

# Proyecto INAI

---

Estudio cualitativo

**kanji**  
investigación · estrategia · comunicación



# TEMARIO

## **Generales**

### **Sesiones de grupo**

- Nociones preliminares
- Derecho a la información
- Derecho a la Protección de Datos personales
- Percepciones en torno al INAI
- Caminos creativos

## **Especialistas**

- Derecho a la información
- Percepciones en torno al INAI
- Derecho a la Protección de Datos personales
- Comunicación e Importancia del INAI

## **Netnografía**

## **Recomendaciones**

# GENERALES





# Investigación cualitativa

Proyecto de investigación social de corte cualitativo-antropológico, a través de sesiones de grupo, entrevistas a profundidad y netnografías, se realizó una evaluación del conocimiento, valoración, percepción e importancia que la ciudadanía le otorga al INAI en relación al derecho a la información y la protección de datos personales.



# Objetivos

Encontrar los canales y tonos adecuados de interacción entre el Instituto y la ciudadanía para lograr una comunicación más asertiva y eficaz.

Explorar la percepción que tienen los ciudadanos que se han acercado al Instituto, en qué momentos, bajo qué circunstancias y cuál fue su experiencia al entrar en contacto con el INAI.

Indagar cuáles fueron los momentos complicados e incluso de abandono al explorar la plataforma y acercarse al Instituto, qué frenos encuentran para seguir adelante.

Entender qué les hace sentir el DAI, ¿se sienten empoderados, les importa, les beneficia, les interesa?

En qué situaciones, circunstancias y momentos sienten la necesidad de acercarse al INAI.

Averiguar cuál es la percepción y valoración de los institutos autónomos particularmente del INAI.

Entender la importancia que la ciudadanía le da a la protección de datos personales, desde el deber ser y en la práctica cotidiana.

Explorar casos concretos en los que hayan tenido que defender su DPDP.

Indagar en los casos personales y/o cercanas sobre el DPDP, a quién se acercaron, cómo lo hicieron y cuál fue la experiencia.

Investigar el grado de importancia que la ciudadanía le da a ejercer sus derechos y qué les inhibe a practicar los mismos.

Averiguar el nivel de entendimiento que hay acerca de la institución, qué importancia le dan y pertinencia encuentran en la existencia del INAI.

Exploración de la Plataforma Nacional de Transparencia.



# Metodología

## **Sesión Creativa**

Son talleres donde se trabaja con la parte creativa de los invitados, con elementos visuales que los ayuden a estimular la creatividad y participación.

A partir de las experiencias personales vivencias y marcos socioculturales, se trata de despojar prejuicios, estructuras rígidas establecidas (familia, sociedad, NSE), y se les hace concientes de sus propios esquemas de pensamiento para opinar sobre el tema investigado.

Se trabaja en sinergia con una guía de tópicos bien estructurada.

Duración: 2:00 a 2:30 hrs, con 8/10 participantes.

## **Entrevistas a profundidad**

La entrevista a profundidad es un diálogo conducido y diseñado (a través de reactivos) para profundizar en los temas analizados.

Se desarrollan en un contexto relajado, permitiendo que el entrevistado se despoje del “deber ser” para poder obtener verdaderos insights de percepción y comunicación.

## **Netnografía**

Es una disciplina que se vale de diversas técnicas de las ciencias sociales, tales como la antropología social, la sociología y la psicología. Su objetivo principal es entender el comportamiento social a través de las interacciones, hábitos y opiniones de los internautas.

El análisis se centra en el diálogo que establecen los diversos grupos de personas de diversas edades, contextos y niveles socioculturales. Como en la etnografía tradicional, un experto se involucra en el grupo de discusión para entender las motivaciones, deseos, necesidades, experiencias y frenos que los individuos manifiestan, desde su anonimato para extraer percepciones verdaderas.



# Muestra

## **4 Sesiones de grupo en CDMX con 8 participantes cada una:**

Entre 18 y 60 años de NSE y C “D, C, C+”, 50% que conozcan el INAI y 50% que no lo conozcan.

4 Plazas: Monterrey, Guadalajara, Mérida, ZMVM

12 sesiones creativas

## **60 Entrevistas a profundidad**

Entre 18 y 60 años de NSE y C “D, C, C+”, 50% que conozcan el INAI y 50% que no lo conozcan.

3 Plazas: Monterrey, Guadalajara, Mérida

## **8 entrevistas antropológicas con:**

Periodistas, Estudiantes, Miembros de ONG’s

Todos han usado la plataforma del INAI

## **Netnografía en redes sociales**

# SESIONES DE GRUPO





# **NOCIONES PRELIMARES**



# Canales de comunicación

Las redes sociales son su principal fuente de información, cada vez menos radio y televisión.

Esto coincide con la tendencia de cuestionamiento de los canales masivos de comunicación: consideran que manipulan la información, hay censura, responden a intereses del gobierno o grupos de poder.

Leen periódicos en línea, quienes procuran estar más informados consultan más de uno, aplicaciones de medios informativos; igualmente siguen a periodistas en diversas plataformas (Facebook y Twitter).

En parte siguen a periodistas en redes sociales que también están medios masivos porque consideran que son más “libres” en éste ámbito, al igual que para contrastar información y puntos de vista.

---

*“Me informo por la radio, televisión e internet... Internet es la primera fuente (de información) actualmente.” (M. 45. Mérida)*

*“En su mayoría es a través de las redes sociales, ocasionalmente en algún medio especializado pero siempre es a través de redes sociales, por internet” (H.25. Guadalajara)*

*“Mi principal fuente de información es Twitter, en ella sigo a diarios oficiales, a algunos reporteros o periodistas independientes y también a periodistas ya consolidados de algunas empresas” (H.29. Guadalajara)*

Las redes sociales les transmiten un sentido de “empoderamiento”, de ser responsables de “su” información, contrastar fuentes y ser proactivos al respecto.

Al mismo tiempo, son conscientes de que tanto redes como Internet en general son un “arma de doble filo”: es una gran fuente de información (es “libre”, sin censura), pero muchas veces sin certeza o veracidad.

Las redes sociales son también un espacio natural para la “conversación” acerca de este tipo de temas. No recuerdan comunicación del INAI en redes sociales o Internet en general.

---

*“Por medio del Internet trato de ver los periódicos de mayor circulación en el país. (H.54. Guadalajara)*

*“Hay personas como yo que no ven radio ni tele, ¿cómo me entero?, en redes sociales sí” S3*

*“En redes sociales no he visto nada del INAI” S3*



# Conocimiento de derechos

Los “derechos” que mencionan de manera espontánea son aquellos que también están “más posicionados”, son básicos o convencionales, como derechos humanos, derecho a la salud, a la educación, a la libre expresión, etc.

En segundo lugar, están los derechos que consideran que más les afectan de manera personal o en su vida cotidiana: derechos de los trabajadores, a la vivienda digna, a un sueldo, etc.

En muy pocos casos se considera el derecho a la protección de datos personales y en ningún caso el derecho a la información entre estas menciones espontáneas.

En general, consideran que hay “poca cultura” y gran desinformación sobre el tema.

---

*“Derecho es algo con lo que todo mundo nace, que nadie te lo puede quitar, no tienes que pagar, suplicar o rogar, es algo que todo ser humano tiene en el momento de nacer” (H.35.Guadalupe)*

*“Derecho a la educación, a la salud, a la expresión, a la vida” S2*

*“Derechos de los trabajadores, prestaciones, seguro médico, sueldos” S3*

*“Que tus datos personales estén resguardados” S2*

*“Por educación no conocemos nuestros derechos” S2*



# **DERECHO A LA INFORMACIÓN**



# Derecho a la información: percepciones espontáneas

Las percepciones espontáneas tienen que ver con supuestos o escenarios que consideran más cercanos.

De esta manera, se asocia primero a la posibilidad de acceder a información a través de los medios informativos convencionales e Internet, o a expresar y compartir información de manera libre. En ambos casos, se parte de la idea de que existe manipulación, ocultamiento o censura por parte del gobierno.

También se entiende como algo equivalente a acceso a la educación (lo cual todavía es un derecho todavía no generalizado en México).

Se relaciona con la idea de “información personal” y por lo tanto con la protección de datos personales.

---

*“Que no distorsionen las noticias... Ves en las noticias lo que el gobierno quiere que veas” S4*

*“Libertad de expresarte y compartir lo que quieras” S2  
(oportunidad)*

*“Que todo mundo debería de tener acceso al aprendizaje e informarse de las cosas que suceden en el mundo y también de educarse. (H.25.Guadalajara)*

*“Derecho a tener protegida tu información, tú tienes control de a quién se la das” S1*



# Derecho a la información: percepciones espontáneas

Las primeras asociaciones tiene que ver con el hecho de que lo que primero que les viene a la mente es lo que le afecta directa y personalmente.

Por el mismo motivo el derecho a la información no se valora de manera espontánea en contraste con otros derechos.

Se considera un derecho “secundario” versus a otros derechos básicos como a la alimentación, a la seguridad, etc.

---

*Sé que existe, porque he escuchado sobre el tema de acceso a la información, pero hasta el momento no es de mi interés.” (H. 34. Mérida)*



# Derecho a la información: percepciones espontáneas

Muy pocas veces se identifica con lo que en realidad se trata, especialmente quienes por su trabajo son afines a este tema: Derecho a la información en cuanto al derecho de solicitar información al gobierno sobre diferentes temas relacionados con sus actividades, especialmente acerca del uso de recursos.

En este caso, no solo se trata de la accesibilidad en sí, sino que sería parte del derecho que la información sea verídica, transparente, completa, no manipulada.

Quienes más lo valoran son también quienes tienen más información al respecto debido a sus profesiones (periodistas, investigadores, historiadores, abogados, contadores) o estudiantes universitarios.

---

*“(El derecho a la información) es pedirle cuentas a las autoridades que nos ejercen” (M. 45. Mérida) (abogado)*

*“Que la información sea verídica, de fácil acceso y poder compartirla” S2*

*“Que yo debo de tener acceso a conocer lo que está sucediendo tanto en mi país como en mi localidad, es algo que se me debe permitir, algo que yo necesito y debo y puedo tener acceso a esa información. (M.57.Guadalajara)*



# Derecho a la información: percepciones espontáneas

De acuerdo con la acepción de información relativa a gobierno, se entiende como parte de la rendición de cuentas y transparencia que es clave de toda democracia, así como un mecanismo contra algunas de las peores problemáticas del país: la corrupción y la inseguridad.

Finalmente se crítica que a pesar de que se trata de un derecho no todos tiene acceso a él, de la misma manera que no todos tienen acceso a los demás derechos (debido a la desigualdad socioeconómica) o simplemente no están informados al respecto.

---

*“Es fundamental... rendir cuentas es básico para una sociedad democrática” (M.27.Guadalajara)*

*“Yo pienso que eso nos llevaría a otro nivel a este país ,que yo pienso que es un gran país y tristemente está sumido en la corrupción” (H.43.Guadalajara)*

*“Te da seguridad en tu país y el tener un sustento de cómo están trabajando para la seguridad, te da tranquilidad para vivir” (M.54.Guadalajara)*

*“No toda la población tiene acceso a la información, sino tiene acceso a los derechos mínimos” S4*



# Cómo se ejerce el derecho a la información

Si consideran si han ejercido el derecho a la información o no, depende de lo que consideran como tal de manera espontánea. Lo mismo sucede respecto a los procesos que creen que tendrían que llevar a cabo para ejercerlo:

- Indagando diversas fuentes de información
- Cuidando sus datos personales
- Solicitando información al gobierno y a sus dependencias

---

*“Me entero de las cosas importantes y necesarias, no me he enfrentado a la situación de necesitar información y que se me niegue, me llega lo que necesito y ya” (M.57.Guadalajara)*

*“Siendo responsable con nuestra persona, a quién le damos nuestros datos” S4*

*“Te metes a la página de cada de cada secretaría” S1*



# Cómo se ejerce el derecho a la información

La valoración de los procesos entendiendo el derecho a la información como poder solicitar datos al gobierno, también está determinada por las experiencias de quienes han solicitado información a diversas dependencias (no necesariamente al INAI):

- Es algo complejo, con demasiados filtros, toma demasiado tiempo
- No obtienen la información que requieren

Esta pregunta da pie a la idea de que en efecto tienen este derecho pero no lo ejercen de ninguna manera: tienen poca información al respecto o no lo han valorado.

En general, el derecho a la información no está presente en sus vidas cotidianas, como sí podría estarlo el derecho a la protección de datos.

---

*“Tienes que pasar por muchos filtros” S2*

*“Podemos hablar y preguntar pero no lo hacemos” S1*

*“En la vida cotidiana no es necesario ejercer el derecho a la información” (M. 26. Mérida)*



# En qué momento se ejerce el derecho a la información

Las ocasiones para ejercer este derecho están determinadas por sus diversas acepciones:

- Todos los días, simplemente cuando se accede a información a través de los diversos canales disponibles, principalmente Internet
- Cuando se quiere indagar sobre alguna acción de gobierno y el uso de recursos
- Cuando sufren molestias relacionadas con las difusión de sus datos personales (llamadas telefónicas)

---

*“Todo el tiempo he tenido acceso a la información y ha sido desde el internet” (H.25.Guadalajara)*

*“Para ver lo que están haciendo, para respaldar si están haciendo bien su trabajo, en qué están usando los recursos” S2*

*“Mi número era privado y me llamaron... llamé a Telcel para preguntar por qué dieron mis datos si yo pagué para que fuera privado” S2*



# En qué momento se ejerce el derecho a la información

Conforme se profundiza en las preguntas, la idea del derecho a la información como lo que en realidad es, se va haciendo cada vez más presente.

En este sentido, los casos en los que han considerado indagar o lo han indagado también suelen ser los más cercanos a ellos:

- Usos de recursos en sus colonias
- Por su trabajo o profesión (procesos de adquisiciones, proveedores)
- Seguros médicos, Afores, condiciones de las instituciones educativas, etc.

---

*“Un parque en la Venustiano Carranza estaba muy descuidado... pediría información al municipal en qué se están usando los recursos que se supone que es para esto” S2*

*“He querido hacerlo porque yo vendo tubería al gobierno... y me han obstaculizado aun cuando yo tengo el derecho, ¿por qué?” (H.54.Guadalajara)*

*“Cuando requería saber sobre las cuestiones de mi Afore, de la pensión para mi retiro” (M.44. Monterrey)*

*“En mi escuela no se usaba el recursos para nuestras prácticas, preguntamos y nos dijeron que sí se usaban pero para mantener las instalaciones” S2*



# En qué momento se ejerce el derecho a la información

Otros escenarios contemplados para indagar información son:

- Cuando es claro que algo no se está haciendo bien o consideran que hay un evidente mal uso de recursos (obras públicas)
- Cuando siguen sin resolverse las problemáticas que más les afectan, principalmente inseguridad
- Casos de actualidad (corrupción, nuevo aeropuerto, campañas políticas) o que generan molestias palpables (cortes agua)

---

*“Cuando tenemos dudas de alguna noticia que nos pueda afectar o incluso hasta beneficiar, tenemos el derecho de solicitar más información” (M.34.Guadalajara)*

*“En temporadas electorales que es cuando creo que estamos un poquito más interesados por estos temas” (M.27.Guadalajara)*

*“Con lo de la tubería del agua del corte, saber en qué se usó el dinero” S3*

En algunos casos en sus universidades o preparatorias han llevado a cabo el ejercicio de indagar información en diferentes dependencias de gobierno como parte de su formación.

A pesar de que consideran todos estos escenarios, predomina la idea de que NO se ejerce este derecho por desinterés o desinformación.

---

*“En mi clases hicimos el ejercicio de preguntar a un presidente municipal cuánto gastaba en tapar los baches” S2*

*“Nos preocupamos de cosas que no son tan importantes y no nos informamos de los más importante” S3*



# Qué información solicitarían al gobierno

Al principio no tienen mucha idea al respecto o caen en convencionalismos, pero surgen algunas cuestiones puntuales conforme se profundiza en el tema.

Estos escenarios son similares a los momentos en los que suponen que se ejerce este derecho. Para empezar, el lugar común es la solicitud sobre el uso del “dinero de los impuestos” en general, entendiendo que los recursos se pierden continuamente debido a la corrupción.

Información sobre casos de actualidad o mediáticos que también apuntan a actos de corrupción (ej. recursos para la afectaciones del sismo).

Información de cómo se usan los recursos que tendrían estar destinados a los problemas que más les afectan, especialmente inseguridad, e información puntual acerca de los “planes” para atacar estas mismas problemáticas.

---

*“Puntualmente qué se hace con los impuestos, no se dice exactamente porque hay intereses” S1*

*“Me gustaría saber si SEDESOL en verdad dio los apoyos a gente que si lo necesita” (M. 26. Mérida)*

*“Todo el apoyo que llegó por el sismo, ¿dónde está?” S4*

*“Por qué están tan mal capacitados los policías si se invierte tanto en eso” S2*



# Qué información solicitarían al gobierno

Información de lo que entienden como recursos mal utilizados a partir de experiencias que les son cercanas o de las que han podido ser testigos.

Casos mediáticos en sus localidades.

Sobre temas que les afectan personalmente (criterios para otorgas becas, adquisiciones del gobierno) o que responden a intereses particulares relativos a sus profesiones.

Criterios para acceder ciertos cargos.

Cuestiones que en realidad no tienen que ver con INAI o son muy vagas.

---

*“En mi colonia abrieron una calle y poco después la volvieron a abrir, queremos preguntar por qué y cuánto les costó hacer eso”  
S2*

*“El dinero aquí en Jalisco cuando los Panamericano, qué paso con Emilio, nunca se ha cuestionado, nunca se ha abierto algún expediente” (H.33.Guadalajara)*

*“Sobre las contrataciones por evitar los contratos a familias y familiares, el nepotismo” (H.32.Guadalajara)*

*“Me gustaría saber cuántas mujeres han sufrido violencia, si las han apoyado” (M. 21. Mérida)*



# A qué instituciones pueden acudir para solicitar información

Reconocen a las diversas secretarías o dependencias de gobierno como las primeras a las que pueden acudir, ya sea personalmente o a través de sus páginas web.

Acudirían (o han acudido) a éstas considerando la vocación de cada dependencia o institución (SEDESOL, PROFECO, SEP, IMSS, CNDH, etc.).

Primero han acudió a las páginas web de diferentes dependencias o instituciones sobre todo para indagar información relativa a sus ocupaciones (abogados, proveedores de gobierno). Ej: ITEI, Departamento de Transparencia, Departamento Obras Públicas (todo en Jalisco).

---

*“La CNDH... tiene que ver con la información porque son derecho humanos” S1*

*“La SEP está obligada a darte la información... es obligatorio” S1*

*“Me dedico a la venta y en el SIOP que es Obras Públicas de Jalisco, checo constructoras y ahí me meto a consultar qué constructora adquirió alguna obra” (H.43.Guadalajara)*

*“Información pública, transparencia y demás , lo he tratado de identificar en el ITEI , en su página del ITEI” M.26.Guadalajara)*



# A qué instituciones pueden acudir para solicitar información

Aunque sus experiencias han sido insatisfactorias, en general no han buscado alternativas.

Pocos identifican al INAI como la institución a la que pueden acudir para solicitar este tipo de información.

En general, no hay credibilidad sobre los procesos o la información que podrían obtener, ya que parten de la idea de que la información está manipulada o es poco veraz (corrupción, lavado de dinero, ocultamiento.)

---

*“A SEDESOL, lo puedes buscar en Internet pero no es fácil... no es clara, jamás he encontrado lo que que he buscado” S4*

*“El INAI es la que se encarga que toda las solicitudes de información” S1*

*“Se supone que toda esta información está... pero otra cosa es creerlo, ¿será verídica, qué me dice que es verdad?” S4*



# Procesos para solicitar información

Las experiencias de quienes han acudido a otras instancias para solicitar información, determinan su valoración de estos procesos, haciéndolos suponer que en el INAI sería igual.

Como tales consideran que son procesos demasiados burocráticos, difíciles y tardados.

En algunos casos, consideran que esto no es casualidad sino que responden a la intención de inhibirlos de solicitar información (ocultamiento, manipulación).

Estas malas experiencias también los inhiben de acudir al INAI, en lugar de motivarlos.

---

*“Si pides información te la hacen súper cansada, yo pedí información en mi seguro y terminé por dejarlo” S4*

*“Aunque pidamos la información no nos la van a dar, no les conviene, mientras la gente menos sepa más la manipulan” S1*

*“Te revuelven, te hacen el camino largo... Te ponen trabas y trabas para que te canses” S2*

Ningún participante de las sesiones de grupo ha acudido al INAI, pero conocen casos en los que las experiencias también han sido insatisfactorias (no así cuando se trata de protección de datos personales).

Debido a la complejidad de los procesos (en los que incluyen al INAI), consideran que están pensados más bien para especialistas (periodistas, abogados, investigadores, etc.).

---

*“Se supone que el INAI, sé de una persona que buscó información pero fueron muy condescendientes, le decían, ‘no te la están negando’, ‘¿me va ayudar o no?... es más de lo mismo” S4*

*“Tendrías que ser un periodista de tiempo completo” S4*



# ¿Existe hoy más transparencia?

Los casos que conocen de corrupción, sus propias experiencias al solicitar información o la mera convención que existe al respecto, da pie a la idea generalizada de que hoy no hay más “transparencia” que en el pasado.

Entre los más críticos, esfuerzos como el INAI son parte de una simulación, al tiempo que se sigue ocultando la información más sensible.

En todo caso, consideran que otros aspectos como practicidad, facilidad, accesibilidad pueden ser tan importantes o más que la “transparencia” en sí.

---

*“No (hay más transparencia), tú solo vas a saber lo que quieren que sepas” S3*

*“Más que transparencia tendría que ser con facilidad, es como buscar una aguja en un pajar, te cansas en el camino” S4*



# **DERECHO A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**



# Derecho a la protección de datos personales

Aunque existe cierta confusión y desconocimiento al respecto, tienen más idea de lo que significa en contraste con el derecho a la información.

Lo asocian especialmente con las experiencias molestas que la mayoría ha tenido de llamadas de bancos o compañías telefónicas ofreciendo sus servicios.

El hecho de que todos son activos en redes sociales también genera preocupación sobre la accesibilidad de sus datos personales en el mundo “on-line”, así como su uso para fines no solo publicitarios.

Consideran que esta accesibilidad ha dado pie a intentos de fraudes y extorsión que algunos también han sufrido.

Otras consecuencias más graves pueden ser el robo de identidad o el secuestro.

---

*“Es información sobre ti, nadie más que tú puede acceder a esa información, nadie los puede publicar si tú no lo autorizas” S1*

*“Nuestra información es lo más valioso que tenemos en este mundo, ya no es el dinero, ya no es el trabajo, en realidad es la información” (H.35.Guadalajara)*

*“Extorsión, pareciera que es algo muy lejano a nuestra realidad pero es totalmente contrario a eso, es muy cercano , (M.27. Guadalajara)*



# Derecho a la protección de datos personales

Es un derecho que tienen más presente en la medida que responde a una incomodidad y preocupación que viven en su vida cotidiana; en este sentido también llegan a valorarlo más.

Lo perciben como un tema muy vigente tanto porque creen cada vez hay más riesgos asociados a ello y las molestias son cada vez más comunes, al mismo tiempo que es un tema más posicionado.

Los avisos de privacidad cada vez más presentes en su vida cotidiana también han ayudado a su posicionamiento aunque duden de ellos: finalmente se comparte su información o se abusa de ella con o sin aviso de privacidad.

En este sentido también se tiene la idea de que existe un “mercado negro” de venta de bases de datos en el que participan las propias empresas.

---

*“Sé del boom de, por ejemplo, de los avisos de privacidad y de la obligación que tienen tanto las empresas como los corporativos en general cuando tienen tus datos” (M.27. Guadalajara)*

*“Se supone que en los bancos viene una grabación en la cual están mis derechos protegidos y lo puedo checar en tal o cual página y es totalmente falsedad” (H.54. Guadalajara)*

*“No tenemos esa seguridad porque todo mundo tiene acceso a bases de datos del mercado negro donde obtienen información” (M.54. Guadalajara)*



# Aviso de privacidad

La mayoría conoce o están familiarizados con el concepto de “aviso privacidad”.

Están cada vez están más presentes en su vida cotidiana: en redes sociales, al bajar aplicaciones, al llamar a sus bancos o compañías telefónicas.

Esto también influye a que la protección de los datos personales en cuanto a derecho esté más posicionado.

Reconocen su importancia pero muy pocos los leen o los escuchan con atención cuando están disponibles, lo cual da pie a un sentido de autocrítica (ellos mismos tendrían que ser más responsables).

Para los más críticos se trata de una simulación ya que finalmente se hace un mal uso de sus datos personales, exista o no un aviso de privacidad.

---

*“Hay muchos avisos de privacidad que por lo general no leemos y sé que tiene que ver con el derecho de protección de datos”  
(M.26.Guadalajara)*

*“Cuando marcas te dice si quieres oír el aviso de privacidad, qué hueva, a lo que voy” S3*

*“Nos quejamos pero no leemos” S3*

*“Tienen mucha paja, casi nadie lee, en la experiencia sabemos que las bases de datos se venden” S4*



# Cómo ejercen el derecho a la protección de datos personales

La mayoría de las consideraciones para poder ejercer este derecho tienen que ver con un sentido de autocrítica:

- Informándose más, conociendo sus derechos
- Siendo más cuidadosos con sus datos (considerando que ellos son los primeros en difundirlos, especialmente en redes sociales)
- Leyendo los avisos de privacidad, términos y condiciones

En los casos de las malas experiencias (llamadas continuas, intentos de fraude) saben que pueden denunciar, aunque pocos saben donde y aún menos lo han hecho.

---

*“No dando tus datos, saber a quién se los estás proporcionando” S2*

*“Somos los primeros en no cuidar nuestros datos” S3*

*“Tendríamos que tener consciencia de qué podemos hacer cuando se presenta algo así, pero no la tenemos” S3*



# Cómo ejercen el derecho a la protección de datos personales

Consideran que denunciar es complicado o no saben cómo hacerlo, prefieren cambiar sus números telefónicos.

Quienes denuncian lo hacen primero a través de las propias empresas de quienes reciben las llamadas o en instituciones como PROFECO, cuando las experiencias ya son muy molestas o no obtienen solución de las mismas empresas.

Sus experiencias denunciando en las empresas hablan siempre de complejidad con diversos resultados.

Algunos saben que pueden acudir al INAI considerando que una de sus funciones es la protección de datos personales.

---

*“Me puedo tardar un día, dos pero meto reportes porque no quiero que me estén llamando y molestando” (M.27.Guadalajara)*

*“Me llegaban a hablar desde las 8 de la mañana hasta las 8 de la noche... Tuve que recurrir a la PROFECO, a su sitio web, ingresé mi número para que dejaran de marcarme” (H.25.Guadalajara)*

*“Si los vulneran acudimos al INAI, está superbién, hay muchas compañías de teléfono o bancos que te hablan” S3*



# Qué instituto protege sus datos personales

Debido a que asocian este derecho con la accesibilidad de sus datos en Internet y redes sociales, consideran que organismos (públicos o civiles) que se ocupan de regular el “mundo cibernético”, son precisamente las que cuidan su datos personales: Ej. Policía cibernética, asociaciones de protección de derechos en internet.

Otras instituciones serían la CONDUSEF, debido a que también se trata datos bancarios o que son precisamente de los bancos de quienes reciben más llamadas, o PROFECO a quien le atribuyen la protección de datos como parte de sus funciones.

También las propias empresas a través de departamentos dedicados a este tipo de quejas.

---

*“La policía cibernética es la institución que cuida tus datos personales” (H. 61. Mérida)*

*“La organización de los derechos de Internet” S2*

*“Parece que cada empresa... tiene un área donde tú puedes exigir que tus datos sean cuidados o inclusive que los borren de ciertas bases de datos” (M.26.Guadalajara)*



# Qué instituto protege sus datos personales

Los pocos que conocen los Derechos ARCO tienen nociones mínimas de qué se trata.

Algunos consideran que la protección de datos personales es precisamente una de las funciones del INAI, también se trata del derecho con el que más se asocia a esta institución.

En algunos casos consideran que no solo los protege sino que también los almacena.

Los más críticos consideran que no existe una institución dedicada a ello, lo que explicaría la percepción de que no se hace gran cosa al respecto.

---

*“Creo que se le llama ARCO” (H.35.Guadalajara)*

*“El INAI es la institución que protege tus datos personales y es pública” (M. 34. Mérida)*

*“El INAI es quien guarda los datos y los protege” (M. 26. Mérida)*

*“Se implementa mal la protección de datos porque todavía no hay una institución pública que se encargue de ello” (M. 26. Mérida)*



# Quién vulnera o abusa de su derecho a la protección de datos personales

Consideran en primer lugar a los responsables de los molestas llamadas habituales: bancos y compañías telefónicas con las que no tienen contratos y no tendría por qué tener sus datos.

Algunos piensan que es común la práctica de la venta de bases de datos, en este caso serían cómplices tanto los empleados de las empresas que tienen acceso a ellas como las empresas que las adquieren.

Ciertas aplicaciones y redes sociales que almacenan y comparten sus datos (con o sin su consentimiento).

---

*“Los bancos, comparten entre ellos las bases de datos” S1*

*“Las mismas empresas, confías en el banco, no te fijas en las letras chiquitas... cada rato te están hablando del banco, de Telcel” S4*

*“Los empleados se roban la carta que tienen de la empresa y agarran tu información para venderte servicios” (M. 28. Mérida)*



# Quién vulnera o abusa de su derecho a la protección de datos personales

Otros casos son:

- Partidos políticos, especialmente durante campaña
- Extorsionadores
- Despachos jurídicos
- El propio gobierno, como una forma de manipulación y control social
- Ellos mismos, en el sentido de que no son cuidadosos con sus datos o no leen las “letras chiquitas”

---

*“No solo empresas, en las elecciones también los políticos... Me llegó una tarjeta de Anaya con mi nombre completo, ¿de dónde sacó mis datos?” S3*

*“He recibido mensajes de gente que me amenaza, que ni conozco y qué me exigen dinero” (H. 59. Mérida)*

*“El gobierno, es el que maneja todo” S1*

*“Uno mismo por las redes sociales, les damos todos los datos” S2*



# Qué hacen cuando consideran que han sido violados sus datos personales

Las consideraciones al respecto son similares a cómo ejerce cada uno este derecho.

Aunque las experiencias en las que piensan que se está violando este derecho son muy comunes, en la mayoría de los casos no hacen nada al respecto por diferentes motivos:

- Desconocen lo que pueden hacer, no saben con quién acudir
- Suponen que es algo complejo, con trámites burocráticos y lentos, aun a través del INAI
- Se limitan a bloquear o a cambiar de número telefónico

En este contexto surgió de manera espontánea la idea de una plataforma para poder reportar estos casos, 100% en línea.

---

*“El proceso lo desconozco, a lo mejor ver el número y reportarlo” S2*

*“Nada, porque la burocracia de México es malísima” S4*

*“Sería excelente que hubiera plataforma, preferible a ir a una institución” S4*



# Qué hacen cuando consideran que han sido violados sus datos personales

Solo algunos saben que pueden acudir al INAI en tales casos.

Las experiencias de personas que conocen que han acudido al INAI son muy contrastantes, en algunos casos resulta práctico y obtienen solución al poco tiempo, y en otros le parece ineficiente u obtienen solución hasta meses después.

Aun así el INAI está más posicionado con respecto a este derecho en el público común, que en relación al derecho a la información.

---

*“El INAI supervisa o tiene control de las empresas pero no es eficiente” S4*

*“Sé de una persona que habló al INAI y después de dos meses logró que dejaran de hablarle” S4*



# **PERCEPCIONES EN TORNO AL INAI**



# Conocimiento-Percepción INAI

Entre quienes tienen conocimiento del INAI, la función con la que se asocia más comúnmente es con la protección de los datos personales; se trata también del derecho que más le importa a la mayoría o que les afecta de manera cotidiana.

Existe cierta confusión entre la protección de datos y el derecho a la información como función principal del INAI, pocos saben que cubre ambos.

Quiénes están más informados entienden que su función es garantizar la accesibilidad a “cierta información” (no a toda) del gobierno y sus dependencias; ser una especie de “moderador” entre los ciudadanos y el Estado para acceder a esta información.

---

*“Es como la CNDH de tus datos personales, así me lo explicaron en la escuela” S1*

*“El INAI es una institución responsable de que las empresas tengan acceso a esa información a la que tenemos derecho, es el moderador que da acceso a cierta información pero no a toda” S3*

*“Es como el ITEI... protege y da acceso a ciertos datos, a información pública” (M.26.Guadalajara)*



# Conocimiento-Percepción INAI

Algunos consideran que entre las funciones del INAI está reunir y almacenar los datos personales de los ciudadanos.

También es común que se crea que el INAI es la que almacena en sí la información del gobierno y no las diversas entidades.

Pocos conocen con exactitud el significado de sus siglas, usualmente en relación a la función que consideran más relevante (ya sea datos personales o acceso a la información).

El hecho de que el Presidente Peña Nieto tampoco lo supo definir correctamente ante los medios, influyó en su “posicionamiento”.

Algunos lo confunden con el INEGI y el INE y sus respectivas funciones.

---

*“Supe del INAI cuando Peña Nieto no supo decir qué significaba” S4*

*“Cuando las personas usan tu voto sin permiso” (INE) S1*

*“Desde que naces van juntando tus datos, cuántos viven en tus casa y así” (INEGI) S2*



# Conocimiento-Percepción INAI

Los equívocos respecto a sus funciones también puede dar pie a ciertos posicionamientos críticos:

- **Investiga:** Pero no lo suficiente, se mantiene la impunidad de los casos de corrupción.
- **Recaba u Almacena datos personales:** ¿Por qué tendría que tenerlos a su disposición, sobre todo si no se considera autónomo del gobierno?

El público común no ha interactuado ni tiene conocimiento de la Plataforma Nacional de Transparencia.

Aun teniendo ciertas nociones, predomina la desinformación sobre el INAI en la mayoría.

No relacionan de manera espontánea al INAI con algún caso mediático (como los que se mencionan en los spots evaluados).

---

*“A veces el gobierno quiere dar por cerrado o no quiere investigar de fondo , se encargan ellos de dar más información. (H.34.Guadalajara)*

*“Tienen tu CURP, acta de nacimiento, todo... Está mal, ¿cómo es que obtiene tus datos?” S2*

*“Es cultural, yo no sabía, que mínimo en la escuela te avisen, que haya más difusión” S3*



# INAI: Relación con el gobierno

Existe cierta confusión sobre si el INAI es autónomo o no del gobierno.

En la mayoría de los casos, se considera que tiene que ser parte del gobierno, aunque se discute qué tan independiente es en realidad.

Esta relación también determina su valoración: mientras sea más cercano o dependa más del gobierno, se considera que la información a la que tendrían acceso sería parte de una simulación o la información es manipulada.

Si se entiende como una institución que capta y almacena los datos, la posibilidad de que no sea autónoma del gobierno hace que arrastre la misma valoración negativa.

En todo caso, precisan de información o garantías de su autonomía.

---

*“Pertenece al gobierno pero es autónomo” S4*

*“No puede ser autónomo, forma parte del gobierno” S2*

*“Está coludido con el gobierno ...comparten tus datos” S2*

*“Está fusionado a los Derechos Humanos, para que el gobierno no use tus datos” S2*



# Credibilidad del INAI

La percepción de “credibilidad” del INAI arrastra la mala valoración del gobierno en general.

El hecho de que le creen a periodistas más que al gobierno, implica que también son más escépticos del INAI como institución.

Son conscientes de muchos casos mediáticos de corrupción (varios de ellos han tenido que ver con información a la que se accedió través del INAI), sin embargo, el hecho de que por lo general éstos no tienen consecuencias (permanecen impunes) o no las consideren acordes a los delitos, también afecta a la credibilidad del INAI en sí.

---

*“La gente ha perdido confianza en todas las entidades del gobierno, por eso la gente no se adentra en la información” S2*

*“Sacan toda la información pero no pasa nada, no tiene consecuencias” S4*

*“Es difícil creerles porque ves los casos de los saqueos y ves que no pasa nada” S1*

*“Es atole con el dedo... como el caso de la Casa Blanca” S4*

Los más críticos consideran que este acceso a la información no lo es al 100%, es un simulación, o el INAI entrega información manipulada o parcial.

Para construir esta credibilidad tendría que garantizarse su autonomía (incluyendo la validación por parte de organismos internacionales), contar con personas “honestas” dentro de su organismo y sobre todo ver la consecuencias de la información, no solo el acceso en sí.

---

*“Tenemos acceso pero no al 100%” S4*

*“Te dan la información que les conviene” S2*

*“Tendría que estar totalmente fuera del gobierno, con personas honestas, preparadas” S4*



# Importancia del INAI

Entendiendo que sus dos principales vocaciones son el acceso a la información y la protección de los datos personales, consideran que el INAI es de suma importancia, aun siendo escépticos de su funcionamiento y efecto real.

Le dan más importancia al INAI en relación a lo que consideran más cercano: sus datos personales, las molestias que viven de manera cotidiana, la preocupación de que se les dé mal uso.

Las sesiones de grupo sirven para generar consciencia sobre sus funciones y por lo tanto valorar más el derecho a la información y la importancia del INAI al respecto

Esto da pie a un sentido de autocrítica: deberían informarse más, si lo piensan bien si no se garantiza el derecho a la información puede haber consecuencias más graves.

En algunos casos justifican este desinterés debido a que no han recibido comunicación al respecto, o bien, han perdido interés de todo lo relacionado con gobierno.

---

*“Si no existiera el INAI ¿quien puede proteger nuestros datos?” S3*

*“Es importante pero la gente se queda con lo poquito que ve, no hay educación sobre eso” S2*

*“Es una falta de cultura y de interés, como las instituciones públicas son tan tediosas en mi mente” S3*



# Comunicación INAI y temas afines

Pocos conocen alguna comunicación o spot del INAI, o bien, de alguna otra institución relacionada con alguna de sus funciones.

Consideran que cuando se trataba de IFAI tenía más comunicación.

Recuerdan más los spots con contenidos afines como los FEPADE o INE en relación a la protección de datos.

Aquellos que tienen que ver con la protección de datos personales tienen un mayor efecto de recordación: tratan de algo que creen que les afecta de manera más directa.

Algunos recuerdan haber visto comunicación del INAI, pero no recuerdan detalles o contenidos específicos.

---

*“El INAI ha hecho campañas y comerciales sobre la protección de datos personales” (M. 26. Mérida)*

*“Hay uno que dice el INAI que tienes Derecho a la Información del gobierno y si alguien te la niega puedes denunciar” (H.43. Guadalajara)*

*“Del INE , te dicen que tus datos son resguardados o también en las instituciones bancarias” (M.34. Guadalajara)*



# Comunicación INAI y temas afines

En general, consideran que todos estos spots son “típicos de gobierno”, aburridos, poco atractivos.

Cuando identifican cualquier comunicación como algo de gobierno, es común que se cierren y deje de poner atención; son poco creíbles o arrastran las mismas valoraciones negativas: corrupción, simulación, mentiras, etc.

Los casos con los que pueden identificarse o son más cercanos tienen mayor efecto de recordación.

---

*“El del IFAI, típico de gobierno, aburrido” S4*

*“Mienten constantemente, el gobierno para mí y cada institución ha perdido credibilidad” (H.32.Guadalajara)*

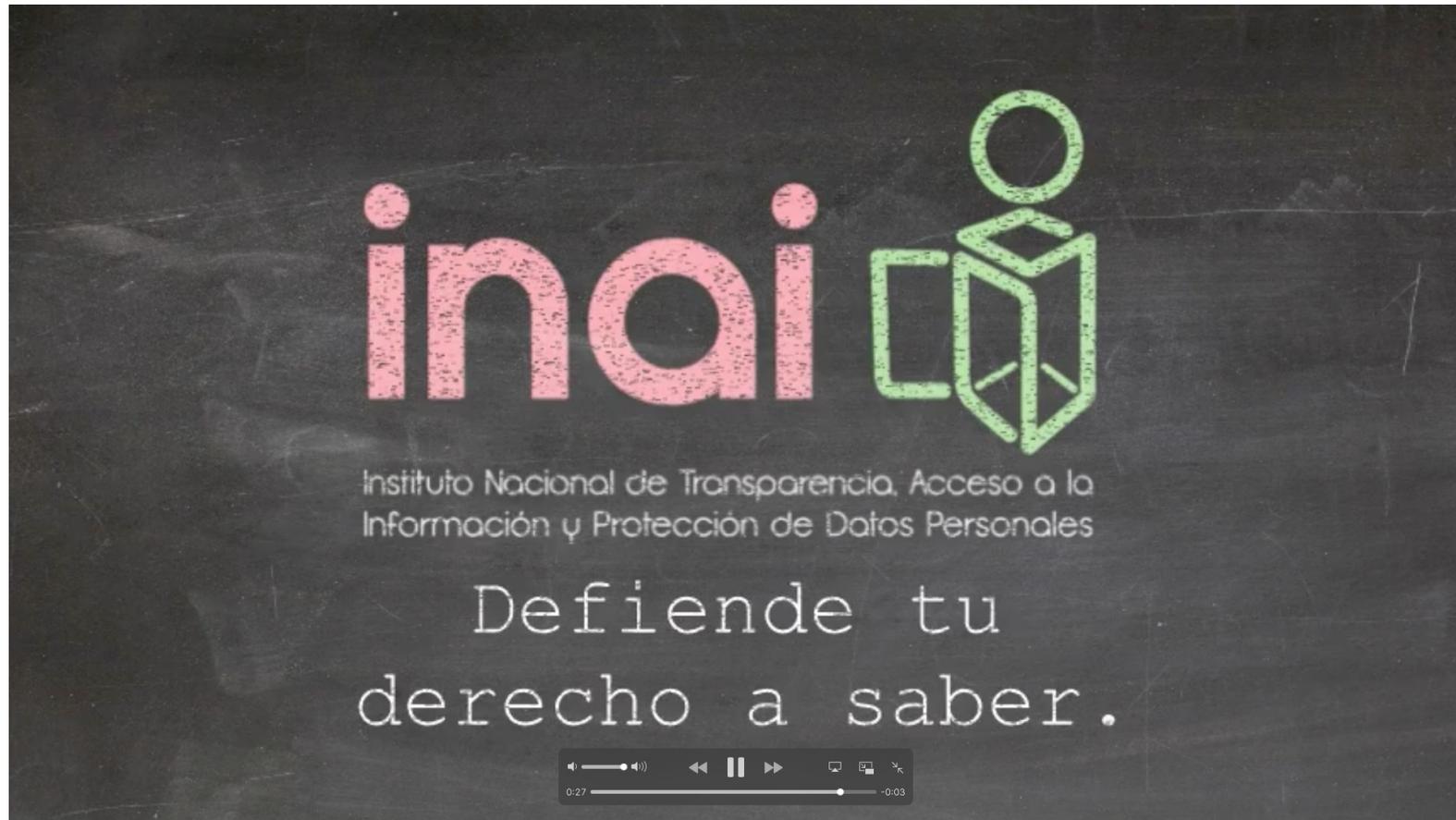
*“Unos anuncios enfocados en una llamada que tenía que ver justamente como con una extorsión, que se habían ganado un premio o algo por el estilo y le pedían todos los datos” (M.27. Guadalajara)*



# CAMINOS CREATIVOS



# Spot 1 Pizarrón





# Spot 1 Pizarrón: Consideraciones positivas

Su valoración espontánea es positiva: se aprecia sobre todo el hecho de que informa con claridad la función del INAI respecto al derecho a la información.

Los casos citados tienen una doble lectura:

- Comunica que sí se ha hecho algo al respecto
- No ha servido de nada, sigue habiendo impunidad

Más allá de la controversia al respecto, los casos sirven para ilustrar y ejemplificar esta función, captar su atención y generar un mayor efecto de recordación.

Construye la percepción de autonomía del INAI en el sentido de que menciona casos que afectan al gobierno, por lo tanto construye credibilidad.

---

*“Me resolvió las preguntas” S1*

*“No sabía que existía y con lo que escuché del 68 y Odebrecht, yo pensaba que nadie en México había hecho algo sobre eso” S1*

*“Entonces no es parte del gobierno” S1*



# Spot 1 Pizarrón: Consideraciones positivas

Los casos mencionados también dan pie a la idea de que ellos mismos pueden indagar otros casos que les interesen.

En una de las sesiones de grupo este camino creativo gustó más, considerando diferentes criterios:

- Mayor claridad y contundencia del mensaje
- Menos saturación o información (visual)
- Sentido de trama (narrativa)

---

*“Mucha gente no se da cuenta de que también tú puedes buscar lo que quieras, no solo los grande temas” S1*

*“Es más al punto y sensato, el otro tiene mucho texto” S2*

*“Está más claro y es visual, te concentras más en lo que está diciendo” S3*

*“Como que tiene una trama que te atrapa... Está más dramatizado” S3*



# Spot 1 Pizarrón: Consideraciones negativas

Los comentarios críticos tiene que ver sobre todo con el aspecto visual: es oscuro, poco atractivo, monótono, plano.

El hecho de que se escriben palabras distintas a las que se leen genera confusión.

En cuanto a contenido, se critica el hecho de que los casos que se mencionan son precisamente los que consideran que han quedado impunes, afectando a la credibilidad del INAI.

---

*“Oscuro sin chiste, tiene que ser más alegre” S4*

*“En todos los países, por lo de Odebrecht hay gente en la cárcel, pero aquí no” S4*

*“Es un poco confuso que dice una cosa y escribe otra” S1*



# Spot 1 Pizarrón: Cambiarían-Agregarían

Los cambios que sugieren tiene que ver con el aspecto que más critican: soporte visual monótono, poco atractivo y poco dinámico.

En este caso, sugieren recurrir a imágenes más que a textos como soporte e ilustración para generar un mayor impacto.

Los casos “mediáticos” sirven perfectamente para explicar en qué consiste el derecho a la información, sin embargo, también requieren de ejemplos más cercanos con los que puedan identificarse o sentirse representados.

Si remata con un call to action (“hazlo valer”), precisan saber dónde o cómo pueden hacerlo.

Considerando que muchos relacionaban al INAI con el derecho a la protección de datos, algunos precisan que incluya información al respecto (aunque también se entiende que éste no es su objetivo).

---

*“En lugar de escribirlo poner imágenes, del 68 y Ayotzinapa” S1*

*“Que no sea solo lo general sino también lo particular, que hablen más de ti como persona, en qué te pueden ayudar “ S2*

*“Un ejemplo de vida con lo que me pueda identificar” S3*

*“Falta que diga a dónde o cómo” S4*



## Spot 2 Mano escribiendo





## Spot 2 Mano escribiendo: Consideraciones positivas

Se trata del camino creativo mejor valorado.

Las cualidades principales en contraste con el otro spot las encuentran sobre todo en el estilo visual: más dinámico, atractivo, didáctico.

Junto con la claridad del texto, este estilo visual genera la percepción de “honestidad”, “transparencia” y “cercanía”.

Es más directo y cumple su cometido: comunicar la función del INAI en relación al derecho a la información.

---

*“Te explica para qué sirve, te da detalles, ya depende de uno”  
S3*

*“Más directo a lo que tiene que ir” S2*

*“Es más honesto” S1*

*“Lo veo más amigable, me dan ganas de acercarme” S2*

*“Se ve que los que están detrás son buena onda” S2*

Los casos mencionados aportan contundencia al mensaje, al mismo tiempo que captan más su atención: son los casos mediáticos, los más relevantes, hacen que no sea aburrido.

Estos mismos casos sirven para construir la percepción de autonomía, al mismo tiempo que dan pie a la idea de que ellos también podrían acudir al INAI.

Generan un sentido de intriga y crea expectativa.

---

*“Bien porque se me hacía algo más aburrido, pero me da información de los 43 de Ayotzinapa, del 68...” S2*

*“Son los casos llamativos, si se ocupan esos datos igual a mí también me puede servir” S3*

*“Es independiente de gobierno” S3*



## Spot 2 Mano escribiendo: Consideraciones negativas

Aunque se valora más el estilo visual, en buena medida es en contraste con el otro spot.

Se valora más por el texto que por el soporte visual en sí: hay una saturación de información, demasiado texto sobre la pantalla, no consideran que tenga un concepto visual original, sigue siendo plano.

Les parece algo ya visto, incluso en comunicación del gobierno, lo que provoca que pierdan interés.

El término “opacidad” es complejo en contraste con la claridad del resto del texto.

Los más críticos consideran que los casos mencionados son demasiado “generales” (grandes), por lo que no se sienten identificados: no ven de qué manera esto se traduce en un beneficio para ellos, o bien, los inhibe de acudir al INAI para ellos mismos solicitar información.

---

*“Te pierdes, es mucha información” S4*

*“Se ve de gobierno, por los edificios, logo... la seriedad, el tono solemne” S4*

*“Está mejor pero sigue siendo muy plano” S4*

*“Si lo veo en la tele no le pongo atención... Me gustaría más un ejemplo con el que te puedas identificar” S3*



# Spot 2 Mano escribiendo: Consideraciones negativas

El hecho de que no se identifiquen causa la impresión de que no son “target”: no está dirigido a todos.

También se critica que se mencionan precisamente los casos que consideran que han quedado impunes, por lo que no aporta a la credibilidad del INAI sino todo lo contrario.

Algunos son críticos de todos los aspectos simplemente porque se entiende como una comunicación del gobierno y arrastra todos sus frenos.

Aunque hay varios comentarios críticos en ambos spots, su valoración predominantemente positiva es más relevante tratándose de una comunicación relacionada de una u otra forma con gobierno.

---

*“Ambos dan a entender casos específicos que han quedado impunes, y no de casos en general que puedes buscar” S2*

*“Esto le puede interesar a gente metida en eso, pero por ejemplo a una señora X no le va a interesar” S3*

*“No me gustan, ya ahorita todo lo que venga de gobierno no... Manejan la información a su antojo y proporcionan los datos que ellos quieren o datos engañosos” (H.32.Guadalajara)*



## Spot 2 Mano escribiendo: Lo que cambiarían, agregarían

Los aspectos que cambiarían son similares a los del otro spot, fundamentalmente en relación al estilo visual: algo más original, más atractivo, menos saturado de información.

Que comunique, sobre todo a partir del soporte visual, menos la idea de “gobierno” y más autonomía.

En cuanto al texto también se podría hacer mayor énfasis en el hecho de que es un organismo autónomo: antes de ver los spots muchos no lo consideraban así y no queda 100% claro después de verlos.

Procurar una mayor identificación, no solo a través de los casos mencionados sino sugiriendo ocasiones más cercanas a ellos en las que también puedan solicitar información.

---

*“En lugar de puro texto, una escena que lo veas” S3*

*“Tienes que saber si es o no parte del gobierno” S3*

*“Si te identificas te capta más la atención” S3*



## Spot 2 Mano escribiendo: Lo que cambiarían, agregarían

Agregar datos de contacto considerando que el cierre se entiende como una convocatoria a que también soliciten información.

Algunos creen que debería agregarse información sobre la protección de los datos personales, considerando que es algo que les preocupa más: no ven en qué les beneficia el derecho a la información en sí.

---

*“Falta un teléfono o web donde comunicarse” S4*

*“Tienes la oportunidad de conocer y saber pero no te está diciendo de los datos (personales)” S3*



# “En INAI defendemos/defiende tu derecho a saber, hazlo valer”

La frase sintetiza lo que entienden es una de las intenciones principales de ambos spots: comunicar su derecho a la información, el cual muchos desconocían.

Se valora como un “llamado a la acción”, no solo se trata de enterarse de este derecho sino ser proactivos y acaso ellos mismos indagar información.

Comunica un sentido de respaldo, un apoyo institucional al respecto.

Se critica solo que podría ser muy ambiguo (“¿saber acerca de qué?”) entendiendo que precisan de identificación en este tipo de comunicación: faltaría aterrizar de qué manera este derecho les afecta en su vida cotidiana o acerca de qué temas ellos mismos pueden solicitar información.

En algunos casos dudan que realmente persuade a la personas a acudir al INAI (aunque éste no sería necesariamente su objetivo).

---

*“Me da la confianza que alguien te puede defender si quieres saber algo, no solo te respalda, te ayuda” S1*

*“Me gusta, te lleva a la acción” S4*

*“Me gusta pero la gente va a decir, ‘saber qué’... Me gusta que diga algo más exacto” S1*

*“La gente de todas formas no va a ir buscar información” S3*



# Mensaje

Comunica la idea de que el INAI es un especie de contrapeso del gobierno en la medida que hace accesible este tipo información, algunos entienden que inclusive sería parte de sus funciones investigar casos similares.

En este sentido, los spots sirven para ilustrar de manera muy clara las funciones del INAI, pero también se prestan para ciertos equívocos:

- Modera y garantiza el acceso a la información
- Investiga (especialmente casos de corrupción)
- Desmiente noticias y al propio gobierno

Los más críticos también lo son respecto a la ejecución de las funciones contempladas y el propio alcance de los spots:

La información siempre estará manipulada

No está dirigido a todos, es solo para especialistas

---

*“Investigar y dar información... Es el canal para conectar ambas cosas” S1*

*“Te dice que el gobierno manipula la información” S1*

*“Es para muy poquita gente” S3*



# Percepción INAI a partir de los spots: consideraciones positivas

Para quienes no conocían las funciones del INAI respecto al derecho de la información, ahora tiene claridad al respecto, esto junto con lo que ya sabían sobre la protección de datos personales contribuye a una valoración positiva del INAI como tal.

Esta “revaloración” del INAI a partir de los spots también se explica debido a que se aborda el aspecto más criticado de los últimos gobiernos: la corrupción.

Más allá de la controversia al respecto, los casos mencionados sirven para comunicar el papel del INAI de manera clara y contundente.

---

*“Cambió porque antes era tu información (datos personales) y ahora del gobierno pasado e información que a todos nos interesa” S4*

*“Son temas de opinión pública, no tenía idea que el INAI hacía eso” S3*

*“Son temas muy concretos que han quedado al aire que marcan a nuestro país, tenemos derecho a saber qué sucede, qué investigaciones se abren” (M.27.Guadalajara)*



# Percepción INAI a partir de los spots: consideraciones positivas

Entienden como sus funciones solicitar y hacer disponible información del gobierno, y garantizar su veracidad.

También se consideran funciones más allá de las que son en realidad: la idea de que el INAI también investiga, desmiente “versiones oficiales” o información en medios, indaga información “histórica” (a partir de la referencia al 68).

Genera expectativa e intriga (qué casos abordará en el futuro) y curiosidad (indagar por su cuenta para “ver si es cierto”).

En algunos casos entienden que el INAI ha sido clave para el trabajo de los periodistas abordando estos temas aportando una fuente de información esencial.

Independientemente de que sean escépticos de todo lo que tiene que ver con gobierno, los spots sirven para valorar que exista una institución como el INAI, comprendiendo su función respecto al derecho a la información.

---

*“Es un organismo que nos puede ayudar muy cañón, si no se dejan manipular, ni controlar, si buscamos información” S1*

*“Yo no sabía de dónde sacaban información los periodistas” S3*

*“No sabía qué era el INAI, es importante ya sea que sea algo cierto o falso” S3*



# Percepción INAI a partir de los spots: consideraciones críticas

Para los más críticos, los spots no despejan las dudas que ya tenían del INAI.

No queda claro si el INAI es realmente autónomo o no: ¿cómo puede garantizar la transparencia de la información del gobierno si forma parte de él?

Consideran que los casos mencionados, además de que precisamente son los que permanecen impunes, fueron investigados gracias a organismos internacionales (caso Ayotzinapa).

Piensan que los spots en efecto comunican la función del INAI respecto al acceso a la información, sin embargo, a partir de la colusión con el gobierno que dan por hecho, tal información siempre será parcial o manipulada.

---

*“¿Cómo se mantiene si está justo en contra de lo que el gobierno quiere que sepas?” S1*

*“Dudo mucho que te den información de corrupción” S2*

*“Yo lo veo de alguna manera falaces porque aunque sí ofrecen la información, la verdad es que en los hechos no se reflejan consecuencias de esa información” (H.60.Guadalajara)*

*“Lo de Ayotzinapa fue un organismo internacional que vino” S2*



# Credibilidad del INAI a partir de los spots

Al preguntar sobre la “credibilidad” el INAI luego de ver los spots, en general sí tienen una mejor percepción, pero sin el mismo efecto que tiene en otros aspectos (comunicar la función e importancia del INAI; comunicar el valor del derecho a la información).

En general mantienen su escepticismo pero al mismo tiempo que valoran que exista una institución que cumpla esta función (“algo es algo”).

En buena medida se trata del mismo escepticismo generalizado de todo lo que tiene que ver con gobierno.

---

*“No creo que te puedan dar información de cualquier tipo” S2*

*“El gobierno censura... puede manipular un organismo así” S1*

*“Va a ser un proceso, te van a preguntar para qué vas a querer esa información” S2*

Su experiencia respecto a casos de corrupción que se mantienen impunes fundamenta este sentido crítico: Mantienen su duda de que la información sea 100% verídica o que el INAI dé acceso a TODA la información.

Esto coincide con la idea de que en general no creen que se haya avanzado en transparencia: el hecho de que perciben que la corrupción ha aumentado (junto con la inseguridad) también fundamenta esta percepción.

---

*“Te dan la información que ellos quieren solo para callarte” S1*

*“Estamos paniqueados, ya no creemos en nada” S1*

*“No (hemos avanzado en transparencia), como sociedad seguimos siendo los mismos... Cada día hay más delincuencia y corrupción” S1*



# Construir credibilidad

Ante la cuestión de cómo podría el INAI construir credibilidad, algunas de sus consideraciones tienen que ver con comunicación y otras con políticas o acciones en sí.

De esta manera, sería necesario comunicar de manera más clara su autonomía, incluyendo cómo se conforma, qué personas forman parte del INAI y por qué son los indicados para hacerlo.

Predomina la idea de que “importan los hechos, más que las palabras”: Ver las consecuencias de hacer accesible está información, de qué manera se concreta esto en condenas o multas.

Trabajar de la mano de instituciones internacionales: confían más en ellas como garante que en el gobierno mexicano.

Convocar a los jóvenes y establecer conversaciones en redes sociales sobre el tema, un espacio en principio más libre y sin censura.

---

*“Conformada por personas que quieran generar el cambio, que no se dejen mandar por el gobierno” S1*

*“Tendría que poner la información correctiva, qué se va a hacer con esa información, qué se va a hacer con la Estafa Maestra” S4*

*“Una instancia más alta, internacional, con otros países” S1*

*“Confíar en jóvenes... comunicar en redes sociales, es donde más impacto puede tener, hay un punto en el que el gobierno ya no puede controlar que se expanda la información” S1*



# Importancia del INAI en el contexto actual

Sobre la importancia actual y hacia futuro del INAI, especialmente con el gobierno, se valora de la misma manera: es esencial que exista, aunque esta importancia convive con un sentido de escepticismo.

Dudan de que haya un cambio real a partir del mero acceso a la información, no solo porque cuestionan que el acceso a la información sea total, sino que conocen suficientes casos (como los que mencionan los spots) que han quedado impunes: “nada va a cambiar, todo va a seguir igual”.

Algunos valoran al INAI como un contrapeso del próximo gobierno, aunque los casos mencionados también pueden dar pie a que se esté “alineando” ventilando precisamente los casos de sexenios anteriores.

Finalmente, su importancia también reside en la protección de datos personales que es lo que perciben como más cercano a ellos.

---

*“Es básico, algo que todos tenemos que saber” S3*

*“Sí, para saber lo que (AMLO) hace como presidente” S1*

*“Va a ser lo mismo que en todos los años” S1*

*“Se está alineando con el nuevo gobierno, voy a sacar a la luz lo del gobierno anterior” S4*

*“Si no existiera ¿quién va a regular mis datos y sabemos a dónde podemos ir si queremos buscar información?” S3*



# ¿Buscarían información después de ver spots?

Aunque no es la intención de los spots convocarlos a solicitar información, en algunos casos sí genera el interés de acudir al INAI.

Este interés sería mayor si tuvieran información sobre qué tan práctico o ágil podría ser.

Quienes saben que primero tendrían que consultar a otras dependencias de acuerdo la información requerida, ahora saben que también cuentan con el INAI para hacerlo.

Las consultas contempladas serían sobre tres categorías:

- Generales (uso de recursos públicos)
- Mediáticos o de actualidad
- Cercanos (de los que han podido ser testigos o les afectan personalmente)

En buena medida esto también es desde un “deber ser,” ya que en general no se ven a sí mismos consultando información.

En todo caso, es más probable que indaguen sobre casos que les son más cercanos.

---

*“Para que no pase otra vez, para que no te maten a ti” S3*

*“Primero en la instituciones, ahora con esta información iría al INAI” S3*

*“Probablemente, que no sea muy complejo” S1*

# ESPECIALISTAS





# DERECHO A LA INFORMACIÓN



# Derecho a la Información

Personas como investigadores que trabajan de manera cotidiana en este ámbito, son también quienes más valoran el derecho a la información como tal.

Hay un gran contraste entre los especialistas y el ciudadano común sobre el conocimiento que tienen al respecto.

Además de ser expertos en el tema y tener una idea muy clara de qué se trata, sus verbalizaciones sirven para resaltar los aspectos del derecho a la información que les parecen más valiosos, lo que a su vez puede dar pie a ideas clave de comunicación:

- Un poder ciudadano
- Calidad de un estado democrático
- Una derecho inherente e inalienable

---

*“Que yo pueda solicitar información a cualquier dependencia del gobierno, para saber que están haciendo con los recursos públicos” (H.38.Periodista)*

*“Dentro de un estado democrático la sociedad elige el gobierno que quiere y por lo tanto la gente demanda saber lo que pasa en las instituciones” (H.25.Investigador)*

*“Un derecho inalienable, permite que cualquier persona extraiga información de su entorno” (M.40.Periodista)*



# Derecho a la Información

Si en el pasado era algo que simplemente no existía en México, hoy se considera algo fundamental, lo de menos es su valoración: es un derecho y es una ley.

Se relaciona con la “rendición de cuentas” por parte del gobierno, por lo tanto se ha convertido en una gran herramienta como periodistas e investigadores, independientemente que la impunidad siga siendo una constante.

En una acepción más amplia, también se trata la “obligación” de estar informados de todo lo que tiene que ver con gobierno.

Se valora particularmente en un país como México donde la corrupción ha alcanzado tal nivel, lo que a su vez se relaciona con otras problemáticas como la inseguridad, la desigualdad y la falta de desarrollo social.

---

*“Como sociedad tenemos el derecho de saber lo que queramos toda vez que emane del gobierno, es un derecho inherente”  
(H.25.Investigador)*

*“Es algo que está en la Constitución... no es cuestión de opinión o criterio, son leyes que se acatan” (H.47.Periodista)*

*“Es inalienable... nadie se puede abstener de la información que ocurre en su entorno” (M.40.Periodista)*



# Cómo han ejercido el derecho a la información

En el caso de los especialistas, ejercer el derecho a la información, sobre todo a través del INAI, forma parte de sus actividades cotidianas.

Más allá de sus comentarios críticos, el hecho de que exista el INAI y la Plataforma Nacional ha modificado la forma de llevar a cabo sus labores.

Ya sea trabajando para ONGs como investigadores o en su labor como periodistas, las consultas al INAI son clave independientemente de que no siempre obtienen los resultados esperados o consideran que tiene muchas áreas de oportunidad.

También es habitual que su primer contacto con el INAI haya sido como estudiantes universitarios.

---

*“Desde hace un año casi diario para obtener información para la organización para la que trabajo y obtener algunos datos estadísticos para hacer diagnósticos de las policías y la seguridad pública del país” (M.25. Investigadora)*

*“Cuando hago investigación, planteamos una hipótesis y de ahí soltamos las preguntas” (H.25. Investigador)*



# Cómo han ejercido el derecho a la información

Hoy el derecho a la información es inherente al INAI y a la Plataforma Nacional: lo relacionan de manera espontánea con esta institución y la plataforma en sí, la cual se ha convertido en una herramienta esencial para llevar a cabo sus labores.

Junto con el INAI, también los asocian con las diferentes dependencias a las que también acuden para consultar información.

De acuerdo con la acepción del poder indagar información relativa a gobierno, consideran que debido a sus profesiones algunos de ellos lo ejercen prácticamente todos los días.

---

*“Lo he ejercido para realizar alguna investigación periodística... Hago mis solicitudes de información al INAI” (H.38.Periodista)*

*“Lo ejerzo para cuando necesito hacer algunas notas, me acerco a algunas dependencias a través de su áreas comunicación para solicitar información, también a través de la plataforma de transparencia” (M.32.Periodista)*



# PERCEPCIONES EN TORNO AL INAI



# INAI Percepciones: Espontáneas

Las percepciones espontáneas del INAI en general son positivas, especialmente a partir de la función que cumple respecto al derecho a la información.

Considerando que se trata de personas que están en contacto de manera cotidiana con el INAI, esta valoración espontánea positiva es particularmente relevante.

Lo que más valoran del INAI en sí es la Plataforma Nacional, que en buena medida ha logrado concentrar sus solicitudes sin tener que acudir a cada dependencia.

---

*“Ayuda a las personas que puedan procesar información de forma más digerida y más amigable de su interés” (M.25. Investigadora)*

*“Me ayuda a través de la plataforma, es una herramienta básica para concentrar a todas las dependencias y no tener que ir de dependencia en dependencia” (M.32.Periodista)*

Los primeros comentarios críticos tienen que ver con la complejidad de ciertos procesos, así como el alcance que puede tener el INAI hacia una auténtica transparencia.

En este sentido consideran que el INAI podría tener un papel más proactivo, tanto en la difusión del INAI en sí y la Plataforma, como al abordar los diversos obstáculos para garantizar una verdadera “transparencia”.

Así mismo se critica que esta “transparencia” todavía no ha tenido mayores consecuencias en el sentido de que aún hay demasiada impunidad.

---

*“Debería ser la institución que esté pujando para que cada vez seamos menos nosotros los ciudadanos los que pujemos por la información y que la institución la ponga disponible” (H.25. Investigador)*

*“Bien, el conflicto no es el acceso a la información a través del INAI, sino las secuelas que debe tener” (H.47.Periodista)*



# Experiencias con INAI

A pesar de la valoración espontánea positiva del INAI, la mayor parte de las experiencias descritas dan pie a diversos comentarios críticos.

Se valora la “buena intención” de las personas con las que llegan a tener contacto, ya sea a nivel nacional o estatal, en contraste con otras instituciones o dependencias: piensan que su personal es el primero en valorar el trabajo llevan a cabo dando acceso a la información.

En este sentido, las críticas se dividen principalmente en cuestiones de procedimientos y problemas técnicos y cuestiones legales y de alcances como institución. En general, estos se traducen en dificultad de acceder a la información o simplemente en la imposibilidad de hacerlo.

---

*“Los organismos estatales tiene voluntad, funcionan muy bien, las personas están capacitadas, se ve que les gusta que puedas ejercer el derecho a la información” (M.25.Investigadora)*

*“Un 50% sí me ha ayudado, pero en otras ocasiones ha sido complicado porque son como muy quisquillosos a la hora de que uno tenga que poner la información precisa para que la busquen, porque tienes que poner la palabra exacta o el término exacto” (H.38.Periodista)*

Entienden que en muchas ocasiones los obstáculos no son culpa del INAI sino de las diversas dependencias, pero así mismo critican que el INAI no pueda hacer algo más para agilizar los procesos.

Considerando que el INAI hoy ya es inherente a la Plataforma Nacional (muchas veces es el único canal con el que interactúan con la institución), los comentarios críticos espontáneos también suelen ser sobre esta plataforma.

Se entiende que “en teoría” ofrece las herramientas tecnológicas para que los procesos sean muy prácticos, casi 100% en línea, pero en realidad tiene muchos problemas técnicos: archivos que no cargan, lentitud para abrir solicitudes, lentitud para procesar, etc.

---

*“Siento que es muy tardado, pero también entiendo que es porque algunas dependencias se tardan en los procesos para entregar la información.” (M.32.Periodista)*

*“No tenían una vía electrónica para interponer recursos de inconformidad en la plataforma del estado, tenía que interponerlo ante el INAI, para evitar todo ese rollo fui personalmente pero nunca obtuve respuesta” (M.25. Investigadora)*



# Experiencias con INAI

Es común que personas que tienen un contacto cotidiano con el INAI tengan sus propios “trucos”, como enviar solicitudes por correo electrónico o incluso acudir personalmente, lo cual se traduce a la idea de que no llega a ser un proceso totalmente “en línea”.

Las experiencias críticas más comunes tienen que ver con la falta de homologación en los diversos estados, no todos funcionan igual ni están igualmente organizados. Aunque esto es un problema de las plataformas locales, finalmente afecta a la percepción del INAI en general y a su valoración de “transparencia”.

---

*“Tenemos trucos, si no te abre la plataforma la metes en la plataforma local, en algunos estados no te cargan los sujetos obligados o no se carga la solicitud” (H.25.Investigador)*

*“En transparencia mala, el instituto hace un muy buen esfuerzo de intentar homologar esquema de transparencia, pero no es lo ideal, intenta juntar todas las plataformas en una misma pero no todos los estados funcionan” (H.25.Investigador)*

Por otra parte, reconocen que hay ciertos vicios como lo que entienden como manipulación de la información o información poco verás, además de cuestiones legales como el exceso de información reservada.

En el caso de la información reservada o las trabas para acceder a información especialmente en los estados, consideran que es algo que puede estar fuera de las manos del INAI, pero finalmente afecta a su percepción: no consigue cumplir su función, mientras que la garantía de acceso a la información se convierte en una sobrepromesa.

---

*“Muchas veces nos enfrentamos con que la información no es real o es contradictoria, pedí datos de 2017 y cuando vuelvo a pedir los mismos datos la información es distinta, eso no da certeza de que estás obteniendo información verdadera” (M.25. Investigadora)*

*“El tema no es el INAI sino el sistema de transparencia, al final no está en su cancha, te resuelve tu duda pero no te resuelve tu problema” (H.25.Investigador)*



# Propuestas para mejorar al INAI en general

Al igual que las problemáticas identificadas, estas propuestas se dividen en las cuestiones de logística u operatividad, y las cuestiones legales o capacidades del INAI en sí.

De esta manera se sugiere que el INAI pueden tener una mayor capacidad legal de presionar a los “sujetos obligados”, así como asumir un papel más proactivo: no depender de las solicitudes de información de los ciudadanos, sino abordar los obstáculos ya muy identificados para acceder a la información.

En términos de operatividad, sería clave la homologación en la capacitación de los responsables de las diversas áreas con los que entran en contacto, así como de la eficiencia de la plataforma en los diversos estados.

---

*“Que pudiera tener más presión y dientes hacia los estados para que presionara a los sujetos obligados” (M.25.Investigadora)*

*“Hay cosas que no están manos en el INAI pero hay veces que en los estados demasiada información está reservada, y puede ser su papel meterse” (H.25.Investigador)*

*“Que capacite mejor a los responsables de las áreas de transparencia, porque nos hemos topado con titulares que nos dicen ¿por qué no les dieron esa información?, y es una pérdida de tiempo” (M.25.Investigadora)*



# Propuestas para mejorar al INAI en general

Sobre la plataforma, también se sugiere una renovación entendiendo que ya se ve “vieja”, es compleja de operar y tiene muchos problemas técnicos.

Muchas de las áreas de oportunidad u obstáculos identificados no son responsabilidad del INAI sino de las diversas dependencias o los estados, pero no dejan de afectar a la valoración del INAI como tal.

Por lo tanto sugieren que el INAI comunique también cuáles son sus responsabilidades y capacidades, evitando caer en sobrepromesas como la “garantía” de transparencia y acceso a la información.

---

*“Renovar la plataforma parece de 1985, es muy obsoleta” (H.25. Investigador)*

*“Es muy importante analizar cuáles son sus competencias, porque pareciera que (el INAI) es sólo un buzón de quejas o para solicitar información y no tienen mayor competencia para obligar a las dependencias a que desprendan información.” (M.32. Periodista)*

*“Se vende una idea de transparencia falsa... debería cambiar esa visión de apertura, dejar claro hasta dónde llega la responsabilidad del INAI” (H.25. Investigador)*



# Propuestas para mejorar al INAI en general

Como especialistas están muy enterados de todo lo relativo al INAI, pero en el ciudadano común hay mucha desinformación al respecto; sugiere acercarse más a ellos no solo a través de publicidad, sino invitándolos a hacer uso de sus recursos, lo cual también daría pie a mantenerlos optimizados.

---

*“Un ciudadano común no la conoce (la plataforma)... Falta acercarse a la población, difundir como acceder a este derecho a la información” (M.32.Periodista)*



# PLATAFORMA NACIONAL



# Plataforma Nacional

En principio se valora la Plataforma Nacional por la intención de unir todas las demás plataformas, aunque en el día a día tenga muchos problemas.

Se trata de la herramienta que en muchos casos ha cambiado la manera de llevar a cabo sus actividades profesionales, tienen un contacto cotidiano con ella (particularmente los periodistas de investigación), por lo que también reconocen muchas áreas de oportunidad.

Es común que una misma persona lleve a cabo decenas o cientos de solicitudes, por lo que las problemáticas identificadas no serían tan graves si fueran menos solicitudes, pero se vuelven muy molestas al ser cantidades tan grandes.

---

*“El 90% de la investigación que estoy haciendo se basa en solicitudes de información (a través de la plataforma)” (M.45. Periodista)*

*“La plataforma nacional en lugar de las plataformas locales es un avance increíble que todavía tiene que mejorar” (M.25. Investigadora)*

*“Para hacer reportajes, todo el tiempo desde los años de Fox con el ‘Toalla-gate’, hasta ahora sobre todo con una investigación en la que llevó dos años, todos los días veo la Plataforma Nacional” (M.45.Periodista)*



# Plataforma Nacional

El problema más recurrente es la falta de homologación tanto en los criterios como en lo tecnológico de los diversos estados.

Los tiempos de respuesta son muy diferentes, lo que hace muy difícil estar al tanto (lo que es más problemático cuando llevan a cabo un gran número de solicitudes).

Los “sujetos obligados” no están enlistados por igual en los diversos estados.

No todos los estados funcionan igual, en algunos toma mucho más tiempo o los archivos simplemente no cargan; tienen que recurrir al correo electrónico lo que supone nuevas problemáticas, como el hecho de que no se genera un folio.

---

*“Que no estén homologados los tiempos y las fechas a nivel estatal lo hace más complejo, en un estado te contestan en 8 días una solicitud y en otro en 20 día” (M.25. Investigadora)*

*“El de Nayarit de plano nunca ha funcionado, ahí siempre lo subo por correo... pero así no te genera folio y nunca sabes qué pasó” (M.25. Investigadora)*

*“Para meter los recursos de revisión hay veces que la plataforma sí te deja y otras tienes que hacerlo por correo electrónico y tiene que buscar para que te den la dirección ” (M.25. Investigadora) (no es 100% digital)*



# Plataforma Nacional

Entienden la función del “semáforo” para identificar el status de su solicitud, pero en la práctica no siempre funciona.

En general, se considera que es una plataforma muy lenta; tener que esperar unos minutos para cargar un archivo se traduce en horas o días cuando operan un volumen alto de solicitudes.

Los archivos tardan demasiado tiempo en cargarse o simplemente no lo hacen cuando son muy pesados.

Las “reglas” de transparencia hacen que la plataforma no sea tan práctica, como es el caso de tener que interponer recursos cuando la información les es denegada por cualquier motivo.

---

*“El ideal es yo meterme al estado a hacer una solicitud y que la misma plataforma me diga cómo va la respuesta... Tiene un semáforo pero no funciona, te dice que está en curso pero resulta que la solicitud venció hace semanas” (H.25.Investigador)*

*“Hay veces que metemos 200 solicitudes y es muy desesperante en lo que se abre y esperas, pierdes mucho tiempo” (M.25. Investigadora)*

*“Los términos y procesos son muy complicados, si no te contestó metes un recurso, y luego esperas a que responda... Es sencillo y complicado al mismo tiempo” (H.25.Investigador)*



# Plataforma Nacional

Cuando entran a la fase de tener que interponer recursos cuando una información les es negada es cuando todo se vuelve mucho más complejo, los problemas tecnológicos (como la carga de archivos) se vuelven más evidentes, se pierde la sistematización que pretende la plataforma y tienen que recurrir de nuevo a canales a convencionales.

Debido a lo complejo que esto puede llegar a ser, incluso los especialistas prefieren intentar ingresar la solicitud otra vez, desisten o buscan información por medio de otros canales (como las entrevistas)

Por otra parte, hay otras problemáticas más particulares como la duplicación de solicitudes o que simplemente se pierden por cualquier motivo.

---

*“Cuando quiero interpone un recurso de revisión, se atora... en ciertos estados no cargan, como en Sinaloa” (M.45.Periodista)*

*“A la hora de impugnar te responden algo que tu no entiendes, desistes y tienes que hacer una nueva solicitud en vez de impugnarla” (H.38.Periodista)*

*“Quita mucho tiempo, entonces abortas la misión y como periodista decides buscar entrevistas, a veces puede ser más fácil.” (M.40.Periodista)*

*“Estaban haciendo migraciones en algunos estados, todas la solicitudes de Colima desaparecen como arte de magia... pasa una y otra vez” (M.45.Periodista)*



# Plataforma Nacional

Aprenden a usar la plataforma después de mucho tiempo trabajando con ella, para los principiantes es muy compleja, no tiene ningún material didáctico, puede tomar meses aprender a usarla.

En síntesis, las problemáticas identificadas generan las mismas molestias recurrente:

- Pérdida de tiempo
- Dificultad de mantener el control cuando se trata de muchas solicitudes
- Complejidad para indagar y llevar a cabo los diversos procesos

---

*“Llevo más de 3 años trabajando con la plataforma, pero la primera vez no entiendes nada... una vez que le sabes es muy hábil pero el tema es que tienes que batallarle” (H.25. Investigador)*

*“Es una muy buena iniciativa, es una plataforma que te ayuda a tener todo en un solo lugar, sobre todo cuando ves cuestiones nacionales, pero siento que no logra tener esa rapidez y sistematización de búsquedas y respuestas” (M.45.Periodista)*



# Propuestas para mejorar la Plataforma Nacional

En muchos casos ellos ya llevan a cabo diversas prácticas para solventar las problemáticas más comunes, como elaborar sus propias listas sobre tiempo de respuesta, o tener bien identificados los estados en los que simplemente la plataforma no funciona para recurrir a otros canales.

Sugieren que la plataforma sintetice de manera similar esta información y la comunique en infografías, lo que a su vez se puede convertir en una forma de presión para homologar o mejorar los tiempos de respuesta, y optimizar la tecnología en los diversos estados.

Ya que las personas que suelen usar la plataforma tienen que estar al tanto de un gran número de solicitudes, también sería muy útil poder vincular sus correos al cambiar el status u obtener respuesta.

---

*“Que no haya una tablita que diga los tiempos, yo ya elaboré la mía sobre qué estados te contestan en qué tiempos” (M.25. Investigadora)*

*“Que el INAI realice infografías sobre el plazo que tienen los estados para responderte y que fueran accesibles” (M.25. Investigadora)*

*“Como son 40 días es más fácil que lo veas en tu correo que lo tienes vinculado con tu celular que en la plataforma” (M.25. Investigadora) (vincular)*



# Propuestas para mejorar la Plataforma Nacional

Considerando que una de los problemas principales es mantener el control y el estatus de sus solicitudes cuando son muy numerosas, sugieren diversos mecanismos para hacerlo más fácil de manera automática y dentro de la misma plataforma.

De esta manera, sugieren que la posibilidad que las solicitudes puedan organizarse a través de otros criterios que les son más útiles, según lo requieran:

- Sujeto obligado
- Solicitudes en tiempo
- Solicitudes fuera de tiempo
- Solicitudes respondidas
- Solicitudes rechazadas

De alguna manera el “semáforo” cumple esta función pero no siempre sirve, ni permite organizar las solicitudes de manera grupal de acuerdo a su estatus.

---

*“Al darle en solicitudes registradas, te da tipo de solicitud, información pública y datos personales, pero no cuáles están en tiempo, fuera de tiempo o rechazada, te indica los colorcitos (semáforo) pero no te da un buscador... tengo que entrar a los 32 estados para ver cada uno” (M.45.Periodista)*

*“Que hubiera un buscador que diga (las solicitudes) respondidas y las no respondidas... junto con el estado, no sería muy complicado, yo con esa me conformaría” (M.45.Periodista)*



# Propuestas para mejorar la Plataforma Nacional

Sugieren organizar mejor los diferentes caminos de búsqueda desde la página inicial, hacerla más limpia, no tan saturada de información.

En definitiva, incluir diversos materiales didácticos como infografías, videos, instructivos, glosarios (incluso evitar una terminología demasiado compleja): la plataforma puede ser autoexplicativa, pero pueden tardar meses en aprender a usarla.

---

*“Causaría confusión en ‘sujetos obligados’ por ejemplo, un ciudadano común va a decir ¿qué son sujetos obligados?”  
(M.32.Periodista)*

*“Deberían de seccionar por temas o instancias porque sale una lista enorme y luego te pierdes” (H.38.Periodista)*

*“Les hacen falta cursos para capacitar a la gente para adentrarse a esta herramienta porque en primeras impresiones es complicado entender cómo hacer las preguntas o buscar la información” (M.32.Periodista)*



# Nueva Plataforma Nacional

Al ver la nueva plataforma, su reacción espontánea es positiva. A primera vista se ve más actual, más fácil de usar, es más “visual” y por lo tanto más didáctica.

Se percibe que es más rápida (su lentitud es uno de los problemas mencionados con mayor frecuencia).

Reconocen el aspecto visual, así como el listado de algunos elementos como las obligaciones de los estados, como parte de un esfuerzo de hacerla más práctica y fácil de usar, sin embargo, todo esto quedaría en segundo plano si en el día a día la plataforma continúa teniendo las mismas trabas tecnológicas.

---

*“Los iconos siempre ayudan, parece que son muchos pero nunca serán suficientes para toda la información, los colores están bien” (M.25.Investigadora)*

*“Esta plataforma es más rápida, la otra se tardaba en abrir ... lo principal es el tiempo, esta me abrió súper rápido” (M.32. Periodista)*

*“(Diferente) las obligaciones de los estados, colores y ya porque lo de ingresar la solicitud y todo el proceso que consume el 95% del tiempo está igual” (H.25.Investigador)*



# Nueva Plataforma Nacional

Se percibe que está mejor organizada, es más “didáctica” y con navegación más lógica y sencilla.

Sin embargo, es precisamente esta organización lo que les hace falta al consultar sus solicitudes cuando son cantidades considerables.

Entre las áreas de oportunidad identificadas después de una breve revisión superficial de la nueva plataforma, están los aspectos criticados de la plataforma actual y que creen que aún permanecen.

Por ejemplo, buscar formas de hacer más eficientes los procesos y ahorrar tiempos, identificando la información que ya está reservada o la información que ya se hizo pública para no tener que solicitarla de nuevo.

---

*“Está súper bien, antes era todo un rollo buscar” (H.38. Periodista)*

*“La navegación es más fácil, más didáctica, lo puedes identificar mejor” (H.38.Periodista)*

*“Un espacio que veas toda la información que está reservada” (M.25.Investigadora)*



# Nueva Plataforma Nacional

Comunicar las estadísticas de respuesta de los sujetos obligados, también como una forma de ejercer presión.

Incluir un sistema para ordenar mejor las solicitudes, considerando que pueden ser cientos por persona, como solicitudes enviadas, solicitudes respondidas, rechazadas, etc.

Optimizar el sistema del “semáforo” (no se actualiza como tiene que hacerlo), e incluir la fecha de respuesta en la lista de cada solicitud.

---

*“Conocer las propias estadísticas de cada sujeto obligado, sería un incentivo para los institutos de transparencia... ver cuántas solicitudes han contestado o no” (M.25.Investigadora)*

*“El orden, que fueran por solicitudes que ya se han enviado y que puedes consultar por temas si es de presupuestos, de recursos humanos” (M.25.Investigadora)*

*“Estaría bueno que en las pestañas de mis solicitudes que nos pusieran la fecha aproximada... el semáforo no sirve, yo nunca he visto uno en amarillo” (H.25.Investigador)*



# Nueva Plataforma Nacional

En algunos casos, ellos mismos hacen sus propios tableros con la información que consideran esencial, lo cual la plataforma ya podría hacer de manera automática:

- A quién se le hizo la solicitud
- Cuándo se hizo
- Cuándo tendría que ser respondida

Informar de manera clara y automática los plazos de respuesta, ya que no están homologados.

Incluir en esta automatización todo lo relativo a los “recursos de revisión”, los cuales tienen que hacer a través de correo electrónico y es una tarea ardua mantenerse al tanto de los tiempos y las respuestas en sí.

---

*Nosotros hacemos un tablero igual pero con la información que nos sirve, con el folio, a quién le hice la solicitud, cuándo me la recibieron y cuándo termina el plazo, eso es lo más importante” (H.25.Investigador)*

*“Deben pensar en un usuario como nosotros que metemos 150 solicitudes en un proyecto... es difícil saber cuáles son los plazos de cada uno” (H.25.Investigador)*

*“Los recursos de revisión, que es otro proceso por correo electrónico y tenemos respuesta hasta un año después... todo ese proceso se podría simplificar desde la plataforma... como una red social que te va avisando de cómo va la solicitud” (H.25. Investigador)*



# Nueva Plataforma Nacional

En definitiva, buscar ser más didáctico, incluir infografías o videos de manuales de uso: pueden tardar mucho tiempo en comprender como funciona la plataforma.

Comunicar más el hecho en sí de que existe la plataforma: a pesar de sus problemáticas, se valora como una gran herramienta, la cual por sí misma tendría que servir para que el INAI construya credibilidad.

Por último (lo que en realidad rebasa a la propia plataforma) buscar mecanismos legales para que la función del INAI no se quede solo en la “transparencia”, sino que sea más proactiva para procurar el objetivo final que todo el mundo desea: que tenga verdaderas consecuencias (multas, condenas, cambios en la forma de gobernar, etc.)

---

*“Si es un facilitador que lo sea completamente, que sea más didáctica” (H.25.Investigador)*

*“Para consulta de información está padre, pero no sé cómo se le puede dar más difusión para que las personas la ocupen” (M.25. Investigadora)*

*“Es un intento de modernización con una nueva imagen, pero lo más importante no es la imagen sino la trascendencia que tienen las investigaciones que se llevan a cabo a través de ella” (H.47.Periodista)*



# DATOS PERSONALES



# Datos personales

Al preguntar a los especialistas acerca del papel del INAI y los datos personales, es común que se valore de manera espontánea la protección que el propio INAI lleva a cabo de estos datos en las solicitudes de información.

En este sentido, es contradictorio que la institución encargada de cuidar los datos personales, sea poco rigurosa al respecto al dar acceso a información que incluyen datos personales que pueden ser delicados.

Así mismo se valora el hecho de que se pueden hacer solicitudes de manera anónima, pero ante cualquier obstáculo (lo cual es muy común) tiene que dar sus datos perdiendo rápidamente el anonimato.

---

*“Deberían de capacitar a las personas que responden porque me ha llegado información en la que puede ver todos los datos de policías” (M.25.Investigadora)*

*“Debería capacitar más a los responsables de los sujetos obligados para proteger la identidad de los funcionarios que mencionan” (M.25.Investigadora)*

*“Puedes hacer una solicitud en anónimo, pero para darle seguimiento ya no puede ser anónimo, como cuando tienes que meter un recurso de revisión” (H.25.Investigador)*



# Datos personales

En el caso de los periodistas de investigación, también genera cierta desconfianza que el INAI les solicite tantos datos personales, especialmente cuando están llevando a cabo reportajes con información muy delicada.

Suelen solicitar información con otros datos o de forma anónima, pero aun así no se sienten 100% seguros.

---

*“En general yo no pido a mi nombre... Me da desconfianza por el contexto político y social en el que estamos” (M.45. Periodista)*

*“Me causa ruido por qué te preguntan hasta el código postal, ocupación, edad, colonia... ¿Para qué quieren eso? Sobre todo para los periodistas... si publico ¿habrá consecuencias o me van a buscar?” (H.38.Periodista)*



# COMUNICACIÓN E IMPORTANCIA DEL INAI



# Comunicación del INAI

Ya que son personas que están más en contacto con el INAI, son más conscientes y recuerdan más spots de esta institución, ya sea en relación a la protección de datos personales o sobre el derecho a la información.

En cuanto a claves de comunicación, consideran que sería esencial comunicar la Plataforma Nacional como tal, considerando que se trata de su mayor aportación, procurando hacerla atractiva para el ciudadano común, no solo para los especialistas.

---

*“La del radio. Abierto, cerrado, ese comercial me acuerdo mucho, me gustó, está divertido, me dio gusto escucharlo”  
(M.25.Investigadora)*

*“Me acuerdo de un comercial donde felicitaban al senado por ser la institución más transparente” (M.25.Investigadora)*

*“Le falta difusión a la plataforma como tal, ya tenemos 18 años y la gente todavía no sabe puede acceder a ella, que explicaran qué puedes conocer a través de ella” (M.25.Investigadora)*



# Comunicación del INAI

Comunicar, además de al INAI como tal, qué es exactamente la Ley de Transparencia: desde hace años se viene implementando, pero todavía el ciudadano común no tiene mayores nociones al respecto.

Comunicar hasta donde llegan las capacidades y responsabilidades del INAI, para evitar arrastrar la mala valoración a partir de lo que tendría que ser responsabilidad de los gobiernos estatales u otras entidades.

Cuidar los mensajes para evitar caer en sobrepromesas, lo cual puede dar pie a valoraciones contraproducentes: el INAI no puede garantizar nada (ni transparencia ni acceso a la información), solo puede funcionar como moderador y procurar el acceso a la información hasta donde la ley se lo permite.

---

*“Nadie sabe qué es transparencia, es complicado el término, no queda claro, es un término prostituido políticamente..., queda a deber saber qué es ser transparente” (H.25.Investigador)*

*“Yo te voy a dar los mecanismos para que accedas a la información pero no te voy a asegurar que la obtengas, entonces el ciudadano te dice que eres corrupto” (H.25.Investigador)*



# Comunicación del INAI

Considerando que toda comunicación que al público le suena a gobierno provoca prejuicios, frenos y pierden su atención, sugieren una publicidad más “creativa”.

Por otra parte, entienden que ha habido diversos esfuerzos para generar mayor efecto de recordación o impacto con recursos similares a la publicidad comercial (como los jingles), sin embargo, estos son intrascendentes si no incluyen información básica.

Por ejemplo:

- Qué es y para qué sirven el derecho a la información y a la protección de los datos personales
- Cómo pueden hacer valer estos derechos
- Cuáles son sus beneficios últimos y sus consecuencias

---

*“Hacen lo mejor para ser creativos, pero para el público mexicano hay una diferencia entre la publicidad oficial y la comercial, y ante cualquier acto oficial hay un rechazo” (H.47. Periodista)*

*“Las canciones son pegajosas para recordar el INAI como instituto, pero no para saber sobre qué es la protección de datos personales” (M.32.Periodista)*



# Importancia del INAI

A pesar de los comentarios críticos y las diversas áreas de oportunidad identificadas, los especialistas que están en contacto con el INAI de manera cotidiana valoran su importancia.

Entienden que se trata de una institución todavía en proceso, pero que ha tenido grandes avances: el principal, la Plataforma Nacional.

Se valora por la función que procura cumplir, aunque muchas veces no consigan el acceso a la información o no hay certeza de su veracidad.

---

*“Aunque te contesten con errores o te pueden dar una información que puede ser real o no, mínimo te están dando información” (M.25. Investigadora)*

*“Es la única que te permite abrir los caminos que no estaban disponibles, hay mucho por hacer pero no está en ceros” (H.25. Investigador)*



# Importancia del INAI

Su mayor importancia radicaría en las consecuencias supuestas del acceso a la información: ser un contrapeso del gobierno, una herramienta de poder ciudadano, exigir una rendición de cuentas.

En este sentido tendría aun mayor importancia si asumiera un papel más proactivo para alcanzar estas consecuencias. En buena medida, esta valoración positiva también estaría fundamentada en su autonomía la cual habría que proteger (y comunicar) a toda costa.

Entienden que cuestionar los sueldos de los altos funcionarios (como ha hecho López Obrador), no significa cuestionar la importancia del Instituto como tal.

---

*“Es hacia donde está transitando la política pública, y como gobierno necesitas de mecanismos ciudadanos que ayuden a la transparencia” (M.25.Investigadora)*

*“Sobre todo si tiene un papel más combativo, no como en el sexenio de Peña Nieto que hubo ocasiones en las que solaparon, su papel es tan importante que la democracia está en juego” (M.45.Periodista)*

*“Que sea autónomo lo hace todavía más importante, ha logrado muchas cosas” (H.25.Investigador)*

*“Esto que dice López Obrador sobre los salarios podemos ver qué cosa, pero si es muy importante” (M.45.Investigadora)*



# Desaparecer el INAI

Sobre la posibilidad de que el INAI desaparezca, los especialistas están absolutamente en contra, al punto que genera una respuesta emocional y gran preocupación.

Son los más críticos de todos los aspectos que tendría que mejorar, pero al mismo tiempo son los más dispuestos a defender la institución ante este escenario.

Entienden que se perdería todo lo que se ha ganado en cuanto a transparencia y hacer que el gobierno rinda cuentas.

---

*“Sería como retroceder siglos, perderíamos muchísimo, la rendición de cuentas que podemos exigirle a cualquier gobierno... a través de la plataforma se perdería y volveríamos a quedar ciegos” (M.25. Investigadora)*

*“Ya no podrías comparar la información, me preocuparía mucho que eliminaran el INAI, convocaría a hacer marchas” (M.25. Investigadora)*

*“El derecho a la información que ya hemos obtenido se vería vulnerado y los derechos que ya tenemos adquiridos no nos los pueden quitar” (M.25. Investigadora)*

*“Si desaparece nos quedamos más impunes” (M.45. Periodista)*



# Desaparecer el INAI

Ante esta posibilidad la comunicación dirigida al ciudadano sería clave: comunicar sus funciones, los beneficios palpables para la ciudadanía, invitar a que conozcan la institución e interactúen con ella, y sobre todo procurar evitar caer en sobrepromesas respecto a sus funciones y capacidades.

Por otra parte, sí ven cuestiones que tendrían que revisarse a fondo, como la definición de sus facultades y estructura para que sea más efectiva, así como evitar que se dupliquen funciones en otras instituciones o dependencias.

De nuevo, bajar salarios, evitar gastos innecesarios (como plazas que no se necesitan), buscar que opere con mayor eficiencia económica, es algo que incluso puede ser bien visto, no significa que se intente desaparecer o que se este atacando su autonomía.

---

*“Si comunicas mejor vas a entender la importancia de este instituto... se debe quedar” (H.25.Investigador)*

*“No es necesario desaparecerlo, más bien checar sus facultades y su estructura” (M.32.Periodista)*

*“Es necesario homologar las funciones que tiene este instituto como eje federal en cuanto a los institutos locales como Info-DF o institutos de transparencia de cada estado, porque se duplicarían funciones.” (M.32.Periodista)*

*“Si se van a adecuar los salarios y se va a quitar gente que nada más está haciendo ruido, eso está bien, pero que no quiten el Instituto” (H.38.Periodista)*

# NETNOGRAGÍA





## Contexto

La cultura de la transparencia en la gestión pública y la rendición de cuentas del gobierno, así como a la protección de datos personales en posesión de particulares, son temas cada vez más presentes en redes sociales.

En particular la protección de datos personales se ha convertido en una necesidad cada vez más apremiante, debido al alcance de los medios digitales en las actividades cotidianas y el creciente valor económico de la información personal.

Por su parte, el derecho a la información ha ido evolucionando en cuanto a plataformas de acceso y la divulgación de este derecho, dando pie a opiniones contrastantes y polémicas.



# Derecho a la información

En el caso de las personas que no son especialistas como periodistas, investigadores o historiadores, los motivos para investigar tienen que ver con sus actividades profesionales (como es el caso de los proveedores de gobierno), cuando creen que hay un mal manejo de recursos o por mero interés personal sobre casos mediáticos.

Entre las personas que han solicitado información al gobierno, las opiniones varían según el tipo de información requerida: no es lo mismo investigar datos cuantitativos o estadísticos, que solicitar información derivada de un proceso judicial o que involucra datos personales.

---

*“Pedí información a la plataforma de transparencia del DF ...sobre apoyos que se daban a cooperativas textiles en la ciudad, porque me habían dicho que había una triangulación de información medio rara por campañas políticas” Luis, 46 años*

*“Cada solicitud tiene diferentes tipos de respuesta depende de la naturaleza de lo que estás investigando y depende de la institución a la que le solicitas la información, también cuenta mucho la precisión con la que haces tus preguntas”.Antonio, 46 años.*

*“Si solicitas información de carácter estadístico, es mas fácil que te lo den porque no está relacionado con datos confidenciales de personas o datos judiciales o investigaciones personales” Gerardo, 38 años*



# Derecho a la información

Los resultados también dependen de cada dependencia y de la claridad que ellos mismos tengan al momento de indagar.

En algunos casos, consideran que la información es incompleta o no cumple con el criterio de lo que estaban solicitando.

Es común la percepción de que la Plataforma Nacional y el INAI como tal funciona bien, mientras que la mayoría de los obstáculos los encuentran en las diversas dependencias (como es el caso de las delegaciones).

Aún así, coinciden en que a pesar de los nuevos mecanismos de transparencia suelen encontrar muchos obstáculos o no obtienen acceso total a la información solicitada.

---

*“Solicité a la Secretaría de Defensa Nacional el reporte de aeronáutica de un accidente que paso en la Ciudad de México en enero de 1945... Me entregaron el informe íntegro pero muy breve... o sea, sí te dan lo que solicitas pero no contiene mucha información, es como a medias” Antonio, 46 años.*

*“Todo fluyó bien con la información de la plataforma de transparencia hasta que llegamos a la otra dependencia (delegación) para completar la investigación” Luis, 46 años*



# Derecho a la información

A pesar de las áreas de oportunidad identificadas, consideran que la plataforma como tal está bien organizada, se puede solicitar todo aquello que tenga que ver con carácter público pero las trabas o escasa información hacen que esta organización y buena forma de navegación se venga abajo.

La mayoría de los obstáculos los encuentran en las plataformas de otras dependencias, no consideran que hay una homologación en cuestiones técnicas ni en organización.

Cuando se trata de casos mediáticos que han investigado por su cuenta, consideran que hay mayor cantidad de obstáculos, la información está manipulada o simplemente no consiguen acceso a la información. Desde su punto de vista esto se debe a que afectarían los intereses del gobierno o busca tapar acciones cuestionables.

---

*“Infomex funcionaba bien, era un sistema sencillo y podías darle buen seguimiento, hubo un tiempo en que solicitaba mucha información y cada lunes revisaba y me tenían respuesta práctica” Antonio 46 años*

*“El portal de obligaciones de transparencia es útil pero si te vas al directorio y te metes a los portales de las otras dependencias es un relajo de información” Luis, 46 años*

*“Me enteré que hubo un operativo grande de SEDENA en el Edo de México, hubo muchos muertos civiles y pedí información a varias instituciones: PGR, Secretaría de Defensa Nacional y al Instituto de Información del Edo de México, todos negaron que hubiera existido ese operativo”. Gerardo, 38 años*



# Derecho a la información

A pesar del intento de acercar estos mecanismos al ciudadano común, predomina la percepción de que el derecho a la información no es para todos, no solo porque puede llegar a ser algo muy complejo, sino que en muchos casos se reserva la información con cualquier pretexto.

En este caso el tema de los datos personales puede ser un arma de doble filo: valoran que se protejan, pero también se suele recurrir a ellos para reservar información.

---

*“Solicité el expediente de un escritor británico, estuvo en México en los años 20, me lo negaron que porque había datos confidenciales... Era conocido por hacer espionaje en el gobierno británico, pero eso fue hace 80 años, ¿qué necesidad de ocultar la información!” Luis, 46 años*

*“La complicación es cuando se tocan temas de seguridad o en los que alegan protección de datos personales, uno entiende lo de la confidencialidad de datos pero los comités de transparencia son absurdos” Antonio, 46 años*



# Datos personales

En definitiva, el tema de los datos personales está más posicionado que el derecho a la información. Es un tema muy vigente y tienen una idea bastante clara de qué se trata.

Se asocia principalmente con tres escenarios:

- El derecho que las empresas con las que tienen algún contrato no divulguen sus datos personales
- Redes sociales, aplicaciones el mundo digital en general ha dado pie a que su datos se divulguen más fácilmente o sean más accesibles
- La promoción de servicios especialmente por vía telefónica es una de las evidencias de que sus datos están a la mano de diversas empresas

---

*“Puedo pedir que nadie comparta mi dirección, número telefónico, correo, datos de identificación oficial, dentro o fuera de la empresa que me solicito un documento”*

*“Es mi derecho autorizar si quiero que usen mis datos de Internet”*

*“Que no utilicen la información que estoy proporcionando para resolver un problema, contratar un servicio o para hacerme llegar promociones ajenas a lo que solicité”*



# Datos personales

En general, consideran que se trata de un derecho “útil”, en la medida que los protege de situaciones como extorsiones, se evitan que sean usados para promocionar servicios (aún más) u otros malos usos, aunque es poco valorado o se da por hecho.

En buena medida se valora desde un “deber ser”, es algo que dan por hecho, consideran que es algo que corresponde cuidar a las empresas más que a ellos mismos, son conscientes de este derecho solo cuando se presentan las molestias.

Consideran que es menos útil si no tienen información sobre qué hacer en casos de que vean que este derecho está siendo vulnerado; dan por hecho que será algo complejo, demasiado burocrático.

---

*“Muy útil y no le damos la importancia que merece”*

*“Sí es útil, solo que no lo vemos como un derecho, sino como un paso más de empresa, solo algo que se debe hacer para seguir”*

*“No de facto, pero espero, doy por hecho que mis datos están a salvo”*

*“No conozco ningún procedimiento para denunciar entonces no es un derecho útil porque de inicio estamos acostumbrados a que las cosas son tardarás y burocráticas”*



# Datos personales

Coinciden en la idea de que ellos mismos son los primeros responsables en vulnerar estos derechos, no leyendo o escuchando los avisos de privacidad.

En muchas ocasiones los términos y condiciones (que también aceptan sin leer), incluyen el usos de sus datos para promociones.

Entienden que después aceptar estos términos, difícilmente podrían reclamar.

---

*“Algunas empresas cuando te piden tus datos te preguntan si estarías de acuerdo en que tus datos sean compartidos, ahí tu decides si o no”*

*“El problema es que en términos y condiciones que nunca leemos te dicen que ocuparán tus datos en promociones”*

*“Muchas veces firmaste que sí a todo y no puedes reclamar”*



# Datos personales

Independientemente de si saben o no que el INAI es la institución que se encarga de velar por la protección de su datos personales, esperarían que una institución dedicada a ello lleve a cabo campañas de comunicación para informar en qué consiste este derecho, qué pueden hacer para protegerlo o cuando ha sido vulnerado.

Que castigue con multas a quien vulnere este derecho, incluyendo a empresas que les ofrecen servicios.

Que sea más proactiva en sus funciones, no esperar a que se haga una demanda: ya tienen que saber qué empresas violentan este derecho de manera habitual.

Que persiga de venta de bases de datos, una práctica que consideran muy común y que sea considerado un delito.

En algunos casos consideran que el derecho a la protección de datos personales y las posibles funciones del INAI al respecto son inconsecuentes en la medida que no dejan de recibir esas llamadas todos los días y no se castiga o se persigue de manera proactiva.

---

*“Que me digan sin trabas ni engaños lo que puedo hacer, qué puede hacer el establecimiento y las consecuencias”*

*“Que esté de mi lado y que me garantice que no se utilizarán en lo sucesivo, y que penalice su difusión”*

*“Que se prohíba la venta de estas bases de datos, que sea considerado delito”*

*“En México no existe nada de eso, de todas formas comparten tus datos aunque no estés de acuerdo”*



# Datos personales

Aunque se trata de un tema muy posicionado, también consideran que falta mucha educación al respecto, por lo que ellos son los primeros en vulnerar este derecho, especialmente a través de redes sociales o de las empresas con las que tienen contratado algún servicio (lo que afecta a su percepción de confianza).

Consideran que son “víctimas” de prácticas que para “facilitar” procesos, también dan pie a que se vulneren sus derechos.

Piensan que en redes sociales en particular no hay la suficiente regulación al respecto, es el espacio donde sus datos personales son más accesibles o se divulgan más para fines comerciales.

---

*“A veces por prisa los términos y condiciones no los leemos y firmo o acepto cualquier cosa”*

*“Creo que quien compartió datos fueron compañías en las que confiaba”*

*“Creo que desde que estás en Facebook ya diste tus datos, es Facebook quien comparte tu información y te ‘facilita’ el registro de juegos y encuestas”*

*“Desde que abres Facebook ya estás autorizando que hagan uso de tus datos personales, es por eso que nos llega publicidad de acuerdo a nuestros gustos, edad, ciudad, etc. “*

*“Como Facebook no está regulado no se considera robo de datos personales.*



# Datos personales

En redes sociales también tienen lugar actividades como juegos, tests, encuestas que tienen la finalidad de obtener ciertos datos personales o de sus contactos, por lo también suele exponerse.

Conocen otras formas de atacar al usuario para robarle su información y datos personales, como las campañas de “phishing” donde una persona recibe una oferta por medio de sus redes para obtener algo gratis a cambio de dar sus datos para que hacer uso de cupones de descuento en marcas reconocidas.



---

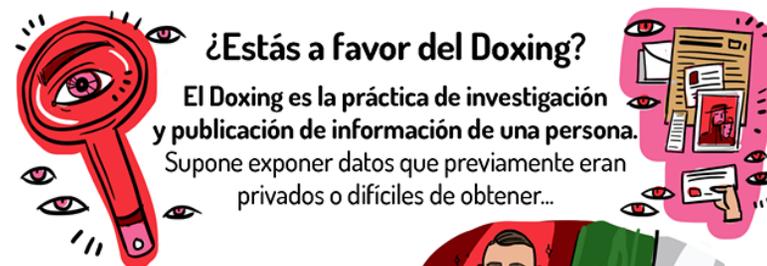
*“Lo que hacen los famosos juegos ‘vírales’ es solo conseguir más datos porque tus amigos le dan clic... en realidad se protegen con la leyenda de “aceptas que publiquemos a tu nombre en Facebook”*

# Datos personales

Durante la investigación de campo se dio el caso de la difusión de ciertos datos personales, incluyendo el perfil de Facebook, del cadete presente en la toma de protesta de López Obrador.

Esto dio pie a tomar consciencia sobre esta práctica denominada "doxing" y sus posibles consecuencias.

El hecho se aprovechó para llevar a cabo materiales de comunicación como infografía relativas al derecho a la protección de datos personales.

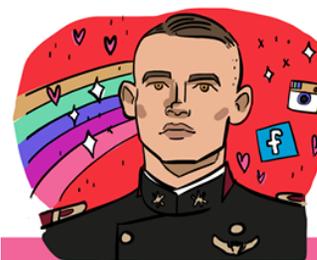


## ¿Estás a favor del Doxing?

El Doxing es la práctica de investigación y publicación de información de una persona. Supone exponer datos que previamente eran privados o difíciles de obtener...



El más reciente caso fue el de los Cadetes del Colegio Militar y la Fuerza Aérea Mexicana, quienes estuvieron presentes en la toma de protesta de AMLO...



Luego de su aparición en pantalla, en redes sociales comenzaron a circular sus perfiles de Facebook e Instagram, junto con su información personal e imágenes privadas...

ESTE ACONTECIMIENTO REABRE EL DEBATE SOBRE LOS LÍMITES DE USO DE INFORMACIÓN PERSONAL, EL CIBERACOSO Y EL DERECHO A LA PRIVACIDAD...

Y ES QUE LA DIFUSIÓN MASIVA DE ESTOS DATOS PUEDE TENER CONSECUENCIAS NO TAN GRACIOSAS:



EXPONE A LAS PERSONAS A SITUACIONES EN QUE SON VULNERABLES,



MUCHO MÁS SI PERTENECEN A INSTITUCIONES DE SEGURIDAD...

TERCERAVIA.MX



# Datos personales

Hay mucho desconocimiento sobre cómo hacer valer este derecho, a dónde dirigirse, suponen que los trámites serán largo y complicados.

En los casos que han contactado al INAI para ello, la respuesta ha sido satisfactoria, dejaron de recibir las llamadas (el caso más frecuente en el que se violenta este derecho), el proceso fue más fácil de lo que pensaban (todo vía telefónica), además de recibir información adicional para evitar situaciones similares.

Esta experiencia también da pie a la idea de que se requiere mayor divulgación acerca del tema, no sólo en qué consiste este derecho, sino cómo protegerse y qué hacer cuando está siendo violentado.

Así mismo sugieren que materiales como aviso de privacidad sean mucho más sencillos: nadie va a leer párrafos y párrafos, pero si podrían leer versiones más sintetizadas y digeribles.

---

*“No paraba de recibir llamadas que me decían que había ganado una noche gratis en tal hotel... Metí la queja por precaución, fue por teléfono, fue fácil.... Dejé de recibir llamadas y me asesoraron acerca de los datos que comparto”*

*“Falta información de esto en redes sociales para que la gente lo tenga presente y no solo busque a la institución cuando algo ya nos pasó”*

*“Faltan avisos de privacidad más accesibles, en cuanto al contenido, sin palabras rebuscadas, y no tan extensos para que la gente pueda leerlos al momento”*

# RECOMENDACIONES



# 1. Optar por el camino creativo

## “Mano escribiendo”

Aunque los dos spots fueron bien evaluados, éste se trató del camino que reúne mayores cualidades:

- Comunica de manera clara y contundente qué es y cuál es el valor del derecho a la información, y la función del INAI al respecto
- Los casos mencionados sirven para ilustrar, captar su atención, generar un efecto de recordación y comunicar un sentido de autonomía
- El soporte visual (en contraste con el otro spot) es más dinámico, atractivo, cercano y didáctico, lo que ayuda a comunicar un sentido de “transparencia”

Aunque el soporte visual es lo que sirve para marcar una diferencia respecto al otro camino, es también dónde se encuentran más áreas de oportunidad:

- Está saturado de información, hay un exceso de textos en pantalla que generan confusión
- Se entiende como un estilo visual ya visto, inclusive en comunicación de gobierno

- Es poco original, no se percibe que tenga un concepto visual propio

- Es posible mantener el mismo efecto de dinamismo, cercanía y tono didáctico con un tipo de ilustración animada (no imágenes reales, sino abstracciones) que acompañen la voz y funcionen como acentos visuales

Otras áreas de oportunidad son:

- Incluir página web después de la frase de remate (“En INAI defendemos tu derecho a saber, hazlo valer”) para fortalecer su función como “call to action”.
- Eliminar el texto “ceden en opacidad”: es complejo y redundante
- Hacer énfasis, dentro del texto, en el hecho de que se trata de un organismo autónomo



## 2. Comunicación en Internet y Redes Sociales

- Concentrar los esfuerzos de comunicación y pauta en Internet, especialmente en redes sociales.
- Se trata cada día más del canal predilecto de información.
- Permite alcanzar a segmentos específicos.
- Los internautas le dan más tiempo o están más atentos a la comunicación dentro de este canal.
- Se trata del espacio idóneo para la “conversación” de temas afines.

## 3. “Acercar” el derecho a la información a sus espacios e intereses cotidianos

- El derecho a la información se valora en muchos casos desde un “deber ser”: es bueno que exista, aunque les parece lejano.
- Los casos que aparecen en los spots sirven para explicar a través de ejemplos en qué consiste y cuál es el valor del derecho a la información, sin embargo, los públicos más interesados precisan de mayor “identificación”.
- Como parte del call to action “tu derecho a saber, hazlo valer”, también podría plantearse en otros materiales de comunicación la pregunta: “A ti ¿qué te gustaría saber?”, refiriéndose a casos afines pero en sus propias localidades, áreas de trabajo, intereses propios, etc., tal como los que surgieron en las entrevistas.



## 4. Invitar al ciudadano común a consultar la plataforma del INAI

- La mayoría no tiene claro cómo se puede ejercer este derecho, les cuesta trabajo imaginar lo que podrían indagar o caen en el lugar común: “¿cómo se gasta el dinero de los impuestos?”
- Sin embargo, sí surgen cuestiones que les interesarían indagar al profundizar en las entrevistas que también podrían rescatarse en materiales de comunicación, al tiempo que se invita a consultar la plataforma del INAI como una forma práctica de hacerlo.
- Hacer mayor énfasis en que TODOS pueden acudir al INAI, no solo los especialistas

## 5. Hacer alianzas con universidades e instituciones académicas

- De manera espontánea en universidades o preparatorias ya llevan a cabo de manera espontánea el ejercicio de investigar información relativa al gobierno, en ocasiones esto da pie al primer contacto con el INAI.
- Este ejercicio podría replicarse de manera planeada como parte de una estrategia de posicionamiento y acercamiento del INAI con el público más joven.



## 6. Atacar los prejuicios más recurrentes respecto al INAI

Existen una serie de prejuicios que se repiten tanto entre quienes tienen menos conocimiento, como entre quienes están más informados.

Algunos de estos prejuicios pueden abordarse a través de la comunicación:

- “INAI no es autónomo”: Hacer énfasis en los diversos materiales de comunicación en su autonomía, no solo haciendo referencia a ella sino explicando qué es lo que lo hace autónomo.
- “Solicitar información es muy complejo”: Comunicar la practicidad de la plataforma, nociones generales de sus procesos y tiempos.
- “El acceso a la información es parcial o está manipulada”: Comunicar de qué manera el INAI garantiza la transparencia de la información a la que da acceso.



## 7. Comunicar al INAI en las páginas web de las diferentes dependencias de gobierno

- Cuando están interesados en alguna información acuden primero a las páginas web de las dependencias que consideran pertinentes.
- Esto determina, casi siempre para mal, su experiencia indagando información lo que les inhibe de buscar alternativas.
- Aunque existen enlaces al INAI en estas páginas, no los hay en todas o no son tan visibles.
- Los enlaces (incluyendo banners) del INAI, también pueden incluir “calls to action” más explícitos invitando al público a acudir al INAI: Ej. “¿Encontraste lo que estás buscando? Siempre puedes contar con el INAI”.

## 8. Ideas clave para comunicar el derecho a la protección de los datos personales

La efectividad de los spots evaluados para comunicar qué es y cuál es la función del INAI respecto al derecho a la información, da pie a la posibilidad de llevar a cabo materiales afines sobre la protección de datos personales considerando algunas ideas clave:

- Comunicar qué es y por qué es tan importante la protección de datos personales recurriendo a situaciones o escenarios con los que puedan identificarse.
- Informar qué pueden hacer cuando consideran que este derecho está siendo violentado, haciendo énfasis en la practicidad del INAI.
- Atacar los frenos comunes que tienen al respecto: “no hay nada que se pueda hacer”, “es muy difícil conseguir una respuesta o solucionarlo”.



## 9. Abordar el problema de credibilidad del INAI

A pesar de que se valora de manera positiva sobre todo por la función que cubre, el INAI arrastra los mismos problemas de credibilidad que las instituciones de gobierno.

Para ellos no solo se trata acceso a la información, sino que ésta debe ser verídica, transparente, completa, no manipulada.

En parte, este problema de credibilidad podría abordarse considerando algunas acciones o mensajes ya contempladas por los entrevistados:

- Comunicar su autonomía: cómo y quién conforma al INAI, por qué puede afirmarse que todas sus decisiones son realmente autónomas.
- Comunicar casos que han resultado en condenas, castigos o multas, considerando que los casos mencionados en los spots evaluados son precisamente los que se mantienen impunes.
- Comunicar de qué forma se da acceso a TODA la información y qué mecanismos garantizan que no hay información manipulada.

- Trabajar de la mano de instituciones internacionales: Confían más en ellas como garante más que en el gobierno mexicano.
- Invitar a especialistas (periodistas e investigadores) a tomar talleres sobre la plataforma.
- Convocar a los jóvenes a conocer el INAI y establecer conversaciones en redes sociales sobre el tema, un espacio en principio más libre y sin censura.



# 10. Comunicar los beneficios últimos del derecho a la información

Se trata de un derecho que el ciudadano común valora (desde un “deber ser”) solo cuando la cuestión se pone sobre la mesa.

Sin embargo, existen ciertos beneficios con los que este derecho podría estar relacionado que también pueden ser claves de comunicación:

- Lucha contra la corrupción
- Acciones contra la Inseguridad
- Combate a la desigualdad y falta de desarrollo social

En el mismo sentido se pueden rescatar algunas valoraciones de investigadores y periodistas:

- Un poder ciudadano
- Calidad de un estado democrático
- Derecho inherente
- Rendición de cuentas



## 11. Un INAI más proactivo en la protección de datos personales

- La mayoría sufre de manera cotidiana molestias relacionadas a la difusión de sus datos personales, sobre todo llamadas de bancos y compañías telefónicas, y partidos políticos durante campañas.
- Desde su punto de vista, no es difícil identificar qué instituciones están haciendo un mal uso de sus datos, y aunque en ocasiones los reportan obteniendo resultados, la mayoría no hace nada al respecto.
- En la medida que lo permita sus facultades, el INAI podría inhibir estas prácticas “por oficio” (con multas) sin necesidad de que ellos tengan que reportarlos.



## 12. Procurar una estrategia integral más para la protección de Datos Personales

- Llevar a cabo un plan de certificación del INAI de las empresas que protegen bien los datos personales cumpliendo criterios preestablecidos (hacer énfasis en bancos y compañías telefónicas).
- Incluir de manera obligatoria en las páginas web de bancos, compañías telefónicas y demás empresas susceptibles a abusar de los datos personales, enlaces a la página web del INAI.
- Investigar, perseguir y castigar la venta de bases de datos, una práctica que consideran muy habitual. Mientras el INAI no haga nada al respecto, continuará la percepción de poca utilidad del instituto sobre este tema (se hace de la “vista gorda”).
- Comunicar más los Derechos ARCO: muy pocos saben de qué se trata y mucho menos cómo solicitarlos.
- Automatizar, 100% en línea, todos los procesos relativos a las demandas de abuso de datos personales (incluyendo la solicitud de derechos ARCO).
- Cuidar que dentro de la información a la que da acceso no se comuniquen datos personales que tendrían que estar protegidos.



## 13. Comunicar la Plataforma Nacional de Transparencia al público común

Prácticamente solo los especialistas como periodistas o investigadores han tenido contacto con la plataforma. Se trata de la herramienta más valorada por este segmento, por lo que tiene el potencial de ser igualmente valorada por el público común:

- Comunicar escenarios supuestos en los que les podría interesar al público común.
- Hacer énfasis en su practicidad y automatización.
- Apelar a segmentos como proveedores, profesores, contadores, abogados, etc., sugiriendo diversas búsquedas en relación a sus profesiones o contextos.

## 14. Solventar los problemas técnicos más comunes de la Plataforma Nacional:

- Una página demasiado lenta, tarda en procesar y abrir solicitudes, tarde demasiado en cargar archivos o simplemente no lo hace sobre todo cuando son muy pesados.
- Revisar que las secciones locales sean así mismo eficientes en cuanto a rapidez y tecnología.
- Asegurarse que el “semáforo” del estatus de la solicitud funciona y se actualiza todo el tiempo.



## 15. Considerar las propuestas más relevantes para mejorar la Plataforma Nacional:

- Homologar la capacitación de los responsables de las diversas áreas con los que entran en contacto.
- Buscar homologar los tiempos de respuesta de los sujetos obligados y hacer infografías sobre estos tiempos para ser consultadas.
- Informar datos sobre los tiempos de respuesta reales y cantidad de solicitudes rechazadas, como una forma de presionar a los sujetos obligados.
- Evitar la duplicación de solicitudes o que estas desaparezcan por cualquier motivo.

## 16. Optimizar los procesos de revisión y trámites para interponer recursos una vez que se les ha rechazado una solicitud:

En esta fase todo se vuelve mucho más complejo, los problemas tecnológicos se hacen más evidentes y se pierde la automatización que pretende la plataforma.

- Automatizar los procesos de revisión, que sea 100% en línea y a través de la misma plataforma.
- Buscar mecanismos para no tener que perder el anonimato al interponer recursos.



## 17. Llevar a cabo optimizaciones de la plataforma tomando en cuenta el gran número de solicitudes simultáneas que puede hacer una misma persona

Mantener el control de una gran cantidad de solicitudes y no perder tanto tiempo son los dos retos principales de las personas que hacen solicitudes en la plataforma como parte de su trabajo cotidiano.

En este sentido, sus propuestas son particularmente relevantes:

- Identificar la información que ya está reservada o que ya se hizo pública para no solicitarla de nuevo.
- Tener la opción de vincular sus correos electrónicos para recibir un aviso por este canal cuando el estatus de solicitud ha cambiado: se ha rebasado el tiempo de respuesta, se ha respondido o se ha rechazado.



## 18. Optimizar la sección en la que se almacenan sus solicitudes

Incluir un sistema para hacer búsquedas dentro de sus solicitudes y ordenar los resultados a partir de los criterios que consideran más importantes:

- Sujeto obligado
- Solicitudes en tiempo
- Solicitudes fuera de tiempo
- Solicitudes respondidas
- Solicitudes rechazadas

Así mismo, incluir otros datos relevantes como:

- Fecha en la que hizo la solicitud
- Fecha en la que tendría que ser respondida



## 19. Desarrollar materiales didácticos en diferentes formatos para usar la plataforma

La plataforma pretende ser autoexplicativa, pero en la mayoría de los casos tardan mucho tiempo en aprender a usarla.

Requieren de diversos materiales instructivos dirigidos tanto a especialistas como al ciudadano común:

- Videos instructivos
- Instructivos básicos
- Infografías
- Glosarios (evitar una terminología compleja)

## 20. Revisar la comunicación en general del INAI delineando sus capacidades, responsabilidad y alcances

- Considerando que muchas de las valoraciones negativas del INAI en realidad son a partir de responsabilidad de otras dependencias, tendría que comunicar hasta dónde llega exactamente su función.
- Así mismo, evitar cualquier mensaje que se entienda como sobrepromesa. Por ejemplo, en realidad no puede garantizar el acceso a la información, sino que funciona (en palabras de los entrevistados) como “moderador” entre las diferentes partes.



## 21. Procurar un papel más proactivo del INAI en cuanto al derecho a la información

Todos valoran la importancia del INAI, sería aún mayor si hubiera mayores consecuencias en cuanto a casos investigados y sobre todo castigados.

Para alcanzar este objetivo común, el INAI podría tener papel más proactivo en relación al derecho a la información, abordando los obstáculos que ya tiene identificados, sin depender tanto de las propias solicitudes.

En buena medida, acceder a la información se trata de un juego de desgaste: hasta qué punto un interesado puede insistir cuando un sujeto obligado continúa poniendo trabas.

En este sentido, el INAI podría informar, por ejemplo, las estadísticas de tiempos de respuesta, de solicitudes rechazadas y no respondidas como una forma presión a los sujetos obligados.

También consideran que reserva información por cualquier motivo; presentar los recursos de revisión es un filtro dentro de este juego de desgaste.

El INAI podría revisar de antemano la validez de estos motivos para que los sujetos obligados no puedan recurrir a ellos desde un principio.



## 22. Una posición autocrítica del INAI en el escenario actual

Los periodistas e investigadores son los que más valoran el Instituto y a su vez son los más críticos.

Están absolutamente en contra de que el INAI desaparezca, pero sí están abiertos a que se revisen sus facultades, a que se optimice su estructura y evitar que se dupliquen funciones en otras instituciones.

También consideran que podría bajarse sueldos o eliminar plazas innecesarias, sin afectar a su autonomía en cuanto a su toma de decisiones sobre el acceso a la información.

kanji

investigación · estrategia · comunicación

---

kanji.mx