

ACUERDO 0677/SO/04-05/2016

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL DISTRITO FEDERAL (TEL-INFO).

CONSIDERANDO

1. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 63 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (LTAIPDF) y el artículo 23 de la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal (LPDPDF), el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal (INFODF) es un órgano autónomo del Distrito Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, con autonomía presupuestaria, de operación y de decisión en materia de transparencia y acceso a la información pública, encargado de dirigir y vigilar el cumplimiento de la Ley en la materia y las normas que de ella deriven, así como de velar porque los principios de certeza, legalidad, independencia, imparcialidad y objetividad imperen en todas sus decisiones.
2. Que de acuerdo a los artículos 71, fracción VII de la LTAIPDF y 12, fracción IV del Reglamento Interior del INFODF, es facultad del Pleno del INFODF, emitir su reglamento interior, manuales y demás normas que faciliten su organización y funcionamiento interno; así como dictar políticas, lineamientos, acuerdos y demás normatividad necesaria para ejercer las atribuciones previstas en la (LTAIPDF) y en la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal (LPDPDF).
3. Que en el artículo 1 del mismo ordenamiento se establece la LTAIPDF es de orden público y de observancia general y tiene por objeto transparentar el ejercicio de la función pública, garantizar el efectivo acceso de toda persona a la información pública en posesión de los órganos locales: ejecutivo, Legislativo, Judicial y Autónomos por ley, así como todo Ente Público del Distrito Federal que ejerza gasto público.
4. Que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 9 fracciones I, II, III, IV y VII de la multicitada disposición, entre los objetos de la LTAIPDF se encuentran: el proveer lo necesario para que toda persona pueda tener acceso a la información pública gubernamental, mediante procedimientos sencillos, expeditos y gratuitos; optimizar el nivel de participación comunitaria en toda toma de decisiones, y en la evolución de las políticas públicas; garantizar el principio democrático de publicidad de los actos del Gobierno del Distrito Federal; favorecer la rendición de cuentas, de

manera que se pueda valorar el desempeño de los sujetos obligados; contribuir con la transparencia y la rendición de cuentas de los Entes Públicos.

5. Que el Artículo 47 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal establece en el párrafo segundo que el Instituto implementará un sistema para recibir vía telefónica y capturar, a través del sistema electrónico establecido para tales efectos, las solicitudes de acceso a la información que las personas formulen a los Entes Públicos del Distrito Federal.

6. Que mediante Acuerdo 246/SE/04-09/2007 de fecha 4 de Septiembre de 2007, el pleno del INFODF, aprobó la creación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, denominado TEL-INFO.

7. Con el fin de cumplir con la normatividad, transparentar el funcionamiento, así como para el conocimiento de los usuarios; se crea el Manual de Procedimientos del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal (TEL-INFO).

8. Que de conformidad con el artículo 13, fracción IV del Reglamento Interior del INFODF, el Comisionado Presidente somete al Pleno del Instituto, el Proyecto de Acuerdo mediante el cual se crea el Manual de Procedimientos del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal (TEL-INFO).

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

ACUERDO

PRIMERO. Se aprueba el Manual de Procedimientos del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal (TEL-INFO).

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

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

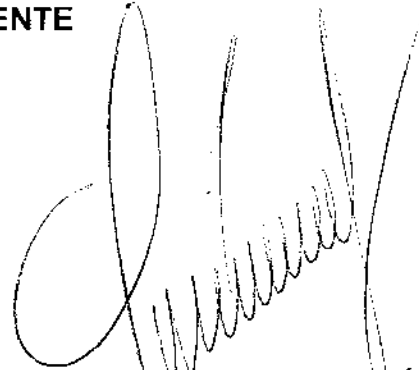
Así lo acordó, por unanimidad, el Pleno del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, en Sesión Ordinaria celebrada el cuatro de mayo de dos mil dieciséis. Los Comisionados Ciudadanos, firman al calce para todos los efectos legales a que haya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



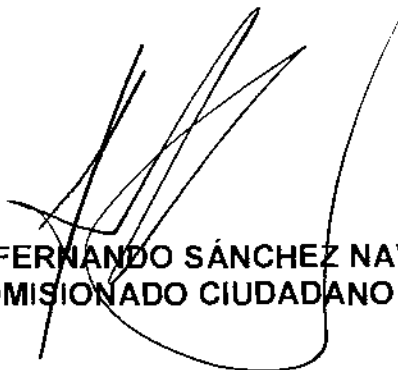
MUCIO ISRAEL HERNÁNDEZ GUERRERO
COMISIONADO PRESIDENTE



DAVID MONDRAGÓN CENTENO
COMISIONADO CIUDADANO



ELSA BIBIANA PERALTA HERNÁNDEZ
COMISIONADA CIUDADANA



LUIS FERNANDO SÁNCHEZ NAVA
COMISIONADO CIUDADANO



ALEJANORO TORRES ROGELIO
COMISIONADO CIUDADANO



Instituto de Acceso a la Información Pública
y Protección de Datos Personales del Distrito Federal



SE

Manual de Procedimiento del Centro de Atención Telefónica TEL-INFO

MAYO DE 2016

Contenido

- Portada
- Índice
- Objetivos
- Procedimientos



MANUAL DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Acceso a la Información Pública y
Protección de Datos Personales del Distrito Federal



Índice

	Pág.
I. Objetivos	3
II. Procedimientos	4
III. Simbología	6
IV. Diagrama de Flujo	7



MANUAL DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Acceso a la Información Pública y
Protección de Datos Personales del Distrito Federal



Nombre: Manual de Procedimiento del Centro de Atención Telefónica TEL-INFO

Objetivo General

Facilita, 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 obligados del Distrito Federal, a la población en general y preferentemente a la que no tiene acceso a internet, así como a la que no conoce sobre el funcionamiento del gobierno.

Objetivos Específicos

- I. Realizar la captura de las solicitudes de información pública y/o de datos personales, y en su caso la presentación de denuncias.
- II. Brindar orientación y asesoría de manera telefónica sobre los procedimientos que deben realizarse para solicitar información pública y/o de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales; presentación de denuncias y de recursos de revisión; así como asesoría para realizar los trámites correspondientes y la manera de llenar sus respectivos formatos. Asimismo, se informará del estado procesal que guarden los recursos de revisión y las denuncias.
- III. Favorecer el nivel de participación social de las personas, al facilitar el ejercicio de su derecho de acceso a la información pública, al asesorar sobre el funcionamiento y actividades de los entes obligados; y/o el derecho de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales, así como difundir la cultura de la transparencia, a través de la asesoría y orientación que brinde TEL-INFO, en el ámbito de los derechos referidos. La atención telefónica otorgada por los agentes u operadores del TEL-INFO será amable y profesional. Se regirá bajo los principios de celeridad, certeza, calidad y claridad.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Acceso a la Información Pública y
Protección de Datos Personales del Distrito Federal



Nombre: **Manual de Procedimiento del Centro de Atención Telefónica TEL-INFO**

Unidad Administrativa	No.	Descripción de Actividad	Tiempo
Centro de Atención Telefónica, TEL-INFO	1	Usuario llama al Centro de atención Telefónica, TEL_INFO.	Variable
	2	Abrir el canal de comunicación con el usuario, saludar y presentarse.	Variable
	3	Escuchar al usuario sobre su necesidad.	Variable
	4	Registrar la solicitud del usuario en el sistema INFOCAP.	5 minutos
			Identificar la demanda del usuario en los siguientes rubros:
		<ul style="list-style-type: none"> a) Asistencia de solicitud de acceso a la información pública. b) Asistencia de solicitud sobre los derechos ARCO. c) Asistencia sobre el uso del sistema electrónico INFOMEX. d) Obligaciones de transparencia e información pública de oficio. e) Asesoría sobre a que Sujeto Obligado dirigir la solicitud de información. f) Estado procesal que guardan las solicitudes de información pública (Remitir a la Oficina de Información pública del INFODF). g) Interponer un recurso de revisión. h) Estado procesal que guardan los recursos de revisión y la denuncias (Remitir a la Dirección Jurídica y Desarrollo Normativo del INFODF). 	



MANUAL DE PROCEDIMIENTO
 Instituto de Acceso a la Información Pública y
 Protección de Datos Personales del Distrito Federal



Nombre: **Manual de Procedimiento del Centro de Atención Telefónica TEL-INFO**

Simbología para Diagramas de Flujo		
Simbolo	Nombre	Descripción
	Inicio o término	Señala donde inicia o termina un procedimiento.
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.
	Decisión	Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.
	Conector	Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar.
	Conector de página	Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continua el diagrama.
	Documento	Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO
 Instituto de Acceso a la Información Pública y
 Protección de Datos Personales del Distrito Federal



Nombre: **Manual de Procedimiento del Centro de Atención Telefónica TEL-INFO**

