

PROYECTO DE CRITERIOS PARA EL USO INSTITUCIONAL DE REDES SOCIALES EN INTERNET DEL INSTITUTO FEDERAL ELECTORAL

Preámbulo

El aumento constante de usuarios de las redes sociales ha tenido un impacto considerable en el desarrollo del debate político nacional; por tanto, es de suma importancia que el Instituto Federal Electoral cuente con una presencia activa en estos medios, sustentada en criterios de uso que otorguen certeza a la información que se difunde a través de las redes sociales.

1. Ámbito de aplicación e Interpretación

Los presentes criterios son aplicables a todos los órganos responsables y funcionarios públicos del Instituto que soliciten a nombre del mismo un espacio en alguna red social en Internet o cuenten actualmente con él.

Cualquier situación no prevista en los presentes criterios será resuelta por el Comité de Gestión y Publicación Electrónica.

2. Objetivo

El objeto de los presentes Criterios es contar con un instrumento que brinde las bases mínimas para que los órganos responsables y los funcionarios del Instituto administren las cuentas en redes sociales a nombre del mismo, proporcionando por estos medios información certera a los usuarios que decidan suscribirse a los contenidos y recibir actualizaciones de las publicaciones.

3. Fines

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

- i. Consolidar y promover la presencia del Instituto entre la ciudadanía y el público en general a través de Internet.

- ii. Alcanzar a públicos que difícilmente obtendrían información sobre el Instituto por los medios de comunicación masivos.
- iii. Acercar el Instituto a los ciudadanos pertenecientes a comunidades virtuales a través de sitios web de redes sociales.
- iv. Aprovechar canales para la difusión de información en poder del Instituto.
- v. Promover los lugares o los sitios web del Instituto donde se publica información relevante o novedosa para el público.
- vi. Exponer los procesos internos del Instituto de forma clara y accesible al público.
- vii. Contar con espacios adicionales para recibir sugerencias del público para la mejora de la transparencia en el Instituto.
- 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 y sus actividades.
- x. Proporcionar información y respuestas útiles e inmediatas sobre el Instituto.
- xi. Difundir información y materiales sobre educación cívica y formación ciudadana entre los usuarios.

4. Definiciones

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

- i. **Administrador de cuenta:** Funcionario del Instituto adscrito a un órgano responsable, encargado de la operación, actualización, mantenimiento y retiro de información de cuentas institucionales en redes sociales.
- ii. **Código:** Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales.
- 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. **Consejeros Electorales:** Los Consejeros del Instituto Federal Electoral.
- vi. **Cuenta 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.
- vii. **Cuenta institucional:** Las páginas o direcciones de Internet registradas bajo el dominio ife.org.mx, que utilicen el nombre del Instituto, de alguno de sus programas institucionales o que se promocionen en alguno de sus portales de Internet.
- viii. **Dominio:** Red de identificación asociada a un grupo de dispositivos o equipos conectados a la red Internet.
- ix. **Funcionario:** Cualquier servidor público que presta sus servicios en el Instituto.
- x. **Instituto:** El Instituto Federal Electoral.
- xi. **Internet:** Es la red que permite el intercambio de datos, voz y video a nivel mundial.
- xii. **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.
- xiii. **Órganos Responsables:** Aquellas unidades administrativas del Instituto señaladas en el Código, el Reglamento Interior del Instituto u otras disposiciones administrativas de carácter general, que en cumplimiento de sus atribuciones pueden tener información bajo su resguardo.
- xiv. **Página:** 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. **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.

5. Responsabilidades

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

- a) Los administradores de todas las páginas y cuentas que sean abiertas a nombre del Instituto o con direcciones de correo electrónico pertenecientes al dominio ife.org.mx; y
- b) Los funcionarios del Instituto que utilicen cuentas de correo electrónico con el dominio ife.org.mx.

Las publicaciones realizadas en las páginas y cuentas personales de los Consejeros Electorales y demás servidores del Instituto Federal Electoral 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 en el Estatuto del Servicio Profesional y del Personal del Instituto Federal Electoral sin perjuicio de otras responsabilidades que pudieran derivarse de dichos actos.

5.1 Órganos Responsables

Los titulares de los órganos ejecutivos, técnicos y de control del Instituto serán los 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.

Cada órgano responsable deberá designar a dos funcionarios de su estructura para fungir como administradores titular y suplente de las cuentas. El

administrador titular deberá tener nivel de mando medio o superior y el suplente podrá tener nivel de mando medio o ser personal operativo.

Los órganos responsables, por conducto de sus administradores de cuentas deberán cuidar la calidad y la actualización de la información publicada.

Solamente tendrán acceso a las cuentas los funcionarios designados como administradores de las mismas, así como los titulares de los Órganos Responsables.

Con el objeto de atender adecuadamente a los usuarios de las cuentas, los órganos responsables informarán al público sobre los horarios de atención en ellas 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 Administradores de Cuentas

Los administradores de cuentas tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Publicar en las cuentas bajo su responsabilidad la información que los órganos responsables deseen difundir por este medio o, en su caso, realizar la solicitud pertinente ante la Coordinación Nacional de Comunicación Social.
- b) Verificar que la generación de los contenidos que desean publicar se apegue a estos Criterios, 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 del Instituto Federal Electoral en Materia Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 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 los usuarios 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) 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.

6. Criterios Generales

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. Sólo 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 en el Código, el Reglamento en Materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública 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, ya que toda la información publicada por los organismos públicos en las redes sociales suele ser considerada como oficial por los usuarios, lo cual puede causar un efecto contrario al esperado.

- 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 notificando por correo electrónico al área responsable de la misma para efectos de su conocimiento. En caso contrario, las solicitudes de información deberán ser dirigidas a IFETEL, al sistema INFOMEX-IFE o a la dirección electrónica de la Unidad de Enlace.
- viii. Sólo en caso de que los órganos o funcionarios 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 cinco días para emitir una respuesta; de no existir pronunciamiento no será procedente la publicación.
- 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.ife.org.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 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. 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.
- xiv. La publicación de contenidos y las respuestas a los usuarios debe ser considerada de manera responsable por los órganos del Instituto, ya que cualquier actividad en las redes sociales queda registrada.
- xv. Los usuarios o seguidores que publiquen comentarios ofensivos, insultantes y denigrantes hacia otros usuarios o personas, serán bloqueados de las cuentas institucionales.
- xvi. Las áreas propietarias de las cuentas deberán proporcionar respuestas claras, concretas y personalizadas a los comentarios o mensajes de los usuarios a través de sus respectivos administradores.
- xvii. Se deberá responder a todos los comentarios que expresan los usuarios con la mayor celeridad, certeza y objetividad.
- xviii. La información utilizada en las cuentas en redes sociales, deberá estar avalada por la Institución, en atención a que fungen como sitios de almacenamiento.
- xix. Queda prohibido responder a los comentarios de los usuarios con insultos, descalificaciones, o faltas de cortesía y de respeto.
- xx. Se actualizarán los contenidos publicados de acuerdo con la dinámica de la red social utilizada (periodicidad diaria o semanal).
- xxi. Se redactarán entradas con información de calidad y cercana a los usuarios.
- xxii. Los desarrolladores de contenidos deberán cuidar la sintaxis y la ortografía en los textos a publicar.
- xxiii. Para la escritura de los mensajes deberán utilizarse preferentemente letras mayúsculas y minúsculas, y utilizar mayúsculas únicamente para resaltar palabras.
- xxiv. No debe enviarse indiscriminadamente información o mensajes a los usuarios o a los seguidores (*spam*).

- xxv. La autenticidad de las cuentas institucionales deberá ser solicitada a los administradores de la red social en caso de que esto sea posible y tan pronto como se cumplan con los requerimientos necesarios para tal efecto.
- xxvi. En caso de que alguna cuenta propiedad del Instituto sea operada por funcionarios no autorizados o intervenida por usuarios ajenos al Instituto (hackers), los funcionarios 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.
- xxvii. Los funcionarios que posean una cuenta personal en redes sociales vinculada al dominio ife.org.mx o publicada en las páginas de Internet del Instituto serán exhortados a publicar mensajes o contenidos que no perjudiquen la imagen pública del mismo.

7. Procedimiento de apertura y baja de cuentas

- i. Los responsables de las áreas del Instituto deberán valorar adecuadamente la pertinencia de poseer una cuenta en redes sociales para el desarrollo de sus planes de trabajo institucionales, privilegiando en todo momento la posibilidad de utilizar las cuentas institucionales administradas por la Coordinación Nacional de Comunicación Social para la publicación de sus contenidos.
- ii. En caso de considerar necesaria la operación de una cuenta específica en redes sociales, los órganos responsables y/o los funcionarios del Instituto presentarán la propuesta mediante oficio firmado por su titular ante la Coordinación Nacional de Comunicación Social. Dicha propuesta deberá justificarse con base en sus programas y actividades institucionales.
- iii. La Coordinación Nacional de Comunicación Social deberá evaluar la propuesta, rechazarla o autorizarla conforme a los fines establecidos en este documento, según sea el caso y proporcionar los elementos necesarios para la imagen gráfica de la misma en caso de aprobarla. Posteriormente, el órgano o funcionario responsable procederá a la apertura de la cuenta e informará al Presidente y al Secretario Técnico

- del Comité de Gestión y Publicación Electrónica sobre el nombre de ésta, su dirección electrónica, propósitos, operación y administradores.
- iv. En caso de haber algún cambio en los administradores o los titulares de las cuentas, será notificado al Titular de la Coordinación Nacional de Comunicación Social, así como a los funcionarios mencionados en el inciso iii.
 - v. Los órganos responsables que deseen tener una cuenta de red social, deberán realizar los trámites necesarios ante la UNICOM. Todas las cuentas autorizadas serán abiertas con direcciones de correo electrónico pertenecientes al dominio ife.org.mx. En el caso de la red social Twitter, las direcciones contarán invariablemente con el sufijo ife.
 - vi. Únicamente los Consejeros Electorales podrán solicitar la publicidad de sus cuentas personales, ligadas o no al dominio ife.org.mx en las páginas de Internet del Instituto.
 - vii. Los órganos del Instituto que decidan dejar de utilizar alguna cuenta a su cargo, deberán proceder a la cancelación de la misma e informar sobre su desaparición mediante oficio dirigido a los funcionarios señalados en el inciso iii.
 - viii. Los órganos y los funcionarios titulares de las cuentas serán los encargados de cancelarlas, borrar sus contenidos y verificar que no sean abandonadas.

8. Evaluación

- i. Todas las cuentas serán sometidas a ejercicios de evaluación sobre su eficacia al menos semestralmente. El procedimiento de evaluación será emitido por el Comité de Gestión y Publicación Electrónica y aplicado por la Coordinación de Nacional de Comunicación Social.
- ii. Todos los órganos que operen una cuenta en alguna red social deberán analizar y dar respuesta a las propuestas y sugerencias de los usuarios, ya que el objeto de las redes sociales es precisamente la interacción entre sus miembros.
- iii. Los administradores de las cuentas deberán contar con archivos o bitácoras de las actividades de las cuentas bajo su resguardo.

T r a n s i t o r i o s

PRIMERO.- Los presentes Criterios entraran en vigor a partir de su aprobación en el Consejo General.

SEGUNDO.- Las cuentas institucionales que funcionan con anterioridad a la publicación de los presentes criterios, podrán conservar este carácter si las áreas y los funcionarios responsables de las mismas se sujetan a ellos; en caso contrario, serán consideradas a título personal de los funcionarios que las administren.

TERCERO.-La Unidad Técnica de Servicios de Informática y el Gestor de Contenidos someterán a la aprobación del Comité de Gestión y Publicación Electrónica, el espacio que ocuparán los vínculos a las cuentas en redes sociales en la página principal del Instituto.

CUARTO.- La Coordinación Nacional de Comunicación Social deberá realizar las acciones necesarias ante UNICOM, para contar con una cuenta de correo electrónico que les permita a los órganos responsables estar en contacto permanente para la publicación de contenidos y/o la operación de cuentas institucionales en redes sociales.