

Comisionada ponente:
María del Carmen Nava Polina

Sujeto obligado: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.2398/2023

CARÁTULA

Expediente	INFOCDMX/RR.IP.2398/2023	
Comisionada Ponente: MCNP	Pleno: 31 de mayo de 2023	Sentido: MODIFICAR la respuesta
Sujeto obligado: Alcaldía Iztacalco		Folio de solicitud: 092074523000494
¿Qué solicitó la persona entonces solicitante?	Se solicitó información correspondiente a la atención sobre violencia familiar.	
¿Qué respondió el sujeto obligado?	El sujeto obligado informa parcialmente lo solicitado.	
¿En qué consistió el agravio de la persona ahora recurrente?	La persona recurrente se queja sobre la entrega de una respuesta incompleta.	
¿Qué se determina en esta resolución?	Por tanto, este Instituto determina procedente, con fundamento en el artículo 244, fracción IV, MODIFICAR la respuesta del Sujeto Obligado.	
¿Qué plazo tendrá el sujeto obligado para dar cumplimiento?	10 días	
Palabras Clave	Servicios, manuales, personas servidoras públicas.	

Comisionada ponente:
María del Carmen Nava Polina

Sujeto obligado: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.2398/2023

Ciudad de México, a 31 de mayo de 2023.

VISTAS las constancias para resolver el expediente **INFOCDMX/RR.IP.2398/2023**, al cual dio origen el recurso de revisión presentado por la persona recurrente, en contra de la respuesta de la **Alcaldía Iztacalco**, se emite la presente resolución la cual versará en el estudio de la legalidad de dicha respuesta.

ÍNDICE

ANTECEDENTES	2
CONSIDERACIONES	8
PRIMERA. Competencia	8
SEGUNDA. Procedencia	9
TERCERA. Descripción de hechos y planteamiento de la controversia	10
CUARTA. Estudio de la controversia	10
QUINTA. Responsabilidades	17
RESOLUTIVOS	18

ANTECEDENTES

I. Solicitud de acceso a la información pública. El 13 de marzo de 2023, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, en adelante PNT, se tuvo a la persona hoy recurrente ingresando una solicitud de acceso a información pública, a la que le fue asignado el folio **092074523000494**, mediante la cual requirió:

Comisionada ponente:
María del Carmen Nava Polina

Sujeto obligado: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.2398/2023

“Solicito el curriculum vitae del personal que labora en bajo puente avenida Té y Río Churubusco s/n que se encarga del programa que Armando Quintero promociona en redes sociales de bajo el nombre violencia familiar cuya encargada es Claudia Gutiérrez Rojas.

Solicito saber el número de personas que laboran en bajo puente avenida Té y Río Churubusco s/n que se encargan de atender las llamadas telefónicas.

Solicito saber a qué área está adscrita Claudia Gutiérrez Rojas

solicito saber que preparación tiene (son abogados titulados, médicos, psicólogos) el personal del call center en bajo puente avenida Té y Río Churubusco s/n que se encargan de atender las llamadas telefónicas con el tema de violencia familiar.

Quiero saber a quién puedo pedir permiso para realizar un en vivo en redes sociales para simular un caso práctico y así la ciudadanía pueda ver el nivel de atención y preparación que tiene el personal que se encargan de atender las llamadas telefónicas con el tema de violencia familiar.

Solicito el manual de actuación que tiene que seguir el personal que atiende el call center antes mencionado, para atender los casos de emergencia.

solicito saber que preparación cursos, conferencias. Etc. tiene el personal que labora en el call center antes mencionado.

Solicito saber el perfil del personal que atiende el call center antes mencionado...” (Sic)

Además, señaló como Formato para recibir la información solicitada: *“Entrega a través del portal”* e indicó como medio para recibir notificaciones *“A través del Sistema de Gestión de Medios de Impugnación de la PNT”*.

II. Respuesta del sujeto obligado. El 10 de abril de 2023, la **Alcaldía Iztacalco**, en adelante Sujeto Obligado, emitió respuesta a la solicitud de información mediante el oficio **AIZT/DEAJ/927/2023** de fecha 03 de abril de 2023; el cual, en su parte medular, informó lo siguiente:

Comisionada ponente:
María del Carmen Nava Polina

Sujeto obligado: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.2398/2023

"Solicito el curriculum vitae del personal que labora en bajo puente avenida Té y Río Churubusco s/n que se encarga del programa que Armando Quintero promociona en redes sociales de bajo el nombre violencia familiar cuya encargada es Claudia Gutiérrez Rojas."(SIC)

Edificio "B", Planta Baja, Av. Río Churubusco y Calle Té, col. Gabriel Ramos Millán, C.P. 08000
Tel. 5654-3727



DIRECCIÓN EJECUTIVA
ASUNTOS JURÍDICOS



Respuesta.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 6 y 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como los artículos 3, 7, 11, 192 y 219 de la Ley de la materia, que establecen que los sujetos obligados en los procedimientos de acceso a la información se regirán por los principios de: máxima publicidad, certeza, legalidad, prontitud, imparcialidad, objetividad, eficacia, profesionalismo, independencia, gratuidad, sencillez, antiformalidad, expeditéz, libertad de información y transparencia, es de indicar que esta **Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos** de la Alcaldía Iztacalco, de acuerdo a las funciones determinadas en el Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Iztacalco con número de registro MA-19/110920-AL-IZC-15/011119, relativa al área publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 01 de octubre de 2020, al efectuar el análisis a la información requerida, se advierte que: la misma no compete a la unidad administrativa de mérito.

Sin embargo, con fundamento en el artículo 200 de la Ley de Transparencia, acceso a la Información Pública y Rendición de cuentas de la Ciudad de México, se orienta su requerimiento a la **Dirección de Capital Humano** de esta Alcaldía, para su pronunciamiento.

"Solicito saber el numero de personas que laboran en bajo puente avenida Té y Río Churubusco s/n que se encargan de atender las llamadas telefonicas". (SIC)

Respuesta.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 6 y 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como los artículos 3, 7, 11, 192 y 219 de la Ley de la materia, que establecen que los sujetos obligados en los procedimientos de acceso a la información se regirán por los principios de: máxima publicidad, certeza, legalidad, prontitud, imparcialidad, objetividad, eficacia, profesionalismo, independencia, gratuidad, sencillez, antiformalidad, expeditéz, libertad de información y transparencia, es de indicar que esta **Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos** de la Alcaldía Iztacalco, de acuerdo a las funciones determinadas en el Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Iztacalco con número de registro MA-19/110920-AL-IZC-15/011119, relativa al área publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 01 de octubre de 2020, al efectuar el análisis a la información requerida, se advierte que: la misma no compete a la unidad administrativa de mérito.

Sin embargo, con fundamento en el artículo 200 de la Ley de Transparencia, acceso a la Información Pública y Rendición de cuentas de la Ciudad de México, se orienta su requerimiento a la **Dirección de Capital Humano** de esta Alcaldía, para su pronunciamiento.

Comisionada ponente:
María del Carmen Nava Polina

Sujeto obligado: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.2398/2023

"Solicito saber a que área esta adscrita Claudia Gutiérrez Rojas"(SIC)

Respuesta.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 6 y 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como los artículos 3, 7, 11, 192 y 219 de la Ley de la materia, que establecen que los sujetos obligados en los procedimientos de acceso a la información se regirán por los principios de: máxima publicidad, certeza, legalidad, prontitud, imparcialidad, objetividad, eficacia, profesionalismo, independencia, gratuidad, sencillez, antiformalidad, expeditéz, libertad de información y transparencia, es de indicar que esta **Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos** de la Alcaldía Iztacalco, de acuerdo a las funciones determinadas en el Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Iztacalco con número de registro MA-19/110920-AL-I-ZC-15/011119, relativa al área publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 01 de octubre de 2020, al efectuar el análisis a la información requerida, se advierte que: la misma no compete a la unidad administrativa de mérito.

Sin embargo, con fundamento en el artículo 200 de la Ley de Transparencia, acceso a la Información Pública y Rendición de cuentas de la Ciudad de México, se orienta su requerimiento a la **Dirección de Capital Humano** de esta Alcaldía, para su pronunciamiento.

"solicito saber que preparación tiene (son abogados titulados, medicos, psicologos) el personal del call center en bajo puente avenida Tè y Río Churubusco s/n que se encargan de atender las llamadas telefonicas con el tema de violencia familiar."(SIC)

Respuesta.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 6 y 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como los artículos 3, 7, 11, 192 y 219 de la Ley de la materia, que establecen que los sujetos obligados en los procedimientos de acceso a la información se regirán por los principios de: máxima publicidad, certeza, legalidad, prontitud, imparcialidad, objetividad, eficacia, profesionalismo, independencia, gratuidad, sencillez, antiformalidad, expeditéz, libertad de información y transparencia, es de indicar que esta **Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos** de la Alcaldía Iztacalco, de acuerdo a las funciones determinadas en el Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Iztacalco con número de registro MA-19/110920-AL-I-ZC-15/011119, relativa al área publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 01 de octubre de 2020, al efectuar el análisis a la información requerida, se advierte que: la misma no compete a la unidad administrativa de mérito.

Sin embargo, con fundamento en el artículo 200 de la Ley de Transparencia, acceso a la Información Pública y Rendición de cuentas de la Ciudad de México, se orienta su requerimiento a la **Dirección de Capital Humano** de esta Alcaldía, para su pronunciamiento.

"Quiero saber a quien puedo pedir permiso para realizar un en vivo en redes sociales para simular un caso practico y así la ciudadanía pueda ver el nivel de atención y preparación que tiene el personal que se encargan de atender las llamadas telefonicas con el tema de violencia familiar." (SIC)

Respuesta.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 6 y 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como los artículos 3, 7, 11, 192 y 219 de la Ley de la materia, que establecen que los sujetos obligados en los procedimientos de acceso a la información se regirán por los principios de: máxima publicidad, certeza, legalidad, prontitud, imparcialidad, objetividad, eficacia, profesionalismo, independencia, gratuidad, sencillez, antiformalidad, expeditéz, libertad de información y transparencia, es de indicar que esta **Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos** de la Alcaldía Iztacalco, de acuerdo a las funciones determinadas en el Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Iztacalco con número de registro MA-19/110920-AL-I-ZC-15/011119, relativa al área publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 01 de octubre de 2020, al efectuar el análisis a la información requerida, Al respecto se informa que se realizó una búsqueda exhaustiva y razonable sobre lo solicitado; no localizando documento alguno.

No obstante garantizando y respetando los derechos humanos, la vida privada o los derechos de terceros, provoque algún delito, o perturbe el orden público; de conformidad con el artículo 6o de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

"Solicito el manual de actuación que tiene que seguir el personal que atiende el call center antes mencionado, para atender los casos de emergencia."(SIC)

Respuesta.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 6 y 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como los artículos 3, 7, 11, 192 y 219 de la Ley de la materia, que establecen que los sujetos obligados en los procedimientos de acceso a la información se regirán por los principios de: máxima publicidad, certeza, legalidad, prontitud, imparcialidad, objetividad, eficacia, profesionalismo, independencia, gratuidad, sencillez, antiformalidad, expeditéz, libertad de información y transparencia, es de indicar que esta **Dirección**

Comisionada ponente:
María del Carmen Nava Polina

Sujeto obligado: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.2398/2023

Ejecutiva de Asuntos Jurídicos de la Alcaldía Iztacalco, de acuerdo a las funciones determinadas en el Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Iztacalco con número de registro MA-19/110920-AL-IZC-15/011119, relativa al área publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 01 de

octubre de 2020, al efectuar el análisis a la información requerida, se advierte que: la misma no compete a la unidad administrativa de mérito.

Sin embargo, con fundamento en el artículo 200 de la Ley de Transparencia, acceso a la Información Pública y Rendición de cuentas de la Ciudad de México, se orienta su requerimiento a la **Dirección Ejecutiva de Planeación del Desarrollo y la Sustentabilidad**, para que realice un pronunciamiento de acuerdo a su competencia,

"solicito saber que preparación cursos, conferencias, etc. tiene el personal que labora en el call center antes mencionado." (SIC)

Respuesta.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 6 y 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como los artículos 3, 7, 11, 192 y 219 de la Ley de la materia, que establecen que los sujetos obligados en los procedimientos de acceso a la información se regirán por los principios de: máxima publicidad, certeza, legalidad, prontitud, imparcialidad, objetividad, eficacia, profesionalismo, independencia, gratuidad, sencillez, antiformalidad, expeditividad, libertad de información y transparencia, es de indicar que esta Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos de la Alcaldía Iztacalco, de acuerdo a las funciones determinadas en el Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Iztacalco con número de registro MA-19/110920-AL-IZC-15/011119, relativa al área publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 01 de octubre de 2020, al efectuar el análisis a la información requerida, se advierte que: la misma no compete a la unidad administrativa de mérito.

Sin embargo, con fundamento en el artículo 200 de la Ley de Transparencia, acceso a la Información Pública y Rendición de cuentas de la Ciudad de México, se orienta su requerimiento a la **Dirección de Capital Humano** de esta Alcaldía, para su pronunciamiento.

"Solicito saber el perfil del personal que atiende el call center antes mencionado." (SIC)

Respuesta.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 6 y 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como los artículos 3, 7, 11, 192 y 219 de la Ley de la materia, que establecen que los sujetos obligados en los procedimientos de acceso a la información se regirán por los principios de: máxima publicidad, certeza, legalidad, prontitud, imparcialidad, objetividad, eficacia, profesionalismo, independencia, gratuidad,

(Sic)

III. Recurso de Revisión (razones o motivos de inconformidad). El 24 de abril de 2023, se tuvo por presentada a la persona recurrente que, inconforme con la respuesta proporcionada por el Sujeto Obligado, interpuso recurso de revisión en el que, en su parte medular señaló lo siguiente:

"Mi pregunta es clara y precisa, que a la letra dice : "Solicito el manual de actuación que tiene que seguir el personal de call Center, antes mencionado para atender los caso de emergencia"

Comisionada ponente:

María del Carmen Nava Polina

Sujeto obligado: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.2398/2023

indico que un manual de actuación es la serie de procedimientos enfocados en dar atención desde el momento que atiende la llamada, el desarrollo de la misma hasta su fin y posterior seguimiento, y es otorgar herramientas didácticas, legales y psicológicas que coadyuven y apuntalen estrategias y formas de actuación a todas las personas involucradas en el ámbito. lo que ustedes me proporcionan es un itinerario.

El manual de actuaciones describe el paso a paso a seguir, además de estar previamente revisado, aprobado y publicado.

así que nuevamente les pido el manual, manual y no, repito no el itinerario y eso sin mencionar que para emergencias el lapso de un día en una emergencia es un tiempo muy tardado...”

(Sic)

IV. Admisión. Previo turno conforme a lo que establece el artículo 243 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, en adelante la Ley de Transparencia, **el 27 de abril 2023**, el Subdirector de Proyectos de la Ponencia de la Comisionada Ciudadana María del Carmen Nava Polina, con fundamento en lo establecido en los artículos 51, 52, 53, fracción II, 233, 234, 236, fracción I, 237, 243, de la Ley de Transparencia, acordó la admisión a trámite del recurso de revisión de la persona recurrente.

Del mismo modo, con fundamento en los artículos 230, 237, fracción III y 243, fracciones II y III, de la Ley, puso a disposición de las partes el expediente del recurso de revisión, para que, en un plazo máximo de siete días hábiles, posteriores a que surtiera efecto la notificación del acuerdo, manifestaran lo que a su derecho conviniera y, exhibieran las pruebas que considerasen necesarias o expresaran sus alegatos.

V. Manifestaciones: El Sujeto Obligado en fecha 16 de mayo de 2023, remitió a esta ponencia manifestaciones

Comisionada ponente:
María del Carmen Nava Polina

Sujeto obligado: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.2398/2023

VI. Cierre de instrucción. El 26 mayo de 2023, con fundamento en el artículo 243, fracción VII de la Ley de Transparencia, el Subdirector de Proyectos de la Ponencia de la Comisionada Ciudadana María del Carmen Nava Polina dictó el cierre del periodo de instrucción y ordenó elaborar el proyecto de resolución correspondiente. Lo anterior, toda vez que, este Instituto no tiene constancias de haber recibido manifestaciones por parte de la persona recurrente durante la substanciación del presente expediente.

CONSIDERACIONES

PRIMERA. Competencia. El Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, es competente para investigar, conocer y resolver el presente recurso de revisión con fundamento en lo establecido en los artículos 6, párrafos primero, segundo y apartado A de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, 7, apartado D y 49 de la *Constitución Política de la Ciudad de México*, 1, 2, 37, 51, 52, 53 fracción XXI, 233, 234, 236, 237, 238, 239, 242, 243, 244, 245, 246, 247 y 253 de la *Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México*; 2, 3, 4, fracciones I, XI, XII y XVIII, 12, fracciones I y IV, 13, fracción IX y X y 14, fracciones III, IV y VII, del *Reglamento Interior del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México*.

Comisionada ponente:
María del Carmen Nava Polina

Sujeto obligado: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.2398/2023

SEGUNDA. Procedencia. Este Instituto de Transparencia considera que el medio de impugnación reúne los requisitos de procedencia previstos en los artículos 234, 236 fracción I y artículo 237 de la Ley de Transparencia, como se expone a continuación:

a) Forma. El recurrente presentó el recurso de revisión, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, mediante el sistema electrónico INFOMEX, haciendo constar nombre, medio para oír y recibir notificaciones, identificó al Sujeto Obligado ante el cual presentó solicitud, señaló el acto que recurre y expuso los hechos y razones de inconformidad correspondientes.

b) Oportunidad. La presentación del recurso de revisión es oportuna, dado que el recurrente lo presentó dentro del plazo de quince días hábiles al que se refiere el artículo 236 de la Ley de Transparencia.

c) Improcedencia. Previo al análisis de fondo de los argumentos formulados en el medio de impugnación que nos ocupa, esta autoridad realiza el estudio oficioso de las causales de improcedencia del recurso de revisión, por tratarse de una cuestión de orden público y estudio preferente, atento a lo establecido por la Tesis Jurisprudencial P. /J. 122/99 **IMPROCEDENCIA. ESTUDIO OFICIOSO EN EL RECURSO DE REVISIÓN DE MOTIVOS DIVERSOS A LOS ANALIZADOS EN LA SENTENCIA COMBATIDA¹**

1 Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, 192902 2 de 2, Pleno, Tomo X, Noviembre de 1999, Pag. 28 Jurisprudencia(Común)

Comisionada ponente:
María del Carmen Nava Polina

Sujeto obligado: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.2398/2023

En este orden de ideas, este Órgano Garante no advirtió la actualización de alguna de las causales previstas por el artículo 248 de Ley de Transparencia o por su normatividad supletoria, asimismo, el Sujeto Obligado no hizo valer alguna causal de improcedencia, por lo que este Instituto determina oportuno entrar al estudio de fondo del presente medio de impugnación.

TERCERA. Descripción de hechos y planteamiento de la controversia.

El particular requirió al Sujeto Obligado información correspondiente a la atención sobre violencia familiar.

El Sujeto Obligado informo parcialmente lo solicitado.

Inconforme con la respuesta, la persona recurrente interpuso recurso de revisión en el que manifestó que el Sujeto Obligado entregó información de forma completa.

Una vez admitido a trámite el recurso de revisión, el Sujeto Obligado realizó sus manifestaciones de derecho.

A partir de la descripción de los hechos que obran en las constancias que conforman el expediente del presente recurso de revisión, se advierte que la presente resolución debe resolver sobre si el sujeto obligado entregó información a lo solicitado.

CUARTA. Estudio de la controversia.

Comisionada ponente:
María del Carmen Nava Polina

Sujeto obligado: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.2398/2023

De acuerdo con el agravio expresado en el considerando que antecede, observamos que el mismo deviene de la atención otorgada por el Sujeto Obligado a la solicitud de información, por ello, resulta conveniente hacer referencia a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, la cual establece lo siguiente:

“Artículo 2. Toda la información generada o en posesión de los sujetos obligados es pública, considerada un bien común de dominio público, accesible a cualquier persona en los términos y condiciones que establece esta Ley y demás normatividad aplicable.

Artículo 3. El Derecho Humano de Acceso a la Información Pública comprende solicitar, investigar, difundir, buscar y recibir información. Toda la información generada, obtenida, adquirida, transformada o en posesión de los sujetos obligados es pública y accesible a cualquier persona en los términos y condiciones que se establezcan en la presente Ley, en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, en la Ley General y la normatividad aplicable en sus respectivas competencias; sólo podrá ser clasificada excepcionalmente como reservada temporalmente por razones de interés público, en los términos dispuestos por esta Ley.

...”

Los artículos antes citados, refieren que el derecho de acceso a la información pública es un derecho humano que abarca el solicitar, investigar, difundir y buscar información que se encuentre en los archivos de los Sujetos Obligados, ya sea porque estos las generaron o la poseen en atención a sus funciones, por lo que se le considera un bien común de dominio público, toda vez que, al tratarse de acciones ejercidas por un servidor público, este lo hace en representación del Estado, por lo que le pertenece a todos y debe ser accesible a cualquier persona, ya sea que los particulares la puedan consultar por encontrarse publicada en cualquier medio de difusión o porque la requieren a través de una

Comisionada ponente:
María del Carmen Nava Polina

Sujeto obligado: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.2398/2023

solicitud de acceso a la información, siempre y cuando no encuadre en una de las excepciones contempladas por la ley.

De igual forma la ley replica los principios y medidas que deben regir el actuar de los sujetos obligados para hacer valer el derecho a saber, como lo indican los artículos 11, 13, 14, que a continuación se transcriben:

“Artículo 11. El Instituto y los sujetos obligados deberán regir su funcionamiento de acuerdo a los principios de certeza, eficacia, imparcialidad, independencia, legalidad, máxima publicidad, objetividad, profesionalismo y transparencia.

Artículo 12. (...)

Artículo 13. Toda la información pública generada, obtenida, adquirida, transformada o en posesión de los sujetos obligados es pública y será accesible a cualquier persona, para lo que se deberán habilitar todos los medios, acciones y esfuerzos disponibles en los términos y condiciones que establezca esta Ley, la Ley General, así como demás normas aplicables.

Artículo 14. En la generación, publicación y entrega de información se deberá garantizar que ésta sea accesible, confiable, verificable, veraz, oportuna y atenderá las necesidades del Derecho de Acceso a la Información Pública de toda persona.

Los sujetos obligados buscarán, en todo momento, que la información generada tenga un lenguaje sencillo para cualquier persona, para tal efecto, se coordinarán con las instancias correspondientes para garantizar, su accesibilidad y traducción a la lengua indígena de los pueblos y barrios originarios, y comunidades indígenas residentes de la Ciudad de México cuando así se solicite.”

De acuerdo con lo estipulado, los Sujetos Obligados en todo momento deben observar los principios de certeza, eficacia, imparcialidad, independencia, legalidad, máxima publicidad, objetividad, profesionalismo y transparencia. Esto en el acceso a la información se traduce a que los documentos, datos y respuestas que proporcionen deben ser veraces, entregados completos y en el menor tiempo posible, sin tener preferencias en la atención ni servir a intereses propios, siempre

Comisionada ponente:
María del Carmen Nava Polina

Sujeto obligado: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.2398/2023

ajustándose a lo establecido por las normas que los regulan, priorizando la mayor y más fácil divulgación.

Para cumplir con dichos principios, se debe tomar en cuenta que toda la información que se encuentre en los archivos del Sujeto Obligado, ya sea porque, en atención a sus atribuciones, fue generada por el mismo, obtenida, adquirida, transformada o por cualquier circunstancia la posee, siempre será pública a menos que se encuentre contemplada dentro de las hipótesis que limitan el derecho de acceso a la información, que se refieren a la clasificación en sus dos vertientes, pero de no ser así, los entes con carácter de públicos tienen la obligación de proporcionar a toda persona la información que requiera y en caso de duda deberá priorizar la máxima publicidad y el principio pro - persona, por lo que deberá permitir el acceso en todos los medios y con las mayores acciones y esfuerzos posibles.

Como primer punto debemos observar que la persona recurrente se queja sobre la entrega incompleta de la información en cuanto a "Solicito el manual de actuación que tiene que seguir el personal de call Center, antes mencionado para atender los casos de emergencia", por lo que los demás puntos de respuesta a la solicitud se toman como ***“Actos Consentidos Tácitamente”***.

En respuesta el sujeto obligado informo lo siguiente:

De conformidad con los artículos 2, 8, 13,14 y 17 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y rendición de cuentas de la Ciudad de México, de acuerdo a lo solicitado la Subdirección a mi cargo en las funciones que me competen le informo que debido a una revisión exhaustiva en el archivo no obra un documento sobre lo requerido, sin embargo existe una parte del manual del área de Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos, del personal técnico operativo que abarca un poco del tema, el cual envío anexo,

Comisionada ponente:
María del Carmen Nava Polina

Sujeto obligado: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.2398/2023

Nombre del Procedimiento: Canalización y seguimiento de solicitudes de asesorías ingresadas en el Centro de Atención Telefónica de la Campaña permanente "No más Violencia".

Objetivo General: Proporcionar asesoría permanente en materia familiar, penal y civil, a los habitantes de la Alcaldía Iztacalco, así como a cualquier persona que solicite orientación mediante el Centro de Atención Telefónica.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
	Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos (Personal Técnico-Operativo)	Recibe solicitud de asesoría mediante llamada telefónica.	20 min
		Analiza la naturaleza de la solicitud de asesoría y proporciona la información a la persona solicitante.	60 min
		Elabora informe y traslada la información.	1 hora
	Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos	Recibe informes de operadores del Centro de Atención Telefónica, y concentra la información.	10 min
		Elabora Nota Informativa al Titular del Órgano Político-Administrativo con la información del número de solicitudes de asesoría entrantes, si requieren o no seguimiento; los seguimientos hechos y los pendientes.	1 hora
Fin del procedimiento			
Tiempo aproximado de ejecución: 1 día hábil.			
Plazo o Período normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A			

Dicho lo anterior la Dirección ejecutiva de asuntos jurídicos debe entregar lo solicitado, de forma íntegra, ya que si bien la dirección de planeación del desarrollo entregó lo anterior.

De esta forma se debe entregar lo solicitado ya que se observa cuentan con un manual sobre atención a la campaña "No mas violencia".

Comisionada ponente:
María del Carmen Nava Polina

Sujeto obligado: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.2398/2023

Dicho lo anterior el sujeto obligado debió realizar una búsqueda exhaustiva de la información solicitada en todas y cada una de sus unidades administrativas competentes.

Es así como se concatenan todos los elementos ya mencionados, y se determina que el sujeto obligado **no cumplió con los principios de congruencia y exhaustividad** que deben revestir los actos administrativos, como lo es el caso de la respuesta a una solicitud de acceso a la información otorgada por la autoridad competente, entendiendo por lo primero que las consideraciones vertidas en la respuesta sean armónicas entre sí, no se contradigan, y **guarden concordancia** entre lo pedido y la respuesta; y por lo segundo, **se pronuncie expresamente sobre lo requerido**. En este sentido, se ha pronunciado el Poder Judicial de la Federación en la siguiente Jurisprudencia:

Novena Época
Registro: 178783
Instancia: Primera Sala
Jurisprudencia
Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta
XXI, Abril de 2005
Materia(s): Común
Tesis: 1a./J. 33/2005
Página: 108

CONGRUENCIA Y EXHAUSTIVIDAD EN SENTENCIAS DICTADAS EN AMPARO CONTRA LEYES. ALCANCE DE ESTOS PRINCIPIOS. Los principios de congruencia y exhaustividad que rigen las sentencias en amparo contra leyes y que se desprenden de los artículos 77 y 78 de la Ley de Amparo, están referidos a que éstas no sólo sean congruentes consigo mismas, sino también con la litis y con la demanda de amparo, apreciando las pruebas conducentes y resolviendo sin omitir nada, ni añadir cuestiones no hechas valer, ni expresar consideraciones contrarias entre sí o con los puntos resolutive, lo que obliga al juzgador, a pronunciarse sobre todas y cada una de las pretensiones de los quejosos, analizando, en su caso, la constitucionalidad o inconstitucionalidad de los preceptos legales reclamados.

Comisionada ponente:
María del Carmen Nava Polina

Sujeto obligado: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.2398/2023

Amparo en revisión 383/2000. Administradora de Centros Comerciales Santa Fe, S.A. de C.V. 24 de mayo de 2000. Cinco votos. Ponente: Olga Sánchez Cordero de García Villegas. Secretaria: Leticia Flores Díaz.

Amparo en revisión 966/2003. Médica Integral G.N.P., S.A. de C.V. 25 de febrero de 2004. Unanimidad de cuatro votos. Ausente: José de Jesús Gudiño Pelayo. Ponente: Juan N. Silva Meza. Secretaria: Guadalupe Robles Denetro.

Amparo en revisión 312/2004. Luis Ramiro Espino Rosales. 26 de mayo de 2004. Unanimidad de cuatro votos. Ausente: Humberto Román Palacios. Ponente: José Ramón Cossío Díaz. Secretario: Miguel Enrique Sánchez Frías.

Amparo en revisión 883/2004. Operadora Valmex de Sociedades de Inversión, S.A. de C.V. 3 de septiembre de 2004. Unanimidad de cuatro votos. Ponente: José Ramón Cossío Díaz. Secretario: Francisco Javier Solís López.

Amparo en revisión 1182/2004. José Carlos Vázquez Rodríguez y otro. 6 de octubre de 2004. Unanimidad de cuatro votos. Ponente: José Ramón Cossío Díaz. Secretario: Miguel Enrique Sánchez Frías.

Tesis de jurisprudencia 33/2005. Aprobada por la Primera Sala de este Alto Tribunal, en sesión de treinta de marzo de dos mil cinco.

Al respecto se ha pronunciado el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales mediante el **Criterio 02/17**, el cual establece lo siguiente:

Congruencia y exhaustividad. Sus alcances para garantizar el derecho de acceso a la información. De conformidad con el artículo 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en términos de su artículo 7; todo acto administrativo debe cumplir con los principios de congruencia y exhaustividad. Para el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información, la congruencia implica que exista concordancia entre el requerimiento formulado por el particular y la respuesta proporcionada por el sujeto obligado; mientras que la exhaustividad significa que dicha respuesta se refiera expresamente a cada uno de los puntos solicitados. Por lo anterior, los sujetos obligados cumplirán con los principios de congruencia y exhaustividad, cuando las respuestas que emitan guarden una relación lógica con lo solicitado y atiendan de manera puntual y expresa, cada uno de los contenidos de información.

De dicho criterio, se advierte que, los sujetos obligados deben cumplir con los principios de congruencia y exhaustividad; esto es, que las respuestas que emitan **guarden una relación lógica con lo solicitado y atiendan de manera puntual y expresa, cada uno de los contenidos de información**, lo cual sucede en el presente caso.

Comisionada ponente:

María del Carmen Nava Polina

Sujeto obligado: Alcaldía Iztacalco**Expediente:** INFOCDMX/RR.IP.2398/2023

De lo anterior se determina que, el Sujeto Obligado no proporcionó la información de los puntos requeridos en la solicitud de acceso a la información, por lo que el agravio se encuentra **FUNDADO**.

Por tanto, este Instituto determina procedente, con fundamento en el artículo 244, fracción IV, **MODIFICAR** la respuesta del Sujeto Obligado, por lo que se le ordena emitir una nueva en la que realice lo siguiente:

- El sujeto obligado deberá realizar una nueva búsqueda de la información, en todas y cada una de sus unidades administrativas competentes sin dejar de lado la Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos y la Subdirección de Planeación del Desarrollo, con la finalidad que se entregue de forma integra el manual solicitado.

Lo anterior en un plazo que no deberá exceder los diez días a partir de que le sea notificada la presente resolución. Lo anterior, de conformidad con el artículo 244 último párrafo de la Ley de Transparencia.

QUINTA. Responsabilidades.

Cabe destacar que este Instituto no advierte que, en el presente caso, los servidores públicos del Sujeto Obligado hayan incurrido en posibles infracciones a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

Finalmente, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 254 de la Ley de Transparencia, se informa a la persona recurrente que, en caso de estar inconforme

Comisionada ponente:
María del Carmen Nava Polina

Sujeto obligado: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.2398/2023

con la presente resolución, la podrá impugnar ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales o ante el Poder Judicial de la Federación, sin poder agotar simultáneamente ambas vías.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, el Pleno de este Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

R E S U E L V E

PRIMERO. Por las razones señaladas en la Consideración Cuarta de esta resolución, y con fundamento en el artículo 244, fracción IV, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, se **MODIFICA** la respuesta emitida por el Sujeto Obligado y se le ordena que emita una nueva, en el plazo de 10 días y conforme a los lineamientos establecidos en el Considerando inicialmente referido.

SEGUNDO. Con fundamento en los artículos 257 y 258, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, se instruye al Sujeto Obligado para que informe a este Instituto por escrito, sobre el cumplimiento a lo ordenado en el punto Resolutivo Primero, al día siguiente de concluido el plazo concedido para dar cumplimiento a la presente resolución, anexando copia de las constancias que lo acrediten. Con el apercibimiento de que, en caso de no hacerlo, se procederá en términos de la fracción III, del artículo 259, de la Ley de la materia.

Comisionada ponente:
María del Carmen Nava Polina

Sujeto obligado: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.2398/2023

TERCERO. En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 254 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, se informa al recurrente que, en caso de estar inconforme con la presente resolución, podrá impugnarla ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales o ante el Poder Judicial de la Federación, sin poder agotar simultáneamente ambas vías.

CUARTO. Se pone a disposición de la recurrente el teléfono 55 56 36 21 20 y el correo electrónico ponencia.nava@infocdmx.org.mx para que comunique a este Instituto cualquier irregularidad en el cumplimiento de la presente resolución.

QUINTO. Este Instituto dará seguimiento a la presente resolución llevando a cabo las actuaciones necesarias para asegurar su cumplimiento y, en su momento, informará a la Secretaría Técnico.

SEXTO. Notifíquese la presente resolución a la recurrente en el medio señalado para tal efecto y por oficio al Sujeto Obligado.

SÉPTIMO. En atención a todas las personas que presentan un Recurso de Revisión o proceso de Denuncia con la finalidad de conocer su opinión respecto a la atención recibida por parte de la Ponencia de la Comisionada Ciudadana María del Carmen Nava Polina, en la tramitación de su expediente se pone a su disposición el siguiente enlace: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdqEQB3ReV_kgSF-AD4nBh7tLU3THG0YuvxjArbBX2ApdVPpQ/viewform

SZOH/CGCM/MELA

Comisionada ponente:
María del Carmen Nava Polina

Sujeto obligado: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.2398/2023

Resolución acordada, en Sesión Ordinaria celebrada el **treinta y uno de mayo de dos mil veintitrés**, por **unanimidad** de votos, de los integrantes del Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, conformado por las Comisionadas y los Comisionados Ciudadanos, que firman al calce, ante Hugo Erik Zertuche Guerrero, Secretario Técnico, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15, fracción IX del Reglamento Interior de este Instituto, para todos los efectos legales a que haya lugar.

ARÍSTIDES RODRIGO GUERRERO GARCÍA
COMISIONADO PRESIDENTE

JULIO CÉSAR BONILLA GUTIÉRREZ
COMISIONADO CIUDADANO

LAURA LIZETTE ENRÍQUEZ RODRÍGUEZ
COMISIONADA CIUDADANA

MARÍA DEL CARMEN NAVA POLINA
COMISIONADA CIUDADANA

MARINA ALICIA SAN MARTÍN REBOLLOSO
COMISIONADA CIUDADANA

HUGO ERIK ZERTUCHE GUERRERO
SECRETARIO TÉCNICO