

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACION Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES

ACUERDO mediante el cual se aprueban las modificaciones a los Lineamientos que rigen la operación del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

ACUERDO ACT-PUB/03/03/2021.05

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE APRUEBAN LAS MODIFICACIONES A LOS LINEAMIENTOS QUE RIGEN LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD DEL INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 60. apartado A, fracción VIII de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 2, fracción III de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 2, fracción II de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 21, fracciones XV y XXI, 29, fracción I, 31, fracción XII de la Ley Federal de Transparencia, Acceso a la Información Pública; 38 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; 6, 8, 12, fracción XXXV y 16 fracción VI, 18, fracciones XIV, XVI y XXVI; 46, fracción XI del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales; el Pleno del INAI, y conforme a las siguientes:

CONSIDERACIONES

1. Que el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, con la finalidad de facilitar el ejercicio de los derechos de acceso a la información y protección de datos personales, tiene un Centro de Atención a la Sociedad (CAS), el cual cuenta con canales de comunicación de asesoría y orientación en tiempo real y atendidos de manera diferida con los plazos de atención establecidos.
2. Que mediante Acuerdo ACT-PUB/12/07/2017.05, el Pleno del INAI aprobó las modificaciones a los "Lineamientos que rigen la operación del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales".
3. Que con la finalidad de ampliar la calidad y cobertura de los servicios del CAS, es necesario modificar los Lineamientos que rigen su operación, lo que permitirá contribuir al fortalecimiento del ejercicio de los derechos de acceso a la información y protección de datos personales a través de los servicios que se otorgan a la población, con el fortalecimiento de medios de comunicación virtual, que las tecnologías de información y comunicación ponen al alcance de una población cada vez mayor, sin descuidar los canales tradicionales.
4. Que las modificaciones propuestas a los Lineamientos que rigen la operación del CAS responden a lo siguiente:

Se precisa que se habilitará el Centro de Atención Virtual del INAI, CAVINAI, como parte del CAS, lo que permitirá ofrecer asesorías personalizadas de manera virtual mediante el uso de chats y videollamadas.

Se indica la implementación de nuevos canales de comunicación: Chat, Web, WhatsApp, Videollamadas y mensaje SMS, bajo los estándares de seguridad establecidos en la legislación y normatividad que rige al INAI.

Se establece que, para la prestación de los servicios de atención presencial, se hará a través de un sistema de citas, como una medida de prevención para riesgos sanitarios.

Se podrá realizar el registro manual de solicitudes de acceso a la información y del ejercicio de los derechos ARCOP (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad) dirigidas a sujetos obligados en los tres órdenes de gobierno, esto a través del servicio telefónico denominado Tel-INAI (800-835-4324) y presencial (sede del INAI y módulos itinerantes), una vez que se ponga en operación del Módulo Manual del SISAI 2.

Se precisa que, para el registro de solicitudes múltiples de información pública, vía Tel-INAI, preferentemente la persona usuaria deberá ofrecer una cuenta de correo electrónico para que le sean enviados los acuses de recibo. En su defecto, se ofrecerán alternativas para facilitar su seguimiento, también se ofrecerá la opción de presentar sus solicitudes múltiples a través del módulo electrónico del Sistema de Solicitudes de Información de la PNT para facilitar su seguimiento.

Se especifica que el Tel-INAI se puede atender mediante línea telefónica fija (hardphone -equipo físico- conectado directamente a la red del instituto en las instalaciones del INAI) o por línea telefónica portátil (softphone conectado de manera externa a la red del Instituto a través de una red privada virtual -VPN por sus siglas en inglés-).

Se establece que, en caso de que la unidad administrativa a la que se turne una consulta de tercer nivel de atención no sea competente de manera total o parcial, deberá notificarlo al CAS a más tardar al día hábil siguiente de haberla recibido, de manera fundada y motivada.

5. Que lo anterior, permitirá a los servidores públicos adscritos al CAS y a los enlaces designados por las unidades administrativas del INAI, seguir las directrices, procesos y procedimientos definidos para la atención de los usuarios en los servicios de consulta, orientaciones, asesorías y promoción de los derechos de acceso a la información y de protección de datos personales.

Por lo antes expuesto, en las consideraciones de hecho y de Derecho, el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, emite el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO. Se aprueban los Lineamientos que rigen la operación del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, conforme al documento que, como anexo, forma parte integral del presente Acuerdo.

SEGUNDO. Se abroga el Acuerdo número ACT-PUB/12/07/2017.05, de fecha 12 de julio de 2017.

TERCERO. Se instruye a la Dirección General de Asuntos Jurídicos para que realice las gestiones necesarias, a efecto se publique en el Diario Oficial de la Federación el presente acuerdo.

El presente acuerdo y su anexo podrán ser consultados en las direcciones electrónicas siguientes:

<https://home.inai.org.mx/wp-content/documentos/AcuerdosDelPleno/ACT-PUB-03-03-2021.05.pdf>

www.dof.gob.mx/2021/INAI/ACT-PUB-03-03-2021-05.pdf

CUARTO. Se instruye a la Secretaría Técnica del Pleno para que, a través de la Dirección General de Atención al Pleno, realice las gestiones necesarias a efecto de que el presente Acuerdo se publique en el portal de Internet del INAI.

QUINTO. El presente Acuerdo con las respectivas modificaciones, entrará en vigor al día siguiente de la publicación en el Diario Oficial de la Federación, salvo la excepción contemplada en el transitorio Primero de los Lineamientos.

SEXTO. El presente Acuerdo es de observancia general para todos los servidores públicos del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, y de observancia obligatoria para los servidores públicos adscritos al Centro de Atención a la Sociedad y los enlaces designados por las unidades administrativas.

Así lo acordó, por unanimidad, el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, en sesión celebrada el tres de marzo de dos mil veintiuno. Las Comisionadas y los Comisionados firman al calce para todos los efectos a que haya lugar.

La Comisionada Presidenta: **Blanca Lilia Ibarra Cadena.**- Los Comisionados: **Francisco Javier Acuña Llamas, Norma Julieta Del Río Venegas, Rosendoevgueni Monterrey Chepov, Adrián Alcalá Méndez, Oscar Mauricio Guerra Ford, Josefina Román Vergara.**- La Secretaria Técnica del Pleno, **Ana Yadira Alarcón Márquez.**

ANA YADIRA ALARCÓN MÁRQUEZ, EN MI CARÁCTER DE SECRETARIA TÉCNICA DEL PLENO DEL INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 45, FRACCIÓN IV, DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA CERTIFICO: QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES FIEL Y EXACTA REPRODUCCIÓN DEL CITADO ACUERDO ACT-PUB/03/03/2021.05 Y DE SU ANEXO QUE SE INCLUYE EN LAS DIRECCIONES ELECTRÓNICAS DESCRITAS EN EL PUNTO DE ACUERDO TERCERO DEL MISMO, APROBADO EN LA SESIÓN ORDINARIA DEL PLENO DE ESTE INSTITUTO, CELEBRADA EL TRES DE MARZO DE DOS MIL VEINTIUNO; MISMO QUE SE EXPIDE EN UN TOTAL DE 4 FOJAS ÚTILES.- MÉXICO, CIUDAD DE MÉXICO, A TRES DE MARZO DE DOS MIL VEINTIUNO.- Rúbrica.

(R.- 504168)