

# Criterios para el uso de redes sociales del Instituto Electoral del Estado de México

## Tabla de contenido

<b>1. Introducción .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Glosario.....</b>	<b>2</b>
<b>3. Ámbito de aplicación .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Objetivo.....</b>	<b>3</b>
4.1 <i>Objetivos específicos.....</i>	<i>3</i>
4.2 <i>Fines.....</i>	<i>3</i>
<b>5. Administración de las cuentas institucionales .....</b>	<b>4</b>
<b>6. Contenidos .....</b>	<b>5</b>
6.1 <i>Criterios de contenido.....</i>	<i>5</i>
6.2 <i>Difusión de eventos y actividades institucionales .....</i>	<i>6</i>
6.3 <i>Criterios para la gestión de publicaciones .....</i>	<i>7</i>
<b>7. Responsabilidades.....</b>	<b>9</b>
<b>8. Comunicación en momentos de crisis.....</b>	<b>10</b>

## 1. Introducción

La Unidad de Comunicación Social es el área encargada de: planear, coordinar y ejecutar políticas de comunicación, orientadas a aprovechar de manera oportuna y óptima la presencia del IEEM en los medios masivos de comunicación; de proponer las estrategias de comunicación institucional y brindar la atención necesaria a los representantes de los medios de comunicación que requieran de apoyo e información. Esto, en términos de los dispuesto por el artículo 45 del Reglamento Interno del IEEM.

Asimismo, la Unidad de Comunicación Social, en coordinación con diversas áreas del IEEM, administra las redes sociales institucionales, de conformidad con la función marcada con la viñeta cinco, del numeral 6, del Manual de Organización del Instituto Electoral del Estado de México.

Con base en lo anterior y derivado de que, en los últimos años, ha sido constante el aumento de los internautas en las redes sociales, el IEEM considera importante tener una presencia activa en éstas, sustentada en criterios de uso que otorguen certeza y veracidad a la información que se difunde.

## 2. Glosario

Para efectos del presente ordenamiento se entenderá por:

- I. **Accesibilidad en redes sociales:** uso de alternativas comunicativas y técnicas que posibilitan el acceso a la comunicación e información que permiten a las personas con discapacidad visual en redes sociales;
- II. **Áreas administrativas:** todas las áreas administrativas del IEEM;
- III. **Consejeras o Consejeros electorales:** Consejeras y Consejeros electorales del Consejo General del IEEM;
- IV. **Contenido:** información clara, oportuna, veraz, imparcial y vigente sobre las actividades que desarrolla el IEEM;
- V. **Criterios:** Criterios para el uso de redes sociales del Instituto Electoral del Estado de México;
- VI. **Cuenta institucional:** las registradas por el IEEM bajo el dominio [www.ieem.org.mx](http://www.ieem.org.mx); que utilicen su denominación, alguno de sus programas institucionales o promocionen en alguno de sus portales de Internet, y que permiten difundir el contenido institucional;
- VII. **Cuenta personal:** las utilizadas por los internautas de redes sociales que contienen información personal, vinculada a una dirección de correo electrónico y permite la generación y publicación de contenidos;
- VIII. **Dominio:** red de identificación asociada a un grupo de dispositivos o equipos conectados a Internet;
- IX. **Formato de publicación estándar del IEEM:** Características que debe tener una publicación del Instituto Electoral del Estado de México para poder ser difundida en las cuentas oficiales del Instituto en las diferentes redes sociales.

- X. **IEEM:** Instituto Electoral del Estado de México;
- XI. **Internautas:** personas que navegan por Internet;
- XII. **Internet:** red que permite la interconexión descentralizada de computadoras y el intercambio de datos, voz y video a nivel mundial;
- XIII. **Jáquer:** persona que accede ilegalmente a sistemas informáticos ajenos para apropiárselos u obtener información secreta;
- XIV. **Lenguaje ciudadano:** forma de comunicar mensajes de manera clara, sencilla y directa a través de palabras de uso cotidiano o señas, que permiten su fácil entendimiento;
- XV. **Lenguaje incluyente:** expresión verbal o escrita que utiliza preferiblemente vocabulario neutro, o bien, visibilice o utilice de manera correcta los genéricos tanto en masculino, como en femenino;
- XVI. **Página institucional:** página electrónica del IEEM;
- XVII. **Publicación:** mensaje que la persona que administra la cuenta hace público a través de las distintas redes sociales, generalmente mediante texto, acompañado de una imagen o cualquier otro elemento audiovisual, según sea el caso;
- XVIII. **Quien administre la cuenta y redes sociales institucionales:** persona adscrita a la Unidad de Comunicación Social, encargada de la gestión, operación, publicación, actualización, mantenimiento y retiro de información de las cuentas institucionales en redes sociales;
- XIX. **Redes sociales:** cualquier soporte digital que ofrezca a una o más personas, la posibilidad de compartir con otros internautas mensajes, información y contenidos generados por ellos o por terceros, a través de cuentas públicas o privadas;
- XX. **Redes sociales institucionales:** soportes digitales registrados por el IEEM para difundir información referente a los procesos electorales y actividades que el órgano electoral desarrolla;
- XXI. **Persona(s) servidora(s) pública(s):** quienes desempeñan un empleo de carácter laboral en forma permanente o eventual al servicio del IEEM;
- XXII. **Presidencia:** Presidencia del Consejo General IEEM;
- XXIII. **Secretaría Ejecutiva:** Secretaría Ejecutiva del IEEM;
- XXIV. **SPAM:** correo basura y no deseado enviado a un gran número de personas destinatarias;
- XXV. **Texto alternativo:** es un metadato importante para la accesibilidad de personas con discapacidad visual, que consiste en describir en palabras el contenido de un elemento no textual;
- XXVI. **Unidad:** Unidad de Comunicación Social del IEEM;
- XXVII. **Usuario(s):** persona(s) que tiene(n) derechos especiales en algún servicio de Internet por acreditarse en el mismo mediante un identificador y una clave de acceso, obtenidos mediante previo registro gratuito o de pago.

### **3. Ámbito de aplicación**

Los presentes criterios son aplicables a todas las áreas administrativas del IEEM, sea que, en cumplimiento de sus atribuciones, tengan información institucional bajo su resguardo y requieran que sea difundida en las redes sociales existentes, así como de la persona adscrita a la Unidad de Comunicación Social encargada de la gestión, operación, publicación, actualización, mantenimiento y retiro de información de las cuentas institucionales en redes sociales.

Cualquier situación no prevista en los presentes criterios será resuelta por la Presidencia.

### **4. Objetivo**

Establecer las bases mínimas para que se proporcione y difunda información institucional certera y veraz, cumpliendo así con el principio de máxima publicidad en el marco de la política pública de transparencia.

#### **4.1 Objetivos específicos**

- I. Posicionar la imagen del instituto en redes sociales, siempre en apego a los principios rectores;
- II. Contar con un canal de comunicación con la ciudadanía;
- III. Difundir información referente a los procesos electorales y actividades del IEEM;
- IV. Difundir las diferentes convocatorias y eventos institucionales.

#### **4.2 Fines**

Los presentes criterios tienen como fines:

- I. Garantizar que los contenidos que se difundan o compartan a través de redes sociales cumplan con los principios de certeza, imparcialidad, independencia, legalidad, objetividad, máxima publicidad y paridad;
- II. Consolidar y promover la presencia del IEEM entre la ciudadanía y el público en general a través de internet y las redes sociales, con la difusión de información veraz, relevante y novedosa;
- III. Generar canales de comunicación y difusión entre la ciudadanía y el IEEM;
- IV. Aprovechar los canales y nuevas tecnologías para la difusión de las labores del IEEM y de la información pública en su poder, a fin de llegar a los internautas de las redes sociales, de manera directa, inmediata y oportuna;
- V. Verificar o, en su caso, clarificar la información difundida por otras redes sociales o medios de comunicación, respecto al IEEM y sus actividades;
- VI. Difundir información y materiales sobre los procesos electorales, educación cívica y participación ciudadana, así como eventos institucionales, entre usuario(s) de redes sociales;

- VII. Interactuar con la ciudadanía, considerando sus intereses y preocupaciones.

## **5. Administración de las cuentas institucionales**

El titular de la Unidad de Comunicación Social, será el encargado de designar a quien y/o quienes administren la cuenta y serán los responsables del manejo de las redes sociales institucionales.

Quien o quienes administren la cuenta tendrá las siguientes funciones:

- I. Constatar y, en su caso, modificar la información del perfil de usuario de la cuenta institucional en redes sociales, a efecto de que sea completa y correcta, evitando la inclusión de datos que no sean de carácter oficial o institucional;
- II. Verificar que los contenidos a publicar se apeguen a los presentes Criterios, así como que el carácter de la información sea público, debiendo proteger aquella que se encuadre en la protección de datos personales, las causales de reserva y confidencialidad establecidas en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios;
- III. Publicar en redes sociales la información institucional que las áreas administrativas deseen difundir por este medio, previa verificación;
- IV. Agregar los textos alternativos a los elementos no textuales de las publicaciones, para que sean accesibles a personas con discapacidad visual;
- V. Revisar la vigencia de los contenidos y realizar las actualizaciones pertinentes;
- VI. Responder y dar seguimiento a las dudas y comentarios expresados por los internautas en las redes sociales institucionales o, en su caso, orientarlos, de manera breve y clara, sobre las áreas administrativas, servicios o trámites a través de los cuales puedan promover y ser atendidas sus peticiones o necesidades;
- VII. Comunicar a la Jefatura de la Unidad, quien a su vez informará de manera inmediata a la Presidencia y Secretaría Ejecutiva, sobre los asuntos y temas relevantes que sean tratados a través de las redes sociales y que puedan afectar la imagen institucional;
- VIII. Administrar, resguardar y, en su caso, generar o cambiar la contraseña y cualquier otra clave que sea necesaria para el acceso, utilización y administración de la cuenta institucional respectiva, atendiendo las mejores prácticas para la generación de contraseñas seguras, respecto a la longitud y composición de la misma mediante la combinación de letras, números y caracteres especiales;
- IX. Serán sujetos del proceso de entrega recepción conforme a los Lineamientos en Materia de Responsabilidades del IEEM, en lo relativo

a las contraseñas y claves de las cuentas y claves que administran y resguardan;

- X. Incentivar la participación de los usuarios en las cuentas institucionales, respetando la libertad de expresión y los derechos de las personas, en el contexto del debate público de toda sociedad democrática. En su caso, quien administre la cuenta y redes sociales institucionales, podrá suprimir las publicaciones, mensajes o comentarios que contengan spam, así como amenazas, injurias, calumnias, coacciones o incitaciones a la violencia contra algún grupo o persona, o que vulneren los derechos de terceros<sup>1</sup>;
- XI. Únicamente la Unidad, a través de quien administre la cuenta y redes sociales institucionales, tendrá bajo su resguardo las cuentas institucionales y contraseñas de las redes sociales;
- XII. Durante periodos vacacionales y días de asueto o no laborables, quien administre la cuenta y redes sociales institucionales, establecerá los procedimientos necesarios para la actualización de las redes sociales institucionales, la atención a los usuarios y el monitoreo de información referente al IEEM.

## **6. Contenidos**

Con el fin de que los contenidos en las redes sociales institucionales cuenten con información clara, oportuna, veraz, imparcial y vigente sobre las actividades que desarrolla el IEEM, se preverá que la edición de referidos contenidos atienda un formato de publicación estándar institucional, conforme a los siguientes puntos:

### **6.1 Criterios de contenido**

- I. Sólo serán publicados los mensajes y contenidos que hagan referencia a las actividades del IEEM u ofrezcan información pública en poder del mismo;
- II. Se privilegiará la publicación de mensajes que promuevan el diálogo con la ciudadanía;
- III. Se redactarán textos y mensajes con información de calidad y cercana al usuario, en las que se identifique al menos lo siguiente: quién, qué, cómo, dónde, y de ser posible, porqué de la propia información;
- IV. Para la escritura de los mensajes deberá utilizarse preferentemente letras mayúsculas y minúsculas; evitar abreviaturas y acentuar las palabras según las reglas gramaticales;

---

<sup>1</sup> Este criterio se aplicará tomando en cuenta lo resuelto por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en la sentencia del Amparo en Revisión 1005/2018, donde se señala: “es posible que los comportamientos abusivos puedan ocasionar una medida de restricción o bloqueo justificada, pero para que ésta sea válida será necesario que dichas expresiones o conductas se encuentren excluidas de protección constitucional”.

- V. Se publicarán comunicados que informen a la ciudadanía sobre las acciones del IEEM, así como aquellos que fijen la postura institucional con respecto a un tema;
- VI. Las respuestas deberán ser claras, concretas y personalizadas a los comentarios o mensajes de los internautas;
- VII. Deberán fomentar el uso de lenguaje ciudadano e incluyente;
- VIII. Se publicarán herramientas y aplicaciones implementadas o diseñadas por el IEEM, que ayuden a los internautas a ejercer sus derechos político-electorales o contribuyan al desarrollo de la educación cívica y la cultura política y democrática;
- IX. La información a publicar en las cuentas institucionales deberá estar avalada por el o la titular del área generadora de la información;
- X. Clasificar los temas que más se repiten en los mensajes que envía la ciudadanía solicitando información, ya sea para realizar algún trámite o dudas sobre sus derechos político-electorales y con ellos como base elaborar infografías que contengan esos temas recurrentes.
- XI. Se recomienda, en la medida de lo posible que, los elementos visuales como fotografías y videos cuenten con una resolución adecuada para su difusión;
- XII. Se recomienda que los materiales audiovisuales tengan una duración aproximadamente de dos minutos para que pueda ser difundido de manera incrustada; en caso de que excedan la duración, se deberá alojar en una plataforma que genere una liga para su publicación.
- XIII. En el caso de infografías, se recomienda que, si se trata de un elemento vertical, cuente con 1080 por 1350 pixeles, mientras que, si se trata de una figura cuadrada, cuente con 1200 pixeles de largo y ancho, a fin de que tengan una composición de calidad.
- XIV. Quienes soliciten publicaciones no textuales en las cuentas de redes sociales, como vídeos, infografías o fotografías, deberán incluir un texto alternativo de no más de 1000 caracteres, que describa el contenido;
- XV. En las cuentas de redes sociales institucionales, queda prohibida la difusión de imágenes religiosas o de alguna profesión de fe.

## **6.2 Difusión de eventos y actividades institucionales**

Bajo el principio de máxima publicidad, se publicará la información y contenidos institucionales en los siguientes términos:

- I. Respecto a las actividades propias del IEEM, se difundirán:
  - a) Información referente a los procesos electorales y actividades del IEEM;
  - b) Sesiones ordinarias y extraordinarias de Consejo General y de las Comisiones, adjuntado la liga para seguir la transmisión en vivo;
  - c) Sesiones del Comité de Transparencia;

- d) Convocatorias vigentes;
  - e) Difusión de materiales a solicitud de las diversas áreas;
  - f) Boletines informativos;
  - g) Los eventos organizados por el IEEM o en coordinación con otras instituciones o personalidades ajenas al Instituto.
- II. Si no existe solicitud previa, no serán materia de difusión:
- a) Sesiones de la Junta General;
  - b) Procedimientos de adjudicación;
  - c) Sesiones de Comités, (a excepción del Comité de Transparencia);
  - d) Clases de Maestría y Especialidad;
  - e) Cursos y eventos;
  - f) Eventos ajenos al IEEM en los que participen las Consejeras y/o Consejeros electorales o Autoridades.
- III. En cuanto a la imagen de las Consejeras y Consejeros electorales, serán objeto de publicación conforme a los siguientes contenidos:
- a. Las fotografías de eventos institucionales en las que aparezcan bajo los criterios de equidad e imparcialidad y tomarse preferentemente de manera panorámica;
  - b. Se dará retuit o compartir a los posts generados desde las cuentas de redes sociales de las Consejeras y Consejeros electorales del IEEM, siempre y cuando, sean referentes a actividades institucionales o relacionados con los procesos electorales;
  - c. Se podrá dar “Like” o “Me gusta” a las publicaciones que no son relativas a actividades institucionales, pero que resultan de interés general, como efemérides e infografías sobre temas político-electorales o de inclusión. El número de retuits y/o materiales compartidos en las redes institucionales, será de acuerdo con lo publicado por cada Consejería, por lo que, la cantidad podría ser mayor entre una cuenta y otra;
  - d. No se dará difusión a través de retuit y/o compartir a mensajes de carácter personal de cada Consejera o Consejero, así como de temas que no tengan que ver con las funciones del IEEM;
  - e. Se dará difusión a las entrevistas de Consejeras o Consejeros Electorales y Autoridades que sean gestionadas por la Unidad de Comunicación Social, incluyendo, de ser posible, enlaces, audio o video de dichas entrevistas en las cuentas de las redes sociales del Instituto con el fin de aumentar la difusión de las y los integrantes del Consejo General;
  - f. En caso de entrevistas gestionadas por las propias Consejerías o Autoridades, se dará difusión, previa solicitud enviada vía correo electrónico, o mediante tarjeta u oficio a la Unidad de Comunicación Social.

### **6.3 Criterios para la gestión de publicaciones**

- I. En caso de que, las áreas administrativas requieren difundir información en redes sociales, deberán solicitarlo a la Unidad mediante tarjeta u



oficio, acompañado del formato establecido (anexo 1), el cual será enviado al correo electrónico [ucs@ieem.org.mx](mailto:ucs@ieem.org.mx);; debiendo proporcionar los materiales y la información a difundir, así como especificar el periodo en el que desean que sea compartida;

- II. Se deberá responder a los comentarios que expresen los internautas con celeridad, certeza y objetividad;
- III. La publicación de contenidos y las respuestas a los internautas deben ser de manera responsable por quien administre la cuenta institucional, ya que cualquier actividad en las redes sociales quedará registrada;
- IV. En su caso, quien administre la cuenta institucional y cuente con la información solicitada por los internautas y ésta sea pública, deberá proporcionárselas, en caso contrario, las solicitudes de información deberán ser dirigidas a la Unidad de Transparencia del IEEM, conforme al trámite previsto en el Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del IEEM;
- V. En caso de que alguna cuenta institucional sea operada por personal no autorizado (jáquer) quien administre la cuenta institucional deberá informar a la Jefatura de la Unidad para que a su vez ésta notifique de manera inmediata a la Presidencia, con el objeto de tomar las medidas pertinentes;
- VI. Se etiquetará las cuentas personales de las consejeras y los consejeros electorales, así como de titulares o responsables de las áreas administrativas, a petición de la parte interesada;
- VII. Se compartirá en las cuentas institucionales, los artículos escritos por las consejeras y los consejeros electorales en materia político-electoral que hayan sido publicados en los diferentes medios de comunicación, a petición de la parte interesada;
- VIII. Se publicarán en las cuentas institucionales, las publicaciones efectuadas para el Espacio de Colaboraciones y Opiniones, alojado en la página institucional;
- IX. Podrán publicarse vínculos o información de instancias externas al IEEM, únicamente cuando la información se relacione directamente con sus fines y programas institucionales, así como con actividades político-electorales, de educación cívica y de cultura política y democrática. En el caso de artículos científicos y periodísticos, podrán publicarse si hacen referencia explícita al IEEM o a sus actividades, y no vulneren sus principios rectores;
- X. Se restringirá la publicación de comentarios que puedan dañar la imagen pública del IEEM o que contradigan sus principios rectores, así como cualquier tipo de dato personal o información considerada como temporalmente reservada por la normativa en materia de transparencia;

- XI. La información que se difunda a través de las cuentas institucionales será considerada oficial, por lo que deberá evitarse la publicación de información errónea, confusa, contradictoria o de fuentes no identificadas;
- XII. Se evitará la publicación de información relacionada con la deliberación interna de las áreas administrativas u órganos colegiados del IEEM, hasta que haya concluido en decisiones institucionales de carácter oficial;
- XIII. Quien administre la cuenta institucional deberá evitar conversaciones sobre asuntos cotidianos, ya que los temas abordados en las cuentas del IEEM deben tratarse desde una perspectiva institucional y no con carácter personal o privado;
- XIV. Queda prohibido que quien administre la cuenta institucional responda a los comentarios de los internautas a través de insultos, descalificaciones, comentarios egocéntricos, racistas, faltas de cortesía y/o de respeto; y
- XV. Queda prohibido enviar indiscriminadamente información o mensajes a los internautas (*spam*).

## 7. Responsabilidades

En materia de redes sociales, serán responsables conforme a los presentes criterios y la normatividad aplicable la titularidad de la UCS y quien designe como administrador de las cuentas de redes sociales, las personas servidoras públicas electorales que administren cuentas que sean abiertas a nombre del IEEM o con direcciones de correo electrónico pertenecientes al dominio [www.ieem.org.mx](http://www.ieem.org.mx), así como las áreas administrativas que generen y soliciten la publicación de información.

Las publicaciones realizadas en las cuentas personales de quienes integran el Consejo General, las consejeras y los consejeros electorales de los consejos distritales y municipales, así como de servidoras y servidores públicos electorales del IEEM serán responsabilidad exclusiva de sus titulares<sup>2</sup>.

Las cuentas de redes sociales abiertas, operadas y relacionadas directamente con el IEEM son consideradas como instrumentos de trabajo, por lo que cualquier uso indebido o fuera de las normas, lineamientos, políticas y principios rectores del IEEM será investigado y sancionado de conformidad a lo previsto por la Ley de

---

<sup>2</sup> Tesis Aislada Constitucional: 2a. XXXV/2019, identificada con el rubro: "REDES SOCIALES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS. LA PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL DE SUS CUENTAS PERSONALES NO PUEDE OBEDECER A SU CONFIGURACIÓN DE PRIVACIDAD"<sup>1</sup>. En el que señala, entre otros aspectos, que: 1) Los servidores públicos ostentan un grado mayor de notoriedad e importancia en la sociedad, en razón de dos premisas: a) Sus actividades son de relevancia para la ciudadanía por el tipo de labores desempeñadas en el ejercicio de su gestión, y b) Por el uso de los recursos públicos manejados en beneficio de la comunidad, así que bajo esas proposiciones se justifica que el ámbito de protección de su derecho a la intimidad se vea disminuido; y, 2) Las cuentas personales de los servidores públicos en redes sociales adquieran la misma relevancia que sus titulares, particularmente si a través de ellas comparten información o hacen manifestaciones relativas a su gestión gubernamental, toda vez que se trata de cuestiones que siempre serán objeto de interés. Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Libro 67, junio de 2019, Tomo III, p. 2331.

Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, Lineamientos en Materia de Responsabilidades del IEEM, así como el Formato para la Declaración de Intereses, el Código de Ética y demás normatividad aplicable, sin perjuicio de otras responsabilidades que pudieran derivarse de dichos actos.

## **8. Comunicación en momentos de crisis**

En situaciones de conflicto en la que se vea afectada la imagen del instituto o de alguna autoridad del mismo, se podrá considerar que estamos ante una “comunicación en crisis”.

En casos no previsibles, se recabará toda la información posible para identificar el origen e impacto de la crisis. Una vez analizada la situación, a través de las cuentas oficiales del IEEM, se irá dando respuesta y brindando información sobre la situación o conflicto, conforme sea posible, a través de posteos, respuestas o bien, un posicionamiento informando o asumiendo errores, según sea el caso; ya que esto humanizará a la institución.

Se buscará actuar a la brevedad posible, ya que las redes sociales propician una extensión muy rápida de la información, misma que además podría irse deformando.

Al final, se revisará la respuesta y estrategia comunicativa, para conocer si fue acertada, identificando las debilidades, a fin de que puedan ser corregidas y prevenir próximas situaciones.