

**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. Tienen por objeto establecer las reglas de operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, que se seguirán para la asistencia en el registro de solicitudes de acceso a la información pública. De igual forma, dicho centro brindará el servicio de orientación en materia de acceso a la información. Todos los servicios del Centro de Atención Telefónica serán gratuitos.

2. Además de las definiciones contenidas en el Artículo 4 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, y las contenidas en los Lineamientos que deberán observar los entes públicos del Distrito Federal en la recepción, registro, trámite, resolución y notificación de las solicitudes de acceso a la información pública a través del sistema electrónico INFOMEX, para los efectos del presente documento se entenderá por:

**I. Agente:** Persona capacitada para registrar las solicitudes de información pública, así como para atender, orientar y responder las consultas telefónicas que se formulen al Centro de Atención Telefónica, en materia de transparencia y acceso a la información pública en posesión de los órganos locales: Ejecutivo, Legislativo, Judicial y Autónomos por Ley, así como cualquier entidad, organismo u organización que reciba recursos públicos del Distrito Federal.

**II. Consulta telefónica:** La petición de orientación y/o asesoría presentada por el interesado, vía telefónica, a través del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal para que el propio usuario pueda registrar y dar seguimiento a las solicitudes de información pública, interponer recursos de revisión; así como la orientación y/o asesoría en materia de acceso a la información pública.

**III. DVS:** La Dirección de Vinculación con la Sociedad del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

**IV. Gestión telefónica:** Es la tarea de los agentes del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, consistente en la captura en el módulo manual del sistema INFOMEX, de solicitudes de acceso a la información pública, así como de ingreso al módulo referido para informar, a petición del usuario, del estado que guardan dichas solicitudes.

**V. INFOMEX:** Es el sistema electrónico que contiene los formatos para que las personas presenten sus solicitudes de acceso a la información pública y el sistema único para el registro y captura de todas las solicitudes recibidas por los entes públicos en otros medios señalados en la Ley, así como para la recepción de los recursos de revisión interpuestos a través del propio sistema, cuyo sitio de Internet es: [www.accesodf.org.mx](http://www.accesodf.org.mx).

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

**VII. 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 que le será necesario conservar a dichos usuarios para realizar el seguimiento de las solicitudes de información.

**VIII. Lineamientos de INFOMEX:** Lineamientos que deberán observar los entes públicos del Distrito Federal en la recepción, registro, trámite, resolución y notificación de las solicitudes de acceso a la información pública a través del sistema electrónico INFOMEX.

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

**X. Reporte:** El informe detallado bajo criterios cronológicos, temáticos y/o de cualquier otro rubro que determine la DVS, sobre las consultas telefónicas y otros requerimientos formulados al Centro de Atención Telefónica del Instituto.

**XI. Requerimiento:** La petición para realizar la captura de solicitudes de acceso a la información pública, presentada vía telefónica por el interesado a través de TEL-INFODF.

**XII. TEL-INFODF:** El Centro de Atención Telefónica del Instituto, compuesto por un sistema integrado con infraestructura de cómputo, telefonía y personal, que tiene por objeto atender, asesorar y facilitar, vía telefónica, el acceso de toda persona a la información pública en posesión de los entes públicos del Distrito Federal.

**XIII. Usuario:** La persona que se comunica a TEL-INFODF y requiere atención, vía telefónica, para la captura de su solicitud de acceso a la información pública, 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.

3. TELINFO-DF estará adscrito a la DVS, la cual será la responsable de la operación y adecuado desempeño del Centro de Atención Telefónica.

**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 en el Distrito Federal.

II. Otorgar apoyo técnico a la población, vía telefónica, para la captura de sus solicitudes de acceso a la información pública.

**III.** Brindar orientación telefónica sobre los procedimientos que deben realizarse para solicitar la información pública generada, administrada, o en posesión de los entes públicos, así como sobre la presentación de recursos de revisión; además de la asesoría para realizar los trámites correspondientes y la manera de llenar los formatos que se requieran.

**IV.** Favorecer el nivel de participación social de las personas, al facilitar el ejercicio de su derecho de acceso a la información pública, así como difundir la cultura de la transparencia, a través de la asesoría y orientación que brinde TELINFODF, en el ámbito del derecho referido.

La atención telefónica otorgada por el personal del TEL-INFODF será amable y profesional. Se regirá bajo los principios de celeridad, certeza, calidad y claridad.

**5.** El personal del TEL-INFODF contará con la capacitación adecuada para el cumplimiento de sus funciones y se actualizará permanentemente en materia de transparencia y acceso a la información pública y en contenidos relacionados con el servicio bajo su responsabilidad. 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, por lo que rendirá cuentas del desempeño de TELINFODF a la DVS y será el responsable de la presentación de un reporte periódico con los criterios cronológicos, temáticos y cualquier otro rubro que establezca la DVS.

**6.** El TEL-INFODF ofrecerá los siguientes servicios:

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

**II.** Seguimiento:

A petición del usuario, se proporcionará información del estado procesal que guarda su solicitud de acceso a la información pública.

**III.** Orientación y asesoría vía telefónica en cuanto a:

**A.** La asistencia técnica necesaria para que, en caso de requerirlo, los usuarios puedan presentar, por cuenta propia, sus solicitudes de información pública, y el recurso de revisión en el módulo electrónico del sistema INFOMEX, o por los distintos medios que establece la Ley.

**B.** Los objetivos, atribuciones y actividades del Instituto contenidos en la Ley y demás normatividad aplicable.

**C.** Las obligaciones de transparencia y acceso a la información de los entes públicos contempladas en la Ley, 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 de información, en la requisición de solicitudes de información pública.

**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, cuando así lo requiera el usuario.

**F.** El ejercicio del derecho de acceso a la información pública en el Distrito Federal en cuanto a:

**I.** Quiénes son los entes públicos obligados a entregar información en el Distrito Federal.

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

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

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

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

**VI.** 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.

**VII.** Los pasos a seguir para interponer los recursos de revisión ante el Instituto en los términos previstos por la Ley.

**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 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, 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 acceso a la información pública así como para la 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 TELINFODF transferirán la llamada a la Oficina de Información Pública del Instituto para su debida y detallada atención.

12. Cuando no sea posible atender la solicitud de información por no estar relacionada con el ámbito de competencia de TELINFODF, se orientará al usuario para que pueda ejercer su derecho de acceso a la información ante las instancias que pudieran ser consideradas como competentes

13. Las consultas telefónicas recibidas por cualquier área del Instituto, que correspondan al ámbito de competencia del Centro de Atención Telefónica, deberán ser remitidas a TEL-INFODF.

### **Capítulo III Del procedimiento de captura de solicitudes de acceso a la información pública**

14. Los agentes de TEL-INFODF deberán capturar las solicitudes de acceso a la información pública en el módulo manual del sistema INFOMEX, el cual se encuentra en la dirección electrónica [www.accesodf.org.mx](http://www.accesodf.org.mx).

15. 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.

16. Las solicitudes de acceso a la información pública 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 de Información

Pública deberán realizar las notificaciones y prevenciones directamente al solicitante, a través del medio señalado por él para recibir notificaciones.

17. Los agentes de TEL-INFODF deberán registrar las solicitudes de acceso a la información pública 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 proceso ante la Oficina de Información Pública del ente público o ante el TEL-INFODF. También se le informará que, en caso de que requiera su acuse de recibo, podrá recogerlo directamente en las instalaciones del Instituto, o podrá enviársele vía correo electrónico.

III. El TEL-INFODF llevará un registro de las solicitudes de información.

18. 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, e incluirá dicha información en el Reporte que generará periódicamente.

19. Durante su labor y para la adecuada atención de los solicitantes, los agentes 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.

20. Cuando las llamadas telefónicas tengan por objeto una solicitud que no sea competencia del TEL-INFODF o no se materia de acceso a la información pública, dentro de lo posible, el agente deberá orientar al solicitante sobre la forma de obtener dicha información.

## **Título Tercero**

### **Capítulo Único Disposiciones complementarias**

21. Bajo ningún motivo se realizarán las gestiones telefónicas a los solicitantes que profieran improprios, amenazas o insultos durante la llamada telefónica.

22. En el ámbito de competencia del TEL-INFODF, procede la captura de las solicitudes de información y, en su caso, la orientación y asistencia requerida por el solicitante, por lo que 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.

**23.** 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 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 247/SE/04-09/2007.

**Tercero.** Las solicitudes de acceso a la información pública así como de acceso y/o rectificación de datos personales capturadas a través de TEL-INFODF con anterioridad a la entrada en vigor de los presentes lineamientos, se seguirán tramitando de conformidad con los lineamientos aprobados mediante el acuerdo señalado en el artículo anterior, hasta su conclusión.