



**INSTITUTO ELECTORAL Y DE PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA DEL ESTADO DE GUERRERO**

# **LINEAMIENTOS PARA EL USO INSTITUCIONAL DE REDES SOCIALES DEL INSTITUTO ELECTORAL Y DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ESTADO DE GUERRERO.**

# **INSTITUTO ELECTORAL Y DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ESTADO DE GUERRERO**

## **LINEAMIENTOS PARA EL USO INSTITUCIONAL DE REDES SOCIALES DEL INSTITUTO ELECTORAL Y DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ESTADO DE GUERRERO**

### **1. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Los presentes Lineamientos son aplicables a los órganos responsables del Instituto Electoral y de Participación Ciudadana del Estado de Guerrero, que en cumplimiento de sus atribuciones tengan información bajo su resguardo y requieran que el administrador de la cuenta la difunda a través de la Unidad Técnica de Comunicación Social en las redes sociales existentes.

### **2. OBJETO**

El objeto de los presentes Lineamientos es contar con un instrumento que brinde las bases mínimas para que los órganos responsables, así como los servidores públicos del Instituto que administren las cuentas en redes sociales a nombre del mismo, proporcionen y difundan por estos medios información certera a los usuarios.

### **3. FINES**

Los fines del uso de redes sociales a nombre del Instituto son los siguientes:

- I.** Cumplir con el principio de máxima publicidad.
- II.** Consolidar, promover y posicionar al Instituto entre la ciudadanía y el público en general a través de Internet.
- III.** Establecer canales alternos de comunicación y difusión de la información entre autoridades electorales, otras autoridades y ciudadanía en general, sobre el trabajo institucional.
- IV.** Llegar a los usuarios públicos de las redes sociales, de manera inmediata y oportuna, a partir de la difusión de la información relevante y novedosa de las actividades que desarrolle el Instituto en cumplimiento de sus atribuciones.
- V.** Interactuar con la ciudadanía, a partir de sus intereses y preocupaciones sobre el trabajo electoral y el desarrollo democrático.
- VI.** Contribuir a clarificar la información que erróneamente sea difundida a través de las redes sociales o en otros medios de comunicación, con respecto al Instituto y sus actividades.
- VII.** Proporcionar información y respuestas útiles e inmediatas sobre el trabajo

## **INSTITUTO ELECTORAL Y DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ESTADO DE GUERRERO**

institucional, facultades y atribuciones, siempre que sea información pública.

- VIII.** Difundir información y materiales sobre educación cívica, mecanismos de participación ciudadana entre los usuarios.

### **4. DEFINICIONES**

Sin perjuicio de lo establecido en otros ordenamientos, se entenderá por:

- I. Administrador de cuenta:** Servidor público electoral adscrito a la Unidad Técnica de Comunicación Social, responsable de administrar las cuentas de redes sociales institucionales.
- II. Consejeros Electorales:** Los Consejeros del Instituto Electoral y de Participación Ciudadana del Estado de Guerrero.
- III. Contenido:** Información, archivo o documento que se guarda en una infraestructura de almacenaje de datos, o se traslada a través de una infraestructura de telecomunicación.
- IV. Contenido personal:** Información referente a las actividades desarrolladas por los funcionarios del Instituto fuera del ámbito laboral o que se refiere a su vida privada.
- V. Consejos distritales:** Los consejos distritales del Instituto Electoral y de Participación Ciudadana del Estado de Guerrero.
- VI. Cuenta institucional:** Las páginas o direcciones de Internet registradas bajo el dominio iepcgr.mx, que utilicen el nombre del Instituto, de alguno de sus programas institucionales o que se promocionen a través de su página web.
- VII. Se deroga.** *(Derogada fracción VII, Acuerdo 087/SO/26-10-2017).*
- VIII. Instituto:** Instituto Electoral y de Participación Ciudadana del Estado de Guerrero.
- IX. Internet:** Es la red que permite el intercambio de datos, voz y video a nivel mundial.
- X. Lenguaje claro:** Conjunto de términos sencillos y comprensibles para todo el público que visita los portales de Internet del Instituto y las cuentas relacionadas con el mismo en las redes sociales.

## **INSTITUTO ELECTORAL Y DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ESTADO DE GUERRERO**

- XI. Ley:** Ley de Instituciones y Procedimientos Electorales del Estado de Guerrero.
- XII. Órganos Responsables:** La Secretaría Ejecutiva, Contraloría Interna, Direcciones Ejecutiva, Direcciones Generales, Coordinaciones y Jefaturas de Unidad Técnica, que en cumplimiento de sus atribuciones tengan información bajo su resguardo y requieran que el administrador de la cuenta la difunda a través de la Unidad Técnica de Comunicación Social en las redes sociales.
- Fracción reformada Acuerdo 087/SO/26-10-2017.*
- XIII. Página o Perfil Personal:** Página personal utilizada por los usuarios de redes sociales que contiene información personal de los mismos, que se encuentra vinculada a una dirección de correo electrónico y permite la generación y publicación de contenidos.
- XIV. Página web:** Documento o información electrónica adaptada para la *World Wide Web* que generalmente forma parte de un sitio de Internet.
- XV. Plataforma o Soporte Digital:** Sistema que sirve como base para hacer funcionar determinados módulos de hardware o de software con los que es compatible.
- XVI. Red Social:** Cualquier soporte digital que ofrezca a un conjunto de personas o grupos la posibilidad de compartir con otros usuarios mensajes, información y contenidos generados por ellos o por terceros, ya sea a través de páginas públicas o privadas.
- XVII. Secretaría Ejecutiva:** La Secretaría Ejecutiva del Instituto Electoral y de Participación Ciudadana del Estado de Guerrero.
- XVIII. Servidor público electoral:** El Secretario Ejecutivo, Contralor Interno, Directores Ejecutivos, Directores Generales, Coordinadores, Jefes de Unidades Técnicas y empleados en general que desempeñen un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en el Instituto.
- Fracción reformada Acuerdo 087/SO/26-10-2017*
- XIX. Unidad:** Unidad Técnica de Comunicación Social del Instituto.
- XX. Usuario:** Persona que tiene 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.

## **INSTITUTO ELECTORAL Y DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ESTADO DE GUERRERO**

### **5. ÓRGANOS RESPONSABLES**

*Denominación reformada Acuerdo 087/SO/26-10-2017.*

Los titulares de los órganos responsables serán los garantes del cumplimiento de los presentes lineamientos, en cuanto a la actualización, mantenimiento y retiro de información de las cuentas institucionales en redes sociales.

Cada órgano responsable generará la información que será publicada en redes sociales institucionales.

*Párrafo reformado Acuerdo 087/SO/26-10-2017.*

Los órganos responsables, serán los encargados de proveer información a la Unidad, los mensajes y la pauta respectiva donde especifique las redes sociales donde requiere la publicación y el periodo de tiempo en que debe ser publicada su información; a través de un oficio emitido por el órgano responsable, en el que solicite la publicación de la información o por correo electrónico.

*Párrafo reformado Acuerdo 087/SO/26-10-2017.*

Deberán cuidar la calidad y la actualización de la información publicada, así como la sintaxis y ortografía de los mensajes a difundir. Asimismo, los materiales deberán ser presentados en un formato compatible con la red social en la que requiera la publicación.

*Párrafo reformado Acuerdo 087/SO/26-10-2017.*

### **6. ADMINISTRADORES DE CUENTA**

El Jefe de la Unidad designará uno o más administradores de cuenta que serán los responsables del manejo de las redes sociales institucionales.

Los administradores de cuenta tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Publicar en redes sociales la información que los órganos responsables deseen difundir por este medio.
- b) Verificar que los contenidos a publicar se apeguen a estos lineamientos, así como el carácter público de la información a proporcionar, debiendo proteger aquella que se encuadre en los criterios de reserva y confidencialidad establecidos en el Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Instituto Electoral y de Participación Ciudadana del Estado de Guerrero.

## **INSTITUTO ELECTORAL Y DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ESTADO DE GUERRERO**

- c) Verificar la vigencia de los contenidos y realizar las actualizaciones pertinentes.
- d) Determinar la ubicación de los contenidos publicados en las cuentas bajo su resguardo.
- e) Responder y dar seguimiento a las dudas y comentarios expresados por los usuarios de las redes en las páginas o cuentas de las que son responsables o, en su caso, encausar las solicitudes respectivas a los órganos responsables.
- f) Informar a sus superiores o a las instancias competentes sobre los asuntos y temas relevantes que sean tratados a través de las redes sociales y que puedan afectar la imagen de la institución de manera inmediata.
- g) Generar la contraseña de la cuenta respectiva atendiendo las mejores prácticas de generación de contraseñas seguras, respecto a la longitud de caracteres y composición de la misma mediante la combinación de letras, números y caracteres especiales.

Únicamente la Unidad, a través de los servidores públicos designados como administradores de cuenta, tendrá acceso a las cuentas institucionales de las diferentes redes sociales.

Durante periodos vacacionales y días de asueto o no laborables, los administradores de cuenta establecerán los procedimientos necesarios para la actualización de las redes sociales institucionales, atención a los usuarios y monitoreo de información referente al Instituto. Además deberán informar al público acerca de las fechas de reanudación de labores y horarios de atención.

### **7. CONTENIDOS**

Con el fin de generar información clara, oportuna, veraz, imparcial y vigente sobre las actividades que desarrolla el Instituto, se deberá prever que la edición de los contenidos que sean publicados en las cuentas de redes sociales, así como su administración de las mismas, atienda a los siguientes criterios.

- 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.

## **INSTITUTO ELECTORAL Y DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ESTADO DE GUERRERO**

- 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 en la ley o los reglamentos específicos.
- IV. 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.
- V. En caso de que la unidad o el administrador de cuentas detecten errores de redacción y ortografía en la pauta general que envíen los órganos responsables, estos tendrán la facultad de corregir los mensajes pautados para su publicación y lo comunicará de inmediato al responsable de la pauta.
- VI. Se evitará la publicación de información relacionada con la deliberación interna del Consejo General del Instituto hasta que haya concluido en decisiones institucionales con carácter oficial.
- VII. 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, podrán publicarse si hacen referencia explícita al Instituto o a sus actividades.
- VIII. En caso de que los administradores de cuentas posean información solicitada por los usuarios y ésta sea pública, podrán proporcionarla previa autorización del área responsable, notificándole posteriormente vía correo electrónico. En caso contrario, las solicitudes de información deberán ser dirigidas a la Unidad Técnica de Transparencia y Acceso a la Información del Instituto.
- IX. se podrán etiquetar las páginas personales de los Consejeros Electorales.  
*Fracción reformada Acuerdo 087/SO/26-10-2017.*
- X. Se podrán colocar vínculos a boletines de prensa y comunicados públicos sobre las sesiones del Consejo General, la Junta Estatal, actividades específicas que organice

## **INSTITUTO ELECTORAL Y DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ESTADO DE GUERRERO**

o en las que participe el Instituto o sus Consejeros Electorales y titulares de los órganos responsables.

- XI.** Podrán publicarse herramientas y aplicaciones que les sirvan a los usuarios para informarse sobre las actividades del 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.** Se publicarán enlaces de los artículos escritos en materia político-electoral por consejeros electorales y titulares de los órganos responsables que hayan sido publicados en los diferentes medios de comunicación.
- 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 ser considerada de manera responsable por los administradores de cuentas y los órganos del Instituto, ya que cualquier actividad en las redes sociales queda registrada.
- XVI.** Los usuarios o seguidores que publiquen comentarios ofensivos, insultantes, denigrantes o racistas hacia otros usuarios o personas, serán bloqueados de las cuentas institucionales.
- XVII.** Se deberán proporcionar respuestas claras, concretas y personalizadas a los comentarios o mensajes de los usuarios.
- XVIII.** Se deberá responder a todos los comentarios que expresan los usuarios con la mayor celeridad, certeza y objetividad.
- XIX.** La información utilizada en las cuentas en redes sociales, deberá estar avalada por la institución, en atención a que fungen como sitios de almacenamiento.
- XX.** Queda prohibido responder a los comentarios de los usuarios con insultos, descalificaciones, comentarios egocéntricos, racistas, faltas de cortesía y/o de respeto.

## **INSTITUTO ELECTORAL Y DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ESTADO DE GUERRERO**

- XXI.** Se redactarán entradas con información de calidad y cercana a los usuarios, en las que se identifique al menos lo siguiente: quién, qué, cómo, dónde, y de ser posible, el ¿por qué?
- XXII.** Para la escritura de los mensajes deberán utilizarse preferentemente letras mayúsculas y minúsculas; utilizar mayúsculas únicamente para resaltar palabras; evitar abreviaciones y acentuar todas las palabras aun cuando solo sean mayúsculas.
- XXIII.** No debe enviarse indiscriminadamente información o mensajes a los usuarios o a los seguidores (spam).
- XXIV.** 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 administradores de cuenta deberá informar, al titular de la Unidad para que este notifique inmediatamente a la Secretaría Ejecutiva, con el objeto de tomar las medidas pertinentes.
- XXV.** Los servidores públicos que posean una cuenta personal en redes sociales vinculada al dominio iepcgro.mx o publicada en las páginas de Internet se abstendrán de publicar mensajes o contenidos que perjudiquen la imagen pública del mismo.

### **8. IMAGEN DE LOS CONSEJEROS ELECTORALES**

Las fotografías que sean publicadas en redes sociales deberán ser elegidas bajo los criterios de equidad e imparcialidad.

La mayoría de fotos publicadas deberán ser panorámicas en las que preferentemente aparezcan todos los consejeros; en caso de incluir imágenes individuales, se deberá hacer pública una imagen por cada consejero electoral.

## **INSTITUTO ELECTORAL Y DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ESTADO DE GUERRERO**

### **9. PROCEDIMIENTO DE APERTURA Y BAJA DE CUENTAS EN OFICINAS CENTRALES Y CONSEJOS DISTRITALES ELECTORALES**

La Unidad tendrá la facultad de determinar la viabilidad de abrir otras cuentas en redes sociales además de Facebook, Twitter y YouTube para el desarrollo de sus planes de trabajo institucionales.

En caso de considerar necesaria la operación de una cuenta específica en redes sociales, la Unidad deberá presentar la propuesta mediante oficio suscrito por el Jefe de la Unidad, dirigido a la Secretaría Ejecutiva. Dicha propuesta deberá justificarse con base en los programas y actividades del Instituto.

La Secretaría Ejecutiva deberá evaluar la propuesta, rechazarla o autorizarla, en caso de autorizarla la Unidad procederá a la apertura de la cuenta e informará a la Presidencia y a la Secretaría Ejecutiva sobre el nombre de esta, su dirección electrónica, propósitos, operación y administradores.

En proceso electoral la Unidad creará las cuentas que considere pertinentes para los 28 Consejos Distritales Electorales.

Una vez instalados los Consejos Distritales Electorales, la Unidad asignará una cuenta a cada Presidente de Distrito, quien a su vez designará a un miembro del CDE como administrador y enlace con la Unidad.

La Unidad deberá asesorar y proporcionar los elementos necesarios para la imagen gráfica y funcionamiento de la página.

Al término del proceso electoral, los Consejos Distritales desactivarán la cuenta a su cargo, procediendo a notificar a la Unidad mediante oficio.

Las cuentas de los consejos distritales se sujetarán a las disposiciones de los presentes lineamientos.

Todas las cuentas autorizadas serán abiertas con direcciones de correo electrónico pertenecientes al dominio iepcgr.mx. En el caso de la red social Twitter, las direcciones contarán invariablemente con el sufijo iepcgr.

*Numeral reformado Acuerdo 087/SO/26-10-2017.*

## **10. EVALUACIÓN DE LAS CUENTAS**

Todas las cuentas serán sometidas a ejercicios de evaluación sobre su eficacia al menos trimestralmente. La evaluación de cada una de las cuentas será hecha por la Unidad y presentada a la Secretaría Ejecutiva a través de un informe en que se identifique por lo menos: la fecha de apertura de la cuenta, el número de usuarios o seguidores a partir de su inicio y a la fecha a la que se rinda el informe; el tipo de contenidos publicados y el número de publicación durante el periodo que se informa, así como las solicitudes de información atendidas.

Los administradores de cuentas deberán contar con archivos o bitácoras de las actividades de las cuentas bajo su resguardo.

## **11. RESPONSABILIDADES**

En materia de Redes Sociales estarán sujetos al régimen de responsabilidades legales que correspondan:

- a) Los administradores de las cuentas de redes sociales institucionales y cuentas que sean abiertas a nombre del Instituto o con direcciones de correo electrónico pertenecientes al dominio iepcgro.mx.
- b) Los servidores públicos del Instituto que utilicen cuentas de correo electrónico con el dominio iepcgro.mx.
- c) Los órganos responsables y los administradores designados por los Presidentes de Distrito, encargados de la generación de información de sus respectivas áreas.

*Inciso reformado Acuerdo 087/SO/26-10-2017.*

Las publicaciones realizadas en las páginas y cuentas personales de los Consejeros Electorales y demás servidores del Instituto serán responsabilidad exclusiva de ellos.

Las cuentas de redes sociales abiertas, operadas y relacionadas directamente con el Instituto son consideradas como instrumentos de trabajo, por lo que cualquier uso indebido o fuera de las normas, lineamientos, políticas y principios rectores del Instituto será investigado y sancionado de conformidad a lo previsto por la Ley, la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Guerrero, el Estatuto del Servicio Profesional Electoral y del Personal de la Rama Administrativa y el Reglamento Interior del Instituto, sin perjuicio de otras responsabilidades que pudieran derivarse de dichos actos.