
CRITERIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS REDES SOCIALES DEL INSTITUTO ESTADAL ELECTORAL DE AGUASCALIENTES

Contexto

Las redes sociales en internet han cobrado una relevancia en ascenso que ha involucrado de forma cada vez más común a los aspectos de la vida política del país. Como espacio de discusión y contraste de ideas, se han convertido en un lugar de utilidad para las autoridades electorales, mediante el que se difunden sus actividades y se dan pasos hacia el cumplimiento del principio de máxima publicidad. Dada esta naturaleza, es indispensable que el Instituto Estatal Electoral de Aguascalientes cuente con una herramienta que facilite la identificación de los criterios de las publicaciones que se realizan y el contenido e información que estas reflejen.

1.- **Ámbito de aplicación de los criterios**

Los presentes criterios son aplicables a todas las áreas responsables y personas servidoras públicas del Instituto Estatal Electoral de Aguascalientes que soliciten, a nombre del mismo, un espacio institucional en alguna red social en internet o cuenten actualmente con él. Su contenido se sustenta en los criterios emitidos por el Instituto Nacional Electoral, aprobados en el acuerdo INE/CG73/2017, en sesión extraordinaria del Consejo General, el 28 de marzo de 2017.

Cualquier situación no prevista en los presentes criterios será resuelta por la Coordinación de Comunicación Social del Instituto Estatal Electoral de Aguascalientes.

2.- **Objetivo de los criterios**

El objeto de los presentes criterios es contar con un instrumento que brinde las bases mínimas para que las áreas responsables y las personas servidoras públicas del Instituto Estatal Electoral de Aguascalientes administren adecuadamente las cuentas institucionales en redes sociales a nombre del mismo, proporcionando por estos medios, información certera a la ciudadanía y personas usuarias que den seguimiento a los contenidos y publicaciones, con el fin de generar comunidad virtual, cercanía, además de explicar y difundir las funciones que tiene la institución.

Este instrumento no pretende frenar el ejercicio de la libertad de expresión ni lo que publiquen las personas servidoras públicas del Instituto Estatal Electoral de Aguascalientes en sus cuentas personales, empero, sin menoscabo del ejercicio de sus derechos civiles y políticos, deberán en todo momento apegarse a los principios rectores del Sistema Estatal Electoral, siendo los de certeza, legalidad, imparcialidad, independencia, máxima publicidad, definitividad, objetividad y equidad.

3.- Fines de los criterios

Los fines de los presentes criterios son los siguientes:

- I. Consolidar y promover la presencia del Instituto Estatal Electoral de Aguascalientes entre la ciudadanía y el público en general a través de internet.
- II. Llegar a públicos que difícilmente obtendrían información sobre las labores del Instituto Estatal Electoral de Aguascalientes por los medios de comunicación masivos.
- III. Acercar el Instituto Estatal Electoral de Aguascalientes a la ciudadanía que participa en las distintas redes sociales de internet.
- IV. Aprovechar las redes sociales como canal para la difusión de las labores del Instituto y de la información en su poder.
- V. Promover las redes sociales o los sitios web del Instituto Estatal Electoral de Aguascalientes donde se publica información relevante o novedosa para el público.
- VI. Exponer las actividades fundamentales del Instituto Estatal Electoral de Aguascalientes de forma clara y accesible a las personas.
- VII. Contar con espacios adicionales para recibir opiniones y sugerencias de la población en general, para contribuir con mayor eficiencia a la transparencia y máxima publicidad en el Instituto Estatal Electoral de Aguascalientes.
- VIII. Interactuar con la ciudadanía, considerando sus intereses y preocupaciones.
- IX. 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 Estatal Electoral de Aguascalientes y sus actividades.
- X. Proporcionar a la ciudadanía información y respuestas útiles e inmediatas sobre el Instituto Estatal Electoral de Aguascalientes y sus actividades.
- XI. Difundir información y materiales sobre educación cívica y construcción ciudadana entre las personas usuarias de redes sociales.
- XII. Informar a la ciudadanía sobre el funcionamiento y facultades de las diferentes áreas operativas del Instituto Estatal Electoral de Aguascalientes.
- XIII. Dar a conocer los diferentes instrumentos de participación ciudadana a través de los cuales la ciudadanía se puede involucrar en la toma de decisiones públicas.

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

- I. **Área:** Aquellas unidades administrativas del Instituto Estatal Electoral de Aguascalientes señaladas en el Código Electoral del Estado de Aguascalientes, el Reglamento Interior del Instituto Estatal Electoral de Aguascalientes u otras disposiciones administrativas de carácter general, que en cumplimiento de sus atribuciones, funciones y competencias puedan tener información bajo su resguardo.
- II. **Código:** Código Electoral del Estado de Aguascalientes.
- III. **Consejerías:** Las y los Consejeros Electorales del Instituto Estatal Electoral de Aguascalientes.
- IV. **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.
- V. **Coordinación:** Coordinación de Comunicación Social del Instituto Estatal Electoral de Aguascalientes.
- VI. **Cuenta institucional:** Las páginas o direcciones de Internet registradas bajo el dominio ieeags.mx y/o ieeags.org.mx que utilicen el nombre del Instituto Estatal Electoral de Aguascalientes, de alguno de sus programas institucionales o que se promocionen en alguno de sus portales de Internet.
- VII. **Cuenta o Perfil Personal:** Página personal utilizada por las personas usuarias de redes sociales que contiene información personal de las mismas, que se encuentra vinculada a una dirección de correo electrónico personal o a otra red social de carácter privado y permite la generación y publicación de contenidos.
- VIII. **Dominio:** Red de identificación asociada a un grupo de dispositivos o equipos conectados a la red Internet.
- IX. **Instituto:** El Instituto Estatal Electoral de Aguascalientes.
- X. **Internet:** Red que permite la interconexión descentralizada de computadoras y el intercambio de datos, voz y video a nivel mundial.
- XI. **Lenguaje claro:** Conjunto de términos sencillos y comprensibles para el público que visita los portales de internet del Instituto y las cuentas relacionadas con el mismo en las redes sociales.
- XII. **Página:** Documento o información electrónica adaptada para la *World Wide Web*, que generalmente forma parte de un sitio de Internet.
- XIII. **Persona Administradora de cuenta:** Persona servidora pública adscrita a un área del Instituto Estatal Electoral de Aguascalientes, encargada de la operación, actualización, mantenimiento y retiro de información de cuentas institucionales en redes sociales.
- XIV. **Persona Servidora Pública:** Cualquier persona que presta sus servicios en el Instituto.

- XV. **Persona Usuaría:** 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.
- XVI. **Plataforma o Soporte Digital:** Sistema que sirve como base para hacer funcionar determinados módulos de hardware o de software con los que es compatible.
- XVII. **Publicación:** Mensaje que la persona administradora de la cuenta hace público a través de las distintas redes sociales, generalmente mediante texto, que va o no acompañado de una o varias imágenes. También puede ser únicamente la imagen o cualquier otro elemento audiovisual.
- XVIII. **Red Social:** Cualquier soporte digital que ofrezca a un conjunto de personas o grupos la posibilidad de compartir con otras personas usuarias mensajes, información y contenidos generados por ellas o por terceras personas, ya sea a través de páginas públicas o privadas.
- XIX. **Respuesta:** Mensaje que se publica para responder la inquietud específica de una persona usuaria específica.
- XX. **SPAM:** (Por sus siglas en inglés) Correo o publicaciones basura y no deseadas, enviadas a un gran número de personas destinatarias.

5. Responsabilidades emanadas de los criterios

En materia de redes sociales, serán responsables conforme a los presentes criterios:

- a) Las personas administradoras de todas las páginas y cuentas que sean creadas a nombre del Instituto o con direcciones de correo electrónico de carácter institucional, y
- b) Las personas servidoras públicas del Instituto que utilicen cuentas de correo electrónico institucional.

Las publicaciones realizadas en las páginas y cuentas personales de las Consejerías Electorales y demás personas servidoras públicas del Instituto Estatal Electoral de Aguascalientes serán responsabilidad exclusiva de las mismas, sin menoscabo del ejercicio de sus derechos civiles y políticos, deberán en todo momento apegarse a los principios rectores del Sistema Estatal Electoral, siendo los de certeza, legalidad, imparcialidad, independencia, máxima publicidad, definitividad, objetividad y equidad. Salvo las cuentas personales, todas las cuentas de redes sociales creadas por el Instituto, operadas y relacionadas directamente con sus funciones institucionales, son consideradas como instrumentos de trabajo, por lo que cualquier uso indebido o fuera de las normas, lineamientos, políticas y principios rectores de la función electoral a los que debe apegarse

el Instituto, será investigado y sancionado de conformidad con lo previsto en el Código, sin perjuicio de otras responsabilidades que pudieran derivarse de dichos actos.

5.1.- Áreas Responsables

La Presidencia del Instituto y las personas titulares de las Direcciones y Coordinaciones del mismo, serán responsables de que las disposiciones plasmadas en este documento se cumplan en cuanto a la creación, actualización, mantenimiento y retiro de información de las cuentas institucionales en redes sociales, así como de la administración adecuada de las mismas.

La Coordinación designará a por lo menos dos personas servidoras públicas de su estructura para fungir como administradoras titulares y suplentes de las cuentas.

Las personas administradoras de las cuentas deberán cuidar la veracidad, calidad y la actualización de la información publicada.

Solamente tendrán acceso a las cuentas las personas servidoras públicas designadas como administradoras de estas, así como aquellas que la Coordinación designe para llevar a cabo tareas específicas relacionadas con el cumplimiento de los fines establecidos en los presentes criterios.

Con el objeto de atender adecuadamente a las personas usuarias, la Coordinación informará al público sobre los horarios de atención en las cuentas institucionales durante los periodos vacacionales y días de asueto o no laborables y establecerán los procedimientos internos necesarios para su monitoreo en estas fechas.

5.2.- Personas Administradoras de cuentas

Las personas administradoras de cuentas tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Publicar en las cuentas bajo su responsabilidad la información que las áreas responsables deseen difundir por este medio o, en su caso, realizar la solicitud pertinente ante la Coordinación de Comunicación Social.
- b) Verificar que la generación de los contenidos que serán publicados se apeguen a estos criterios, así como el carácter público de la información a proporcionar, debiendo proteger aquella que se encuadre en los supuestos de reserva, confidencialidad y protección de datos personales, establecidos en el Reglamento de Transparencia del Instituto Estatal Electoral de Aguascalientes, y en la normatividad de la materia.
- c) Determinar la ubicación de los contenidos publicados en las cuentas bajo su resguardo.

- d) Verificar la vigencia de los contenidos y realizar las actualizaciones pertinentes.
- e) Responder y dar seguimiento a las dudas y comentarios expresados por las personas usuarias de las redes en las páginas o cuentas de las que son 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.
- g) Atender las mejores prácticas en la generación y actualización de contraseñas seguras, respecto a la longitud de caracteres y composición de la misma mediante la combinación de letras, números y caracteres especiales.

5.3. Capacitación

La Coordinación organizará anualmente una reunión de capacitación acerca de los contenidos y criterios que se siguen en la administración de las cuentas de redes sociales, para fortalecer la comunicación entre las áreas del Instituto, la Coordinación y las personas administradoras de dichos espacios de difusión. Además, la Coordinación resolverá dudas y atenderá inquietudes de manera permanente a través de la cuenta de correo electrónico institucional que se establezca para este fin.

6.- Criterios Generales

La edición de contenidos para su publicación en las cuentas de redes sociales del Instituto, así como la administración de estas debe atender los siguientes criterios, con el fin de generar información clara, oportuna, veraz y vigente sobre las actividades que se desarrollan.

- 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 de este.
- II. Se privilegiará la publicación de mensajes que promuevan el diálogo con la ciudadanía, 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 el Reglamento de Transparencia del Instituto Estatal Electoral y la legislación en la materia.
- IV. Se deberá 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 las personas funcionarias 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 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, a sus actividades, o a la participación de su funcionariado en proyectos relacionados con el desempeño de sus actividades en materia político-electoral.
 - VII.** En caso de que las personas administradoras de cuentas posean información solicitada por las personas usuarias, podrán proporcionarla siempre y cuando tengan certeza de su veracidad, notificando al área responsable de la misma para efectos de su conocimiento. En caso contrario, las personas administradoras orientarán a la persona usuaria para que dirija su solicitud de información a las instancias correspondientes.
 - VIII.** En caso de que las áreas o personas servidoras públicas responsables tengan dudas sobre la pertinencia de publicar alguna información o contenido, las personas administradoras de las cuentas consultarán a la Coordinación antes de proceder a la publicación. La Coordinación contará con hasta 48 horas para emitir una respuesta.
 - 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 este, así como las sesiones públicas de sus órganos colegiados
 - 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, lo conveniente será redactar de nuevo el mensaje titular, añadir el enlace a su ubicación en internet y acompañar con fotografías o contenido gráfico que sirve para hacer referencia a la actividad.
 - XI.** Podrán publicarse herramientas y aplicaciones que sean de utilidad para las personas usuarias, a fin de que puedan estar informadas sobre las actividades del Instituto y que les ayuden a ejercer sus derechos político-electorales o contribuyan al desarrollo de la cultura cívica y 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, las personas administradoras podrán hacer uso de etiquetas que involucren a quienes protagonizarán la publicación que se desea.
- XIV.** Se difundirán convocatorias o materiales relativos a actividades que realicen otras instituciones electorales, siempre y cuando medie una solicitud formal presentada de manera previa.
- XV.** A fin de informar sobre las actividades de las personas que integran el Instituto, podrá publicarse la participación de las Consejerías Electorales, la Secretaría Ejecutiva, las personas titulares de las Direcciones y Coordinaciones, así como el funcionariado en general, en entrevistas, conferencias o cualquier tipo de actividades, siempre que se encuentren vinculadas a su desempeño institucional y aborden aspectos de la vida político-electoral.
- XVI.** Las personas administradoras 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.
- XVII.** La publicación de contenidos y las respuestas a las personas usuarias debe realizarse de manera responsable y acorde con los presentes criterios, ya que cualquier actividad en las redes sociales queda registrada.
- XVIII.** 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. 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. La respuesta en caso de ser necesaria siempre será institucional, de tal manera que, si la Coordinación considera que las manifestaciones vulneran los derechos e integridad de otra persona, podrá borrar los comentarios correspondientes.
- XIX.** Los únicos discursos que no deberán tolerarse serán aquellos que promuevan el odio y la violencia, poniendo en riesgo la paz social, el derecho a la vida, la libertad y la integridad de las personas.
- XX.** Las personas administradoras de las cuentas deberán proporcionar respuestas claras, concretas y personalizadas a los comentarios o mensajes de las personas usuarias.
- XXI.** Las respuestas a los comentarios de las personas usuarias se guiarán por los principios de 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.

- XXII.** La información utilizada en las cuentas en redes sociales deberá estar avalada por el área responsable en generarla. Para ello se recurrirá a la fuente original de información, con el objetivo de que sea verificada.
- XXIII.** Queda prohibido responder a los comentarios de las personas usuarias con insultos, descalificaciones, o faltas de cortesía y de respeto.
- XXIV.** 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 personas administradoras de las cuentas.
- XXV.** Se privilegiará la generación de contenidos gráficos y multimedia para ser utilizados en las redes sociales en las que el Instituto tiene presencia.
- XXVI.** Se redactarán entradas con información veraz, de calidad y cercana a las personas usuarias.
- XXVII.** Las personas desarrolladoras de contenidos deberán cuidar la gramática, sintaxis y la ortografía en los textos que se publiquen.
- XXVIII.** Para la escritura de los mensajes deberán utilizarse preferentemente letras mayúsculas y minúsculas.
- XXIX.** Debe procurarse que todas las publicaciones vayan acompañadas de fotografías o imágenes gráficas, de tal forma que no se publique solo texto.
- XXX.** La Coordinación evaluará aquellos materiales gráficos que pueden ser utilizados con una frecuencia y periodicidad establecida, buscando aprovechar la información y reiterando la importancia de que esta llegue a las personas usuarias de redes sociales y la población en general.
- XXXI.** Durante el seguimiento de las sesiones del Consejo General se expondrá información de los principales temas abordados, privilegiando un uso sintetizado y claro de los mismos.
- XXXII.** No debe enviarse indiscriminadamente información o mensajes a las personas usuarias o seguidoras (spam).
- XXXIII.** La Coordinación elaborará un registro de contenidos que pueden ser programados para ser publicados de forma sistemática, según la relevancia y privilegiando la vigencia de la información.
- XXXIV.** 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.
- XXXV.** En caso de que alguna cuenta propiedad del Instituto sea operada por personas servidoras públicas no autorizadas o intervenida por personas usuarias ajenas al Instituto (hackers), las

personas servidoras públicas encargadas de la misma deberán notificarlo a la Coordinación y a la Presidencia del Instituto, tan pronto como se enteren de la situación, con el objeto de tomar las medidas pertinentes.

- XXXVI.** Las personas servidoras públicas que posean una cuenta personal en redes sociales vinculada al dominio institucional o publicada en las páginas de internet del Instituto están exhortadas a publicar mensajes o contenidos que no perjudiquen la imagen pública del mismo, además deberán apegarse en todo momento a los principios rectores del Sistema Estatal Electoral, siendo los de certeza, legalidad, imparcialidad, independencia, máxima publicidad, definitividad, objetividad y equidad.
- XXXVII.** Las diferentes áreas del Instituto podrán proponer a la Coordinación de Comunicación Social, la publicación de información y contenidos para las redes sociales.
- XXXVIII.** Por seguridad, debe procurarse que las contraseñas de todas las cuentas institucionales se actualicen por lo menos dos veces al año.

7.- Evaluación

- I.** Todas las cuentas serán sometidas a ejercicios de evaluación sobre su funcionamiento al menos semestralmente. El procedimiento de evaluación será emitido por la Coordinación.
- II.** La Coordinación deberá analizar y dar respuesta a las sugerencias de las personas usuarias, ya que el objeto de las redes sociales es la interacción con estas.
- III.** Las personas titulares de las diferentes áreas y coordinaciones podrán proponer a la Coordinación mejoras en la estrategia de selección de contenidos que se publican en las redes sociales del Instituto.
- IV.** Las personas administradoras de las cuentas deberán contar con archivos o bitácoras de las actividades de las cuentas bajo su resguardo. Adicionalmente, tendrán que registrar las incidencias y comentarios enviados por las personas usuarias.

8. Ámbitos de aplicación

- I.** Los presentes criterios serán aplicables a las redes sociales con las que cuenta el Instituto, entre las que se encuentran las plataformas denominadas como “Facebook”, “X (antes Twitter)”, “Instagram” y “TikTok”.
- II.** El listado de redes sociales con las que cuenta el Instituto podrá ser actualizado a propuesta de la Coordinación y con la autorización de la Presidencia.

- III. Los contenidos que se compartan en las redes sociales podrán presentar variaciones con base en las estrategias de difusión establecidas por la Coordinación.
- IV. En todo momento, las publicaciones realizadas en las redes sociales atenderán a actividades de carácter institucional.
- V. La Coordinación podrá recibir solicitudes para llevar a cabo la remoción de uno o más contenidos, aspecto que evaluará y comunicará a la Presidencia, a fin de tomar una determinación que atienda a los criterios expuestos.

Los presentes criterios fueron aprobados por unanimidad de las y los integrantes de la Junta Estatal Ejecutiva del Instituto Estatal Electoral de Aguascalientes, en sesión Ordinaria de fecha treinta de noviembre de dos mil veintitrés.

LA CONSEJERA PRESIDENTA

EL SECRETARIO EJECUTIVO INTERINO

LIC. CLARA BEATRIZ JIMÉNEZ GONZÁLEZ

MTRO. FIDEL MOISÉS CAZARÍN CALOCA

DIRECTORA ADMINISTRATIVA

DIRECTORA JURÍDICA

C.P. NÉLIDA ROMO RAMÍREZ

**LIC. ANAHÍ ADRIANA AGUILERA DÍAZ DE
LEÓN**

**DIRECTOR DE CAPACITACIÓN Y
ORGANIZACIÓN ELECTORAL**

**MTRO. RICARDO ALEJANDRO
HERNÁNDEZ RAMOS**