


CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD INAI - MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y USO DE REDES SOCIALES – DOF 07/07/22

Estimadas y estimados,

El marco del Servicio de Información Jurídica y por indicaciones de la Mtra. Margarita Espino, les comparto que el **INAI publicó lo siguiente en relación con su Centro de Atención a la Sociedad (CAS):**

 [Acuerdo mediante el cual se aprueban la Misión, Visión y Valores del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales \(CAS\), así como los Lineamientos para el uso de redes sociales del CAS.](#)

1. Misión, Visión y Valores:

- ✓ La Misión del CAS es:
Somos el primer contacto entre la sociedad y el INAI que, de manera profesional y personalizada, apoyamos a ejercer los derechos de acceso a la información y protección de datos personales.
- ✓ La Visión del CAS es:
Ser el Centro de Atención a la Sociedad con mayor innovación, calidad y reconocimiento por la calidez en su servicio a nivel nacional.
- ✓ Los Valores del CAS son:
Amabilidad, perseverancia, empatía, integridad, responsabilidad, calidad, pasión, respeto, igualdad e innovación.

2. Lineamientos para el uso de sus Redes sociales:

El objeto de estos Lineamientos es contar con un instrumento que brinde las bases mínimas para la correcta operación, publicación de contenidos e interacción que tendrá el CAS con las personas usuarias a través de las redes sociales.

Los **objetivos de de las Redes sociales del CAS** son:

General:

Difundir contenidos acordes al propósito de divulgar los derechos de acceso a la información y protección de datos personales, así como asesorar a las personas usuarias que deseen ejercerlos.

Específicos:

- I. Consolidar, promover y posicionar el CAS entre la ciudadanía y el público en general a través de medios digitales de internet.
- II. Dar visibilidad a los servicios que ofrece el CAS y favorecer la difusión de los eventos o actividades en los que participe.

- III. Fomentar la colaboración y participación del personal del CAS en los contenidos que difunda la misma a través de los medios sociales.
- IV. Asesorar a los usuarios para ejercer sus derechos de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales:
 - i. Monitoreando redes sociales de manera constante para detectar posibles personas usuarias insatisfechas con el servicio del CAS, y
 - ii. Encauzando sus preguntas o quejas a los canales de comunicación del CAS.
- V. Contribuir a clarificar la información que erróneamente sea difundida a través de redes sociales con respecto al ejercicio de los derechos de acceso a la información y protección de datos personales.

En estos Lineamientos se regulan los principios de actuación del CAS en redes sociales, las personas responsables y administradoras de las cuentas, los contenidos, nombre de la cuenta en *Twitter* y *Handle*, información para monitorear en *Twitter*, atención a personas usuarias, gestión de crisis, seguridad de las cuentas y procedimientos en caso de inobservancia de los propios lineamientos.

Esperando que esta información les resulte de interés y utilidad para sus importantes labores académicas, universitarias y de incidencia social, aprovecho la ocasión para enviarles un cordial saludo.