



Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la  
Información y Protección de Datos Personales

Ciudad de México, a 5 de marzo de 2019  
INAI/065/19

## **INAI E INSTITUTO MEXICANO DE TELESERVICIOS ACUERDAN ACCIONES PARA GARANTIZAR PROTECCIÓN DE DATOS EN CALL CENTER**

- **Conveniente e indispensable que este tipo de convenios se extiendan, pues han demostrado beneficios en el cuidado de la privacidad, sostuvo el comisionado presidente del INAI, Francisco Javier Acuña Llamas**
- **Asumimos el compromiso de impulsar la protección de los datos personales en los centros de contacto (call center), señaló María Eugenia García Aguirre, presidenta del Consejo del Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT)**

Con el fin de fomentar la cultura y cumplimiento del derecho a la protección de datos personales, el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) y el Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT), suscribieron un Convenio General de Colaboración.

Durante el evento de firma del acuerdo, el comisionado presidente del INAI, Francisco Javier Acuña Llamas consideró conveniente e indispensable que este tipo de convenios se extiendan, pues han demostrado que tienen beneficios en el cuidado mayor que representa la privacidad.

El convenio tiene como objetivo generar buenas prácticas, estándares mayores en la protección de la privacidad, desde la capacitación, el impulso de políticas públicas y robustecer el cumplimiento de principios y deberes en el sector privado.

En este marco, Acuña Llamas recordó que el año entrante México será sede de la Conferencia Internacional de Datos Personales, para lo cual, dijo, ya se ha formado un comité que se encargará del cumplimiento de los requisitos y protocolos que demanda ese evento.

El comisionado presidente hizo un llamado a instituciones, empresas, especialistas y profesionales que hacen posible la protección de los datos personales, en conjunto con el órgano garante, a sumarse a los trabajos de la Conferencia Internacional.

“Que unamos esfuerzos para que tengan un lugar en ese gran momento nacional, que tengan un papel que refiera lo que han hecho, porque no se podría lograr que lleguen a venir todas las autoridades nacionales y subnacionales del mundo, sin el trabajo realizado por el sector privado”, manifestó.

En su oportunidad, la directora general y presidenta del Consejo del Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT), María Eugenia García Aguirre manifestó el compromiso por impulsar la relevancia de la protección de los datos en los centros de contacto, los call center de las empresas.

“Esta regulación no hace más que beneficiarnos, una industria regulada es una industria fuerte. El IMT se conforma de una serie de empresas que trabajan en la administración de las relaciones empresa-cliente y el acuerdo nos ayudará a profesionalizar nuestra industria, que entre más profesional más competitiva será”, apuntó.

Por su parte, el secretario de Protección de Datos Personales del INAI, Jonathan Mendoza Iserre explicó que el convenio de colaboración tiene que ver con el tratamiento masivo de datos, en un sector que registra mucho movimiento de personal, es decir, los call center.

“Se trata de generar buenas prácticas, estándares mayores en la protección de datos personales en este sector. El tema es de capacitación, de desarrollo de políticas públicas, así como reforzar el cumplimiento de principios y deberes en el sector privado”, precisó.

En el evento, efectuado en la sede del órgano garante, por parte del INAI participaron el comisionado Oscar Guerra Ford; el secretario de Acceso a la Información, Adrián Alcalá Méndez; el secretario Ejecutivo, José de Jesús Ramírez, y el secretario técnico del Pleno, Hugo Córdova Díaz.

Por el IMT, Berenice Hernández Garibay, directora de Competitividad; Lourdes Adame Goddard, directora Editorial; Patricia Luna Piñón, directora de Relaciones Institucionales; Gustavo García Rendón Von Bertrab, director de Relaciones Institucionales; Isabel Dávila, del despacho Dávila Abogados; Rogelio José Cavazos Dávila, CEO de Teleperformance Nearshore Region & Iberdolatam, y Rodrigo Alonso Tovar Alvarez, CLO de Telerperformance de Nearshore Region & Iberdolatam.