

INE/CG73/2017

ACUERDO DEL CONSEJO GENERAL POR EL QUE SE APRUEBAN MODIFICACIONES A LOS CRITERIOS PARA EL USO INSTITUCIONAL DE LAS REDES SOCIALES EN INTERNET DEL INSTITUTO FEDERAL ELECTORAL

ANTECEDENTES

- I. El 31 de enero de 2014, en uso de las facultades que le otorga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el Presidente de la República promulgó la Reforma Constitucional en Materia Político-Electoral, aprobada por el Congreso de la Unión y la mayoría de las legislaturas estatales. El Decreto correspondiente se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 10 de febrero de 2014, incluyendo diversas disposiciones que modifican la denominación, estructura, funciones y objetivos del Instituto Federal Electoral para transformarse en Instituto Nacional Electoral.
- II. El 17 de febrero de 2014, el Comité de Gestión y Publicación Electrónica, aprobó modificaciones a las políticas de edición, diseño y procedimiento de publicación de contenidos en los portales web del Instituto Federal Electoral.
- III. El 23 de mayo de 2014, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales. Abrogando el Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de enero de 2008.
- IV. En sesión ordinaria del Consejo General del otrora Instituto Federal Electoral, celebrada el 30 de mayo de 2003 fue emitido el Acuerdo por el que se aprueba el Reglamento del Instituto Federal Electoral en Materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el cual fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de junio de 2003, y sufrió diversas modificaciones en los años 2005, 2008 y 2011.

- V. El 07 de febrero de 2014, en uso de las facultades que le otorga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el Presidente de la República promulgó la Reforma Constitucional en Materia de Transparencia, aprobada por el Congreso de la Unión y la mayoría de las legislaturas estatales, el Decreto correspondiente se publicó en el Diario Oficial de la Federación el mismo día.
- VI. En sesión ordinaria del Consejo General el Instituto Nacional Electoral, celebrada el 2 de julio de 2014, mediante Acuerdo INE/CG70/2014 aprobó el Reglamento del Instituto Nacional Electoral en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 2015.
- VII. El 4 de mayo de 2015, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto por el que se expide la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- VIII. En sesión extraordinaria del Consejo General el Instituto Nacional Electoral, celebrada el 27 de abril de 2016, mediante Acuerdo INE/CG281/2016 aprobó el Reglamento del Instituto Nacional Electoral en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública, mismo que fue modificado el 14 de octubre de 2016, mediante el Acuerdo INE/CG724/2016, en cumplimiento a la sentencia de la H. Sala Superior del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, recaída al recurso de Apelación identificado con el número de Expediente SUP-RAP-239/2016 y Acumulados.
- IX. El 9 de mayo de 2016, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se abroga la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y se expide la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- X. Mediante Acuerdo INE/JGE310/2016 del 6 de diciembre de 2016, la Junta General Ejecutiva aprobó los Lineamientos para la publicación y gestión del portal de internet e intranet del Instituto Nacional Electoral que abrogan a los anteriores emitidos mediante acuerdo JGE103/2011.

- XI. El 23 de noviembre del 2016, durante la tercera sesión ordinaria, el Comité de Gestión emitió el “Acuerdo del Comité de Gestión y Publicación Electrónica por el que se aprueba la propuesta de modificación a los criterios para el uso institucional de redes sociales en internet del Instituto Nacional Electoral que deberán ser aprobados por el Consejo General del Instituto Nacional Electoral”.

C O N S I D E R A N D O

1. Que el artículo 6, párrafo 2 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que toda persona tiene derecho al libre acceso a información plural y oportuna, así como a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión.
2. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 41, Base V, apartado A, párrafos primero y segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 29 y 30 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales la organización de las elecciones federales es una función estatal que se realiza a través de un organismo público autónomo denominado Instituto Nacional Electoral, que es autoridad en la materia e independiente en sus decisiones y funcionamiento. En el ejercicio de estas funciones son principios rectores la certeza, legalidad, independencia, imparcialidad y objetividad.
3. Que el artículo 30, párrafo 1 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales establece los fines del Instituto Nacional Electoral, entre otros, contribuir al desarrollo de la vida democrática, además de llevar a cabo la promoción del voto y coadyuvar a la difusión de la educación cívica y la cultura democrática.
4. Que el artículo 34 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales determina que el Instituto Nacional Electoral cuenta con órganos centrales, que son: el Consejo General, la Presidencia del Consejo General, la Junta General Ejecutiva y la Secretaría Ejecutiva.

5. Que el artículo 35 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales establece que el Consejo General es el órgano superior de dirección responsable de vigilar el cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales en materia electoral, así como velar que los principios de certeza, legalidad, independencia, imparcialidad y objetividad guíen todas las actividades del Instituto.
6. Que el artículo 36 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales dispone que el Consejo General se integra por un Consejero Presidente, diez Consejeros Electorales, consejeros del Poder Legislativo, representantes de los Partidos Políticos y el Secretario Ejecutivo.
7. Que el artículo 44, numeral 1, inciso jj) de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales dispone que es atribución del Consejo General dictar los acuerdos necesarios para hacer efectivas sus atribuciones.
8. Que el artículo 79, numerales 1, inciso C); y 2 del Reglamento Interior del Instituto Nacional Electoral establece que, el Comité de Gestión y Publicación Electrónica es uno de los órganos en materia de transparencia del Instituto.

La organización y el funcionamiento de las autoridades, y órganos en materia de transparencia y acceso a la información pública se determinarán en el Reglamento de la materia, además de las señaladas en el Reglamento Interior de referencia.

9. Que el artículo 64, incisos q) y u) del Reglamento Interno del Instituto Nacional Electoral, establece que la Coordinación Nacional de Comunicación Social tiene como atribución la de elaborar los criterios para el uso institucional de redes sociales en internet del Instituto, y someterlos a la aprobación de la instancia competente, así como medir periódicamente la eficacia de estos instrumentos; y su monitoreo.
10. Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2, numeral 1, fracción IX del Reglamento del Instituto Nacional Electoral en materia de Transparencia y acceso a la Información Pública, se entiende por Comité de Gestión: el Comité de Gestión y Publicación Electrónica, y su integración se define en el artículo 25 del citado Reglamento.

11. Que según lo dispuesto en el artículo 25, numeral 4, fracción XIV del Reglamento de Transparencia, es función del Comité de Gestión proponer criterios generales para el uso institucional de las redes sociales, los cuales deberán ser aprobados por el Consejo General.
12. Que el concepto actual de redes sociales está vinculado con la denominada Web 2.0, cuya principal característica es el intercambio de información a través de Internet entre los usuarios, así como la interacción para generar sociedades del conocimiento, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación.
13. Que una de las políticas de accesibilidad de la información derivadas de la reforma en materia de transparencia, es los Lineamientos técnicos generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia, en específico en el Décimo segundo, fracción IV, que se cita para mayor proveer:

*“Los sujetos obligados deberán realizar un diagnóstico en las comunidades de usuarios de la información, con el objetivo de determinar el uso de medios alternativos a Internet para difundir la información pública derivada de las obligaciones de transparencia y que resulte de más fácil acceso y comprensión para determinadas poblaciones. **Estos medios alternativos de difusión se caracterizarán por ser participativos, tomar en consideración las necesidades informativas y las propuestas de la población a la que se pretende informar; serán, entre otros: radios comunitarias, carteles, volantes, periódicos murales, audiovisuales pedagógicos, mantas, redes sociales, folletos;”.***

14. Que con la finalidad de establecer comunicación directa con el público en general y los usuarios internos, los portales de Internet del Instituto Nacional Electoral, se han caracterizado por ser medios informativos y de difusión de las actividades que realiza, y en ese sentido y a fin de otorgar certeza a

todos aquellos usuarios de redes sociales que tengan acceso a la información que difunda el Instituto por esos medios, es necesario formular y aprobar políticas para el uso institucional por la practicidad y flexibilidad de su operación.

15. Que dentro los Objetivos Estratégicos del Instituto se encuentra la optimización, uso y aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), permitiendo incrementar y mejorar la interacción entre el Instituto Nacional Electoral y la sociedad para generar valor público.
16. Que la edición de contenidos para su publicación en las cuentas de redes sociales del Instituto, así como la administración de las mismas debe atender los siguientes criterios, con el fin de generar información clara, oportuna, veraz y vigente sobre el Instituto y las actividades que desarrolla:
 - I. Solo serán publicados en las cuentas institucionales aquellos mensajes y contenidos que hagan referencia a las actividades del Instituto u ofrezcan información pública en poder del mismo.
 - II. Se privilegiará la publicación de mensajes que promuevan el diálogo con los ciudadanos, con el objeto de identificar por este medio, las áreas de mejora en el desempeño del Instituto.
 - III. Se restringirá la publicación de comentarios a título personal que puedan dañar la imagen pública del Instituto o que contradigan sus principios rectores, así como cualquier tipo de datos personales o información considerada como temporalmente reservada o confidencial en la Ley, el Reglamento en Materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley General de Protección de Datos Personales y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
 - IV. Se debe evitar la publicación de información errónea, confusa, contradictoria o de fuentes no identificadas y confirmadas previamente, ya que toda la información publicada por los organismos públicos en las redes sociales es considerada como oficial por las personas usuarias.
 - V. Se evitará la publicación de información relacionada con la deliberación interna de los funcionarios del Instituto hasta que haya concluido en decisiones institucionales con carácter oficial.

- VI. Podrán publicarse vínculos o información sobre instancias ajenas al Instituto únicamente cuando la información se vincule directamente con sus fines y programas institucionales. En el caso de artículos científicos y periodísticos, estos podrán publicarse si hacen referencia explícita al Instituto o a sus actividades.
- VII. En caso de que los administradores de cuentas posean información solicitada por los usuarios, podrán proporcionarla siempre y cuando tengan certeza de su veracidad, notificando por correo electrónico al área responsable de la misma para efectos de su conocimiento. En caso contrario, los administradores orientarán al usuario para que dirijan su solicitud de información a INETEL o a través de la Plataforma Nacional de Transparencia.
- VIII. Solo en caso de que las áreas o servidores públicos responsables tengan dudas sobre la pertinencia de publicar alguna información o contenido, los administradores de las cuentas consultarán por correo electrónico a la Coordinación Nacional de Comunicación Social antes de proceder a la publicación. La Coordinación contará con hasta 48 horas para emitir una respuesta; de no existir pronunciamiento se comunicará a la persona usuaria la posibilidad de obtener vía INTEL o a través de la Plataforma Nacional de Transparencia
- IX. Se podrán colocar enlaces a páginas en las que el Instituto presta servicios específicos al público o enlaces a páginas desde las cuales se puedan seguir en directo los eventos organizados por él, así como las sesiones públicas de sus órganos colegiados (www.ine.mx).
- X. También se podrán colocar vínculos a boletines de prensa y comunicados públicos sobre las decisiones tomadas por los órganos de dirección del Instituto. En este caso, conviene redactar de nuevo el mensaje titular y añadir el enlace a su ubicación en Internet.
- XI. Podrán publicarse herramientas y aplicaciones que les sirvan a los usuarios para estar informados sobre las actividades que de manera individual o en colaboración participe el Instituto, que les ayuden para ejercer sus derechos político-electorales o contribuyan al desarrollo de la cultura cívica democrática.

- XII. Se publicarán declaraciones que informen a la ciudadanía sobre las acciones del Instituto y las expliquen, así como aquellas que fijen la postura institucional con respecto a un tema.
- XIII. Con la finalidad de iniciar un diálogo con las personas usuarias, los administradores podrán hacer uso de etiquetas que involucren a quienes protagonizarán la publicación que se desea.
- XIV. Los administradores de las cuentas deberán evitar conversaciones sobre asuntos cotidianos, ya que los temas abordados en las cuentas del Instituto deben tratarse desde una perspectiva institucional y no con carácter personal o privado.
- XV. La publicación de contenidos y las respuestas a los usuarios debe realizarse de manera responsable y acorde con los presentes Criterios por las áreas del Instituto, ya que cualquier actividad en las redes sociales queda registrada.
- XVI. Ante la presencia de comentarios ofensivos, insultantes o denigrantes, no se procederá a bloquear las cuentas de las personas usuarias ni a expulsarlas de las cuentas institucionales. El Instituto se guiará por una política de máxima libertad de expresión y tolerancia, en donde se reconoce que las expresiones disidentes forman parte de la opinión pública y debate político. La respuesta en caso de ser necesaria, siempre será institucional.
- XVII. Los únicos discursos que no deberán tolerarse, serán aquellos que promuevan el odio y la violencia.
- XVIII. Las áreas propietarias de las cuentas deberán proporcionar respuestas claras, concretas y personalizadas a los comentarios o mensajes de las personas usuarias a través de las respectivas administraciones.
- XIX. Las respuestas a los comentarios de las personas usuarias se guiarán por los principios mayor celeridad, certeza y objetividad. En caso de existir un rebase en el número de comentarios recibidos, se privilegiarán las dudas más recurrentes de las personas, procurando publicar información relacionada que frene la afluencia de dudas.
- XX. La información utilizada en las cuentas en redes sociales, deberá estar avalada por el área responsable de generarla, en atención a que fungen como sitios de almacenamiento. Para eso se recurrirá a la fuente original de información para validarla.

- XXI. Queda prohibido responder a los comentarios de las personas usuarias con insultos, descalificaciones, o faltas de cortesía y de respeto.
- XXII. Se actualizarán los contenidos publicados con base en el flujo de información que se tenga en cada área responsable y en la dinámica de la red social utilizada (periodicidad diaria o semanal). Esta definición será parte de la capacitación que se brinde a las y los administradores de las cuentas.
- XXIII. Se privilegiará la generación de contenidos multimedia para ser utilizados en todas las redes sociales en las que el Instituto tiene presencia, pero este se diferenciará para cada red social.
- XXIV. Se redactarán entradas con información veraz, de calidad y cercana a las personas usuarias.
- XXV. Los desarrolladores de contenidos deberán cuidar la gramática, sintaxis y la ortografía en los textos que se publiquen.
- XXVI. Para la escritura de los mensajes deberán utilizarse preferentemente letras mayúsculas y minúsculas.
- XXVII. Debe procurarse que todas las publicaciones vayan acompañadas de material audiovisual de tal forma que no se publique solo texto.
- XXVIII. Durante el seguimiento de las sesiones de los Consejos Generales es recomendable privilegiar la publicación de dos o tres temas relevantes, para publicar la información en tiempo real, y no hacer un seguimiento a la sesión completa. Lo anterior, a fin de evitar la saturación de la información en las redes sociales
- XXIX. No debe enviarse indiscriminadamente información o mensajes a las personas usuarias o seguidores (spam).
- XXX. La autenticidad de las cuentas institucionales deberá ser solicitada a la administración de la red social en caso de que esto sea posible y tan pronto como se cumplan con los requerimientos necesarios para tal efecto.
- XXXI. En caso de que alguna cuenta propiedad del Instituto sea operada por servidores públicos no autorizados o intervenida por usuarios ajenos al Instituto (hackers), los servidores públicos encargados de la misma deberán notificarlo al titular del área, a la Coordinación Nacional de Comunicación Social y a UNICOM, tan pronto como estén enterados de la situación, con el objeto de tomar las medidas pertinentes.

- XXXII. Los servidores públicos que posean una cuenta personal en redes sociales vinculada al dominio ine.mx o publicada en las páginas de Internet del Instituto están exhortados a publicar mensajes o contenidos que no perjudiquen la imagen pública del mismo.
- XXXIII. Las Juntas Locales del INE informarán al Instituto su estrategia en redes sociales, para encontrar mecanismos para compartir contenidos.
- XXXIV. Por seguridad, debe procurarse que las contraseñas de todas las cuentas institucionales se actualizarán por lo menos una vez cada dos meses.

En razón de los antecedentes y consideraciones vertidos y, con fundamento en los artículos 6, párrafo 2; 41, base V, Apartado A de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 29; 30, párrafo 1; 35; 36; 44, párrafo 1 inciso jj) de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales; 64, párrafo 1 inciso q) y u); y 79, numeral 1, inciso c); y 2 del Reglamento Interior del Instituto Nacional Electoral; 2, párrafo primero, fracción IX, 25, numeral 4, fracción XIV del Reglamento del Instituto Nacional Electoral en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública, este órgano colegiado emite el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO. Se aprueban los **Criterios para el uso de redes sociales en internet del Instituto Nacional Electoral** los cuales se agregan como anexo del presente Acuerdo y forman parte integrante del mismo.

SEGUNDO. En un periodo máximo de seis meses contados a partir de la aprobación del presente acuerdo, la Coordinación Nacional de Comunicación Social entregará al Comité de Gestión un análisis sobre las cuentas de redes sociales existentes y someterá a su consideración una propuesta sobre cómo proceder con las cuentas no consideradas institucionales conforme a los presentes Criterios y que estén activas al momento de su aprobación en las diversas redes sociales; y en lo sucesivo deberá aprobar las cuentas de redes sociales que sean utilizadas en el Instituto Nacional Electoral.

TERCERO. El presente Acuerdo entrará en vigor a partir de su aprobación en el Consejo General.

CUARTO. El presente Acuerdo deberá ser publicado en la Gaceta del Instituto Nacional Electoral.

El presente Acuerdo fue aprobado en sesión extraordinaria del Consejo General celebrada el 28 de marzo de 2017, por votación unánime de los Consejeros Electorales, Licenciado Enrique Andrade González, Maestro Marco Antonio Baños Martínez, Maestra Adriana Margarita Favela Herrera, Maestra Beatriz Eugenia Galindo Centeno, Doctor Benito Nacif Hernández, Doctor José Roberto Ruiz Saldaña, Licenciada Alejandra Pamela San Martín Ríos y Valles, Maestro Arturo Sánchez Gutiérrez, Licenciado Javier Santiago Castillo y del Consejero Presidente, Doctor Lorenzo Córdova Vianello, no estando presente durante el desarrollo de la sesión el Consejero Electoral, Doctor Ciro Murayama Rendón.

**EL CONSEJERO PRESIDENTE DEL
CONSEJO GENERAL**

**EL SECRETARIO DEL
CONSEJO GENERAL**

**DR. LORENZO CÓRDOVA
VIANELLO**

**LIC. EDMUNDO JACOBO
MOLINA**