



INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL DISTRITO FEDERAL

ACUERDO 1406/SE/15-11/2011



ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE APRUEBAN LAS MODIFICACIONES Y ADICIONES QUE SE INDICAN, A LOS LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y DE DATOS PERSONALES A TRAVÉS DEL SISTEMA INFOMEX DEL DISTRITO FEDERAL Y 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 (TEL-INFODF).

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 y Protección de Datos Personales 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, fracción VII de la LTAIPDF, 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 ley en la materia y otras disposiciones legales 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 el veintinueve de agosto de dos mil once fue publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el Decreto mediante el cual se Reforman, Adicionan y Derogan diversas disposiciones de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal. Dichos cambios colocan a este ordenamiento legal como el más avanzado en su materia a nivel nacional, y comparativamente competitivo a nivel internacional.
5. Que la reforma a la Ley en comento implica realizar modificaciones a su normatividad vinculante, como lo dispone su artículo tercero transitorio, el cual señala que los órganos de gobierno y autónomos, emitirán las disposiciones reglamentarias necesarias. En ese sentido, el INFODF ha emitido dos Acuerdo para dar cumplimiento al respecto: el primero, Propuesta de modificaciones al Reglamento de la LTAIPDF –que aplica a la administración central del Gobierno del DF- y el segundo, el Reglamento del INFODF

en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública – el cual abroga el correspondiente al acuerdo 531/SO/10-12/2008.



6. Que de igual manera, mediante los Acuerdos 1403/SE/15-11/2011 y 1404/SE/15-11/2011 el Pleno de este Instituto aprobó el Procedimiento para la atención de las denuncias de un posible incumplimiento a las disposiciones establecidas en la LTAIPDF, y se abroga el correspondiente al acuerdo 357/SO/15-07/2009, así como el Procedimiento para la atención de las denuncias de un posible incumplimiento a la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal, respectivamente. En dichos procedimientos se establecen los alcances del tipo de denuncia que atienden y señalan que, entre otro medio, se podrán presentar a través del Centro de Atención Telefónica del INFODF.

7. Que por lo anterior y derivado de la reforma a la LTAIPDF es necesario llevar a cabo la actualización de otras normas vinculantes con el ejercicio del derecho de acceso a la información como es el caso de los siguientes ordenamientos: Lineamientos para la gestión de solicitudes de información pública y de datos personales a través del sistema INFOMEX del Distrito Federal, así como 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 (TEL-INFODF).

8. Que en ese sentido, las modificaciones a dichos ordenamientos es el siguiente:

- I. Lineamientos para la gestión de solicitudes de información pública y de datos personales a través del sistema INFOMEX del Distrito Federal.
 - A. Se actualiza la denominación del Instituto, para quedar como sigue: Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal (numerales 2, 3, fracción XXVIII).
 - B. Se sustituye el término Ente Público por Ente Obligado (numerales 1, 3 fracciones VI, IX, X, XIII, XVIII, XX, XXI, XXII, XXIII, XXIV, XXIX), 6, 8, fracciones IV y VII, 20, fracción I, 21, 27, 28 y 29).
 - C. En el numeral 2, fracción VIII, se cambio la denominación del Código Financiero del Distrito Federal por Código Fiscal del Distrito Federal.
 - D. En el numeral 9, fracción VI, párrafo cuarto, se modificó “artículo 47, antepenúltimo párrafo de la LTAIPDF” por el “artículo 47, párrafo sexto de la LTAIPDF”.
 - E. Se suprime en el numeral 17 la referencia del “Código Electoral del Distrito Federal”
 - F. En el numeral 10, párrafo tercero y 31 se suprimió la referencia de las agrupaciones o asociaciones políticas.



II. 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).

- A. Actualizar la denominación del Instituto, para quedar como sigue: Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal (nombre del Lineamiento, numerales 1, 2 fracciones XI y XV)
- B. Sustituye el término Ente Público por Ente Obligado (numerales 1, en las definiciones, 6, fracción IV incisos C, D, E y F, 9 fracciones I y IV, 14, y 16 fracción II).
- C. Precisar las definiciones del artículo 2 –agente, consulta telefónica, denuncia, número de folio y usuario-, incluir las relativas a asesoría, captura, coordinador, DJDN, INFOCAP, orientación telefónica, registro, seguimiento; se suprime la relativa a DEE.
- D. Hacer congruente la definición de denuncia con los procedimientos correspondientes para su atención.
- E. Precisar que para el caso del ingresar solicitudes vía INFOMEX el término es registrar, para el caso de las denuncias es capturar.
- F. Incluir la referencia de los artículos 18 Bis y 19 Bis de la LTAIPDF en los numerales 6, fracción IV, apartado F, inciso viii y 9, fracción I.
- G. Sustituir el término “supervisor” por “coordinador” (numeral 5)
- H. Acotar que el horario de servicio del Tel-InfoDF será de lunes a jueves de 9:00 a 18:00 horas y el viernes de 9:00 a 15:00 horas.
- I. Incorporar un título relativo a la captura de las denuncias.
- J. Precisar la redacción.

9. Que las modificaciones a dichos Lineamientos, permiten hacerlos congruente con la reforma a la LTAIPDF, y brindan mayor certeza jurídica al Instituto, los entes obligados y a los particulares.

10. Que de conformidad con el artículo 13, fracción IV del Reglamento Interior del INFODF, el Presidente tiene la facultad de someter a la aprobación del Pleno, a propuesta propia o de cualquier otro Comisionado, las normas, lineamientos y demás documentos necesarios para el cumplimiento de las atribuciones del Instituto.

11. Que en virtud de las Consideraciones expuestas y en ejercicio de sus atribuciones, el Comisionado Ciudadano Presidente del INFODF somete a consideración del Pleno el *Proyecto de Acuerdo mediante el cual se aprueban las modificaciones y adiciones que se indican, a los Lineamientos para la Gestión de Solicitudes de Información Pública y de Datos Personales a través del Sistema Infomex del Distrito Federal y 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 (TEL-INFODF).*

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 aprueban las modificaciones y adiciones que se indican a los Lineamientos para la Gestión de Solicitudes de Información Pública y de Datos Personales a través del Sistema Infomex del Distrito Federal conforme a los documentos, que como anexos, forman parte del presente Acuerdo.

SEGUNDO. Se aprueban las modificaciones y adiciones que se indican 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 (TEL-INFODF), conforme a los documentos, que como anexos, forman parte del presente Acuerdo.

TERCERO. El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

CUARTO. Se instruye al Secretario Técnico para que, en el ámbito de sus atribuciones, realice las gestiones necesarias para publicar los Lineamientos para la gestión de Solicitudes de Información Pública y de Datos Personales a través del Sistema INFOMEX del Distrito Federal y 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 (TEL-INFODF), en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, así como en el portal de Internet del Instituto.

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 Extraordinaria celebrada el quince de noviembre de dos mil once. Los Comisionados Ciudadanos presentes, firman al calce, para todos los efectos legales a que haya lugar.



**OSCAR MAURICIO GUERRA FORD
COMISIONADO CIUDADANO
PRESIDENTE**



**JORGE BUSTILLOS ROQUEÑÍ
COMISIONADO CIUDADANO**



**ARELI CANO GUADIANA
COMISIONADA CIUDADANA**

LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y DE DATOS PERSONALES A TRAVÉS DEL SISTEMA INFOMEX DEL DISTRITO FEDERAL.



TÍTULO PRIMERO

CAPÍTULO ÚNICO DISPOSICIONES GENERALES

1. Los presentes Lineamientos son de observancia obligatoria para los entes obligados del Distrito Federal y tienen por objeto establecer las reglas de operación de INFOMEX en el Distrito Federal.

INFOMEX es el sistema electrónico mediante el cual las personas podrán presentar sus solicitudes de acceso a la información pública y de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales y es el sistema único para el registro y captura de todas las solicitudes recibidas por los entes obligados a través de los medios señalados en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal, así como para la recepción de los recursos de revisión interpuestos a través del propio sistema, cuyo sitio de Internet es: www.infomexdf.org.mx

2. El Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal es la instancia facultada para la interpretación de los presentes Lineamientos, en los términos de los artículos 63 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y 23 de la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal.

3. ...

I. Acuse de recibo: ...

II. Aplicación informática: ...

III. Certificado: ...

IV. Clave de usuario y contraseña: ...

V. Constancia de datos personales: ...

VI. Correo registrado: Es el servicio de envío regulado por la Ley del Servicio Postal Mexicano, con el servicio adicional de acuse de recibo, que podrá utilizar el Ente Obligado exclusivamente para la entrega de la información.

VII. Costos de envío: ...

VIII. Costos de reproducción: Son los derechos que deberán cubrir los particulares atendiendo a las modalidades de reproducción de la información pública o de datos personales, los cuales se especifican en el Código Fiscal del Distrito Federal.

IX. Derecho de acceso: La prerrogativa que tiene toda persona para acceder a la información pública, y/o a los datos de carácter personal, generados administrados o en poder de los entes obligados, en los términos de las leyes respectivas.

X. Derecho de cancelación: La prerrogativa con que cuenta el interesado para solicitar la supresión de sus datos personales en posesión de los entes obligados, cuando así proceda en términos de la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal.

XI. Derecho de oposición: ...

XII. Derecho de rectificación: ...

XIII. Ente Obligado: Se considerarán entes obligados 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.

XIV. INFOMEX: ...

XV. Ley de Datos Personales: ...

XVI. Ley de Transparencia: ...

XVII. Medios de comunicación electrónica: ...

XVIII. Módulo electrónico de INFOMEX: Es un componente del sistema que permite a los entes obligados la recepción de las solicitudes directamente en el mismo, así como darles respuesta y realizar las notificaciones correspondientes a través del propio sistema; igualmente permite la impresión de las fichas de pago por reproducción y envío de información, de acuerdo con las opciones elegidas por el solicitante, así como la presentación de recursos de revisión ante el Instituto.

XIX. Módulo manual de INFOMEX: Es un componente del sistema que permite a la Oficina de Información Pública del Ente Obligado el registro y la captura de las solicitudes recibidas por escrito material, correo electrónico o de manera verbal, y que inscribe dentro del sistema las diversas respuestas y notificaciones que se le pueden emitir al solicitante.



XX. Oficina de Información Pública: La unidad administrativa de cada Ente Obligado que será el vínculo con el solicitante, encargada de recibir y dar trámite a las solicitudes, hacer las gestiones internas para que se resuelvan y efectuar la notificación de las resoluciones que correspondan y, en su caso, de la entrega de la información pública.



XXI. Recepción de solicitud por correo o mensajería: La recibida en forma impresa, en escrito libre o formato, en la Oficina de Información Pública del Ente Obligado, por correo ordinario, correo registrado, o bien, por mensajería.

XXII. Recepción física de solicitud: La presentada de manera personal por el interesado o su representante legal en la Oficina de Información Pública del Ente Obligado, ya sea de manera escrita o verbal, asentándose los datos, en este último caso, en el formato respectivo.

XXIII. Recepción de solicitud por medios electrónicos: La recibida por la Oficina de Información Pública del Ente Obligado a través del módulo electrónico de INFOMEX o por el correo electrónico institucional asignado a la Oficina de Información Pública.

XXIV. Solicitante: Toda persona que presente solicitud de acceso a la información pública o de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales ante los entes obligados.

XXV. Solicitud: ...

XXVI. Solicitud recibida por escrito material: ...

XXVII. Solicitud verbal: ...

XXVIII. Solicitud recibida por el TEL-INFODF: Es la que registra el agente u operador del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal en el sistema INFOMEX, a petición del solicitante y realizada, vía telefónica, conforme a lo establecido en los Lineamientos que regirán la operación de dicho Centro de Atención Telefónica.

XXIX. 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 y asesorar, vía telefónica a toda persona en el ejercicio de su derecho de acceso a la información pública y/o de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos personales en posesión de los entes obligados del Distrito Federal.

4. ...

5. ...



...
...

6. Los entes obligados incorporarán en su sitio de Internet, de manera permanente, un vínculo al sitio de INFOMEX: www.infomexdf.org.mx Este sitio deberá aparecer de manera clara y accesible en el portal principal de Internet de los entes obligados.

**TÍTULO SEGUNDO
DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA**

**CAPÍTULO I
REGISTRO Y TRÁMITE DE SOLICITUDES A TRAVÉS DEL MÓDULO MANUAL
DE INFOMEX**

7. ...

8. ...

I. ...

II. ...

III. ...

IV. Turnar al Comité de Transparencia del Ente Obligado la solicitud cuando la información requerida sea clasificada como de acceso restringido o inexistente.

V. ...

VI. ...

VII. En su caso, dentro de los cinco días hábiles siguientes a aquel en que se tenga por presentada la solicitud, orientar al solicitante en el domicilio o medio señalado para recibir notificaciones, cuando el Ente Obligado de que se trate no sea competente para entregar la información o que no corresponda al ámbito de sus atribuciones, así como remitir la solicitud a la Oficina de Información Pública de los entes obligados que correspondan.

Cuando se reciba una solicitud de información que ha sido remitida por otro Ente Obligado, no procederá un nuevo envío, por lo cual se deberá proporcionar al solicitante la orientación correspondiente.

Si el Ente Obligado de que se trate es competente para entregar parte de la información, deberá dar respuesta respecto de dicha información y orientar al solicitante a la Oficina de Información Pública competente para dar respuesta al resto de la solicitud.



9. ...

I. ...

II. ...

III. ...

IV. ...

V. ...

VI. ...

...

En caso de que el solicitante haya señalado como medio para recibir la información o notificaciones a la Oficina de Información Pública del Ente Obligado, ésta deberá notificar los acuerdos de trámite y, en su caso, la respuesta por lista que se fije en los estrados en los plazos establecidos en la Ley de Transparencia, independientemente de la gestión que debe realizar a través de INFOMEX. La información estará a disposición del solicitante en la Oficina de Información Pública del Ente Obligado.

En caso de que el solicitante no señale domicilio en el Distrito Federal o algún medio autorizado para recibir notificaciones, se estará a lo dispuesto en el sexto párrafo del artículo 47 de la Ley de Transparencia.

...

10. ...

11. ...

12. ...

13. ...

...

14. ...

**CAPÍTULO II
REGISTRO Y TRÁMITE DE SOLICITUDES A TRAVÉS DEL MÓDULO
ELECTRÓNICO DE INFOMEX**



15. ...

16. ...

17. ...

**TÍTULO TERCERO
DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN U
OPOSICIÓN DE DATOS PERSONALES**

**CAPÍTULO I
DE LA ACREDITACIÓN DE LA PERSONALIDAD**

18. ...

**CAPÍTULO II
REGISTRO Y TRÁMITE DE SOLICITUDES A TRAVÉS DEL MÓDULO MANUAL
DE INFOMEX**

19. ...

I. ...

II. ...

III. ...

IV. ...

V. ...

...

VI. ...

20. ...

I. Si la determinación del Ente Obligado otorga el acceso a los datos personales en la modalidad requerida, se deberán indicar, en su caso, los costos de reproducción de los datos personales; si existe la posibilidad de entregarlos en otra modalidad, se deberá registrar el costo correspondiente;



En caso de que proceda la rectificación, cancelación u oposición, el Ente Obligado deberá efectuar la rectificación, cancelación u oposición de los datos personales hasta que haya quedado fehacientemente acreditada la identidad del solicitante o de su representante legal y las facultades de éste, en términos del lineamiento 18.

II. ...

III. ...

21. Cuando la resolución otorgue el acceso a los datos personales sin que implique costo para el solicitante, éste deberá de acreditar su identidad ante la Oficina de Información Pública en un plazo máximo de diez días a partir de la notificación de la determinación. Dentro de este mismo plazo el Ente Obligado deberá proporcionar los datos solicitados.

...

Tratándose de solicitudes de rectificación, cancelación u oposición de datos personales, una vez acreditada la identidad, dentro del plazo de diez días al que se refiere el artículo 35 de la Ley de Datos Personales, el Ente Obligado deberá ejecutar la determinación dentro de los tres días hábiles siguientes.

...

22. ...

23. ...

...

CAPÍTULO III REGISTRO Y TRÁMITE DE SOLICITUDES A TRAVÉS DEL MÓDULO ELECTRÓNICO DE INFOMEX

24. ...

25. ...

26. ...

TÍTULO CUARTO

CAPÍTULO ÚNICO ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA

27. El Instituto proporcionará a la Oficina de Información Pública de los entes obligados el manual de operación del sistema, así como la asesoría y la asistencia técnica que éstos requieran para hacer uso de INFOMEX.

28. Las consultas técnicas que se deriven de la aplicación de INFOMEX serán recibidas por el Instituto a través de la dirección electrónica: soporte@infodf.org.mx y una línea telefónica establecida para tal efecto en el sitio de Internet del sistema citado. En la resolución de las consultas, el Instituto podrá apoyarse en otros entes obligados.



TÍTULO QUINTO

CAPÍTULO ÚNICO REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS

29. Para atender las solicitudes a través de INFOMEX, los entes obligados deberán contar con la infraestructura tecnológica necesaria, equipo de cómputo, conexión a Internet, así como los programas informáticos que se requieran, los cuales se detallarán en el manual de operación del sistema.

La Oficina de Información Pública deberá contar, al menos, con un equipo de cómputo y conexión a Internet, acceso permanente a INFOMEX, una impresora y personal para atender, de manera gratuita, a los interesados en realizar solicitudes en el módulo electrónico de INFOMEX, independientemente del Ente Obligado al que dirijan sus solicitudes.

30. ...

31. ...

...

Los partidos políticos deberán publicar los días inhábiles y de descanso en los que no den atención a las solicitudes en sus respectivos sitios de Internet y los comunicarán al Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal y al Instituto Electoral del Distrito Federal.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Las modificaciones a los presentes lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

SEGUNDO. Se derogan todas aquellas disposiciones que se opongan a los presentes Lineamientos.

**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)**



**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 obligados 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 para el Distrito Federal. Tienen por objeto establecer las reglas de operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal.

2. ...

I. Agente u Operador: Persona capacitada para capturar y registrar las solicitudes de información, de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales y denuncias, así como orientar y responder las consultas telefónicas que se formulen al Centro de Atención Telefónica

II. Asesoría: Información especializada en materia de información pública y/o de datos personales.

III. Captura: Ingreso de datos en INFOCAP u otra herramienta electrónica, que permiten la atención al registro de solicitudes de acceso a la información pública, de datos personales y denuncias, así como de las asesorías y orientaciones solicitadas por los usuarios.

IV. Consulta telefónica: ...

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

VI. Denuncia: Acto en virtud del cual una persona hace del conocimiento al Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal de un posible incumplimiento a las obligaciones contenidas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal, con excepción al ejercicio de ambos derechos; así como al trámite del Recurso de Revisión y lo relativo a la facultad de inspección del InfoDF.



VII. DJDN: Dirección Jurídica y Desarrollo Normativo

VIII. Ente Obligado: Se considerarán entes obligados 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.

IX. Gestión telefónica: ...

X. INFOCAP: Sistema de Apoyo y Control del Centro de Atención Telefónica Tel-InfoDF, en el que cada agente telefónico u operador captura las solicitudes de información pública y/o de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales, orientaciones, seguimientos y denuncias recibidos.

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

XII. Ley de Datos Personales: Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal.

XIII. Ley de Transparencia: ...

XIV. Lineamientos de INFOMEX: ...

XV. 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 y Protección de Datos Personales 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.

XVI. Orientación telefónica: Información brindada a los usuarios que consiste en la forma de obtener lo solicitado y que no es competencia del Tel-InfoDF.

XVII. Registro: Ingreso de datos en el módulo manual de INFOMEX para solicitar información pública y/o de datos personales.

XVIII. Reporte: ...

XIX. Requerimiento: ...

XX. Seguimiento: Servicio brindado por Tel-InfoDF que consiste en proporcionar información del estado procesal que guardan las solicitudes de información pública y/o de datos personales registradas en INFOMEX, por medio del Tel-InfoDF o los solicitantes.



XXI. SE: ...

XXII. TEL-INFODF: ...

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

3. ...

Título Segundo Del Centro de Atención Telefónica Tel-InfoDF

Capítulo I Objetivos y servicios del Centro de Atención Telefónica Tel-InfoDF

4. ...

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 obligados del Distrito Federal, a la población en general y preferentemente a la que no tiene acceso a internet.

II. ...

III. 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.

IV. ...

5. ...

El coordinador 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. ...

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

II. Captura de Denuncias recibidas de los usuarios, las cuales deberán ser atendidas por la DJDN.

III. **Seguimiento:** A petición del usuario, se proporcionará información del estado procesal que guarda su solicitud de información pública y/o de datos personales atendidas a través de Tel-InfoDF o registradas en el sistema INFOMEX.



IV. ...

A. ...

B. ...

C. Las obligaciones de acceso a la información pública y de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales que poseen los entes obligados, 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 obligados 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 obligados, así como las funciones que deben realizar los responsables de las mismas.

E. El Ente Obligado 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 obligados del Distrito Federal en cuanto a:

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

ii. ...

iii. ...

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

v. ...

vi. ...



vii. ...

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

ix. Los requisitos 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.

x. Los requisitos para interponer una denuncia.

xi. Información relativa a los avisos enviados vía SMS por el INFODF, relativos al estado en el que se encuentran las solicitudes registradas en INFOMEX por los usuarios.

7. El horario de atención de Tel-InfoDF será de lunes a jueves de 9:00 a 18:00 hrs y viernes de 9:00 a 15:00 hrs.

8. ...

Capítulo II De las consultas telefónicas

9. ...

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

II. ...

III. ...

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

V. ...

VI. Cualquier otra información que tenga relación con el procedimiento para la realización y seguimiento 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. ...

11.

12. ...

Capítulo III
Del Procedimiento de registro de solicitudes de información pública y de datos personales



13. Los agentes u operadores de Tel-InfoDF deberán registrar 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 el registro 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 advirtiéndole que deberá conservar y tener disponible dicho dato para que, posteriormente, pueda recibir una atención más ágil de la información sobre el estado de su solicitud.

En caso de que sea interpuesta una solicitud a diferentes entes obligados 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. ...

16. ...

I. ...

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 Obligado o ante el Tel-InfoDF. ...

III. ...

IV. ...

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 Personales.

18. Durante su labor y para la adecuada atención de los solicitantes, los Agentes u Operadores deberán apoyarse en los datos de los sistemas INFOCAP e 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. ...



Título Tercero
Capítulo IV
Del procedimiento de atención de las denuncias

20. Los agentes u operadores de Tel-InfoDF ante una posible denuncia por presuntas infracciones a la Ley de Transparencia o la Ley de Datos Personales deberán:

- I. Capturarla en los formatos establecidos.
- II. Proporcionar al denunciante el número de folio del acuse de recibo, para que posteriormente de seguimiento a su denuncia.
- III. Entregar la captura de la denuncia a la Unidad de Correspondencia del Instituto, para la gestión correspondiente.

Título Cuarto
Capítulo Único
Disposiciones Complementarias

21. Bajo ningún motivo se realizarán las gestiones telefónicas, a los solicitantes que utilicen un lenguaje inapropiado, 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/o de datos personales y de las denuncias, 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 obligados que generan la respuesta a dichas solicitudes y denuncias.

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 de Transparencia y la Ley de Datos Personales y demás normatividad aplicable.

Transitorio

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