

PUBLICADO EN LA GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL EL 23 DE OCTUBRE DE 2008

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE APRUEBAN LOS LINEAMIENTOS QUE REGIRÁN LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL (TEL-INFODF), Y SE ABROGAN LOS ACUERDOS 227/SE/26-05/2008 Y 245/SO/04-06/2008

EL PLENO DEL INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL, CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 71, FRACCIONES VII Y XL DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL, EMITE EL SIGUIENTE:

ACUERDO 427/SO/07-10/2008

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE APRUEBAN LOS LINEAMIENTOS QUE REGIRÁN LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL (TEL-INFODF), Y SE ABROGAN LOS ACUERDOS 227/SE/26-05/2008 Y 245/SO/04-06/2008.

CONSIDERANDO

1. Que de conformidad con el artículo 63 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (LTAIPDF), el Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (INFODF) es un órgano autónomo del Distrito Federal, con personalidad jurídica propia y patrimonio propio, con autonomía presupuestaria, de operación y de decisión en materia de transparencia y acceso a la información pública, encargado de dirigir y vigilar el cumplimiento de la Ley en la materia y las normas que de ella deriven, así como de velar porque los principios de certeza, legalidad, independencia, imparcialidad y objetividad imperen en todas sus decisiones.
2. Que de acuerdo con el artículo 71, fracciones VII y XLIV de dicho ordenamiento, es atribución del Pleno del Instituto emitir su Reglamento Interno, manuales y demás normas que faciliten su organización y funcionamiento, así como las demás que se deriven de la LTAIPDF y otras disposiciones aplicables.
3. Que en congruencia con el artículo 12, fracción IV del Reglamento Interior del INFODF, es atribución del Pleno el dictar los acuerdos y normatividad necesarios para ejercer las atribuciones previstas en la LTAIPDF.
4. Que en tanto la LTAIPDF entró en vigencia el veintiocho de mayo del año en curso, abrogando la correspondiente del ocho de mayo de dos mil tres, el Pleno del Instituto, mediante el acuerdo 227/SE/26-05/2008, aprobó los Lineamientos que regirán la operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal TEL-INFODF, y modificados mediante el acuerdo 245/SO/04-06/2008.
5. Que dichos Lineamientos tienen como finalidad establecer las reglas de operación del Centro Atención Telefónica del INFODF para que los ciudadanos realicen sus solicitudes de información, vía telefónica, o sean asesorados sobre asuntos en materia de acceso a la información pública en el Distrito Federal.
6. Que por otra parte, el tres de octubre de dos mil ocho fue publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal (LPDPDF), la cual dispone en su artículo 23, que el Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal es el órgano encargado de dirigir y vigilar el cumplimiento de la Ley referida, así como de las normas que de ella deriven.
7. Que de conformidad con el artículo 26 de la LPDPDF, todas las personas, previa identificación mediante documento oficial, contarán con los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales en posesión de los entes públicos, siendo derechos independientes, de tal forma que no puede entenderse que el ejercicio de alguno de ellos sea requisito previo o impida el ejercicio de otro. La respuesta a cualquiera de los derechos previstos en la LPDPDF, deberá ser proporcionada en forma legible e inteligible, pudiendo suministrarse, a opción del interesado, por escrito o mediante consulta directa.
8. Que de acuerdo con el artículo 33 de la LPDPDF, toda solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales, se deberá presentar ante la oficina de información pública del ente público que el interesado considere que está procesando información de su persona. Además, dicha solicitud podrá presentarse en la modalidad de escrito material, en forma verbal, correo electrónico, por el sistema electrónico que el Instituto establezca para tal efecto y **por vía telefónica, en términos de los lineamientos que expida el INFODF.**
9. Que en tanto la Ley en comento establece que también las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales podrán presentarse por vía telefónica, es necesario incorporar en los Lineamientos con los que cuenta el Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (TEL-INFODF), las reglas correspondientes para la recepción, registro y gestión de este tipo de solicitudes, así como la asesoría que deberá brindarse a los ciudadanos, por este medio, en materia de datos personales.
10. Que en ese sentido y a fin de impulsar, facilitar y mejorar la calidad en el servicio para el acceso a la información pública, así como de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales en el Distrito Federal, se actualizaron los **Lineamientos que regirán la operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, TEL-INFODF.**

11. Que con dichos Lineamientos se atiende la captura y el envío a los entes correspondientes de las solicitudes de información pública y de datos personales que los ciudadanos realicen a través del TEL-INFODF, así como la asesoría sobre el ejercicio del derecho a la información pública y de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales, previstas en la LTAIPDF y en la LPDPDF.

12. Que en virtud de lo anterior y en el ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 13, fracción III del Reglamento Interior del INFODF, el Comisionado Ciudadano Presidente somete a la consideración del Pleno de este Instituto el Proyecto de Acuerdo mediante el cual se aprueban los **Lineamientos que regirán la operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, TEL-INFODF**, y se abrogan los acuerdos 227/SE/26-05/2008 y 245/SO/04-06/2008.

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

ACUERDO

PRIMERO. Se aprueban los **Lineamientos que regirán la operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, TEL-INFODF**, conforme al documento que, como anexo, forma parte del presente Acuerdo.

SEGUNDO. Se aprueba abrogar los acuerdos 227/SE/26-05/2008 y 245/SO/04-06/2008, aprobados por el Pleno del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

TERCERO. Los Lineamientos aprobados mediante el presente acuerdo entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

CUARTO. El presente Acuerdo deberá ser comunicado por el Comisionado Ciudadano Presidente a los titulares de los Sujetos Públicos Obligados, a los titulares de los Comités de Transparencia y a los responsables de las Oficinas de Información Pública.

QUINTO. Se instruye al Secretario Técnico para que en el ámbito de sus atribuciones realice las gestiones necesarias para que los lineamientos aprobados por el presente Acuerdo sean publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, en el Portal de Internet y en los estrados del INFODF, respectivamente.

Así lo acordó, por unanimidad, el Pleno del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, en sesión ordinaria celebrada el siete de octubre de dos mil ocho.

LINEAMIENTOS QUE REGIRÁN LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL (TEL-INFODF)

TÍTULO PRIMERO

CAPÍTULO ÚNICO DISPOSICIONES GENERALES

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

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

I. Agente u Operador: Persona capacitada para registrar las solicitudes, orientar y responder las consultas telefónicas que se formulen al Centro de Atención Telefónica.

II. Consulta telefónica: La petición de orientación y/o asesoría presentada por el interesado, vía telefónica, para que el propio usuario pueda registrar y dar seguimiento a sus solicitudes de información pública y/o de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales, y sobre el procedimiento para interponer recursos de revisión; así como la

orientación y/o asesoría en materia de acceso a la información pública y/o de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales; y sobre la presentación de denuncias por violaciones a las disposiciones relativas a información Pública de oficio.

III. Denuncia: Acto mediante el cual las personas hacen del conocimiento del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal el incumplimiento de las disposiciones referidas a la información pública de oficio que están establecidas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y demás normatividad aplicable.

IV. DEE: Dirección de Evaluación y Estudios.

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

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

VII. Instituto: Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

VIII. Ley de Datos Personales: Ley de Protección de Datos Personales del Distrito Federal.

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

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

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

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

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

XIV. SE: La Secretaría Ejecutiva del Instituto.

XV. Supervisor: Encargado de vigilar las actividades de los Agentes u Operadores, y verificar el funcionamiento del Centro de Atención Telefónica del Instituto.

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

XVII. Usuario: La persona que se comunica a TEL-INFODF y requiere atención, vía telefónica, para la captura de su solicitud de información pública y/o de datos personales, así como asesoría para presentar estas solicitudes o interponer recurso de revisión, por cuenta propia, o bien requiere orientación en materia de acceso a la información y/o la presentación de la denuncia.

3. El TEL-INFODF: Esta adscrito a la SE, la cual será la responsable de su operación y desempeño.

TÍTULO SEGUNDO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA TEL -INFODF

CAPÍTULO I OBJETIVOS Y SERVICIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA TEL -INFODF

4. El TEL-INFODF tiene los siguientes objetivos:

I. Facilitar, ampliar y fortalecer el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y/o acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales en posesión de los entes públicos del Distrito Federal.

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

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

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

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

El supervisor vigilará el cumplimiento de los objetivos de TEL-INFODF y será el responsable de la presentación de un reporte periódico con los criterios cronológicos, temáticos y cualquier otro rubro que establezca la SE.

6. El TEL-INFODF ofrecerá los siguientes servicios:

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

II. Registro de Denuncias recibidas de los Usuarios, las cuales deberán ser atendidas por la DEE.

III. Seguimiento:

A petición del usuario, se proporcionará información del estado procesal que guarda su solicitud de información pública y/o de datos personales registradas a través de TEL-INFODF.

IV. Orientación y asesoría sobre:

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

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

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

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

E. El ente público al cual se considere competente para atender las solicitudes de información pública y/o de datos personales, cuando así lo requiera el usuario.

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

i. Quiénes son los entes públicos obligados en términos de la Ley de Transparencia y la Ley de Datos Personales.

ii. Qué es una solicitud de información pública.

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

iv. Cuál es el ente público que considera competente para atender la solicitud de información requerida por los usuarios.

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

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

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

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

ix. Los pasos a seguir para interponer los recursos de revisión ante el Instituto en los términos previstos por la Ley de Transparencia y por la Ley de Datos Personales.

7. El horario de atención de TEL-INFODF será de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 Hrs.

8. Para efectos de los presentes Lineamientos, serán días inhábiles los siguientes: los sábados y domingos; el 1 de enero; el primer lunes de febrero, en conmemoración del 5 de febrero; el tercer lunes de marzo, en conmemoración del 21 de marzo; el 1 de mayo; el 16 de septiembre; el tercer lunes de noviembre, 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.

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

CAPÍTULO II DE LAS CONSULTAS TELEFÓNICAS

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

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

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

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

IV. El domicilio y directorio de las Oficinas de Información Pública de los entes públicos del Distrito Federal;

V. Los objetivos y el funcionamiento del Instituto, y

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

10. Para asegurar la calidad del servicio que se proporciona a los usuarios, todas las llamadas que ingresen a TEL-INFODF serán grabadas desde el momento en que ingrese la llamada y hasta que se finalice la misma.

Esta situación será comunicada por el sistema telefónico con el que opera el TEL-INFODF.

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

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

CAPÍTULO III DEL PROCEDIMIENTO DE CAPTURA DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y DE DATOS PERSONALES

13. Los agentes u operadores de TEL-INFODF deberán capturar las solicitudes de información pública y de datos personales en el módulo manual del sistema INFOMEX, el cual se encuentra en la dirección electrónica www.infomexdf.org.mx

14. Para la captura de las solicitudes en el módulo manual del sistema INFOMEX, el usuario deberá proporcionar a los agentes de TEL-INFODF los datos que requiere dicho módulo. Una vez registrada la solicitud, el agente proporcionará al usuario el número de folio del acuse de recibo y el número de atención que, como medida de identificación adicional, emitirá el sistema informático de apoyo de TEL-INFODF, advirtiéndole que deberá conservar y tener disponibles dichos datos para que, posteriormente, pueda requerir una atención más ágil de la información sobre el estado de su solicitud. En caso de que sea interpuesta una solicitud a diferentes entes públicos por parte de un mismo solicitante y que por su extensión no sea posible procesar el día de su recepción, deberá registrarse a más tardar al día hábil siguiente dentro del horario establecido en el numeral 7 de los presentes lineamientos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TÍTULO TERCERO CAPÍTULO ÚNICO DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

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

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

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

TRANSITORIOS

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

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