

No. de Revisión de Control **SRC01/16** Tipo de Revisión de Control **Seguimiento**
Rubro o aspecto evaluado: **Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF**
Área / Unidad Administrativa **SECRETARÍA EJECUTIVA**
Fecha de inicio: **12/04/2016** Fecha de Conclusión: **05/06/2016**

Hoja Núm. 1 de 8



Oficio No. INFODF/C/223/2016
Fecha: 14 de junio de 2016

**MUCIO ISRAEL HERNÁNDEZ GUERRERO
COMISIONADO CIUDADANO PRESIDENTE DEL
INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DEL DISTRITO FEDERAL
P R E S E N T E.**

Como resultado de la revisión de control de seguimiento de acciones de mejora, al amparo y en cumplimiento del Programa Anual de Auditoría 2016, se presenta el informe de resultados que indica el grado de instrumentación de las acciones de mejora acordadas en la Revisión de Control No. RC01/15, mismas que fueron comentadas por el personal participante con los servidores públicos responsables de atenderlas, de acuerdo con los siguientes aspectos:

Objetivo de la Revisión:

- Verificar la implementación de las cuatro acciones de mejora programadas en la Revisión de Control RC01/15, así como la evidencia documental que las ampare.

Descripción y Alcance de la Revisión:

Dar seguimiento a las acciones emprendidas por la Secretaría Ejecutiva sobre las debilidades de control reportadas en el informe de resultados de la revisión de control RC01/15.



INFORME DE SEGUIMIENTO DE RESULTADOS

CONTRALORÍA

No. de Revisión de Control	SRC01/16	Tipo de Revisión de Control	Seguimiento	Hoja Núm. 2 de 8
Rubro o aspecto evaluado:	Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF			
Área / Unidad Administrativa	SECRETARÍA EJECUTIVA			
Fecha de inicio:	12/04/2016	Fecha de Conclusión:	05/06/2016	

El periodo de la revisión abarcó del 12 de abril al 08 de junio de 2016, tiempo durante el cual se dio seguimiento a las cuatro acciones de mejora determinadas durante la revisión de control de origen RC01/15 "Revisión de Control al Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del distrito Federal (Tel-InfoDF)".

Resultados de la Revisión:

Observación Original 1: La falta de actualización en los "Lineamientos que Regirán la Operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal", mismos que fueron actualizados por última vez el 16 de diciembre de 2011. De igual forma, durante la presente revisión se informó a esta Contraloría de la existencia del "Manual de Procedimiento del Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF", el cual se presenta como un proyecto pues carece de aprobación del Pleno, así como también el "Modelo de Interacción Telefónica INFODF", proyecto que pretende llevar a cabo mejoras en la operación del Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF al que no se le ha dado seguimiento.

Respuesta: A través del oficio INFODF/SE/168/2016 de fecha 04 de mayo de 2016, la Secretaría Ejecutiva informó que con fecha 04 de mayo de 2016, el Pleno del InfoDF emitió el acuerdo No. 0676/SO/04-05/2016, mediante el cual se modifican diversos numerales y se adiciona uno nuevo a los Lineamientos que Regirán la Operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, así como el acuerdo No. 0677/SO/04-05/2016 mediante el cual se aprobó el Manual de Procedimientos del Centro de Atención Telefónica del Instituto Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal TEL-INFODF.

Por otro lado, con el objetivo de dar cumplimiento a la recomendación, mediante el oficio INFODF/SE/185/2016 de fecha 18 de mayo de 2016, la Secretaría Ejecutiva hizo llegar a esta Contraloría copia simple de los Lineamientos que Regirán la Operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, así como del Manual de Procedimientos del Centro de Atención Telefónica del Instituto Acceso a la Información Pública y Protección de Datos

INFORME DE SEGUIMIENTO DE RESULTADOS

CONTRALORÍA

No. de Revisión de Control	SRC01/16	Tipo de Revisión de Control	Seguimiento	Hoja Núm. 3 de 8
Rubro o aspecto evaluado:	Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF			
Área / Unidad Administrativa	SECRETARÍA EJECUTIVA			
Fecha de inicio:	12/04/2016	Fecha de Conclusión:	05/06/2016	

Personales del Distrito Federal TEL-INFODF. De igual forma, mediante el mismo oficio, la titular de la Secretaría Ejecutiva informó que respecto del documento denominado "Modelo de Interacción Telefónica INFODF", este queda sin efectos por lo que la única normatividad vigente y aplicable para el TEL-INFODF es la recién aprobada por el Pleno del InfoDF.

Observación Original 2: Se advierte que parte del personal que opera en el Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF cuenta con permisos especiales para cubrir un horario distinto al establecido en los "Lineamientos que Regirán la Operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal".

De igual forma, se solicitó se revise el motivo por el cual el Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF, los días viernes, opera únicamente hasta las 15:00 horas y, en caso de no encontrar razón suficiente para mantener dicho horario, éste sea modificado de acuerdo con la jornada laboral del InfoDF. Por último se sugirió a la titular de la Secretaría Ejecutiva revisar el motivo por el cual las trabajadoras del TEL-INFODF se retiran los días viernes a las 15:00 horas, contrario a lo establecido por el numeral 30 de la Política Laboral del Instituto en donde se indica que la jornada diaria de trabajo será de ocho horas y en un horario de 9:00 a 15:00 y de 16:30 a 18:30 horas, por lo que se presenta un posible incumplimiento a la norma.

Respuesta: Mediante el oficio INFODF/SE/168/2016 de fecha 04 de mayo de 2016, la Secretaría Ejecutiva hizo llegar a esta Contraloría copia simple del oficio INFODF/SE/159/2016 de fecha 19 de abril del presente año, a través del cual se le notificó al personal adscrito al TEL-INFODF que a partir del 20 de abril de 2016 se tendrá que cumplir el horario de la jornada laboral establecido en la Política Laboral del Instituto.

De igual forma, a través del oficio INFODF/SE/185/2016 de fecha 18 de mayo de 2016, se envió copia simple del acuerdo 1406/SE/15-11/2011 en donde se determinó que los días viernes el Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF operaba únicamente hasta las 15:00 horas, mismo que queda sin efectos con la actualización de los Lineamientos aprobada por el Pleno mediante el acuerdo INFODF/SE/168/2016 de fecha 04 de mayo de 2016, en donde se establece que el horario de atención del TEL-INFODF será de lunes a viernes de 9:00 a 18:30 horas.



INFORME DE SEGUIMIENTO DE RESULTADOS

CONTRALORÍA

No. de Revisión de Control	SRC01/16	Tipo de Revisión de Control	Seguimiento	Hoja Núm. 4 de 8
Rubro o aspecto evaluado:	Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF			
Área / Unidad Administrativa	SECRETARÍA EJECUTIVA			
Fecha de inicio:	12/04/2016	Fecha de Conclusión:	05/06/2016	

Observación Original 3: Se advierte la falta de capacitación de los Servidores públicos que operan el Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF.

Respuesta: Mediante oficio INFODF/SE/168/2016 de fecha 04 de mayo de 2016, la Secretaría Ejecutiva informó que con fecha 12 de enero de 2016 y a través del oficio INFODF/SE/012/2016, se hizo llegar a esta Contraloría evidencia documental de las constancias de capacitación del personal del TEL-INFODF, señalando que únicamente se envió la documentación del personal del que aún no se contaba con evidencia documental durante la revisión de control de origen (RC01/15).

Adicionalmente, y como parte de las acciones emprendidas por el área en revisión respecto de la capacitación al personal que opera el TEL-INFODF, se envió copia simple del oficio INFODF/SE/149/2016 de fecha 13 de abril de 2016, a través del cual se solicitó a la Dirección de Capacitación y Cultura de la Transparencia realizar un programa de detección de necesidades y de capacitación con el objetivo de mejorar la calidad del servicio. Para ello, con fecha 27 de abril de 2016 mediante el oficio INFODF/DCCT/168/2016, la Dirección de Capacitación y Cultura de la Transparencia emitió respuesta y envió el "Formato de detección de necesidades" para recabar la información a partir de la cual se diseñará el plan de capacitación solicitado.

Observación Original 4: Posibles fallas en la operación del Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF, derivadas del mal funcionamiento de las diademas utilizadas por las operadoras del TEL-INFODF, del nombramiento del Enlace con la Dirección Jurídica y Desarrollo Normativo, así como de las acciones emprendidas por el área en revisión para un acercamiento con los titulares de las unidades administrativas del InfoDF para una mejor atención a las llamadas recibidas en el conmutador y la actualización de este último con el fin de optimizar su funcionamiento.

Respuesta: Con el fin de solventar estas recomendaciones, la Secretaría Ejecutiva envió evidencia documental del oficio INFODF/SE/009/2016 de fecha 11 de enero de 2016, a través del cual se solicitó a la Dirección de Tecnologías de Información realizar un informe diagnóstico sobre el estado que guarda el software y hardware del TEL-INFODF. Así, mediante el oficio INFODF/DTI/114/16 de

INFORME DE SEGUIMIENTO DE RESULTADOS

CONTRALORÍA

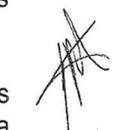
No. de Revisión de Control	SRC01/16	Tipo de Revisión de Control	Seguimiento	Hoja Núm. 5 de 8
Rubro o aspecto evaluado:	Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF			
Área / Unidad Administrativa	SECRETARÍA EJECUTIVA			
Fecha de inicio:	12/04/2016	Fecha de Conclusión:	05/06/2016	

fecha 29 de febrero de 2016, la Dirección de Tecnologías de Información informó entre otras cosas, que se detectó que los sistemas no son compatibles con algunos equipos, por lo que sugiere adquirir nueva tecnología para el óptimo desempeño del Centro de Atención Telefónica (TEL-INFODF) proporcionando un estudio de mercado que permitió obtener un aproximado en los costos para la actualización de tecnología. Al respecto, mediante oficio INFODF/SE/185/2016 de fecha 18 de mayo de 2016, la titular de la Secretaría Ejecutiva informó a esta Contraloría que las mejoras técnicas a los sistemas operativos y herramientas tecnológicas necesarias para el TEL-INFODF se considerarán en el Programa Operativo Anual 2017.

A través del oficio INFODF/SE/011/2016 de fecha 11 de enero de 2016, la Secretaría Ejecutiva solicitó a la Dirección Jurídica y Desarrollo Normativo la designación de un "Enlace Técnico", con el objeto de brindar orientación y asesoría especializada al personal del TEL-INFODF en aquellos casos que sea necesario respecto del estado en que se encuentran los Recursos de Revisión, así como orientación al público en general. En atención a esto, la Dirección Jurídica y Desarrollo Normativo mediante el oficio INFODF/DJDN/022/2016 de fecha 24 de febrero de 2016, designó al Lic. Jorge Oropeza Rodríguez como "Enlace" entre las áreas.

Para el caso de la actualización del conmutador a fin de optimizar su funcionamiento, se envía evidencia documental de las acciones emprendidas por el área sujeta a revisión consistente en oficio INFODF/SE/160/2016 de fecha 20 de abril de 2016, mediante el cual se solicitó el apoyo a la Dirección de Tecnologías de Información para contar con un directorio actualizado que permita mejorar los servicios otorgados por el TEL-INFODF, así como posibilitar la adecuada comunicación interna.

Respecto al acercamiento con los titulares de las áreas por parte de la Secretaría Ejecutiva con el fin de mejorar la atención en las llamadas recibidas a través de conmutador, mediante el oficio INFODF/SE/185/2016 de fecha 18 de mayo de 2016, la titular de la Secretaría Ejecutiva informó a esta Contraloría, entre otras cosas, que la sinergia entre las diversas unidades administrativas del InfoDF y específicamente con el TEL-INFODF es una acción constante y progresiva.



6-7
24



INFORME DE SEGUIMIENTO DE RESULTADOS

CONTRALORÍA

No. de Revisión de Control	SRC01/16	Tipo de Revisión de Control	Seguimiento	Hoja Núm. 6 de 8
Rubro o aspecto evaluado:	Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF			
Área / Unidad Administrativa	SECRETARÍA EJECUTIVA			
Fecha de inicio:	12/04/2016	Fecha de Conclusión:	05/06/2016	

Conclusiones y Sugerencias

Normatividad aplicable

Del análisis a la información proporcionada por la Secretaría Ejecutiva se destaca la actualización y aprobación del marco jurídico del Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF. Las principales modificaciones realizadas son:

- Se modifica la denominación de los Lineamientos que Regirán la Operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal para quedar como sigue: "Lineamientos que Regirán la Operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal (TEL-INFODF)".
- Se modifican el numeral 1, numeral 2, párrafo primero y las fracciones II, IV, V, XVI, XXII, XXIII, el numeral 3, numeral 4 fracciones I y III, el numeral 5, numeral 6 fracciones III y IV en el inciso E, Inciso F sub inciso IV, numeral 7, segundo párrafo del numeral 8, Capítulo II, numeral 9 fracción IV, numeral 20 fracción II y se adicionan el inciso G de la fracción IV del numeral 6 y el numeral 9 bis y se generan 3 Transitorios.
- La aprobación por parte del Pleno del "Manual de Procedimiento del Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF".
- El "Modelo de Interacción Telefónica INFODF" quedó sin efectos para las operaciones del Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF.

Horarios de atención

Durante la presente revisión, y a través de evidencia documental presentada por el área en revisión, se advierte la modificación al horario de trabajo de las operadoras del TEL-INFODF de acuerdo con lo establecido en la Política Laboral del Instituto. De igual forma, se destaca que el horario de atención del TEL-INFODF será de lunes a viernes de 9:00 a 18:30 horas y que ya no se cuenta con permisos para horarios especiales para las operadoras del TEL-INFODF.

No. de Revisión de Control	SRC01/16	Tipo de Revisión de Control	Seguimiento	Hoja Núm. 7 de 8
Rubro o aspecto evaluado:	Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF			
Área / Unidad Administrativa	SECRETARÍA EJECUTIVA			
Fecha de inicio:	12/04/2016	Fecha de Conclusión:	05/06/2016	

Capacitación

De la evidencia documental presentada a esta Contraloría por parte de la Secretaría Ejecutiva, consistente en las constancias de capacitación del personal que opera el Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF, además de la solicitud por parte del área en revisión a la Dirección de Capacitación y Cultura de la Transparencia respecto de realizar un programa de detección de necesidades y de capacitación con el objetivo de mejorar la calidad del servicio, se da por atendida esta recomendación.

Operación del Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF

La titular de la Secretaría Ejecutiva solicitó a la Dirección de Tecnologías de Información un informe diagnóstico sobre el estado que guarda el software y hardware del TEL-INFODF, detectándose incompatibilidad entre los sistemas y los equipos con los que opera el TEL-INFODF. Por ello, informó que las mejoras técnicas a los sistemas operativos y herramientas tecnológicas necesarias para el TEL-INFODF se considerarán en el Programa Operativo Anual 2017. Cabe señalar que aún y con las fallas detectadas, la Secretaría Ejecutiva informó que el Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF opera de manera normal y sin inconvenientes graves.

Para el mejor funcionamiento y atención a los usuarios se coordinarán labores con la Dirección Jurídica y Desarrollo Normativo a través del Enlace Técnico, mismo que brindará orientación y asesoría especializada al personal del TEL-INFODF en aquellos casos que sea necesario respecto del estado en que se encuentran los Recursos de Revisión. De igual forma, la titular de la Secretaría Ejecutiva reportó un acercamiento con los titulares de las diferentes áreas a fin de solicitar su apoyo para la atención de las llamadas que por conmutador son dirigidas a sus respectivas extensiones, evitando así la carga de atención a este servicio por parte de las operadoras del Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF. Adicionalmente, el área en revisión solicitó a la Dirección de Tecnologías de Información la actualización periódica del directorio telefónico del InfoDF con el objetivo de optimizar la comunicación entre las áreas de este Instituto.

En conclusión, se advierte que se llevaron a cabo de manera satisfactoria las acciones necesarias para atender las recomendaciones

No. de Revisión de Control **SRC01/16** Tipo de Revisión de Control **Seguimiento**

Hoja Núm. 8 de 8

Rubro o aspecto evaluado: **Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF**

Área / Unidad Administrativa **SECRETARÍA EJECUTIVA**

Fecha de inicio: **12/04/2016**

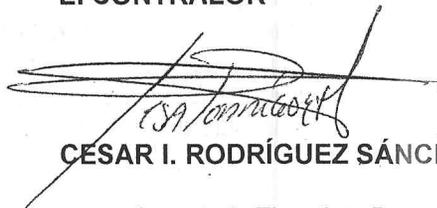
Fecha de Conclusión: **05/06/2016**

hechas por esta Contraloría durante la revisión de origen por lo que se no se presentan nuevas recomendaciones, dándose por concluido el presente seguimiento.

A pesar de lo anterior, esta Contraloría hace las siguientes sugerencias con el objetivo de continuar con las mejoras en el área y el buen desempeño de la misma:

1. Dar seguimiento a las acciones que como consecuencia de las recomendaciones hechas por esta Contraloría llevó a cabo la Secretaría Ejecutiva.
2. Llevar a cabo las actualizaciones o modificaciones necesarias conforme a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
3. Atender las recomendaciones hechas por la autoridad competente durante una auditoría o revisión de control preferentemente antes del inicio del procedimiento de seguimiento, esto con el objetivo de que el área observada no encuentre problemas en la correcta instrumentación de las recomendaciones.

**ATENTAMENTE
EI CONTRALOR**



CÉSAR I. RODRÍGUEZ SÁNCHEZ

c.c.p. -Secretaría Ejecutiva.-Para su conocimiento.
Exp.