PLENO
Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
SECRETARÍA TÉCNICA

ACUERDO 1778/SO/21-10/2020

ACUERDO MEDIANTE EL QUE SE APRUEBAN LOS LINEAMIENTOS QUE RIGEN LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

CONSIDERANDO

1. Que de acuerdo con lo establecido en los artículos 46, Apartado A, inciso d), de la Constitución Política de la Ciudad de México (Constitución Local); 37, párrafo primero de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México (Ley de Transparencia) y 78 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México (Ley de Datos), el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas (INFO o Instituto) es un órgano autónomo especializado, independiente, imparcial y colegiado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con plena autonomía técnica, de gestión, financiera y capacidad para decidir sobre el ejercicio de su presupuesto, así como determinar su organización interna, funcionamiento y resoluciones.

2. Que el Instituto es responsable de garantizar los derechos humanos de acceso a la información y protección de datos personales, siendo la autoridad encargada del cumplimiento de la Ley de Transparencia, Ley de Datos y demás normatividad aplicable y vigente, conforme a los principios y bases establecidos por los artículos 6º y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Constitución Federal), así como los Tratados Internacionales en los que el Estado Mexicano sea parte, rigiéndose por los principios de certeza, legalidad, independencia, imparcialidad, eficacia, objetividad, profesionalismo, transparencia, máxima publicidad y pro persona, favoreciendo en todo momento la más amplia protección.

3. Que de conformidad con lo señalado por el artículo 46, Apartado B, de la Constitución Local, el Instituto ajustará sus actuaciones a los principios reconocidos en el derecho a la buena administración, ser independientes en sus decisiones y funcionamiento, profesionales en su desempeño e imparciales en sus actuaciones y cuenta con estatutos jurídicos que lo garantizan.

PLENO
Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
SECRETARÍA TÉCNICA

4. Que en términos de lo dispuesto en los artículos 39, 55, 61, 62 y 63 de la Ley de Transparencia, el Pleno del Instituto es el órgano superior de dirección que tiene la responsabilidad de vigilar el cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales en materia de transparencia, acceso a la información, protección de datos personales y rendición de cuentas en la Ciudad de México.

5. Que de conformidad con los artículos 53, fracciones VIII, XXXII y XLI y 54 de la Ley de Transparencia, es atribución del Pleno del Instituto emitir su Reglamento Interior, en el que se establecerán su organización, las unidades administrativas que lo integran, las suplencias y ausencias de sus Titulares; salvaguardando la autonomía técnica y de gestión que constitucionalmente se le confiere, así como Manuales y demás normas que faciliten su organización y funcionamiento, estableciendo las normas, procedimientos y criterios para la administración de los recursos financieros, así como dictar todas aquellas medidas para el mejor funcionamiento del Instituto y las demás que deriven de la Ley de Transparencia y otras disposiciones aplicables.

6. Que los artículos 9 y 10 del Reglamento Interior del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México (Reglamento Interior) establecen que dicho Pleno funcionará y tomará sus decisiones de manera colegiada ajustándose al principio de igualdad entre sus integrantes, siendo la autoridad frente a las Comisionadas y Comisionados en su conjunto y en lo particular.

7. Que el artículo 12, fracciones XIII y XXIX, del Reglamento Interior establece que son atribuciones del Pleno, dictar políticas, lineamientos, acuerdos, y demás normatividad necesaria para ejercer las atribuciones previstas en la Constitución local, la Ley de Transparencia, la Ley de Datos Personales, la Ley Anticorrupción local y demás normatividad aplicable; así como las normas, procedimientos y criterios e instrumentos para la administración de los recursos humanos, financieros, materiales y de archivo del Instituto.

8. Que, en sesión del Congreso de la Ciudad de México, celebrada el 18 de diciembre de 2018 se designó y tomó protesta a las Comisionadas María del Carmen Nava Polina y Marina Alicia San Martín Rebolloso, así como de los Comisionados Julio César Bonilla Gutiérrez y Rodrigo Arístides Guerrero García para conformar la nueva integración del Pleno del Instituto en conjunto con la Comisionada Elsa Bibiana Peralta Hernández.

9. Que, durante la primera sesión extraordinaria del Pleno del Instituto celebrada el 20 de diciembre de 2018, fue electo con el voto unánime de sus homólogos y homólogas el maestro Julio César Bonilla Gutiérrez como Comisionado Presidente.

10. Que el artículo 59 de la Ley de Transparencia, establece que el Instituto tendrá una Oficina de Atención Ciudadana, encargada de orientar y auxiliar al público en general, sobre sus derechos y la forma de acceder a ellos respecto a la rendición de cuentas en

PLENO
Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
SECRETARÍA TÉCNICA

materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de sus datos personales.

11. Que es importante, en cumplimiento de la Ley, promover y fortalecer la participación ciudadana, proponiendo un modelo integral para asesorar a la ciudadana, que ofrezca una atención accesible, confiable y de calidad, involucrando a las personas y ubicándolas en el centro prioritario para tener una eficaz identificación de necesidades y satisfacción ciudadana, trámites y servicios, mejora de procesos y de sistemas de calidad.

12. Que, para un funcionamiento de calidad, es necesario ofrecer un servicio que cumpla con los principios de la atención ciudadana de: respeto, no discriminación, trato igualitario e imparcial, calidez, orden, agilidad, calidad en el servicio, eficacia, eficiencia, simplificación, transparencia, protección de datos personales, atención multicanal, prevención, atención prioritaria y accesibilidad universal.

13. Que en su funcionamiento la Oficina de Atención Ciudadana debe contar con una estructura mínima, austera, eficiente, dinámica y que fortalezca el trabajo del Instituto como un espacio público, abierto e incluyente, ofreciendo a la sociedad elementos de participación ciudadana, en la que las personas no solamente conozcan sus derechos, sino que hagan uso de ellos; dicha estructura orgánica austera, ya preexiste y fue aprobada para la Unidad de Transparencia.

14. Que el artículo 16, fracción XXVIII, del Reglamento Interior, establece que es atribución de la Secretaría Ejecutiva, atender a la ciudadanía en el ejercicio de los derechos de acceso a la información pública y protección de datos personales, así como en las materias de transparencia, Estado abierto, rendición de cuentas y archivos, en las instalaciones del Instituto, a través de la Oficina de Atención Ciudadana, en términos del artículo 59 de la Ley de Transparencia.

15. Que resulta indispensable establecer las medidas, mecanismos y procedimientos con el fin de ofrecer una atención ciudadana accesible, confiable y de calidad, de forma unificada tanto en la asesoría presencial como en la remota, por lo que con fundamento en los artículos 71, fracciones XIII y XVII, de la Ley de Transparencia, y 13, fracciones V, XVIII y XXII del Reglamento Interior, es facultad del Comisionado Presidente de este órgano garante, conducir la gestión institucional, emitir y someter a consideración del Pleno los acuerdos, normas, lineamientos, procedimientos administrativos, políticas de operación y demás documentos necesarios para la rápida y eficaz realización y desarrollo de sus atribuciones, así como emitir la normatividad correspondiente, por lo que somete a aprobación del Pleno los Lineamientos que rigen la Oficina de Atención Ciudadana del Instituto.

PLENO
Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
SECRETARÍA TÉCNICA

Por las consideraciones y fundamentos anteriormente expuestos, el Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, emite el siguiente:

A C U E R D O

PRIMERO. Se aprueban los Lineamientos que rigen la Oficina de Atención Ciudadana del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública Protección de Datos personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, en términos del documento anexo y que forma parte integral del presente Acuerdo.

SEGUNDO. Se instruye a la Secretaría Técnica del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, para que realice las gestiones necesarias a efecto de que el presente acuerdo y la liga electrónica del **Anexo** se publique en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

TERCERO. Se instruye a la Secretaría Técnica del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, para que realice las gestiones necesarias a efecto de publicar el presente acuerdo en el portal de internet del Instituto.

CUARTO. El presente Acuerdo entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

PLENO
Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
SECRETARÍA TÉCNICA

Así lo acordó, en Sesión Ordinaria celebrada el veintiuno de octubre de dos mil veinte, por unanimidad de votos, de los Comisionados Ciudadanos y las Comisionadas Ciudadanas del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México: Julio César Bonilla Gutiérrez, Arístides Rodrigo Guerrero García, María del Carmen Nava Polina, Elsa Bibiana Peralta Hernández y Marina Alicia San Martín Rebolloso, ante Hugo Erik Zertuche Guerrero, Secretario Técnico, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15, fracción IX del Reglamento Interior de este Instituto, quienes firman al calce para todos los efectos legales a que haya lugar.

JULIO CÉSAR BONILLA GUTIÉRREZ
COMISIONADO PRESIDENTE

ARÍSTIDES RODRIGO GUERRERO GARCÍA
COMISIONADO CIUDADANO

MARÍA DEL CARMEN NAVA POLINA
COMISIONADA CIUDADANA

ELSA BIBIANA PERALTA HERNÁNDEZ
COMISIONADA CIUDADANA

MARINA ALICIA SAN MARTÍN REBOLLOSO
COMISIONADA CIUDADANA

HUGO ERIK ZERTUCHE GUERRERO
SECRETARIO TÉCNICO

PLENO
Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
SECRETARÍA TÉCNICA

LINEAMIENTOS QUE RIGEN A LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

TÍTULO PRIMERO
CAPÍTULO ÚNICO
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

Los presentes lineamientos son de observancia general para el personal del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, en particular de quienes conforman la Oficina de Atención Ciudadana y tienen por objeto establecer los mecanismos y procedimientos para orientar y auxiliar al público en general de manera, ciudadana accesible, confiable y de calidad, sobre sus derechos y la forma de acceder a ellos respecto a la rendición de cuentas, transparencia, acceso a la información pública y protección de sus datos personales.

Artículo 2. Principios

En el desempeño de la función deberán considerarse en todo momento los siguientes principios de la Atención Ciudadana:

I. **Respeto**: Tener consideración a la dignidad, a los derechos y a las libertades de las personas. La deferencia al elemental sentido de la justicia y seguridad jurídica de las personas en el marco de lo dispuesto por las leyes.

II. **No discriminación, trato igualitario e imparcialidad:** Garantizar la prestación del servicio con principios de no discriminación, trato igualitario e imparcialidad a todas las personas, con independencia de su nacionalidad, sexo, raza u origen étnico, religión o creencias, discapacidad, edad, orientación sexual, condición socioeconómica, apariencia física y evitar

PLENO
Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
SECRETARÍA TÉCNICA

cualquier trato privilegiado sin motivo alguno. La atención prioritaria descrita en la fracción XII no se considera trato privilegiado.

III. **Calidez:** Tratar a la ciudadanía de manera amable, siempre en un sentido empático, presentándose con el nombre y cargo al iniciar la atención a la ciudadanía, conservando en todo momento el respeto.

IV. **Orden:** Respetar puntualmente el horario de atención al público, tener controles de acceso y atención tales como sistema de turnos y dar la atención prioritaria definida en estos lineamientos.

V. **Agilidad**: Atender con la mayor celeridad posible a las personas, explicando siempre de forma amable el proceso del trámite y/o servicio solicitado.

VI. **Calidad en el servicio**: Asegurar la satisfacción de las personas a través de la excelencia en el otorgamiento del servicio.

VII. **Eficacia**: Dar respuesta a las solicitudes recibidas, en tiempo y calidad.

VIII. **Eficiencia**: Otorgar una atención de calidad a la ciudadanía con el menor uso de recursos posible.

IX. **Simplificación**: Desarrollar la gestión del trámite o servicio de la forma que sea más sencilla durante el proceso de atención, observando en todo momento la normatividad establecida.

X. **Atención multicanal**: Instrumentar el inicio, el seguimiento y/o la conclusión de las solicitudes de los trámites y servicios, por distintos canales de comunicación.

XI. **Prevención**: Ante la falta de cualquier requisito en los trámites y servicios solicitados, las personas servidoras públicas deberán informar a las personas que se podrá suscitar el rechazo o la falta de atención a su solicitud, salvo que cumpla con el requerimiento tal y como lo marcan las disposiciones normativas.

XII. **Atención prioritaria:** Establecer mecanismos que permitan la atención prioritaria a grupos vulnerables. Para el fin de los presentes lineamientos, se consideran, de manera enunciativa más no limitativa, a las personas que

PLENO
Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
SECRETARÍA TÉCNICA

pueden tener una vulnerabilidad física: adultos mayores de 60 años, mujeres embarazadas, personas que acuden acompañadas de niños menores de 5 años, y personas con discapacidad; entendiéndose por discapacidad el impedimento de realizar una actividad normal a todo ser humano que padece temporal o permanentemente una disminución en sus facultades físicas, mentales o sensoriales.

XIII. **Accesibilidad Universal**: La condición que deben cumplir los entornos, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible.

Artículo 3. Definiciones

Para los efectos de los presentes lineamientos, se entenderá por:

I. **Acuse de recibo:** Documento electrónico con número de folio único emitido por el Sistema de Solicitudes de Información de la Ciudad de México (INFOMEX CDMX) o por la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), y/o cualquier sistema informático destinado para el registro de solicitudes de información pública y relacionadas con datos personales.

II. **Asesoría:** Orientación presencial y vía remota sobre el ejercicio de los derechos de acceso a la información y a la protección de datos personales y como acceder a ellos, así como en las materias de transparencia, Estado abierto, rendición de cuentas y archivos.

III. **Denuncia:** Es el acto mediante el cual las personas hacen del conocimiento de este Instituto posibles faltas o incumplimientos a la Ley de Transparencia o a la Ley de Datos Personales.

IV. **Cuestionario de Control de Calidad**.- Test para que la persona ciudadana evalúe el servicio recibido.

PLENO
Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
SECRETARÍA TÉCNICA

V. **Derechos ARCO:** Los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición al tratamiento de datos personales, regulados por la Ley de Datos Personales.

VI. **Folio:** Clave numérica y consecutiva asignada a solicitudes de información pública o relativas a datos personales.

VII. **Instituto:** Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

VIII. **Ley de Datos Personales:** Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México.

IX. **Ley de Transparencia:** Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

X. **Oficina:** Se le denominará de esa manera a la Oficina de Atención Ciudadana del Instituto, cuyas siglas serán OAC, la cual se encuentra adscrita a la Secretaría Ejecutiva del Instituto.

XI. **Persona operadora:** Persona servidora pública del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, adscrito a la Oficina de Atención Ciudadana, responsable de atender las consultas de las personas usuarias de forma presencial o vía remota.

XII. **Participación Ciudadana:** Es el derecho de los habitantes de la Ciudad de México a intervenir y participar, individual o colectivamente, en las decisiones públicas, en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas, programas y actos de gobierno.

XIII. **Persona usuaria.** Toda persona que requiera los servicios de la Oficina de Atención Ciudadana, de forma presencial o vía remota.

PLENO
Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
SECRETARÍA TÉCNICA

XIV. **Reporte de Atención:** Documento generado en el cual se registra la consulta y se documenta la orientación de la persona servidora pública correspondiente

XV. **Registro de solicitudes:** La actividad desarrollada por la persona operadora, mediante la cual captura las solicitudes de información pública y/o de datos personales de modo manual del Sistema de Solicitudes de Información de la Ciudad de México (INFOMEX) y/o la Plataforma Nacional de Transparencia.

XVI. **Responsable.** La persona servidora pública, que coordinará las actividades de la Oficina de Atención Ciudadana.

XVII. **Responsable del Sistema de Datos Personales:** Titular de la Secretaría Ejecutiva, quien se encuentra facultado para decidir sobre el tratamiento de los datos personales, su finalidad, la protección y las medidas de seguridad de los mismos.

XVIII. **Secretaría**: Secretaría Ejecutiva del Instituto.

XIX. **Seguimiento:** Servicio brindado por la Oficina de Atención Ciudadana que consiste en proporcionar información del estado que guardan las solicitudes de información pública y/o de datos personales registradas en INFOMEX o en la Plataforma Nacional de Transparencia, así como los recursos de revisión o cualquier consulta que se haya revisado.

XX. **Subdirección**: Subdirección de Unidad de Transparencia, Información Pública y Datos Personales.

XXI. **Sujetos Obligados**: De manera enunciativa más no limitativa a la autoridad, entidad, órgano u organismo de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial; a los Órganos Político Administrativos, Alcaldías o Demarcaciones Territoriales; Órganos Autónomos, Organismos Paraestatales,

PLENO
Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
SECRETARÍA TÉCNICA

Universidades Públicas, Partidos Políticos, Sindicato, Fideicomisos y Fondos Públicos, así como cualquier persona física o moral que reciba y ejerza recursos públicos, realice actos de autoridad o de interés público.

XXII. **Unidad Administrativa:** Cada una de las áreas que integran el Instituto.

XXIII. **Vía remota**. Canales de comunicación para atender a las personas a distancia, como línea telefónica, correo electrónico, correo postal, chat, página web.

TÍTULO SEGUNDO
DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

CAPÍTULO I
OBJETIVOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 4. Objetivos

La OAC tiene por objeto, orientar y auxiliar al público en general, en el ejercicio de los derechos de acceso a la información pública y protección de datos personales, así como en las materias de transparencia, Estado abierto, rendición de cuentas y archivos. La atención se realizará de manera presencial o remota, siguiendo los principios estipulados en los presentes lineamientos.

La orientación y auxilio consistirá de manera enunciativa más no limitativa en lo siguiente:

I. Realizar o facilitar la captura de las solicitudes de información pública y/o de datos personales.

II. Orientar a las personas usuarias en materia de recursos de revisión y en su caso la presentación de denuncias por posibles incumplimientos en materia de transparencia y datos personales.

III. Difundir entre las personas usuarias, las convocatorias, eventos, actividades e información de interés correspondientes al Instituto.

PLENO
Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
SECRETARÍA TÉCNICA

IV. Implementar materiales para la comprensión y ejercicio del derecho de acceso a la información pública y el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales.

V. Realizar seguimientos a las solicitudes de información o datos personales, a través del sistema INFOMEX o por medio de la comunicación directa con las unidades de transparencia de los sujetos obligados.

VI. Auxiliar a las personas usuarias que lo requieran, para el uso del Sistema de Solicitudes de Información (INFOMEX) y de la Plataforma Nacional de Transparencia.

VII. Canalizar a las personas usuarias a través de procesos preestablecidos de coordinación, con las Unidades Administrativas y/o sujetos obligados Locales o Nacionales a fin de solventar los requerimientos de los solicitantes, siempre y cuando sean procedentes y en apego a la normatividad en materia de Transparencia, Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y Administración Pública.

VIII. Proponer y coadyuvar con las Unidades Administrativas en el diseño de insumos, instrumentos, aplicaciones o herramientas digitales, a fin de hacer más eficientes los procesos de atención ciudadana.

IX. Informar sobre los objetivos, atribuciones y actividades del Instituto contenidos tanto en la Ley de Transparencia, como en la Ley de Datos y demás normatividad aplicable.

X. Orientar respecto a las facultades y actividades de la administración pública, de los servicios que prestan las dependencias de gobierno y sus acciones, de la forma en que documentan sus actividades y la forma en la que puedan localizar la información de su interés relacionada con los sujetos obligados.

XI. Apoyar en la elaboración de solicitudes de información y/o datos personales.

XII. Orientar para la elaboración de Recursos de Revisión.

XIII. Registrar las Solicitudes de Información Pública en el modo manual del sistema INFOMEX.

PLENO
Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
SECRETARÍA TÉCNICA

XIV. Registrar las Solicitudes de Protección de Datos Personales en el modo manual del sistema INFOMEX.

XV. Dar seguimiento a solicitudes de información, recursos de revisión, recursos de protección de derechos y procedimientos de verificación.

XVI. Informar sobre eventos y actividades del Instituto.

XVII. Los demás que le confieran la Ley, el Reglamento Interior del Instituto, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables, así como las que le encomiende el Pleno, en el ámbito de competencia, procede el apoyo y acompañamiento en el registro de solicitudes de información y/o acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales, apoyo en la elaboración de recursos de revisión, y la captura de denuncias ante presuntos incumplimientos a las obligaciones de transparencia referidas en la Ley.

CAPITULO II
Integración de la Oficina de Atención Ciudadana

Artículo 5. La OAC se ubica dentro de la Unidad de Transparencia y estará integrada por:

La persona titular de la Jefatura de Unidad Departamental de Atención y Orientación Ciudadana del Instituto será responsable de la OAC quien se encargará de que los servicios y acciones se lleven a cabo en tiempo y forma, debiendo reportar a la persona titular Subdirección, permanentemente los avances y en su caso eventualidades, misma que a su vez le reportará a la persona titular de la Secretaría.

Asimismo, la persona responsable de la OAC contará para el desempeño de sus atribuciones, con el auxilio de la persona que tenga el nombramiento de Líder de Proyecto "A" y las tres personas que tengan el nombramiento de "operador", los cuales corresponden a la Jefatura de Unidad Departamental de Atención y Orientación Ciudadana, según lo establecido en la Estructura Orgánica y Funcional de este Instituto.

PLENO info Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México. SECRETARÍA TÉCNICA

Artículo 6. Para el cumplimiento de sus actividades, la OAC dispondrá de un espacio accesible y visible para cualquier persona, contando con la debida señalización, con una sala de espera adecuada y con el equipo de cómputo y materiales necesarios para realizar las atribuciones, actividades y servicios que proporciona.

Contará con instalaciones que permitan la permanencia, el libre desplazamiento y comunicación de personas con discapacidad, personas adultas mayores, niños, niñas, mujeres embarazadas, personas con movilidad limitada y personas indígenas.

CAPITULO III
Asesoría de la Oficina de Atención Ciudadana

Artículo 7. Las personas operadoras serán las encargadas de brindar la asesoría estipulada en el presente Título.

Artículo 8. Las personas operadoras utilizarán el sistema INFOMEX, o en su caso, la Plataforma Nacional de Transparencia como medios para registrar las solicitudes de información pública y de protección de datos personales, así como para realizar seguimientos; utilizarán los portales de los sujetos obligados, micro sitios, plataformas, directorios, y bases de información oficiales a su alcance, como fuente de información al brindar orientaciones.

Artículo 9. La persona operadora únicamente deberá solicitar a las personas usuarias, los datos estrictamente necesarios para el registro de las solicitudes.

Artículo 10. La persona operadora proporcionará a la persona usuaria el número de folio de la solicitud y enviará el acuse de recibo vía correo electrónico o lo entregará de manera presencial dependiendo la elección del solicitante.

Artículo 11. Es obligación de la OAC solucionar las dudas de quienes soliciten orientación, siempre que no versen respecto de aspectos técnicos del ejercicio de facultades de otros sujetos obligados.

PLENO
Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
SECRETARÍA TÉCNICA

Artículo 12. Cuando la persona usuaria requiera información técnica o la atención en particular de alguna Unidad Administrativa del Instituto, será canalizado con la Unidad correspondiente.

Artículo 13. La OAC carece de facultades para brindar asesoría jurídica, asesoría técnica especializada del funcionamiento y actividades competencia de los sujetos obligados; toda vez que sus actividades se encuentran enfocadas a acciones de carácter orientativo, más no vinculatorio.

Artículo 14. El horario de operación de la OAC será de lunes a jueves de 09:00 a 15:00 y de las 16:30 a las 18:30 horas en días hábiles y los viernes de 09:00 a 15:00 horas.

Artículo 15. 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, en 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, así como los que determine el Instituto.

Artículo 16. La calidad del servicio será evaluada por las personas usuarias, a través de un cuestionario de satisfacción, cuyo llenado será opcional, sin que su instrumentación supedite el servicio, el resultado de dicha evaluación se hará del conocimiento, en línea ascendente, de los superiores jerárquicos.

Artículo 17. Las personas servidoras públicas adscritos a la OAC, tendrán la capacitación requerida, adecuada y necesaria para llevar a cabo con eficiencia el desempeño de sus funciones y actualizarán su conocimientos de forma permanente, respecto a la operación del Instituto;

Artículo 18. La Oficina de Atención desarrollará protocolos de atención para brindar la atención prioritaria con la finalidad de garantizar el trato igualitario a los grupos vulnerables.

Artículo 19. El personal adscrito a la OAC deberá recibir capacitación debe ser enfocada de manera prioritaria en temas de acceso a la información pública, protección de datos personales, rendición de cuentas, Estado abierto y archivos, así

PLENO
Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
SECRETARÍA TÉCNICA

como en temas de derechos humanos, perspectiva de género, paridad, interculturalidad, igualdad, inclusión y no discriminación, con la finalidad de brindar con mayor calidad los servicios que se prestan.

Artículo 20. Bajo ninguna circunstancia se brindará el servicio a aquellas personas que utilicen un lenguaje soez o cuando infieran amenazas o insultos en su solicitud, en cualquiera de las modalidades de atención, o se encuentren en estado de ebriedad o bajo la influencia de algún narcótico o droga enervante, salvo que, en este último caso, exista prescripción médica.

Artículo 21. El personal adscrito a la OAC deberá observar los principios rectores de protección de datos personales previstos en la Ley de Datos, así como cumplir y mantener las medidas de seguridad para la protección de los datos personales de las personas usuarias que establezca el Responsable del Sistema de Datos Personales de los Servicios de Orientación, Asesoría y Seguimiento de la Oficina de Atención Ciudadana

TÍTULO TERCERO
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Artículo 22. Cada trimestre la Subdirección elaborará un informe estadístico sobre el funcionamiento y atención y será entregado al Titular de la Secretaría a fin de evaluar las acciones de la Oficina de Atención Ciudadana. Derivado del análisis de los cuestionarios de Control de Calidad, la Subdirección podrá proponer al titular de la Secretaría, las acciones que considere necesarias para la mejora continua del servicio.

Artículo 23. De manera enunciativa, más no limitativa, los informes deberán contener:

I. Número de solicitudes de trámites y servicios ingresadas, agrupadas por materia y ordenadas conforme a lo siguiente:
   a. Atendidos en tiempo y fuera de tiempo;
   b. Rechazados;
   c. En proceso;
   d. Pendientes de respuesta;
   e. En prevención, para el caso de trámites, y

PLENO
Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
SECRETARÍA TÉCNICA

f. Resueltos.

II. Total de personas atendidas mensualmente;

III. Total de personas pertenecientes a grupos vulnerables atendidas mensualmente;

Artículo 24. Realizará progresivamente los ajustes razonables para promover, proteger y garantizar los derechos de acceso a la información pública y de protección de datos personales de personas; así como la atención de los grupos en situación de vulnerabilidad. Para el cumplimiento de sus actividades, la OAC contará con tecnologías de la información que permitan generar condiciones de accesibilidad.

Artículo 25. A falta de disposición expresa en los presentes Lineamientos, se aplicará la normatividad en materia de transparencia, protección de datos y procedimientos administrativos de la Ciudad de México.

Artículo 26. La interpretación de los presentes Lineamientos para efectos administrativos estará a cargo de la Secretaría Ejecutiva del Instituto.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Los presentes Lineamientos entrarán en vigor el día de su aprobación por el Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

SEGUNDO. Para su mayor difusión publíquese en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y en el Portal de Internet de este Instituto.

TERCERO.- Las funciones de atención ciudadana reguladas por los presentes Lineamientos se llevarán a cabo por el personal adscritos a la OAC, por lo que será prioritario, a través de la Secretaría, hacer del conocimiento de todas las personas servidoras públicas que prestan servicios de atención ciudadana en el Instituto, así como las Unidades Administrativas directas o indirectamente involucradas en los procesos internos inherentes a la atención ciudadana, el contenido de los presentes Lineamientos; siendo obligación permanente la capacitación y adiestramiento en dicha materia.

PLENO
Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
SECRETARÍA TÉCNICA

CUARTO. - Los presentes Lineamientos se deberán colocar en un lugar visible de la OAC, las áreas de atención ciudadana del Instituto, al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

Firmas....

PLENO
Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
SECRETARÍA TÉCNICA

ANEXOS

Derechos de la ciudadanía

I. Recibir orientación sobre sus derechos y la forma de acceder a ellos respecto a la rendición de cuentas en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de sus datos personales.

II. Recibir información clara, completa, oportuna y precisa sobre los derechos de rendición de cuentas en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de sus datos personales.

III. Obtener información sobre los horarios de atención al público, de manera visible, en las sedes de las entidades.

IV. Conocer el estado de su trámite.

V. Obtener, del personal de la entidad pública, un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión.

VI. Recibir una atención que tome en cuenta las prácticas culturales y la lengua de cada persona.

VII. Tolerar una espera razonable al momento de ser atendido.

VIII. Obtener el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos.

IX. Exigir el cumplimiento de los derechos que le reconoce la Constitución Política.