos de la jurídica y gobierno y cuantos de desarrollo social pero también cuales...” (sic)*

II. El veintiséis de septiembre de dos mil dieciséis, el Sujeto Obligado notificó los oficios DGDD/1249/2016 del veintitrés de septiembre de dos mil dieciséis y SCESAC/712/2016 del catorce de septiembre de dos mil dieciséis, donde informó lo siguiente:

#### **OFICIO DGDD/1249/2016:**

*“En atención a la solicitud de información pública con número de folio **408000199016**, enviada a través del sistema electrónico INFOMEX; esta Dirección General de Desarrollo Delegacional remite la respuesta emitida por la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana por medio del similar **SCESAC/712/2016**, en los siguientes términos.*

*La unidad administrativa emite la respuesta de conformidad con los artículos 7, 11 y 192 de la Ley de la materia, que establecen que los sujetos obligados en los procedimientos de acceso a la información se regirán por los principios de: máxima publicidad, certeza, legalidad, prontitud, imparcialidad, objetividad, eficacia, profesionalismo, transparencia, independencia, gratuidad, sencillez, antiformalidad, expedites, libertad de información y transparencia.*



No omito mencionar que de acuerdo con las atribuciones que le confiere la fracción VII del artículo 93 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, la información que da respuesta a la solicitud 0408000194616 ha sido enviada en tiempo y forma a la cuenta oficial de correo electrónico [iztacalcooip@yahoo.com.mx](mailto:iztacalcooip@yahoo.com.mx), para que sea notificada al solicitante. ...” (sic)

**OFICIO SCESAC/712/2016:**

Por este medio y en atención a su Oficio **DGDD/1209/2016** de fecha 12 de septiembre del año en curso, y en relación a la solicitud de **INFOMEX 0408000194616**, mediante el cual solicita la siguiente información:

**"Cuantos servicios se ofrecen en Cesac de la dirección general de obras, cuantos de la jurídica y gobierno y cuantos de desarrollo social pero también cuales. "(SIC)**

Con fundamento en los artículos 7, 11 y 192 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, y atendiendo a los principios de Transparencia certeza jurídica y máxima publicidad previstos en los artículos antes mencionados de la ley de la materia.

**Pregunta 1:**

**"...Cuantos servicios se ofrecen en Cesac de la dirección general de obras...(SIC)**

**Respuesta:**

Al respecto del cuestionamiento me permito informar que del área de la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbanos, a través del Sistema del Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), ofrecen 29 servicios a la ciudadanía.

Asimismo me permito anexar la relación de los 29 servicios que ofrece en el Sistema de Cesac el área de la Dirección General de Obras y Servicios Urbanos.

**Pregunta 2:**

**"...cuantos de la jurídica y gobierno...(SIC)**

**Respuesta:**

Al respecto del cuestionamiento me permito informar que del área de la Dirección General de Jurídica, de Gobierno y Protección Civil, a través del Sistema del Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), ofrece 44 servicios a la ciudadanía.



Asimismo me permito anexar la relación de los 44 servicios que ofrece a través del Sistema de Cesac de la Dirección General de Jurídica, de Gobierno y Protección Civil.

**Pregunta 3:**

***...y cuantos de desarrollo social...(SIC)***

**Respuesta:**

Al respecto del cuestionamiento me permito informar que en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) ofrece el área de la Dirección General de Desarrollo Social un total de 45 servicios para la ciudadanía.

Asimismo me permito anexa en forma magnética la relación de los servicios que ofrece la Dirección General de Desarrollo Social a la ciudadanía.

**Pregunta 4:**

***...pero también cuales. "(SIC)***

**Respuesta:**

Referente a el cuestionamiento en el cual solícita los servicios que ofrecen las áreas de Dirección General de Obras y Desarrollo Urbanos, Dirección General de Jurídica, de Gobierno y Protección Civil, y Dirección General de Desarrollo Social.

Se anexa en forma magnética la relación de los servicios de cada una de las áreas para su consulta..." (sic)

Asimismo, el Sujeto Obligado remitió los siguientes listados conteniendo la relación de servicios que ofrecían las Áreas, de acuerdo con lo siguiente:

" ...

**DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL**

*Apoyo con el Servicio Funerario.*

*Apoyo Económico de la Delegación a Personas con Discapacidad.*

*Apoyo Económico por Única vez.*

*Atención y Orientación*



*Donación de Muletas. para las y los Jóvenes.*

*Brindar Apoyo a los Maestros Jubilados y Pensionados.*

*Brindar Apoyo a Viviendas de Alto Riesgo.*

*Canalización al Centro de Atención a las Adicciones.*

*Canalización para el Servicio de Veterinaria en el Centro de Control Canino.*

*Donación de Aparato Auditivo.*

*Donación de Bastón.*

*Donación de Prótesis.*

*Donación de Silla de Ruedas.*

*Donación de Tambos de Basura (Escuelas).*

*Jornadas de Salud (Papanicolaou, Mastografía, etc.).*

*Redada Canina de Perro Sospechoso de Rabia o Agresor.*

*Solicitud a la Inscripción de CENDIS.*

*Solicitud de Becas Escolares para Nivel Primaria.*

*Solicitud de Becas Escolares para Nivel Secundaria.*

*Solicitud de Becas Escolares para Nivel Superior.*

*Solicitud de Talleres, Pláticas y/o Cursos.*

*Solicitud del Programa "TU UNIDAD POR LA EQUIDAD".*

*Solicitud para la Entrega de Perro Capturado en Redada.*

*Inconformidad en el Servicio de los Módulos deportivos de la Magdalena Mixihuca.*

*Información en General y Atención de Quejas de Usuarios de Casas de Cultura.*

*Quejas sobre Funcionamiento de Centros Sociales.*



*Alquiler de Espacio en el Faro Cultural de Iztacalco.*

*Alquiler de Salas de Arte.*

*Alquiler de Salón de Fiestas.*

*Apoyo a eventos con la banda de música delegacional y gestión para apoyo con elencos.*

*Mantenimiento a Cendis.*

*Otorgar Ayuda Económica para Conservar, Mantener y Apoyar Unidades Habitacionales.*

*Petición Ciudadana para Mantenimiento a deportivos.*

*Asesoría para Apoyos a Madres Solteras.*

*Asesoría para Apoyos a personas con Discapacidad.*

*Asesoría para Escrituración, etc.*

*Asesoría para la Organización Condominal.*

*Asesoría para Obtener Credenciales de la Tercera Edad.*

*Canalización ante la Jurisdicción Sanitaria para Fumigación de Fauna Nociva.*

*Canalización ante la Jurisdicción Sanitaria para las Inspecciones de Salubridad.*

*Canalización de Indigentes y Niños de la Calle.*

*Canalización de Personas de Escasos Recursos para Servicios Médicos.*

*Canalizar al Crédito de Mejoramiento de Vivienda del Invi del D.F.*

*Canalizar al Crédito de Vivienda de Interés Social.*

*Apoyo con Mano de Obra en Unidades Habitacionales.*

**TOTAL: 45 SERVICIOS**

**DIRECCION GENERAL JURIDICA, GOBIERNO Y PROTECCION CIVIL**

*Demanda para el retiro de base de Taxi.*



*Demanda para el retiro de bases de Microbuses.*

*Demanda sobre quejas en el Funcionamiento del Transporte Publico.*

*Queja por mal Funcionamiento de Parques Recreativos.*

*Inspección de Talleres de Mantenimiento Automotriz en la Vía Pública.*

*Obstrucción de la Vía Publica con Botes, Burros, etc.*

*Queja por el Mal Servicio de "Base Plata".*

*Retiro de Autos Chatarra o Abandonados.*

*Inspección por Construcciones Fuera de Alineamiento.*

*Vigilancia Policiaca por Alcoholismo, Vandalismo, Faltas Administrativas.*

*Vigilancia Policiaca por Compra, Venta y/o Consumo de Enervantes.*

*Vigilancia Policiaca por denuncia de delito.*

*Vigilancia Policiaca por denuncia de Robo y/o Asalto.*

*Vigilancia y Apoyo Vial a Escuelas y Eventos Comunitarios.*

*Solicitud de Programa "La Jefa Delegacional en tu Colonia".*

*Solicitud del Programa "Sábado de Unidad".*

*Evaluación de Riesgos (Arboles, Tanque, e Instalación de Gas).*

*Evaluación a Inmuebles en Riesgo.*

*Capacitación de Protección Civil en Escuelas, Empresas, U. Habitacionales.*

*Atención a Fugas de Gas LP.*

*Atención a Emergencia (Caída de Árboles, Cables, Postes, etc.).*

*Permiso para quema de Juegos Pirotécnicos en Vía Pública.*

*Inspección por Invasión de Giros Mercantiles en la Vía Pública.*



*Quejas por Sospecha de Apertura de Establecimiento Mercantil.*

*Visitas de Verificación a Construcciones.*

*Visitas de Verificación a Establecimientos Mercantiles.*

*Permisos Temporales para Comercio en Vía Publica (Romerías).*

*Petición para Ocupar Locales de Mercado.*

*Programa de Reordenamiento de la Vía Pública.*

*Quejas sobre Funcionamiento de Mercados y concentraciones.*

*Quejas sobre Funcionamiento de Tianguis y Mercados sobre Ruedas.*

*Quejas sobre Instalación de Ferias.*

*Retiro de Comerciantes en Vía Pública.*

*Solicitud de Permiso de Remodelación y/o Ampliación de Local en Concentración.*

*Solicitud para Exentos de Pago.*

*Asesoría Jurídica en Materia Inmobiliaria.*

*Canalización con el Fiscal de Iztacalco.*

*Retiro de Rejas, Cadenas, Tubos etc. en Vía Pública.*

*Demanda para el Cambio de Circulación (SETRAVI).*

*Demanda para la Colocación de Semáforos (SETRAVI).*

*Demanda para la Colocación de Señalamientos Viales, Discos (SETRAVI).*

*Demanda para Realizar Estudios Viales.*

*Queja por Molestias Generadas por Predios Abandonados Propiedad del G.D.F.*

*Situación Jurídica de los Inmuebles Propiedad del Gobierno del Distrito Federal.*

**TOTAL: 44 SERVICIOS**

**DIRECCION GENERAL DE OBRAS Y DESARROLLO URBANO**



*Mantenimiento a Escuelas Primarias (SEP).*

*Mantenimiento a Escuelas Secundarias (SEP).*

*Mantenimiento a Jardines de Niños (SEP).*

*Quejas por Trabajos Inconclusos de Obra por Contrato de Alumbrado.*

*Quejas por Trabajos Inconclusos de Obra por Contrato de Repavimentación.*

*Quejas por Trabajos Inconclusos de Obra por Contrato en Poda de Árbol.*

*Quejas por Trabajos Inconclusos de Obra por Contrato de Tala de Árbol.*

*Quejas por Trabajos Inconclusos de Obra por Contrato de Banquetas.*

*Quejas por Trabajos Inconclusos de Obra por Contrato de Drenaje.*

*Quejas por Trabajos Inconclusos de Obra por Contrato en Escuelas.*

*Bacheo con Asfalto.*

*Balizamiento Vial y Peatonal.*

*Instalación de Reductores de Velocidad.*

*Obras Viales Especiales Accesos a Discapacitados, Adoquín, Empedrado.*

*Reconstrucción de Banquetas y Guarniciones, Mediante Programa delegacional.*

*Reconstrucción de Reductores de Velocidad.*

*Re encarpetao con Asfalto.*

*Retiro de Material por Reparación de Banquetas o Bacheo.*

*Retiro de Reductores de Velocidad.*

*Material de Construcción en la Vía Pública (Afectación, Permiso, etc.).*

*Revisión de Permisos de Construcción y/o Uso de Suelo en Predio de Obra.*

*Construcción de Escaleras de Emergencia en Escuelas.*





*Construcción de Espacios Educativos.*

*Mantenimiento a Edificios Públicos*

*Solicitud de Apoyo a Otras Escuelas.*

*Demanda para la Colocación de Reductores de Velocidad Vía Primaria.*

*Instalación de Puente Peatonal.*

*Instalación y Mantenimiento a Nomenclatura.*

*Solicitud de Permisos para Rampas Vehiculares, Acceso a Discapacitados, Cajetes.*

**TOTAL: 29 SERVICIOS...** (sic)

III. El treinta de septiembre de dos mil dieciséis, el particular presentó recurso de revisión en contra de la respuesta proporcionada a su solicitud de información, expresando su inconformidad en los siguientes términos:

*“Viola los principios de legalidad certeza no me dan información legal de donde sacaron esta lista. De servicios de dónde sale su creación*

*Violación a mis garantías legales y constitucionales.  
...”* (sic)

IV. El cinco de octubre de dos mil dieciséis, la Dirección Jurídica y Desarrollo Normativo de este Instituto, con fundamento en los artículos 51, fracciones I y II, 52, 53, fracción II, 233, 234, 236, 237 y 243 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, admitió a trámite el recurso de revisión interpuesto.

Por otra parte, con fundamento en los artículos 278, 285 y 289 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, de aplicación supletoria a la ley de la



materia, se admitieron las constancias de la gestión realizada a la solicitud de información.

Del mismo modo, con fundamento en los artículos 230 y 243, fracción II de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, se puso a disposición de las partes el expediente en que se actúa para que manifestaran lo que a su derecho conviniera, exhibieran las pruebas que consideraran necesarias o formularan sus alegatos.

V. El diecinueve y veinte octubre de dos mil dieciséis, el Sujeto Obligado emitió un correo electrónico, remitiendo el oficio SIP/UT/618/2016, mediante el cual manifestó lo que a su derecho convino, señalando lo siguiente:

“ ...

[Transcripción de la solicitud]

*Derivado de lo anterior, la Dirección General de Desarrollo Delegacional mediante oficios **DGDD/1453/2016, SCESAC/966/2016 y SCESAC/965/2016**, mediante los cuales las unidades administrativas rinden las manifestaciones que a su derecho conviene, en relación al Recurso de Revisión RR.SIP.2961/2016, derivado de la solicitud de información pública con número de folio INFOMEX 0408000194616 con fundamento en el artículo 230 y 243 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, lo anterior se notifica al correo [recursoderevision@infodf.org.mx](mailto:recursoderevision@infodf.org.mx) (se anexa copia simple del acuse) lo anterior constantes en diez (10) fojas útiles...” (sic)*

Asimismo, el Sujeto Obligado remitió copia simple del oficio SCESAC/965/2016 del catorce de octubre de dos mil dieciséis, dirigido a la Subdirectora de Procedimientos “A” de la Dirección Jurídica y Desarrollo Normativo de este Instituto, suscrito por la Subdirectora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Delegación Iztacalco, a través del cual manifestó lo que a su derecho convino y ofreció pruebas, señalando lo siguiente:



"La ahora recurrente expresa su inconformidad con la respuesta en los apartados "Acto o resolución impugnada y fecha de notificación, anexar copia de los documentos", "Descripción de los hechos en que se funda la impugnación" y "Agravios que le causa el acto o resolución impugnada", en los cuales literalmente manifiesta:

**"Acto o resolución impugnada y fecha de notificación, anexar copia de los documentos"**

"Incompleto" sic

**"Descripción de los hechos en que se funda la impugnación"**

"Viola los principios de legalidad certeza no me dan información legal de donde sacaron esta lista. De servicios de dónde sale su creación" sic

**"Agravios que le causa el acto o resolución impugnada"**

"Violacion a mis garantías legales y constitucionales" sic

**MANIFESTACIONES DE LA TITULAR DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA (CESAC)**

A efecto de conocer la verdad legal en el presente asunto, es preciso atender todos y cada uno de los presuntos agravios que manifiesta la recurrente, realizando un análisis de los fundamentos legales que sirvieron de sustento para emitir la respuesta a la solicitud de información pública **0408000194616**.

Por lo que hace al acto impugnado en el que la recurrente literalmente señala **"...Incompleto ..."** sic. Al respecto, este Sujeto Obligado fundó, motivó y realizó un pronunciamiento categórico respecto a los contenidos de su solicitud **0408000194616** **"...Cuantos servicios se ofrecen en Cesac de la dirección general de obras, cuantos de la jurídica y gobierno y cuantos de desarrollo social pero también cuales."** sic, toda vez que como consta en el documento **DGDD/1249/2016**, se le notificó literalmente que **"...La unidad administrativa emite la respuesta de conformidad con los artículos 7, 11 y 192 de la Ley de la materia, que establecen que los sujetos obligados en los procedimientos de acceso a la información se regirán por los principios de máxima publicidad, certeza, legalidad, prontitud, imparcialidad, objetividad, eficacia, profesionalismo, transparencia, independencia, gratuidad, sencillez, antiformalidad, expedites, libertad de información y transparencia"** sic, por lo que en consecuencia se fundó debidamente la respuesta al **C. SAMUEL HERNÁNDEZ**.

Asimismo, por medio del documento **SCESACT71212016** se reiteró la fundamentación que sirvió de sustento para emitir la respuesta a la solicitud **0408000194616**, a saber:



***"...Con fundamento en los artículos 7, 11 y 192 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, y atendiendo a los principios de Transparencia, certeza jurídica y máxima publicidad previstos en los artículos antes mencionados de la ley de la materia." sic.***

*Cabe destacar, que tal y como consta en el citado documento **SCESACI712/2016**, la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, realizó un pronunciamiento categórico a cada uno de los 4 cuestionamientos que planteó el particular en su requerimiento de información **0408000194616**, atendiendo a los principios de certeza, legalidad y máxima publicidad, a saber:*

*[...]*

***Pregunta 1:***

*"...Cuantos servicios se ofrecen en Cesac de la dirección general de obras...(SIC)*

***Respuesta:***

*Al respecto del cuestionamiento me permito informar que del área de la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbanos, a través del Sistema del Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), ofrecen 29 servicios a la ciudadanía.*

*Asimismo me permito anexar la relación de los 29 servicios que ofrece en el Sistema de Cesac el área de la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbanos.*

***Pregunta 2:***

*"...cuantos de la jurídica y gobierno...(SIC)*

***Respuesta:***

*Al respecto del cuestionamiento me permito informar que del área de la Dirección General de Jurídica, de Gobierno y Protección Civil, a través del Sistema del Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), ofrece 44 servicios a la ciudadanía.*

*Asimismo me permito anexar la relación de los 44 servicios que ofrece a través del Sistema de Cesac de la Dirección General de Jurídica, de Gobierno y Protección Civil.*

***Pregunta 3:***

*...y cuantos de desarrollo social...(SIC)*

***Respuesta:***



*Al respecto del cuestionamiento me permito informar que en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) ofrece el área de la Dirección General de Desarrollo Social un total de 45 servicios para la ciudadanía.*

*Asimismo me permito anexa en forma magnética la relación de los servicios que ofrece la Dirección General de Desarrollo Social a la ciudadanía.*

**Pregunta 4:**

*...pero también cuales."(SIC)*

**Respuesta:**

*Referente a el cuestionamiento en el cual solicita los servicios que ofrecen las áreas de Dirección General de Obras y Desarrollo Urbanos, Dirección General de Jurídica, de Gobierno y Protección Civil, y Dirección General de Desarrollo Social.*

*Se anexa en forma magnética la relación de los servicios de cada una de las áreas para su consulta.*

*Por lo que en mérito de lo expuesto resultan absolutamente falsas las apreciaciones del recurrente en las que funda el acto impugnado, señalando que es "incompleto".*

*Por lo que hace a la descripción de hechos en los que funda su impugnación, a continuación se procede a realizar las manifestaciones correspondientes debidamente fundadas y motivadas, a saber:*

*El ahora recurrente asegura "...**Viola los principios de legalidad certeza no me dan información legal de donde sacaron esta lista. De servicios de dónde sale su creación...**" sic.*

*Son definitivamente falsos los hechos en los que funda su impugnación el ahora recurrente, ya que como ha quedado acreditado con el documento **SCESAC/71212016**, la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana formuló su respuesta con la fundamentación y motivación del caso concreto, apegándose a los elementos de congruencia y exhaustividad, entendiéndose por lo primero que las consideraciones expuestas en las respuestas sean armónicas entre sí, no se contradigan y guarden concordancia entre el requerimiento formulado y la respuesta y, por lo segundo, el pronunciarse expresamente sobre cada uno de los cuestionamientos planteados.*

*Tal aseveración se corrobora en todas y cada una de las respuestas que fueron emitidas con motivo de la solicitud **0408000194616**, atendiendo al principio de máxima publicidad, ya que si bien es cierto el **C. SAMUEL HERNÁNDEZ** requirió "...cuantos servicios se ofrecen en Cesac de la dirección general de obras", no menos cierto es que además de*



haberle informado que en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), se ofrecen 29 servicios a la ciudadanía de la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano, además se anexó en medio magnético la relación de los 29 servicios que se ofrecen de dicha dirección general.

Referente a la pregunta "...cuantos de la jurídica y gobierno...", se le informó puntualmente que se ofrecían 44 servicios a la ciudadanía; "...y cuantos de desarrollo social..." un total de 45 servicios se ofrecen a la ciudadanía de la Dirección General de Desarrollo Social; y por lo que hace, ...pero también cuales.", se le comunicó que se anexaba en forma magnética la relación de los servicios de cada una de las áreas para su consulta.

Derivado de lo anterior, se ha acreditado plenamente que ésta Unidad Administrativa se pronunció de forma categórica, congruente y exhaustiva respecto de los cuestionamientos formulados por la particular, cumpliendo con la hipótesis normativa establecida en la fracción X del artículo 6 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal, misma que establece:

Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal

[---]

Artículo 6. Se considerarán válidos los actos administrativos que reúnan los siguientes elementos:

X. Expedirse de manera congruente con lo solicitado y resolver expresamente todos los puntos propuestos por los interesados o previstos por las normas.

Tocante al apartado de "Agravios que le causa el acto o resolución impugnada", y en el que el **C. SAMUEL HERNÁNDEZ** se queja de que "...**Violación a mis garantías legales y constitucionales** ..." sic; como ha quedado plenamente acreditado, de ningún modo se ha vulnerado el derecho de acceso a la información pública del recurrente, ya que se le notificó en tiempo y forma, una respuesta debidamente fundada y motivada, garantizando su derecho humano a la información, toda vez que se pusieron a disposición de la interesada los registros y datos con que cuenta el Centro de Servicios y Atención Ciudadana en Iztacalco, atendiendo a los principios rectores que rigen los procedimientos de acceso a la información pública.

De lo expuesto, se confirma la respuesta proporcionada por medio de los oficios **DGDD/1249/2016** y **SCESAC/712/2016**, con los que se atendió la solicitud de información **0408000194616**, en virtud de que los presuntos agravios de la recurrente no se consideran inherentes a la respuesta proporcionada por esta Subdirección, toda vez que los cuestionamientos si fueron contestados en forma plena, clara, concreta y concisa; luego entonces la respuesta emitida se apegó a lo establecido en los ordenamientos que rigen el derecho de acceso a la información pública, es decir, se emitió una respuesta apegada a estricto derecho..." (sic)



Asimismo, el Sujeto Obligado adjuntó las siguientes documentales:

- Copia simple del oficio DGDD/1249/2016 del veintitrés de septiembre de dos mil dieciséis, dirigido a la Subdirectora de Información Pública, por medio del cual emitió su respuesta a la solicitud de información, suscrito por el Enlace de Información Pública de la Dirección General de Desarrollo Delegacional de la Delegación Iztacalco.
- Copia simple del oficio SCESAC/712/2016 del catorce de septiembre de dos mil dieciséis, dirigido al Enlace de Información Pública de la Dirección General de Desarrollo Delegacional, suscrito por la Subdirectora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Delegación Iztacalco.
- La instrumental de actuaciones.
- La presuncional en su doble aspecto, legal y humana.

**VI.** El veinticinco de octubre de dos mil dieciséis, la Dirección Jurídica y Desarrollo Normativo de este Instituto tuvo por presentado al Sujeto Obligado manifestando lo que a su derecho convino y admitió las documentales exhibidas.

Del mismo modo, se hizo constar el transcurso del plazo concedido al recurrente para que manifestara lo que a su derecho conviniera, exhibiera las pruebas que considerara necesarias o formulara sus alegatos, sin que hiciera consideración alguna al respecto, por lo que se declaró precluído su derecho para tal efecto, lo anterior, con fundamento en el artículo 133, del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, de aplicación supletoria a la ley de la materia.

**VII.** El dieciocho de noviembre de dos mil dieciséis, la Dirección Jurídica y Desarrollo Normativo de este Instituto se ordenó la ampliación del plazo para resolver el presente recurso de revisión por diez días hábiles más, al existir causa justificada para ello, de conformidad en lo establecido en el artículo 243, penúltimo párrafo de la Ley de



Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

Finalmente, se decretó el cierre del periodo de instrucción y se ordenó elaborar el proyecto de resolución correspondiente.

En razón de que ha sido debidamente substanciado el presente recurso de revisión, y de que las pruebas agregadas al expediente consisten en documentales, las cuales se desahogan por su propia y especial naturaleza, con fundamento en el artículo 243, fracción VII de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, y

### **CONSIDERANDO**

**PRIMERO.** El Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal es competente para investigar, conocer y resolver el presente recurso de revisión con fundamento en lo establecido en los artículos 6, párrafos primero, segundo y apartado A de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 37, 51, 52, 53 fracciones XXI, XXII, 233, 234, 236, 237, 238, 239, 242, 243, 244, 245, 246 y 253 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México; 2, 3, 4 fracciones I y IV, 12 fracciones I y XXIV, 13 fracción VII y 14 fracción III de su Reglamento Interior; numeral Quinto, Décimo Quinto, fracción V, Décimo Séptimo, fracción VI y artículo Transitorio Segundo del *Procedimiento para la Recepción, Substanciación, Resolución y Seguimiento de los Recursos de Revisión interpuestos en materia de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales de la Ciudad de México.*





**SEGUNDO.** Previo al análisis de fondo de los argumentos formulados en el presente recurso de revisión, este Instituto realiza el estudio oficioso de las causales de improcedencia, por tratarse de una cuestión de orden público y de estudio preferente, atento a lo establecido en la siguiente Jurisprudencia emitida por el Poder Judicial de la Federación, que señala lo siguiente:

*Registro No. 168387*

*Localización:*

*Novena Época*

*Instancia: Segunda Sala*

*Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta  
XXVIII, Diciembre de 2008*

*Página: 242*

*Tesis: 2a./J. 186/2008*

***Jurisprudencia***

*Materia(s): Administrativa*

**APELACIÓN. LA SALA SUPERIOR DEL TRIBUNAL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DEL DISTRITO FEDERAL ESTÁ FACULTADA PARA ANALIZAR EN ESA INSTANCIA, DE OFICIO, LAS CAUSALES DE IMPROCEDENCIA Y SOBRESEIMIENTO.** De los artículos 72 y 73 de la Ley del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal, se advierte que **las causales de improcedencia y sobreseimiento se refieren a cuestiones de orden público**, pues a través de ellas se busca un beneficio al interés general, al constituir la base de la regularidad de los actos administrativos de las autoridades del Distrito Federal, de manera que los actos contra los que no proceda el juicio contencioso administrativo no puedan anularse. Ahora, si bien es cierto que el artículo 87 de la Ley citada establece el recurso de apelación, cuyo conocimiento corresponde a la Sala Superior de dicho Tribunal, con el objeto de que revoque, modifique o confirme la resolución recurrida, con base en los agravios formulados por el apelante, también lo es que en esa segunda instancia **subsiste el principio de que las causas de improcedencia y sobreseimiento son de orden público y, por tanto, la Sala Superior del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal está facultada para analizarlas, independientemente de que se aleguen o no en los agravios formulados por el apelante**, ya que el legislador no ha establecido límite alguno para su apreciación.

*Contradicción de tesis 153/2008-SS. Entre las sustentadas por los Tribunales Colegiados Noveno y Décimo Tercero, ambos en Materia Administrativa del Primer Circuito. 12 de noviembre de 2008. Mayoría de cuatro votos. Disidente y Ponente: Sergio Salvador Aguirre Anguiano. Secretario: Luis Ávalos García.*



*Tesis de jurisprudencia 186/2008. Aprobada por la Segunda Sala de este Alto Tribunal, en sesión privada del diecinueve de noviembre de dos mil ocho.*

Analizadas las constancias que integran el presente recurso de revisión, se observa que el Sujeto Obligado no hizo valer causal de improcedencia y este Órgano Colegiado tampoco advirtió la actualización de alguna de las previstas por la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México o su normatividad supletoria, por lo que resulta conforme a derecho entrar al estudio de fondo y resolver el presente medio de impugnación.

**TERCERO.** Una vez realizado el análisis de las constancias que integran el expediente en que se actúa, se desprende que la resolución consiste en determinar si la respuesta emitida por la Delegación Iztacalco transgredió el derecho de acceso a la información pública del ahora recurrente y, en su caso, resolver si resulta procedente ordenar la entrega de la información solicitada, de conformidad con lo dispuesto por la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

Por razón de método, el estudio y resolución del cumplimiento de la obligación del Sujeto recurrido de proporcionar la información solicitada se realizará en un primer apartado y, en su caso, las posibles infracciones a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, se tratarán en un capítulo independiente.

**CUARTO.** Con el objeto de ilustrar la controversia planteada y lograr claridad en el tratamiento del tema en estudio, resulta conveniente esquematizar la solicitud de información, la respuesta emitida por el Sujeto Obligado y el agravio formulado por el recurrente, en los siguientes términos:



SOLICITUD DE INFORMACIÓN	RESPUESTA DEL SUJETO OBLIGADO	AGRAVIO
<p>“Cuantos servicios se ofrecen en Cesac de la dirección general de obras, cuantos de la jurídica y gobierno y cuantos de desarrollo social pero también cuales” (sic)</p>	<p><b>OFICIO DGDD/1249/2016:</b></p> <p>“En atención a la solicitud de información pública con número de folio <b>408000199016</b>, enviada a través del sistema electrónico INFOMEX; esta Dirección General de Desarrollo Delegacional remite la respuesta emitida por la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana por medio del similar <b>SCESAC/712/2016</b>, en los siguientes términos.</p> <p>La unidad administrativa emite la respuesta de conformidad con los artículos 7, 11 y 192 de la Ley de la materia, que establecen que los sujetos obligados en los procedimientos de acceso a la información se regirán por los principios de: máxima publicidad, certeza, legalidad, prontitud, imparcialidad, objetividad, eficacia, profesionalismo, transparencia, independencia, gratuidad, sencillez, antiformalidad, expedites, libertad de información y transparencia.</p> <p>No omito mencionar que de acuerdo con las atribuciones que le confiere la fracción VII del artículo 93 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, la información que da respuesta a la solicitud 0408000194616 ha sido enviada en tiempo y forma a la cuenta oficial de correo electrónico <a href="mailto:iztacalcooip@yahoo.com.mx">iztacalcooip@yahoo.com.mx</a>, para que sea notificada al solicitante...” (sic)</p> <p><b>OFICIO SCESAC/712/2016:</b></p> <p>“... Por este medio y en atención a su Oficio <b>DGDD/1209/2016</b> de fecha 12 de septiembre del año en curso, y en relación a la solicitud de <b>INFOMEX 0408000194616</b>, mediante el cual solicita la siguiente información:</p> <p><b>“Cuantos servicios se ofrecen en Cesac de la dirección general de obras, cuantos de la jurídica y gobierno y cuantos de desarrollo social pero también</b></p>	<p>“Viola los principios de legalidad y certeza no me dan información legal de dónde sacaron esa lista de servicios y su creación.” (sic)</p>



	<p><b>cuales. "(SIC)</b></p> <p><i>Con fundamento en los artículos 7, 11 y 192 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, y atendiendo a los principios de Transparencia certeza jurídica y máxima publicidad previstos en los artículos antes mencionados de la ley de la materia.</i></p> <p><b><u>Pregunta 1:</u></b></p> <p><b><i>"...Cuantos servicios se ofrecen en Cesac de la dirección general de obras...(SIC)</i></b></p> <p><b><u>Respuesta:</u></b></p> <p><i>Al respecto del cuestionamiento me permito informar que del área de la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbanos, a través del Sistema del Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), ofrecen 29 servicios a la ciudadanía.</i></p> <p><i>Asimismo me permito anexar la relación de los 29 servicios que ofrece en el Sistema de Cesac el área de la Dirección General de Obras y Servicios Urbanos.</i></p> <p><b><u>Pregunta 2:</u></b></p> <p><b><i>"...cuantos de la jurídica y gobierno...(SIC)</i></b></p> <p><b><u>Respuesta:</u></b></p> <p><i>Al respecto del cuestionamiento me permito informar que del área de la Dirección General de Jurídica, de Gobierno y Protección Civil, a través del Sistema del Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), ofrece 44 servicios a la ciudadanía.</i></p> <p><i>Asimismo me permito anexar la relación de los 44 servicios que ofrece a través del Sistema de Cesac de la Dirección General de Jurídica, de Gobierno y Protección Civil.</i></p> <p><b><u>Pregunta 3:</u></b></p>	
--	--	--



	<p><b>...y cuantos de desarrollo social...(SIC)</b></p> <p><b><u>Respuesta:</u></b></p> <p><i>Al respecto del cuestionamiento me permito informar que en el Centro de Servicios y. Atención Ciudadana (CESAC) ofrece el área de la Dirección General de Desarrollo Social un total de 45 servicios para la ciudadanía. Asimismo me permito anexa en forma magnética la relación de los servicios que ofrece la Dirección General de Desarrollo Social a la ciudadanía.</i></p> <p><b><u>Pregunta 4:</u></b></p> <p><b>...pero también cuales."(SIC)</b></p> <p><b><u>Respuesta:</u></b></p> <p><i>Referente a el cuestionamiento en el cual solicita los servicios que ofrecen las áreas de Dirección General de Obras y Desarrollo Urbanos, Dirección General de Jurídica, de Gobierno y Protección Civil, y Dirección General de Desarrollo Social.</i></p> <p><i>Se anexa en forma magnética la relación de los servicios de cada una de las áreas para su consulta..." (Sic)</i></p> <p><i>Asimismo, adjunto al mencionado oficio SCESAC/712/2016 de mérito, remitió listados conteniendo la relación de servicios que ofrecen las áreas en comentario, mismos cuya imagen se reproduce en el resultando Segundo de esta Resolución." (sic)</i></p>	
--	---	--

Lo anterior, se desprende de las documentales consistentes en los formatos denominados "Acuse de recibo de solicitud de acceso a la información pública" y "Acuse de recibo de recurso de revisión" y de la respuesta emitida por el Sujeto Obligado, a las cuales se les concede valor probatorio en términos de lo dispuesto por los artículos 374 y 402 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, de aplicación supletoria a la ley de la materia, así como con apoyo en la siguiente Tesis aislada emitida por el Poder Judicial de la Federación, que señala lo siguiente:



Registro No. 163972

Localización:

Novena Época

Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito

Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta  
XXXII, Agosto de 2010

Página: 2332

Tesis: I.5o.C.134 C

**Tesis Aislada**

Materia(s): Civil

**PRUEBAS. SU VALORACIÓN EN TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 402 DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DISTRITO FEDERAL.** El artículo 402 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal establece que los Jueces, al valorar en su conjunto los medios de prueba que se aporten y se admitan en una controversia judicial, deben exponer cuidadosamente los fundamentos de la valoración jurídica realizada y de su decisión, lo que significa que **la valoración de las probanzas debe estar delimitada por la lógica y la experiencia, así como por la conjunción de ambas, con las que se conforma la sana crítica, como producto dialéctico, a fin de que la argumentación y decisión del juzgador sean una verdadera expresión de justicia**, es decir, lo suficientemente contundentes para justificar la determinación judicial y así rechazar la duda y el margen de subjetividad del juzgador, con lo cual es evidente que se deben aprovechar "las máximas de la experiencia", que constituyen las reglas de vida o verdades de sentido común.

QUINTO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA CIVIL DEL PRIMER CIRCUITO.

Amparo directo 309/2010. 10 de junio de 2010. Unanimidad de votos. Ponente: Walter Arellano Hobelsberger. Secretario: Enrique Cantoya Herrejón.

Expuestas las posturas de las partes, este Instituto procede al estudio de la respuesta emitida por el Sujeto Obligado, a fin de determinar si garantizó el derecho de información pública del ahora recurrente, en atención del agravio formulado.

En ese sentido, es necesario mencionar que el recurrente se inconformó por el hecho de que el Sujeto Obligado "viola los principios de legalidad certeza no me dan información legal de donde sacaron esta lista de servicios y su creación".



Ahora bien, tomando en cuenta que el particular requirió del Sujeto Obligado un pronunciamiento mediante el cual informara cuántos servicios se ofrecían en Cesac de la Dirección General de Obras, Dirección General Jurídica y Gobierno y de la Dirección General de Desarrollo Social, de la respuesta proporcionada por el Sujeto, a través de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se advierte lo siguiente:

- Respecto de la Dirección General de Obras, informó a través del Sistema del Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), que ofrecía veintinueve servicios a la ciudadanía, adjuntando al efecto el listado con la relación de dichos servicios.
- Respecto de la Dirección General de Jurídico, de Gobierno y Protección Civil, informó que a través del Sistema del Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), ofrece cuarenta y cuatro servicios a la ciudadanía. Adjuntando al efecto, el listado con la relación de dichos servicios.
- Finalmente, respeto de la Dirección General de Desarrollo Social, informó que a través del Sistema del Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) que ofrecía cuarenta y cinco servicios a la ciudadanía, adjuntando al efecto el listado con la relación de dichos servicios.

En ese sentido, al realizar una búsqueda en el Portal de Transparencia del Sujeto Obligado, se pudo observar que los requerimientos planteados por el particular están considerados en los programas y servicios que brinda la Delegación Iztacalco, como lo son: *Asistencia Social, Mantenimiento de Edificios, Instalaciones Públicas y Unidades Habitacionales, Tierra y Predios, Quejas Vecinales, Cultura y Recreación, Medio Ambiente y Servicios Urbanos.*

En tal virtud, es conveniente analizar la normatividad aplicable al Sujeto Obligado a efecto de verificar si la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana era la Unidad Administrativa competente para proporcionar la información:



## **MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN IZTACALCO**

### **Título Segundo Bis**

#### **De la Administración Pública Centralizada, Desconcentrada y de los Órganos Político-Administrativos**

#### **Capítulo Único**

**De las atribuciones generales de los titulares de las Direcciones de Área, Subdirecciones, Jefaturas de Unidad Departamental, así como de los titulares de los puestos de Líder Coordinador de Proyectos y de los de Enlace en toda unidad administrativa y unidad administrativa de apoyo técnico-operativo de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Órganos Político-Administrativos**

**Artículo 119 C.** *A los titulares de las Subdirecciones de las unidades administrativas, corresponde:*

*I. Acordar con el Director de Área o su superior jerárquico inmediato al que estén adscritos, según corresponda en términos del dictamen de estructura, el trámite y resolución de los asuntos de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo;*

*II. Participar, según corresponda, con el Director de Área o su superior jerárquico inmediato, en la dirección, control y evaluación de las funciones de las Unidades de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo;*

*III. Vigilar y supervisar las labores del personal de las unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo, que les correspondan, en términos de los planes y programas que establezca el titular de la Unidad Administrativa correspondiente;*

*IV. Dirigir, controlar y supervisar al personal de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo respectivas, en términos de los lineamientos que establezca el superior jerárquico o el Titular de la Dependencia, del Órgano Político-Administrativo o del Órgano Desconcentrado;*

*V. Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo que les estén adscritas, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico o el Titular de la Dependencia, del Órgano Político-Administrativo o del Órgano Desconcentrado;*

*VI. Llevar el control, administración y gestión de los asuntos que le sean asignados conforme al ámbito de atribuciones;*





*VII. Preparar y revisar, en su caso, conforme al ámbito de sus atribuciones, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico;*

*VIII. Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico;*

*IX. Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por los titulares de la Dirección de Área, de la Unidad Administrativa o de la Dependencia, del Órgano Político-Administrativo o del Órgano Desconcentrado a la que estén adscritos;*

*X. Acordar, ejecutar y controlar los asuntos relativos al personal técnico-operativo a su cargo, de conformidad con lo que señalen las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables;*

*XI. Participar en la coordinación y vigilancia de las prestaciones de carácter social y cultural, así como las actividades de capacitación del personal a su cargo, de acuerdo con las normas y principios establecidos por la autoridad competente;*

*XII. Proponer programas de excelencia y calidad, tendientes a incrementar la productividad y mejorar la calidad de vida en el trabajo de su unidad;*

*XIII. Formular, cuando así proceda, proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad y demás Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público;*

*XIV. Tener trato con el público, exclusivamente cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo;*

*XV. Ejercer sus atribuciones coordinadamente con las demás Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo para el mejor despacho de los asuntos de su competencia, y*

*XVI. Las demás atribuciones que les sean conferidas por sus superiores jerárquicos conforme a las funciones de la unidad administrativa a su cargo.*

***De la Administración Pública Centralizada, Desconcentrada y de los Órganos Político-Administrativos.***

***Título Segundo Bis***

***Capítulo Único***

***De las atribuciones generales de los titulares de las Direcciones de Área, Subdirecciones, Jefaturas de Unidad Departamental, así como de los titulares de***



**los puestos de Líder Coordinador de Proyectos y de los de Enlace en toda unidad administrativa y unidad administrativa de apoyo técnico-operativo de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Órganos Político-Administrativos**

**Artículo 119 D.** A los titulares de las Jefaturas de Unidad Departamental de las unidades administrativas, corresponde:

*I. Acordar, según corresponda, con el Subdirector de Área o su superior jerárquico inmediato, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia;*

*II. Participar con el Subdirector de Área que corresponda o su superior jerárquico en el control, planeación y evaluación de las funciones de la unidad de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo;*

*III. Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico;*

*IV. Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico;*

**V. Llevar el control y gestión de los asuntos que les sean asignados conforme al ámbito de atribuciones;**

*VI. Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico;*

*VII. Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico;*

*VIII. Llevar a cabo con el personal a su cargo, las labores encomendadas a su unidad conforme a los planes y programas que establezca el titular de la Unidad Administrativa correspondiente;*

*IX. Acudir en acuerdo ordinario con el Subdirector de Área y en caso de ser requeridos, con el titular de la Dirección de Área, de la Unidad Administrativa o Titular de la Dependencia, del Órgano Político-Administrativo o del Órgano Desconcentrado que corresponda;*

*X. Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;*

*XI. Acordar, ejecutar y controlar los asuntos relativos al personal a ellos adscrito, de conformidad con lo que señalen las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables;*



*XII. Participar en la coordinación y vigilancia de las prestaciones de carácter social y cultural, así como las actividades de capacitación del personal, de acuerdo a las normas y principios establecidos por la autoridad competente;*

*XIII. Proponer programas de excelencia y calidad, tendientes a incrementar la productividad y a mejorar la calidad de vida en el trabajo en su unidad;*

*XIV. Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público;*

*XV. Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo;*

*XVI. Ejercer sus atribuciones coordinadamente con las demás Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo para el mejor despacho de los asuntos de su competencia, y*

*XVII. Las demás atribuciones que les sean conferidas por sus superiores jerárquicos y que correspondan a la jefatura de unidad departamental, a su cargo.*

## **PROCEDIMIENTOS**

**Nombre del Procedimiento:** *Operación General del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.*

**Objetivo General:** *Operar el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, a fin de registrar y canalizar la demanda de servicios públicos que presenta la ciudadanía a las áreas delegacionales competentes, así como proporcionar el seguimiento correspondiente a fin de obtener la prestación de los servicios solicitados por la ciudadanía.*

### **Normas y Criterios de Operación:**

*1. Los operadores (as) del Centro de Servicios y Atención Ciudadana deberán de atender de manera cordial y profesional a toda la ciudadanía que presente solicitud de servicios al Centro de Servicios y Atención Ciudadana, indistintamente de su género, credo, filiación política o características socioeconómicas.*

*2. Los operadores (as) del Centro de Servicios y Atención Ciudadana deberán orientar e informar suficiente y oportunamente a la ciudadanía sobre los requisitos y tiempos de atención a los servicios públicos que requiera.*

*3. El solicitante de servicios deberá de proporcionar la información necesaria para su registro y atención la cual es: datos generales del solicitante, ubicación precisa del lugar*



donde se requiera el servicio, así como datos específicos para el tipo de servicio solicitado, (fecha, horario, croquis etc.).

4. Los operadores (as) del Centro de Servicios y Atención Ciudadana deberán de registrar con carácter de anónimo, (a petición del solicitante), cuando la demanda se vincule a denuncia de tráfico de drogas, actos delictivos o cualquier otro, que por su carácter, implique riesgo al solicitante.

5. Los operadores (as) del Centro de Servicios y Atención Ciudadana deberán guardar absoluta confidencialidad en relación a los datos personales de los solicitantes, que se registren en la base de datos del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, siendo solamente las áreas delegacionales competentes, las autorizadas a conocer dicha información para la realización de sus trabajos.

6. Los operadores (as) del Centro De Servicios Y Atención Ciudadana deberán de registrar las solicitudes que sean presentadas por la ciudadanía mediante los siguientes medios: personalmente, audiencia pública, en recorridos del Jefe Delegacional, vía telefónica, por Internet, Locatel, medios de comunicación, áreas internas de la Delegación o por medio de un tercero o representante social o político.

7. Se deberá proporcionar al solicitante la respuesta que corresponda a su solicitud cuando el área competente la emita.

8. El responsable del Centro de Servicios y Atención Ciudadana deberá realizar las gestiones necesarias ante las áreas delegacionales competentes a fin de obtener la prestación del servicio y la respuesta correspondiente.

9. La captura de servicios en el sistema del Centro de Servicios y Atención Ciudadana no

De los preceptos legales transcritos, se desprende que la **Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana** es la encargada de registrar y canalizar la demanda de servicios públicos que presenta la ciudadanía a las Áreas Delegacionales competentes, así como proporcionar el seguimiento correspondiente a fin de obtener la prestación de los servicios solicitados por la ciudadanía, además de formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por los Titulares de la Dirección de Área, de la Unidad Administrativa o de la Dependencia del Órgano Político Administrativo o del Órgano Desconcentrado a la que estén adscritos, así como llevar el



control y gestión de los asuntos que les sean asignados conforme al ámbito de sus atribuciones.

En consecuencia, es claro que la Unidad de Transparencia del Sujeto Obligado gestionó la solicitud de información ante la Unidad Administrativa competente, es decir, ante la Subdirección de Centro de Servicios y Atención Ciudadana, al ser la encargada de registrar y canalizar la demanda de servicios públicos que presenta la ciudadanía a las Áreas Delegacionales competentes.

En tal virtud, es evidente para este Instituto que la respuesta emitida por el Sujeto Obligado se encuentra investida de los principios de veracidad y buena fe previstos en los artículos 5 y 32 de la Ley de Procedimientos Administrativo para el Distrito Federal, de aplicación supletoria a la ley de la materia, los cuales prevén:

**Artículo 5.** *El procedimiento administrativo que establece la presente ley se regirá por los principios de simplificación, agilidad, información, precisión, legalidad, transparencia imparcialidad y buena fe.*

**Artículo 32.** ...

*Las manifestaciones, informes o declaraciones rendidas por los interesados a la autoridad competente, así como los documentos aportados, se presumirán ciertos salvo prueba en contrario, y estarán sujetos en todo momento a la verificación de la autoridad. Si dichos informes, declaraciones o documentos resultan falsos, serán sujetos a las penas en que incurran aquellos que se conduzcan con falsedad de acuerdo con los ordenamientos legales aplicables. La actuación administrativa de la autoridad y la de los interesados se sujetarán al principio de buena fe”.*

Sirve de apoyo a lo anterior, la siguiente Tesis aislada emitida por el Poder Judicial de la Federación, que señala lo siguiente:



Registro No. 179660

Localización: Novena Época

Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito

Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta XXI, Enero de 2005

Página: 1723

Tesis: IV.2o.A.120 A

**Tesis Aislada**

Materia(s): Administrativa

**BUENA FE EN LAS ACTUACIONES DE AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS.** Este principio estriba en que en la actuación administrativa de los órganos de la administración pública y en la de los particulares, no deben utilizarse artificios o artimañas, sea por acción u omisión, que lleven a engaño o a error. La buena fe constituye una limitante al ejercicio de facultades de las autoridades, en cuanto tiene su apoyo en la confianza que debe prevalecer en la actuación administrativa, por lo que el acto, producto del procedimiento administrativo, será ilegal cuando en su emisión no se haya observado la buena fe que lleve al engaño o al error al administrado, e incluso a desarrollar una conducta contraria a su propio interés, lo que se traduciría en una falsa o indebida motivación del acto, que generaría que no se encuentre apegado a derecho.

SEGUNDO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL CUARTO CIRCUITO.

Amparo directo 11/2004. Profesionales Mexicanos de Comercio Exterior, S.C. 28 de septiembre de 2004. Unanimidad de votos. Ponente: José Carlos Rodríguez Navarro. Secretaria: Rebeca del Carmen Gómez Garza.

En consecuencia, este Instituto determina que resulta **infundado** el agravio formulado por el recurrente al interponer el presente recurso de revisión.

Por lo expuesto en el presente Considerando, y con fundamento en el artículo 244, fracción III de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, resulta procedente **confirmar** la respuesta emitida por la Delegación Iztacalco.

**QUINTO:** Este Instituto no advierte que en el presente caso, los servidores públicos de la Delegación Iztacalco hayan incurrido en posibles infracciones a la Ley de



Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, por lo que no ha lugar a dar vista a la Contraloría General del Distrito Federal.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, este Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal:

## **R E S U E L V E**

**PRIMERO.** Por las razones señaladas en el Considerando Cuarto de esta resolución, y con fundamento en el artículo 244, fracción III de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, se **CONFIRMA** la respuesta emitida por la Delegación Iztacalco.

**SEGUNDO.** En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 254 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, se informa al recurrente de que en caso de estar inconforme con la presente resolución, podrá impugnarla ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales o ante el Poder Judicial de la Federación, sin poder agotar simultáneamente ambas vías.

**TERCERO.** Notifíquese la presente resolución al recurrente en el medio señalado para tal efecto y por oficio al Sujeto Obligado.



Así lo resolvieron, por unanimidad, los Comisionados Ciudadanos del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal: Mucio Israel Hernández Guerrero, David Mondragón Centeno, Elsa Bibiana Peralta Hernández, Luis Fernando Sánchez Nava y Alejandro Torres Rogelio, en Sesión Ordinaria celebrada el veintinueve de noviembre de dos mil dieciséis, quienes firman 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**