



Comisión de  
Innovación y Evaluación

*Lineamientos Técnicos  
para el uso eficiente de*

**REDES SOCIALES  
del OPLE Veracruz**

## Lineamientos Técnicos para el uso eficiente de Redes sociales del Organismo Público Local Electoral del Estado de Veracruz

### Índice

Capítulo I. Disposiciones generales.....	3
<b>Artículo 1. De la finalidad.....</b>	<b>3</b>
<b>Artículo 2. Ámbito de aplicación.....</b>	<b>3</b>
<b>Artículo 3. Objeto.....</b>	<b>3</b>
<b>Artículo 4. Objetivo general.....</b>	<b>3</b>
<b>Artículo 5. Objetivos específicos. ....</b>	<b>3</b>
<b>Artículo 6. Principios de actuación.....</b>	<b>4</b>
<b>Artículo 7. Glosario. ....</b>	<b>5</b>
Capítulo II. De las responsabilidades en el uso de las redes sociales institucionales. ....	6
<b>Artículo 8. Responsabilidades del Comité. ....</b>	<b>6</b>
<b>Artículo 9. Responsabilidades de la o el titular de la UTCS. ....</b>	<b>7</b>
<b>Artículo 10. Responsabilidades de las y los titulares de las direcciones ejecutivas y unidades técnicas del Organismo: .....</b>	<b>7</b>
<b>Artículo 11. Responsabilidades de Administradores de cuentas. ....</b>	<b>8</b>
<b>Artículo 12. Responsabilidad en el uso de las cuentas institucionales y oficiales. ....</b>	<b>8</b>
Capítulo III. De la creación de cuentas institucionales. ....	9
<b>Artículo 13. Creación de cuentas institucionales. ....</b>	<b>9</b>
<b>Artículo 14. Credenciales y accesos. ....</b>	<b>10</b>
Capítulo IV. De la administración de cuentas institucionales. ....	10
<b>Artículo 15. Administración de cuentas institucionales. ....</b>	<b>10</b>
Capítulo V. Criterios Generales. ....	11
<b>Artículo 16. Criterios Generales en el uso y publicación en redes sociales... ..</b>	<b>11</b>
<b>Artículo 17. Criterios para la publicación en redes sociales.....</b>	<b>11</b>
<b>Artículo 18. Criterios para la publicación de información externa. ....</b>	<b>12</b>

<b>Artículo 19. Criterios para la interacción con seguidores:</b> .....	13
<b>Artículo 20. Contingencias.</b> .....	13
<b>Artículo 21. Imagen Gráfica.</b> .....	13
<b>Artículo 22. Homologación de cuentas institucionales</b> .....	14
Capítulo VI. De la baja de cuentas institucionales. ....	14
<b>Artículo 23. Baja de cuentas institucionales.</b> .....	14
Capítulo VII. Administración de redes sociales en los ODES. ....	14
<b>Artículo 24. Responsabilidades en los ODES.</b> .....	14
<b>Artículo 25. Creación de cuentas institucionales</b> .....	15
<b>Artículo 26. Acceso a las cuentas institucionales.</b> .....	15
<b>Artículo 27. Publicación en las cuentas institucionales.</b> .....	15
<b>Artículo 28. Baja de cuentas institucionales ODES</b> .....	16
ARTÍCULOS TRANSITORIOS .....	16
<b>Artículo Primero.</b> .....	16
<b>Artículo Segundo.</b> .....	16
<b>Artículo Tercero.</b> .....	17

## Capítulo I. Disposiciones generales.

### Artículo 1. De la finalidad.

1. Los presentes lineamientos tienen la finalidad de unificar los criterios para la difusión y consolidación de la imagen institucional del Organismo, haciendo uso de una comunicación visual adecuada y una correcta gestión de comunicación externa, y así propiciar un espacio de intercambio de propuestas e ideas que incida en la toma de decisiones públicas y conlleven al diálogo directo con la ciudadanía.

### Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Los siguientes lineamientos son aplicables a la Presidencia del Consejo General, Secretaría Ejecutiva, Consejerías, Direcciones Ejecutivas, Unidades Técnicas, Consejos Distritales y Municipales del Organismo, que en cumplimiento de sus atribuciones generen, diseñen, editen, difundan o retiren contenidos en **cuentas institucionales** del Organismo y que cuenten con información que requiera difundirse en las **cuentas oficiales** a través de la UTCS.

### Artículo 3. Objeto.

1. Los presentes lineamientos tienen por objeto concentrar y precisar las responsabilidades de las y los servidores públicos de las áreas involucradas en la gestión y publicación de información en las redes sociales, así como establecer las consideraciones necesarias para su adecuado desahogo.

### Artículo 4. Objetivo general.

1. Integrar un instrumento que regule el contenido que publican las áreas responsables, así como las y los servidores públicos del Organismo, con el fin de administrar de manera eficiente y adecuada las cuentas institucionales de redes sociales, de una manera incluyente, eficaz y ágil.
2. En ningún caso este instrumento limitará el ejercicio de la libertad de expresión ni lo que publiquen las y los servidores públicos del Organismo en sus cuentas personales.

### Artículo 5. Objetivos específicos.

1. Los presentes lineamientos tienen por objetivos específicos los siguientes:
  - I. Promover y posicionar de manera eficiente la imagen del Organismo, entre la ciudadanía a través de internet.
  - II. Cumplir con el principio de máxima publicidad y la rendición de cuentas.

- III. Dar a conocer a la ciudadanía las actividades que se llevan a cabo en el Organismo, así como aprovechar los canales de difusión.
- IV. Fomentar la difusión de los valores democráticos y la importancia de la creación de ciudadanía.
- V. Difundir información y material digital sobre educación cívica y mecanismos de participación ciudadana.
- VI. Acercar el Organismo a las y los ciudadanos que formen parte de las distintas redes sociales.
- VII. Generar información dinámica e innovadora.
- VIII. Vincular el Manual con el ejercicio de difusión en redes sociales.
- IX. Establecer pautas comunes para transmitir una imagen institucional homogénea.
- X. Interactuar con la ciudadanía difundiendo información y/o respuestas de interés.
- XI. Combatir la difusión de noticias falsas del actuar del Organismo en las redes sociales.

#### **Artículo 6. Principios de actuación.**

1. El presente Lineamiento se regirá bajo los siguientes principios de actuación:
  - I. **Accesibilidad:** La información en redes y espacios sociales en internet debe ser accesible, veraz, completa, oportuna y clara para la ciudadanía.
  - II. **Comunicación precisa:** La comunicación y difusión de la información virtual debe ser tan eficaz como la presencial.
  - III. **Corresponsabilidad:** Debemos ser conocedores de las normas básicas en las redes sociales, hacer constar a quién representamos, saber qué debemos comunicar y cómo hacerlo.
  - IV. **Calidad:** La información de las publicaciones debe someterse a criterios de pertinencia, adecuación y objetividad.
  - V. **Derechos humanos:** Respetar y promover proactivamente los derechos humanos.
  - VI. **Imparcialidad:** Principio que refiere a evitar cualquier conducta que afecte la equidad de la competencia entre partidos políticos, aspirantes, precandidatos o candidatos en los procesos electorales y en el actuar del personal del Organismo.
  - VII. **Neutralidad política:** Es la garantía y atributos de que disponen los órganos y autoridades para que sus procesos de deliberación y toma de decisiones se den con absoluta libertad y respondan única y exclusivamente al imperio de la ley, afirmándose su total independencia respecto a cualquier poder establecido.
  - VIII. **Objetividad:** Implica un quehacer institucional y personal fundado en el reconocimiento global, coherente y razonado de la realidad sobre la que se actúa y la obligación de percibir e interpretar los hechos por encima de visiones y opiniones parciales o unilaterales, máxime si éstas pueden alterar la expresión o consecuencia del quehacer institucional.

- IX. **Prontitud:** la información en redes sociales se destaca por ser presentada de manera ágil y precisa.

## Artículo 7. Glosario.

1. Para los efectos de estos lineamientos y sin perjuicio de lo dispuesto en otros ordenamientos legales, se entenderá por:
  - I. **Administrador de cuenta:** Servidora o servidor público adscrito a un área del Organismo, encargado de la operación, actualización, mantenimiento y retiro de información de cuentas institucionales en redes sociales.
    - a) **Titular:** Servidora o servidor público del OPLE Veracruz, encargado principal del uso y publicación de contenidos en las cuentas institucionales.
    - b) **Suplente:** Servidora o servidor público del OPLE Veracruz, encargado secundario de la manipulación, uso y publicación de contenidos en las cuentas institucionales.
  - II. **Área:** Aquellas direcciones ejecutivas y unidades técnicas del Organismo señaladas en el Código número 577 Electoral para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, en el Reglamento Interior del Organismo Público Local Electoral del Estado de Veracruz y otras disposiciones administrativas de carácter general, que en cumplimiento de sus atribuciones, funciones y competencias puedan tener información bajo su resguardo.
  - III. **Comité:** Comité de Gestión y Publicación Electrónica.
  - IV. **Consejeros Electorales:** Las y los Consejeros del Organismo Público Local Electoral del Estado de Veracruz.
  - V. **Cuenta institucional:** La red o redes sociales que utilicen el nombre del Organismo, de alguno de sus programas institucionales o que se promocionen en alguno de sus portales de Internet.
  - VI. **Cuenta oficial:** La red o redes sociales principales del Organismo utilizadas por la UTCS, mediante las cuales se da difusión a todas las actividades, programas, proyectos y demás cuentas institucionales.
  - VII. **Cuenta o Perfil Personal:** Página personal utilizada por las y los usuarios de redes sociales que contiene información personal de los mismos, que se encuentra vinculada a una dirección de correo electrónico personal o a otra red social de carácter privada y permite la generación y publicación de contenidos.
  - VIII. **Internet:** Es una red que permite la interconexión descentralizada de computadoras y el intercambio de datos, voz y video a nivel mundial.
  - IX. **Lenguaje claro:** Conjunto de términos sencillos y comprensibles para todo el público que visita los portales de Internet del Organismo y las cuentas relacionadas con el mismo en las redes sociales.

- X. **Lineamientos:** Disposiciones técnicas para el uso eficiente de Redes Sociales del Organismo Público Local Electoral del Estado de Veracruz.
- XI. **Manual:** Manual de Identidad Institucional del Organismo Público Local Electoral del Estado de Veracruz.
- XII. **ODES:** Órganos desconcentrados adscritos al Organismo Público Local Electoral del Estado de Veracruz.
- XIII. **Organismo:** El Organismo Público Local Electoral del Estado de Veracruz.
- XIV. **Publicación:** Mensaje que la o el administrador de la cuenta hace público a través de las distintas redes sociales, generalmente mediante texto, que va o no acompañado de una imagen. También puede ser únicamente la imagen o cualquier otro elemento audiovisual.
- XV. **Redes sociales:** Conjunto de sitios virtuales que integran personas, organizaciones o entidades que se encuentran conectadas entre sí, con el fin de compartir información.
- XVI. **Servidora o servidor Público:** Cualquier persona que presta sus servicios en el Organismo.
- 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.
- XVIII. **UTCS:** Unidad Técnica de Comunicación.
- XIX. **UTVODES.** Unidad Técnica de Vinculación con ODES y Organizaciones de la Sociedad Civil.

## Capítulo II. De las responsabilidades en el uso de las redes sociales institucionales.

### Artículo 8. Responsabilidades del Comité.

1. Para los efectos del presente lineamiento el Comité tendrá las siguientes responsabilidades:
  - I. Conocer y evaluar las solicitudes de creación y cierre de las cuentas de redes sociales que serán utilizadas para la difusión de las actividades institucionales.
  - II. Aprobar las solicitudes de creación y cierre de las cuentas institucionales de redes sociales.
  - III. Instruir a la UTCS la creación de las cuentas de redes sociales.
  - IV. Instruir a la UTCS la conformación del directorio de redes sociales de las cuentas oficiales e institucionales del Organismo.
  - V. Instruir a la UTCS la conformación del directorio de redes sociales de las cuentas institucionales de los ODES.
  - VI. Aprobar las campañas de contenido multimedia para la publicación en las cuentas oficiales e institucionales del Organismo, previo conocimiento de las y los

consejeros electorales, observando en todo momento los principios de objetividad, imparcialidad y neutralidad.

- VII. Instruir a la UTCS la desactivación de las cuentas institucionales de los ODES, cuando se vulnere alguno o algunos de los principios rectores de la materia electoral o que no observe los principios de objetividad, imparcialidad y neutralidad.

#### **Artículo 9. Responsabilidades de la o el titular de la UTCS.**

1. Para los efectos de los presentes lineamientos la o el Titular de la UTCS tendrá las siguientes responsabilidades:
  - I. Administrar las cuentas oficiales de redes sociales del Organismo.
  - II. Gestionar los contenidos a publicar con base a las actividades del Organismo.
  - III. Implementar las medidas pertinentes para el posicionamiento de la imagen del organismo en las redes sociales, acorde a los principios rectores del Organismo.
  - IV. Analizar el comportamiento y manejo de las redes sociales.
  - V. Monitorear el comportamiento de las redes sociales de los ODES, con el fin de coadyuvar al correcto manejo institucional de las cuentas.
  - VI. Crear las cuentas de redes sociales de las distintas áreas que lo requieran, previa aprobación del Comité.
  - VII. Capacitar a los ODES, así como a las y los administradores de las cuentas, sobre el uso y administración de las distintas redes sociales.
  - VIII. Aportar los elementos necesarios para el correcto uso de la imagen institucional en las distintas redes sociales.
  - IX. Mantener actualizados los directorios con las cuentas oficiales e institucionales, propósito y administradores, mismo que pondrá a disposición del Comité, Presidencia, Secretaría Ejecutiva, Consejeras y Consejeros, cuando así lo requieran.
  - X. Desactivar las cuentas institucionales de los ODES, previa aprobación del Comité.

#### **Artículo 10. Responsabilidades de las y los titulares de las direcciones ejecutivas y unidades técnicas del Organismo.**

1. Para los efectos de los presentes lineamientos las y los titulares de las direcciones ejecutivas y unidades técnicas tendrán las siguientes responsabilidades:
  - I. Serán las y los garantes del cumplimiento de los presentes lineamientos técnicos, en cuanto a la actualización, mantenimiento y retiro de información de las cuentas institucionales en redes sociales, así como de la administración adecuada de las mismas.



- II. Serán responsables de la designación de las y los servidores públicos de su estructura para fungir como administradores titular o 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.
- III. Las y los administradores suplentes entrarán en funciones por el tiempo que la o el titular le instruya y/o cuando la o el administrador titular no se encuentre en disponibilidad. Se seguirá un esquema de corresponsabilidad durante el momento en que el suplente esté en funciones.
- IV. Deberán remitir vía oficio los datos de la o el administrador titular y suplente al Comité y a la UTCS para su conocimiento.
- V. Tendrán que cuidar la veracidad, calidad y actualización de la información publicada en las cuentas institucionales a su cargo.
- VI. Serán responsables de la generación y coadyuvar con las y los administradores en la publicación del contenido en las cuentas institucionales a su cargo, respetando lo establecido en el presente Lineamiento y en el Manual.

#### **Artículo 11. Responsabilidades de Administradores de cuentas.**

1. En materia de redes sociales, serán responsables las y los administradores de cuentas conforme a lo siguiente:
  - I. Las y los administradores de las cuentas 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, así como de la administración adecuada de las mismas.
  - II. Deberán resguardar las claves de acceso y por ningún motivo deberán compartirla con algún funcionario o funcionaria que no se encuentre habilitado para su uso.
  - III. Serán responsables de cumplir con los criterios de interacción con las y los usuarios de las redes sociales previstos en los presentes lineamientos.
  - IV. Coadyuvarán en la creación de contenido.
  - V. Deberán cumplir con los criterios de homologación en los nombres de las cuentas en las redes sociales.

#### **Artículo 12. Responsabilidad en el uso de las cuentas institucionales y oficiales.**

1. En materia de redes sociales estarán sujetos al régimen de responsabilidades legales que correspondan:
  - I. Las y los administradores de cuentas de redes sociales que sean abiertas a nombre del Organismo o con direcciones de correo electrónico pertenecientes al dominio oplever.org.mx.

- II. Las y los servidores públicos del Organismo que utilicen cuentas de redes sociales institucionales.
  2. Las publicaciones realizadas en las cuentas personales de las y los consejeros electorales y demás servidores del Organismo serán responsabilidad exclusiva de ellas y ellos.
  3. Todas las cuentas de redes sociales abiertas por el Organismo, 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 Organismo, será investigado y sancionado de conformidad con lo previsto en el Estatuto de relaciones laborales del Organismo Público Local Electoral del Estado de Veracruz.
  4. Todas las campañas y/o mensajes difundidos en redes sociales oficiales e institucionales deberán apegarse a los principios de imparcialidad, neutralidad y objetividad.

### **Capítulo III. De la creación de cuentas institucionales.**

#### **Artículo 13. Creación de cuentas institucionales.**

1. Procedimiento para las áreas:
  - I. Las y los titulares de las áreas del Organismo podrán poseer una cuenta institucional si lo consideran pertinente, privilegiando en todo momento la posibilidad de utilizar las cuentas oficiales administradas por la UTCS para la publicación de sus contenidos.
  - II. En caso de considerar necesaria la operación de una cuenta específica en redes sociales, las áreas responsables y/o los servidores públicos del Organismo presentarán un oficio firmado por su titular ante el Comité y a la UTCS para su conocimiento.
  - III. Dicha propuesta deberá contener la razón y/u objetivos de la creación de la cuenta, así como los nombres de las y los servidores públicos que fungirán como administradores, y presentarse con 10 días de anticipación a la UTCS.
  - IV. El Comité deberá evaluar la propuesta, en caso de autorizarla, la UTCS informará al área solicitante para orientar y aportar los elementos necesarios sobre el uso de las redes sociales.
  - V. La UTCS procederá a la apertura de la cuenta e informará a la Presidencia, Secretaría Ejecutiva, Consejeras y Consejeros Electorales sobre el nombre de esta, su dirección electrónica, propósitos, operación y administradores.
2. Aspectos generales:

- I. La apertura de redes sociales es optativa y no obligatoria.
- II. La UTCS deberá asesorar y proporcionar los elementos necesarios para la imagen gráfica y funcionamiento de la página.
- III. Todas las cuentas autorizadas se crearán con direcciones de correo electrónico pertenecientes al dominio oplever.org.mx. En el caso de la red social Twitter, las direcciones contarán invariablemente con el sufijo OPLE Ver.
- IV. Una vez creadas las cuentas, las áreas serán las responsables del contenido que se publique, observando en todo momento la calidad y enfoque institucional. La UTCS deberá autorizar la publicación respecto a la imagen institucional.
- V. Únicamente las y los consejeros electorales podrán solicitar la publicidad de sus cuentas personales, sin embargo, la UTCS únicamente podrá publicar y/o compartir información relacionada a las actividades del Organismo.

#### **Artículo 14. Credenciales y accesos.**

1. Las credenciales para el acceso a las cuentas institucionales deberán cumplir con los siguientes criterios:
  - I. Las contraseñas deberán atender a las siguientes recomendaciones:
    - a) Longitud mínima de 8 caracteres,
    - b) Letras en mayúsculas y minúsculas,
    - c) Números, y
    - d) Caracteres especiales.
  - II. Por seguridad, las contraseñas de todas las cuentas institucionales se actualizarán como mínimo cada seis meses. La contraseña deberá modificarse en caso de que se llegara a realizar cambio del personal designado como administrador propietario y/o suplente de la cuenta.
2. Solamente tendrán acceso a las cuentas servidores públicos que hayan sido designados como administradores de las mismas, por las y los titulares de las áreas responsables.

### **Capítulo IV. De la administración de cuentas institucionales.**

#### **Artículo 15. Administración de cuentas institucionales.**

1. Las y los administradores de cuentas tendrán las siguientes obligaciones:
  - a) Verificar que la generación de los contenidos que desean publicar se apegue al presente Lineamiento, 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 en Materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública,

Protección de Datos Personales y Organización de Archivos del Organismo Público Local Electoral del Estado de Veracruz.

- b) Determinar la mejor red social para la publicación de sus mensajes institucionales de acuerdo al contenido.
- c) Verificar la vigencia de los contenidos y realizar las actualizaciones pertinentes.
- d) Dar seguimiento y responder a las dudas y/o comentarios expresados por las y los usuarios de las redes en las cuentas de las que son responsables. En caso de ser necesario canalizar las dudas de los seguidores a las áreas pertinentes.
- e) Informar al titular del área sobre los asuntos y temas relevantes que sean tratados a través de las redes sociales.
- f) Las y los administradores de las cuentas deberán contar con archivos o bitácoras de las actividades de las cuentas bajo su resguardo para su respaldo.

## **Capítulo V. Criterios Generales.**

### **Artículo 16. Criterios generales en el uso y publicación en redes sociales.**

1. La edición de contenidos para su publicación en las cuentas institucionales de redes sociales del Organismo, así como la administración de las mismas deberá ser generada con información clara, oportuna, veraz y actualizada sobre el Organismo y las actividades que desarrolla.

### **Artículo 17. Criterios para la publicación en redes sociales.**

1. Las publicaciones en las cuentas institucionales, deberá contemplar lo siguiente:
  - I. Solo serán publicados en las cuentas institucionales aquellos mensajes y contenidos que hagan referencia a las actividades del Organismo.
  - 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 Organismo.
  - III. Queda estrictamente prohibida la publicación de comentarios a título personal que puedan dañar la imagen pública del Organismo o que contradigan sus principios rectores, así como cualquier tipo de datos personales o información considerada como temporalmente reservada en la Ley, 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. Queda prohibido realizar publicaciones que no formen parte de las actividades del Organismo, salvo las mencionadas en el artículo 18 del presente Lineamiento.
  - V. Se prohíbe 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 es considerada como oficial por las usuarias y usuarios de redes sociales.
- VI. Se evitará la publicación de información relacionada con la deliberación interna de las y los funcionarios del Organismo hasta que haya concluido en decisiones institucionales con carácter oficial.
  - VII. Se publicarán declaraciones que informen a la ciudadanía sobre las acciones del Organismo y las expliquen, así como aquellas que fijen la postura institucional con respecto a un tema.
  - VIII. La información que será publicada en cuentas institucionales de redes sociales, deberá ser autorizada por la o el titular del área responsable de generarla y estar apegada a lo establecido en el presente Lineamiento y al Manual.
  - IX. Se actualizarán los contenidos publicados con base en las actividades que realice cada área responsable y en la dinámica de la red social utilizada (periodicidad diaria o semanal).
  - X. Las publicaciones podrán ser acompañadas de materiales gráficos o audiovisuales, con la finalidad de no publicar solo textos.
  - XI. Se redactarán publicaciones con información veraz, de calidad y buscando generar interacción con los seguidores.
  - XII. Los desarrolladores de contenidos deberán cuidar la gramática, sintaxis y la ortografía en los textos que se publiquen.
  - XIII. La UTCS dará seguimiento a las sesiones del Consejo General, mediante la publicación previa del orden del día y los puntos en desarrollo de la sesión conforme se vayan desahogando.
  - XIV. La UTCS, previa solicitud del área, dará seguimiento a las sesiones de las comisiones que sean de carácter público.
  - XV. No debe publicarse indiscriminadamente información o mensajes a las personas usuarias o seguidores en las redes sociales.
  - XVI. Se deberá cuidar los derechos de autor, siempre citando la fuente o mencionar la cuenta que generó la información.
  - XVII. Las campañas de comunicación social que sean difundidas en las cuentas oficiales e institucionales deberán atender a los principios rectores del Organismo, cuidando la neutralidad, objetividad e imparcialidad en su contenido.

#### **Artículo 18. Criterios para la publicación de información externa.**

1. Las publicaciones que contengan Información externa deberán atender a lo siguiente:
  - I. Podrán publicarse vínculos o información sobre instancias ajenas al Organismo, únicamente cuando la información se relacione directamente con sus fines y programas institucionales.

- II. Se podrán colocar enlaces a páginas en las que el Organismo presta servicios específicos al público o enlaces a páginas desde las cuales se puedan seguir en directo los eventos organizados por el Organismo, así como las sesiones públicas del Consejo General.
- III. De igual manera se podrán colocar vínculos a boletines de prensa y comunicados públicos sobre las decisiones tomadas por los órganos de dirección del Organismo. En este caso, deberá redactar de nuevo el mensaje titular y añadirse el enlace a su ubicación en Internet.
- IV. Las publicaciones deberán cuidar los derechos de autor, citar la fuente y/o mencionar la cuenta que haya generado la información.

#### **Artículo 19. Criterios para la interacción con seguidores.**

1. De las respuestas y comentarios en publicaciones:
  - I. Se dará prioridad a la interacción con las y los usuarios y las respuestas deberán apegarse a los criterios de estos lineamientos.
  - II. 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.
  - III. El Organismo 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 el debate político.
  - IV. Queda prohibido responder a los comentarios con insultos, descalificaciones, o faltas de cortesía y de respeto.
  - V. Agradecer ya sea con la función “Me gusta” en Twitter o “Like” en Facebook las menciones y comentarios positivos con el fin de establecer interacción y afiliación.

#### **Artículo 20. Contingencias.**

1. En caso de que alguna cuenta propiedad del Organismo sea operada por servidores públicos no autorizados o intervenida por usuarios ajenos, las y los servidores públicos encargados de la misma deberán notificarlo al titular del área, a la UTCS y al Comité, tan pronto como estén enterados de la situación, con el objeto de tomar las medidas pertinentes.

#### **Artículo 21. Imagen Gráfica.**

1. Se deberá mantener la imagen homogénea en todas las redes sociales que se utilicen en el Organismo, con el fin de que nuestros seguidores nos reconozcan y se identifiquen con la institución.

2. Se dispondrá de logos y avatares con características comunes para identificarnos en cada uno de los medios sociales.
3. La UTCS, deberá validar que el contenido a publicar cumpla con los lineamientos respecto de la imagen institucional del Organismo.
4. La imagen pública de las redes sociales debe apegarse en estricto sentido al Manual, cuidando el uso de los colores institucionales.

#### **Artículo 22. Homologación de cuentas institucionales.**

1. En lo referente a la homologación de cuentas, el OPLE Veracruz mantendrá sus tres cuentas de redes sociales: **@ople\_Ver** en Twitter, **OPLE Veracruz** en Facebook y **OPLE Ver** en YouTube.
2. En el caso de YouTube, existirá una sola cuenta institucional denominada **OPLE Ver** cuyo manejo es exclusivo de la UTCS quien podrá recibir peticiones expresas de difusión de material, previo aviso.
3. La homologación de las cuentas institucionales tiene como finalidad impulsar una estrategia de comunicación coordinada que emita mensajes claros y precisos.

#### **Capítulo VI. De la baja de cuentas institucionales.**

##### **Artículo 23. Baja de cuentas institucionales.**

1. Procedimiento para las áreas del Organismo:
  - I. Las áreas del Organismo 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 la UTCS y al Comité.
  - II. Las áreas y las y los servidores públicos titulares de las cuentas serán los encargados de cancelarlas, borrar sus contenidos y verificar que no sean abandonadas y en este último caso, cancelarlas.

#### **Capítulo VII. Administración de redes sociales en los ODES.**

##### **Artículo 24. Responsabilidades en los ODES.**

1. Serán responsables las siguientes figuras de los ODES acordes a lo siguiente:
  - I. Presidencia del Consejo:
    - a) Autorizar la difusión de contenido en las redes sociales institucionales.
    - b) Fungir como administrador o administradora titular.
    - c) Publicar mensajes institucionales en redes sociales.
    - d) Monitorear y actualizar el contenido en las cuentas institucionales.
  - II. Vocal de Capacitación y Educación Cívica

- a) Coadyuvar en la supervisión, difusión y creación de contenido en las redes sociales institucionales.
- b) Fungir como administrador suplente.
- c) Coadyuvar en la publicación de mensajes institucionales en las redes sociales.
- d) Elaborar la bitácora de las actividades y publicaciones de las redes sociales.

#### **Artículo 25. Creación de cuentas institucionales.**

1. Se deberá atender a lo siguiente:
  - I. La UTCS deberá presentar la “Estrategia Integral de Comunicación Social en los Órganos Desconcentrados” ante el Comité, donde deberá incluir el número de cuentas para la difusión de los ODES.
  - II. La “Estrategia Integral de Comunicación Social en los Órganos Desconcentrados” que presente la UTCS, deberá contener al menos la cantidad de cuentas necesarias para los ODES, así como los mecanismos para que las y los administradores cuenten con el contenido necesario y los criterios para su uso.
  - III. El Comité deberá presentar la “Estrategia Integral de Comunicación Social en los Órganos Desconcentrados” a través de la Comisión para su aprobación.

#### **Artículo 26. Acceso a las cuentas institucionales.**

1. Se apegará a lo siguiente:
  - I. La UTCS, a través de la UTVODES, remitirá vía correo electrónico las claves de acceso para el uso de las redes sociales, de acuerdo a la “Estrategia Integral de Comunicación Social en los Órganos Desconcentrados”.
  - II. Los ODES solo tendrán acceso al usuario y contraseña de las cuentas de redes sociales.
  - III. Los ODES no tendrán acceso a las contraseñas de las cuentas institucionales de correo electrónico que dieron origen a las cuentas de redes sociales.
  - IV. La UTCS deberá resguardar las contraseñas de los correos electrónicos, esto para garantizar la seguridad de las cuentas y su continuidad de uso.
  - V. El nombre y las contraseñas de las cuentas no podrán ser modificadas por las y los administradores en los ODES, en caso contrario, la UTCS deberá tomar las medidas necesarias para recuperar el nombre designado y/o restablecer la contraseña.

#### **Artículo 27. Publicación en las cuentas institucionales.**

1. Los ODES para la publicación de contenido en sus Redes Sociales deberán atender lo siguiente:



- I. Solo serán publicados en las cuentas institucionales aquellos mensajes y contenidos que hagan referencia a las actividades del Organismo.
- II. Queda estrictamente prohibido la publicación de comentarios a título personal que puedan dañar la imagen pública del Organismo o que contradigan sus principios rectores, así como cualquier tipo de datos personales o información considerada como temporalmente reservada en la Ley, el Reglamento en Materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- III. Se prohíbe 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 es considerada como oficial por las usuarias y usuarios de redes sociales.
- IV. Los ODES deberán apegarse a la “Estrategia Integral de Comunicación Social en los Órganos Desconcentrados” que emita la UTCS, para la emisión de los mensajes institucionales.
- V. Atender a lo dispuesto por el presente Lineamiento.

#### **Artículo 28. Baja de cuentas institucionales ODES.**

1. Para la baja de las cuentas en posesión de los ODES se deberá atender a lo siguiente:
  - I. Los ODES deberán remitir a la UTCS vía correo electrónico, a través de la UTVODES, el informe del uso de las redes sociales a su cargo, así como las bitácoras realizadas.
  - II. La UTCS deberá realizar el procedimiento de eliminación de las cuentas en las redes sociales que se crearon, una vez concluido el proceso electoral correspondiente, o en su caso, cuando así lo determine el Comité.
  - III. La UTCS deberá realizar el resguardo de las cuentas de correo electrónico que se creen con motivo de los procesos electorales, o por aprobación del Comité.

### **ARTÍCULOS TRANSITORIOS**

**Artículo Primero.** Los presentes lineamientos entrarán en vigor a partir del día siguiente a su aprobación por el Consejo General del Organismo Público Local Electoral del Estado de Veracruz.

**Artículo Segundo.** La Unidad Técnica de Comunicación Social deberá de emitir la “Estrategia Integral de Comunicación Social en los Órganos Desconcentrados” al menos 15 días previos al inicio del Proceso Electoral Local.

**Artículo Tercero.** La Unidad Técnica de Comunicación Social deberá realizar las gestiones necesarias para identificar y eliminar las cuentas en redes sociales de los Órganos Desconcentrados que hayan sido activadas con motivo de los procesos electorales anteriores a la publicación de los presentes lineamientos y del resultado de estas acciones deberá informar al Comité de Gestión y Publicación Web.