



CONTRALORÍA

ACUSE

No. de Revisión de Control	RC01/15	Tipo de Revisión de Control	Funcionamiento y atención a los <u>"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"</u>	Hoja Núm. 1 de 15	
Rubro o aspecto evaluado:	Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF				
Área / Unidad Administrativa	SECRETARÍA EJECUTIVA				
Fecha de inicio:	12/10/2015	Fecha de Conclusión:	11/12/2015		

**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.**



Oficio No. **INFODF/C/304/2015**  
Fecha: **14 de diciembre de 2015**



Como resultado de la revisión de control número RC01/15, practicada al Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal (TEL-INFODF), al amparo y en cumplimiento del Programa Anual de Auditoría 2015 y del aviso de revisión de control número INFODF/C/232/2015 de fecha 18 de octubre de 2015, se presenta el informe de resultados así como los hallazgos y acciones de mejora determinadas, mismas que fueron comentadas por el personal que participó en la revisión de control con los servidores públicos responsables de atenderlas de acuerdo con los siguientes aspectos:

**Objetivos de la Revisión:**

- Verificar el funcionamiento y atención al Lineamiento en la Materia.
- Verificar el Grado de Atención a las recomendaciones emitidas a dicho centro de atención con respecto a las quejas presentadas en ejercicios anteriores.



# CONTRALORÍA

No. de Revisión de Control	RC01/15	Tipo de Revisión de Control	Funcionamiento y atención a los " <u>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</u> "	Hoja Núm. 2 de 15
Rubro o aspecto evaluado:	Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF			
Área / Unidad Administrativa	SECRETARÍA EJECUTIVA			
Fecha de inicio:	12/10/2015	Fecha de Conclusión:	11/12/2015	

## Descripción y Alcance de la Revisión:

El periodo comprendido en la revisión fue del 18 de octubre al 8 de diciembre de 2015, llevando a cabo la verificación del cumplimiento 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" por parte del personal del Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF, adscrito a la Secretaría Ejecutiva del InfoDF, así como observar el grado de atención a las observaciones emitidas por esta Contraloría respecto de las quejas presentadas en ejercicios anteriores.

## Resultados de la Revisión:

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 96 fracciones I y II de la Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública del Distrito Federal y 18 fracción VI del Reglamento Interior del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, se obtienen los siguientes resultados:

Con fecha 14 de octubre del presente año, y mediante oficio número INFODF/C/240/2015, se hizo llegar a la titular de la Secretaría Ejecutiva, la Mtra. Ana Lía de Fátima García García, quien conforme a lo dispuesto en el artículo 17 fracción III del Reglamento Interior del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, es la encargada de coordinar los servicios de atención al público que brinda el Centro de Atención Telefónica, TEL-INFODF, el cuestionario de evaluación al área. De igual forma, a través del mismo oficio se le hizo saber de la aplicación de un cuestionario de manera presencial al coordinador y a los agentes u operadores del servicio de atención telefónica. Del análisis al cuestionario de evaluación aplicado a la titular de la Secretaría Ejecutiva se desprende lo siguiente:





# CONTRALORÍA

No. de Revisión de Control	RC01/15	Tipo de Revisión de Control	Funcionamiento y atención a los " <u>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</u> "
Rubro o aspecto evaluado:	Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF		
Área / Unidad Administrativa	SECRETARÍA EJECUTIVA		
Fecha de inicio:	12/10/2015	Fecha de Conclusión:	11/12/2015

1. El Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal (TEL-INFODF) está integrado por una Coordinadora y tres Operadoras, como se describe a continuación:

Nombre del Personal del TEL-INFODF	Tipo de trabajador	Puesto
Laura de la Vega de la Fuente	Confianza	Líder de Proyecto (Coordinadora)
Arianna Daniela Cortes Granados	Confianza	Operadora
María Cristina Domínguez Granados	Confianza	Operadora
Ixchel Citlalli García Franco	Confianza	Operadora

2. De acuerdo con la normatividad aplicable, la titular de la Secretaría ejecutiva informó que el Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF cuenta con 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 aprobados por Acuerdo del Pleno número 427/SO/07-10/2008 de fecha 7 de octubre de 2008 y publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 23 de octubre de 2008, con fecha de última actualización el 16 de diciembre de 2011.

Asimismo, informó que como parte del marco normativo del Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF se cuenta con el "Manual del Procedimiento del Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF" y el "Modelo de Interacción Telefónica INFODF", sin embargo, al momento de la presente revisión estos documentos no habían sido aprobados por el Pleno del Instituto.

3. El Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF, conforme a lo establecido en el numeral 7 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", tiene un horario de atención de lunes a jueves de 9:00 a 18:00 horas y los viernes de 9:00 a 15:00 horas. Sin embargo, del análisis al cuestionario de evaluación aplicado y a través de los oficios INFODF/SE/150bis/2014 de fecha 15 de



CONTRALORÍA

No. de Revisión de Control	RC01/15	Tipo de Revisión de Control	Funcionamiento y atención a los <u>"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"</u>	Hoja Núm. 4 de 15
Rubro o aspecto evaluado:	Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF			
Área / Unidad Administrativa	SECRETARÍA EJECUTIVA			
Fecha de inicio:	12/10/2015	Fecha de Conclusión:	11/12/2015	

septiembre de 2014 e INFODF/SE/113bis/2015 de fecha 31 de agosto de 2015, se hace evidente que el personal asignado al TEL-INFODF cuenta con horarios especiales distintos a los establecidos en la norma.

4. Con relación a la capacitación del personal adscrito al Centro de Atención Telefónica (TEL-INFODF), a través del cuestionario de evaluación aplicado el área en revisión entregó evidencia documental de las constancias de capacitación del personal como se detalla a continuación:

NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO	CAPACITACIÓN	AÑO
Laura de la Vega de la Fuente (COORDINADORA)	Curso-taller de Sensibilización en Igualdad de Género	2014
	Participación en el "8vo Seminario Internacional Gobierno Abierto"	2014
	Curso Presencial "Introducción a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Datos Personales"	2014
	Taller "Aviso de Privacidad"	2014
	Participación en el "7mo Seminario Internacional Gobierno Abierto"	2013
	Participación en el "6to Seminario Internacional Gobierno Abierto"	2012
	Curso Excel nivel básico	2012
	Curso en Línea "Taller de Reformas a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal"	2011
	Diplomado a distancia "Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales en el Distrito Federal"	2011
	Curso Redacción Moderna	2010





## CONTRALORÍA

No. de Revisión de Control	RC01/15	Tipo de Revisión de Control	Funcionamiento y atención a los <u>"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"</u>		Hoja Núm. 5 de 15
Rubro o aspecto evaluado:	Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF				
Área / Unidad Administrativa	SECRETARÍA EJECUTIVA				
Fecha de inicio:	12/10/2015	Fecha de Conclusión:	11/12/2015		

	Curso en línea sobre "La Ley de Datos Personales para el Distrito Federal"	2010
	Curso "Ley y Lineamientos para la protección de Datos del Distrito Federal"	2009
	Curso en línea sobre la "Introducción a la Administración Pública en el Distrito Federal"	2009
	Curso en Línea sobre "La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Distrito Federal"	2009
	Curso en línea sobre "Visión Estrategia"	2009
	Curso en línea sobre "Orientación a Resultados"	2009
	Curso en línea sobre "Administración de Documentos y Gestión de Archivos"	2009
	Curso en línea sobre "Ética Pública"	2009
	Curso en línea sobre "Dirección Efectiva"	2009
Ixchel Citlalli García Franco (Operadora)	Curso en línea sobre "Trabajo en Equipo"	2009
	Participación en el "7mo Seminario Internacional Gobierno Abierto"	2013
	Participación en el "6to Seminario Internacional Gobierno Abierto"	2012
	Curso en Línea "Taller de Reformas a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal"	2011
	Participación en el "5vo Seminario Internacional Gobierno Abierto"	2011
	Curso en línea sobre "La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Distrito Federal"	2010
	Curso en línea sobre "Trabajo en Equipo"	2010
	Curso en línea sobre "La Ley de Datos Personales para el Distrito Federal"	2010



CONTRALORÍA

No. de Revisión de Control	RC01/15	Tipo de Revisión de Control	Funcionamiento y atención a los <u>"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"</u>	Hoja Núm. 6 de 15	
Rubro o aspecto evaluado:	Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF				
Área / Unidad Administrativa	SECRETARÍA EJECUTIVA				
Fecha de inicio:	12/10/2015	Fecha de Conclusión:	11/12/2015		

	Curso "Ley y Lineamientos para la protección de Datos del Distrito Federal"	2009
	Curso en línea sobre "Ética Pública"	2009
	Curso en línea sobre "Introducción a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Datos Personales"	2009
	Curso "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal"	2009
	Participación en el "3er Seminario Internacional Gobierno Abierto"	2009
<b>Arianna Daniela Cortés Granados (Operadora)*</b>	Curso presencial "Operación del Sistema INFOMEX 2"	Constancia de capacitación en trámite
<b>María Cristina Domínguez Granados (Operadora)</b>	No se presentó evidencia documental de capacitación	No Presentó

5. A través del cuestionario de evaluación aplicado, el área en revisión informó a esta Contraloría que la información proporcionada por los usuarios del Centro de Atención Telefónica (TEL-INFODF) se encuentra contenida en el "Sistema de Datos Personales de los Servicios de Orientación, Asesoría y Seguimiento del Centro de Atención Telefónica, TEL-INFODF" de nivel de seguridad básico, siendo la Responsable del Sistema la Mtra. Ana Lía de Fátima Gracia García Titular de la Secretaría Ejecutiva del INFODDF y como encargadas del mismo las C.C. Laura de la Vega de la Fuente, Arianna Daniela Cortes Granados, María Cristina Domínguez Granados, Ixchel Citlalli Gracia Franco. Lo anterior, conforme a lo establecido en el numeral 17 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", que establece que el Tel-InfoDF llevará un control de los datos de los solicitantes y de las solicitudes realizadas a





## CONTRALORÍA

No. de Revisión de Control	RC01/15	Tipo de Revisión de Control	Funcionamiento y atención a los " <u>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</u> "	Hoja Núm. 7 de 15
Rubro o aspecto evaluado:	Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF			
Área / Unidad Administrativa	SECRETARÍA EJECUTIVA			
Fecha de inicio:	12/10/2015	Fecha de Conclusión:	11/12/2015	

través de una base de datos de su sistema de apoyo que servirá para elaborar el Reporte que generará periódicamente, cuyo tratamiento se apegará a lo dispuesto por la Ley de Datos Personales.

6. Conforme a lo establecido en el numeral 5 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", el Coordinador del centro de atención deberá presentar un reporte que contenga los criterios cronológicos, temáticos y demás solicitados por la Secretaría Ejecutiva por lo que, mediante cuestionario de evaluación aplicado el área en revisión, se informó a esta Contraloría que dicho informe es entregado de manera mensual y trimestral; en ambos casos, se reporta la descripción de los servicios proporcionados, llamadas recibidas, orientaciones y asesorías brindadas, solicitudes ingresadas, denuncias capturadas, seguimientos y, desde septiembre de 2015, el género de los usuarios atendidos. Estos informes tienen el objetivo de conocer el total de los servicios otorgados así como el desempeño del personal y la productividad del TEL-INFODF.

7. Mediante el cuestionario de evaluación aplicado, el área en revisión informó a esta Contraloría que para el caso de solicitudes hechas a través del servicio que brinda el Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF, estas son capturadas en el Sistema de Apoyo INFOCAP, dicho sistema es administrado por la Dirección de Tecnologías de la Información y concentra todas las solicitudes de información pública, así como solicitudes de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales, orientación y seguimiento atendidas por el TEL-INFODF.

8. A través del cuestionario de evaluación aplicado, el área en revisión informó a esta contraloría que ante una posible denuncia por presuntas infracciones a la Ley de Datos Personales, el personal del Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF lleva a cabo el Procedimiento establecido en el numeral 20 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", el cual indica:



# CONTRALORÍA

No. de Revisión de Control	RC01/15	Tipo de Revisión de Control	Funcionamiento y atención a los <u>"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"</u>	Hoja Núm. 8 de 15
Rubro o aspecto evaluado:	Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF			
Área / Unidad Administrativa	SECRETARÍA EJECUTIVA			
Fecha de inicio:	12/10/2015	Fecha de Conclusión:	11/12/2015	
<p>a) Capturarla en los formatos establecidos.</p> <p>b) Proporcionar al denunciante el número de folio del acuse de recibo, para que posteriormente de seguimiento a su denuncia.</p> <p>c) Entregar la captura de la denuncia a la Unidad de Correspondencia del Instituto, para la gestión correspondiente.</p> <p>9. A través del cuestionario de evaluación aplicado, se le solicitó al área en revisión informar a esta Contraloría si existe un protocolo para la atención a las llamadas que recibe el Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF, comunicando que para la atención a los usuarios las operadoras obedecen a lo establecido en el numeral 4 fracción IV, así como en el Capítulo III Del Procedimiento de registro de solicitudes de información pública y de datos personales de los <u>"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"</u>.</p> <p>10. Se solicitó al área en revisión que indicara si existe un control de calidad del servicio y a través de qué instrumentos se revisa y se mide ésta. La titular de la Secretaría Ejecutiva informó a esta Contraloría que, para asegurar la calidad del servicio que es proporcionado a los usuarios, todas las llamadas que ingresan al TEL-INFODF son grabadas desde su inicio y hasta que finalizan tal y como lo establece el numeral 10 de los <u>"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"</u> y, posteriormente, se lleva a cabo una retroalimentación entre Coordinadora y operadoras para valorar la calidad en el servicio.</p> <p>11. Respecto a los controles y registros que reflejan las acciones realizadas para el cumplimiento de las metas y objetivos del Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF, mediante el cuestionario de evaluación aplicado, el área en revisión informó a esta Contraloría que estos se miden a través de los reportes mensuales y trimestrales de los cuales se entregó copia como evidencia documental de los reportes comprendidos entre el mes de abril y septiembre de 2015, mismos que reportan las siguientes cifras:</p>				





**CONTRALORÍA**

No. de Revisión de Control	RC01/15	Tipo de Revisión de Control	Funcionamiento y atención a los <u>"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"</u>	Hoja Núm. 9 de 15	
Rubro o aspecto evaluado:	Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF				
Área / Unidad Administrativa	SECRETARÍA EJECUTIVA				
Fecha de inicio:	12/10/2015	Fecha de Conclusión:	11/12/2015		

TEL-INFODF								
Llamadas Atendidas								
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Acumulado 2015	Acumulado desde el inicio de la operación
<b>Número de llamadas atendidas</b>	802	771	958	605	1,434	1,166	5,736	83,887
Servicios Brindados								
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Acumulado 2015	Acumulado desde el inicio de la operación
<b>Registro de Solicitudes</b>	105	128	302	126	199	157	1,017	86,484
<b>Asesorías</b>	484	432	591	403	891	679	3,480	51,562
<b>Orientaciones</b>	32	41	61	62	160	194	550	10,230
<b>Seguimientos</b>	13	21	38	34	79	56	241	3,641
<b>Denuncias</b>	2	1	1	0	2	1	7	61

12. La titular de la Secretaría Ejecutiva indicó a esta Contraloría que el Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF cuenta con la infraestructura necesaria para su correcta operación, especificando que se tienen cuatro computadoras de escritorio y cuatro diademas inalámbricas, *softphone* instalado en cada equipo del cual se reporta no es compatible y presenta inconsistencias en su



## CONTRALORÍA

No. de Revisión de Control	RC01/15	Tipo de Revisión de Control	Funcionamiento y atención a los " <u>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</u> "	Hoja Núm. 10 de 15
Rubro o aspecto evaluado:	Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF			
Área / Unidad Administrativa	SECRETARÍA EJECUTIVA			
Fecha de inicio:	12/10/2015	Fecha de Conclusión:	11/12/2015	
funcionamiento.				
<p>13. A través del cuestionario de evaluación aplicado, la titular de la Secretaría Ejecutiva explicó a esta Contraloría que con base en la normatividad aplicable la finalidad del Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF se basa en sus objetivos que son:</p> <p>a) <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.</i></p> <p>b) <i>Realizar la captura de las solicitudes de información pública y/o de datos personales, y en su caso la presentación de denuncias.</i></p> <p>c) <i>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.</i></p> <p>d) <i>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 registrará bajo los principios de celeridad, certeza, calidad y claridad.</i></p> <p>Respecto al cuestionario de evaluación aplicado a la Coordinadora y a las cuatro operadoras del Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF se destaca lo siguiente:</p> <p>1. El cuestionario de evaluación presencial que les fue aplicado a la Coordinadora y las cuatro operadoras del Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF, tuvo como objetivo establecer el conocimiento de éstas del marco jurídico aplicable, en este caso, los "<u>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</u>", así como conocer los comentarios del personal sobre el funcionamiento y</p>				





## CONTRALORÍA

No. de Revisión de Control	RC01/15	Tipo de Revisión de Control	Funcionamiento y atención a los " <u>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</u> "	Hoja Núm. 11 de 15
Rubro o aspecto evaluado:	Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF			
Área / Unidad Administrativa	SECRETARÍA EJECUTIVA			
Fecha de inicio:	12/10/2015	Fecha de Conclusión:	11/12/2015	

operación del área.

2. En la presente revisión se advirtió el conocimiento parcial del personal del área sobre la norma aprobada por el Pleno, 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", ya que de las quince preguntas relacionadas con este tema en todos los casos las respuestas del personal resultan parcialmente correctas, incompletas o incorrectas.

3. De las respuestas emitidas durante la evaluación presencial al personal respecto de la operación y funcionamiento del Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF, destaca la apreciación que en todos los casos se hizo en relación al equipo de cómputo deficiente, lento y desactualizado. De igual forma, se hizo mención de la falta de protocolos de actuación para la atención de llamadas atípicas en donde los usuarios se muestran complicados o agresivos con las operadoras; por último, se menciona que si bien se cuenta con capacitación en materia de transparencia y datos personales, se tiene la necesidad de cursos para atención al cliente que les permitan afrontar situaciones complicadas y así poder brindar una mejor atención a los usuarios.

4. Con el objetivo de verificar el funcionamiento operativo del Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF, el personal comisionado realizó una visita de inspección con fecha 3 de noviembre de 2015, durante la cual se observó que el personal del área se ausenta constantemente de su lugar de trabajo, aparentemente sin justificación alguna; que el mayor número de llamadas atendidas corresponden a las recibidas por el conmutador del InfoDF para transferencia a las diferentes áreas del Instituto, la falta de atención y orientación por parte de la Dirección Jurídica y Desarrollo Normativo respecto de la situación de los recursos de revisión lo que deja imposibilitadas a las operadoras para responder al usuario. Además el personal ingiere sus alimentos dentro del centro de trabajo y, en algunos casos, el personal recibe a menores de edad en el centro de trabajo de manera ordinaria y por lo menos durante media jornada de trabajo.



# CONTRALORÍA

No. de Revisión de Control	RC01/15	Tipo de Revisión de Control	Funcionamiento y atención a los " <u>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</u> "	Hoja Núm. 12 de 15
Rubro o aspecto evaluado:	Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF			
Área / Unidad Administrativa	SECRETARÍA EJECUTIVA			
Fecha de inicio:	12/10/2015	Fecha de Conclusión:	11/12/2015	

## Conclusiones y Sugerencias

### Normatividad aplicable

Del análisis al cuestionario de evaluación aplicado, se desprende la falta de actualización 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", los cuales 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; misma situación que enfrenta el "Modelo de Interacción Telefónica INFODF" el cual es un 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 alguno.

En razón de lo anterior, resulta necesario que la titular de la Secretaría Ejecutiva en el ejercicio de sus atribuciones revise y en su caso actualice la norma que regula la operación y funcionamiento del Centro de atención telefónica TEL-INFODF. De la misma manera, resulta necesaria la revisión del resto de la normatividad presentada a esta Contraloría durante la presente revisión y en su caso la aprobación por parte del Pleno de la misma.

### Horarios de atención

Durante la presente revisión y a través del cuestionario de evaluación aplicado, 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", que en su numeral 7, indican que el horario de atención es de lunes a jueves de





## CONTRALORÍA

No. de Revisión de Control	RC01/15	Tipo de Revisión de Control	Funcionamiento y atención a los <u>"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"</u>	Hoja Núm. 13 de 15
Rubro o aspecto evaluado:	Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF			
Área / Unidad Administrativa	SECRETARÍA EJECUTIVA			
Fecha de inicio:	12/10/2015	Fecha de Conclusión:	11/12/2015	

9:00 a 18:00 hrs y los viernes de 9:00 a 15:00 hrs, lo que resulta en un posible incumplimiento a la norma, con excepción de aquellos horarios que son establecidos por un tiempo determinado como es el caso de la operadora con permiso de horarios para lactancia.

En consecuencia, se insta a la titular de la Secretaría Ejecutiva a hacer cumplir con los horarios establecidos en la norma con el fin de que el Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF brinde un servicio completo y verdaderamente funcional a los usuarios del mismo. En caso de ser necesario conceder permisos para horarios especiales a la coordinadora u operadoras, estos deberán estar justificados, no afectar el servicio, no ser contrarios al horario de servicio del Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF y encontrarse respaldados con oficio vigente firmado por la actual titular del área.

De igual forma, se solicita 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 sugiere 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.

### Capacitación

De la evidencia documental presentada a esta Contraloría mediante el cuestionario de evaluación aplicado respecto de la capacitación al personal que labora en el Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF, se advierte que no se cuenta con capacitación vigente de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal, mismas que fueron reformadas por última ocasión el 18 de diciembre de 2014. Por otro lado, con excepción de la operadora Arianna Daniela Cortés Granados, se carece de evidencia documental que acredite la capacitación del personal en lo referente al manejo del sistema INFOMEX. De igual forma, durante la presente revisión no se presentó evidencia documental que demuestre la capacitación al



# CONTRALORÍA

No. de Revisión de Control	RC01/15	Tipo de Revisión de Control	Funcionamiento y atención a los <u>"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"</u>	Hoja Núm. 14 de 15
Rubro o aspecto evaluado:	Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF			
Área / Unidad Administrativa	SECRETARÍA EJECUTIVA			
Fecha de inicio:	12/10/2015	Fecha de Conclusión:	11/12/2015	

personal respecto de cursos o diplomados que favorezcan sus habilidades de comunicación telefónica y la atención a usuarios, manejo de conflictos y la efectividad en la búsqueda y captura de datos, tal y como lo establece el párrafo primero del numeral 5 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", lo que representa un posible incumplimiento a la norma.

Se sugiere además, impartir cursos de capacitación e inducción en los que los servidores públicos tengan claridad del marco jurídico aplicable a sus actividades a efecto de homologar su actuar y conocimiento en la materia.

### Operación del Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF

Aún y cuando la titular de la Secretaría Ejecutiva (mediante cuestionario de evaluación aplicado) informó a esta Contraloría que cuenta con la infraestructura adecuada para el funcionamiento del centro de Atención Telefónica TEL-INFODF, se sugiere se atienda el comentario realizado a través del cuestionario presencial aplicado a la Coordinadora y operadoras en cuanto a que las diademas de uso para atención telefónica presentan fallas.

Derivado de la visita de inspección de fecha 3 de noviembre de 2015, por parte de esta Contraloría al Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF, se considera necesario que para el mejor funcionamiento y atención a los usuarios se deberán coordinar labores con la Dirección Jurídica y Desarrollo Normativo, para que dicha área nombre un Enlace que apoye al TEL-INFODF en lo referente a la orientación de la situación que guardan los recursos de revisión, pues se detectó la falta de atención de la mencionada área a las llamadas realizadas por las operadoras del TEL-INFODF lo que repercute en la atención a los usuarios. De igual forma, se recomienda 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. En el caso de la Dirección de Tecnologías de la Información, se sugiere que la titular de la Secretaría Ejecutiva solicite una actualización del conmutador a fin de optimizar la atención al público.





## CONTRALORÍA

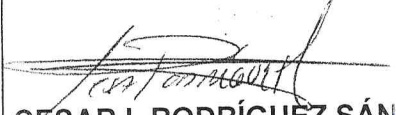
No. de Revisión de Control	RC01/15	Tipo de Revisión de Control	Funcionamiento y atención a los " <u>Lineamientos que Regirán la Operación del Centro de Atención Telefónica del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal</u> "	Hoja Núm. 15 de 15
Rubro o aspecto evaluado:	Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF			
Área / Unidad Administrativa	SECRETARÍA EJECUTIVA			
Fecha de inicio:	12/10/2015	Fecha de Conclusión:	11/12/2015	

Además se invita a cumplir con la Política Laboral del Instituto que en su numeral 27 fracción IV señala como prohibición para los trabajadores concurrir a sus labores con personas ajenas al Instituto ya sean adultos o niños, evitando así un posible incumplimiento a la norma.

En la medida de lo posible, evitar ingerir alimentos dentro de su lugar de trabajo, otorgándole al personal un horario de comida y permiso para ausentarse de sus oficinas para disfrutar del mismo, con el fin de evitar accidentes y respetar la imagen institucional.

En conclusión, se puede advertir que si bien el Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF cuenta con el personal e infraestructura para su funcionamiento, estos pueden mejorar con la implementación de las acciones propuestas en el presente informe.

**ATENTAMENTE**  
**EI CONTRALOR**

  
**CÉSAR I. RODRÍGUEZ SÁNCHEZ**

c.c.p. Mtra. Ana Lía de Fátima García García. Secretaria Ejecutiva. Para su conocimiento y atención.  
Exp./Min.







## CÉDULA DE ACCIONES DE MEJORA CONTRALORÍA

No. de Revisión de Control: <b>RC01/15</b>	Tipo de Revisión de Control: <b>Funcionamiento y atención a los <u>"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"</u></b>	Hoja No. 1 de 3 Fecha: 11/12/2015
Rubro o aspecto a evaluar: <b>Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF</b> Área / Unidad Administrativa: <b>Secretaría Ejecutiva</b>		

OPORTUNIDAD DE MEJORA ENCONTRADA CAUSAS Y/O RIESGOS	ACCIÓN DE MEJORA CONCERTADA	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
<p>Situación 1: La falta de actualización en los <u>"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"</u>, los cuales 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 <u>"Manual de Procedimiento del Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF"</u>, el cual se presenta como un proyecto pues carece de aprobación del Pleno, así como también el <u>"Modelo de Interacción Telefónica INFODF"</u> 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.</p> <p>Riesgo: Falta de normatividad adecuada para el mejor funcionamiento del área.</p>	<p>Resulta necesario que la titular de la Secretaría Ejecutiva en el ejercicio de sus atribuciones revise, y en su caso actualice, la normatividad que regula la operación y funcionamiento del Centro de atención telefónica TEL-INFODF. Del mismo modo, resulta necesaria la revisión del resto de la normatividad presentada a esta Contraloría durante la presente revisión y, en su caso, la aprobación de la misma por parte del Pleno.</p>	<p>Mtra. Ana Lía de Fátima García García, Secretaria Ejecutiva</p>	<p><b>Abril de 2016</b></p>
<p>Situación 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 <u>"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"</u>.</p> <p>Riesgo: Posible incumplimiento a la normatividad supletoria e interna que se aplica.</p>	<p>La titular de la Secretaría Ejecutiva deberá revisar que se cumpla con los horarios establecidos en la norma con el fin de que el Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF brinde un servicio completo y verdaderamente funcional a los usuarios del mismo. En caso de ser necesario conceder permisos para horarios especiales a la coordinadora u operadoras, estos deberán estar justificados, no afectar el servicio, no ser contrarios al horario de servicio del Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF y encontrarse respaldados con oficio vigente firmado por la actual titular del área.</p> <p>De igual forma, se solicita se revise el motivo por el cual el Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF los días</p>	<p>Mtra. Ana Lía de Fátima García García, Secretaria Ejecutiva</p>	<p><b>Abril de 2016</b></p>



## CÉDULA DE ACCIONES DE MEJORA CONTRALORÍA

No. de Revisión de Control: <b>RC01/15</b>	Tipo de Revisión de Control: <b>Funcionamiento y atención a los <u>"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"</u></b>	Hoja No. <b>2 de 3</b> Fecha: <b>11/12/2015</b>
Rubro o aspecto a evaluar: <b>Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF</b> Área / Unidad Administrativa: <b>Secretaría Ejecutiva</b>		

	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 sugiere 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.		
Situación 3: Se advierte la falta de capacitación de los Servidores públicos que operan el Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF  Riesgo: Posible incumplimiento a la normatividad supletoria e interna que se aplica.	Se sugiere impartir cursos de capacitación e inducción en los que los servidores públicos tengan claridad en el marco jurídico aplicable a sus actividades a efecto de homologar su actuar y conocimiento en la materia; además, cursos que favorezcan las habilidades de comunicación telefónica y la atención a usuarios, manejo de conflictos y la efectividad en la búsqueda y captura de datos del personal.	Mtra. Ana Lía de Fátima García García, Secretaria Ejecutiva	<b>Abril de 2016</b>
Situación 4: Posibles fallas en la operación del Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF.  <ul style="list-style-type: none"> <li>Posible falta de infraestructura adecuada para el funcionamiento y operación del Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF.</li> <li>Falta de coordinación con los titulares de las áreas del Instituto.</li> <li>Se advierte la presencia continua de personas ajenas al Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF, durante la jornada de trabajo.</li> </ul>	Se sugiere se atienda el comentario realizado a esta Contraloría a través del Cuestionario presencial aplicado a la Coordinadora y operadoras en cuanto a que las diademas de uso para atención telefónica presentan fallas.  Se considera necesario que para el mejor funcionamiento y atención a los usuarios se deberán coordinar labores con la Dirección Jurídica y Desarrollo Normativo para que, en la medida de lo posible, dicha área nombre un Enlace que apoye al TEL-INFODF en lo referente al estatus de los recursos de revisión y orientación al público en general.	Mtra. Ana Lía de Fátima García García, Secretaria Ejecutiva	<b>Abril de 2016</b>





## CÉDULA DE ACCIONES DE MEJORA CONTRALORÍA

No. de Revisión de Control: RC01/15	Tipo de Revisión de Control: <b>Funcionamiento y atención a los “<u>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</u>”</b>	Hoja No. 3 de 3 Fecha: 11/12/2015
Rubro o aspecto a evaluar: <b>Centro de Atención Telefónica TEL-INFODF</b> Área / Unidad Administrativa: <b>Secretaría Ejecutiva</b>		

Riesgo: Posible incumplimiento a la normatividad supletoria e interna que se aplica.	<p>Se recomienda además, un acercamiento con los titulares de las diferentes áreas a fin de que se les solicite 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.</p> <p>En el caso de la Dirección de Tecnologías de la Información, se sugiere que la titular de la Secretaría Ejecutiva solicite una actualización del conmutador a fin de optimizar su funcionamiento.</p> <p>Se insta a la titular de la Secretaría Ejecutiva a cumplir con la Política Laboral del Instituto que en su numeral 27 fracción IV señala como prohibición para los trabajadores concurrir a sus labores con personas ajenas al Instituto ya sean adultos o niños, evitando así un posible incumplimiento a la norma.</p>		
--	--	--	--

Responsable de la Revisión de Control

Nombre: Mtra. Ana Lía de Fátima García García

Cargo: Secretaria Ejecutiva

Firma: Ana Lía de Fátima García García

Fecha: 8 de diciembre de 2015

Contralor

Nombre: Lic. César Iván Rodríguez Sánchez

Firma: César Iván Rodríguez Sánchez

Fecha: 8 de diciembre de 2015

La presente cédula fue comentada con la Mtra. Ana Lía de Fátima García García, Secretaria Ejecutiva, el día 8 de diciembre de 2015.

