



Instituto Electoral del Estado de Sinaloa

**MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO ELECTORAL DEL
ESTADO DE SINALOA.**

MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO ELECTORAL DEL ESTADO DE SINALOA

ACTIVIDADES

ÍNDICE

Objetivo

1. Tareas de la Jefatura de Comunicación

1.1. Tareas relacionadas con Medios de Comunicación

- 1.1.1. Procesamiento de Información.
- 1.1.2. Monitoreo Portales y Síntesis Medios Impresos.
- 1.1.3. Monitoreo en Radio y Televisión.
- 1.1.4. Seguimiento a Organismos Públicos Locales Electorales (OPLES).
- 1.1.5. Atención a medios de prensa.
- 1.1.6. Difusión y organización de eventos y debates
 - 1.1.6.1. Eventos Generales
 - 1.1.6.2. Debates entre candidatos y candidatas
 - 1.1.6.2.1 Coordinación con los Consejos Electorales
- 1.1.7. Ruedas de Prensa.
- 1.1.8. Entrevistas.
 - 1.1.8.1. Versiones Estenográficas.
- 1.1.9. Boletines.
 - 1.1.9.1. Redacción.

1.2. Tareas de Comunicación Institucional

- 1.2.1. Relaciones Públicas.
- 1.2.2. Invitación a Eventos.
- 1.2.3. Directorio de Medios.
- 1.2.4. Programa de Radio Institucional.
 - 1.2.4.1. Criterios de Programa
 - 1.2.4.2. Estructura del Programa
- 1.2.5. Redes Sociales
 - 1.2.5.1. Objetivo
 - 1.2.5.2. Criterios Generales
 - 1.2.5.3. Gestión de Crisis**

1.3. Tareas de Diseño

- 1.3.1. Funciones y Actividades
- 1.3.2. Imagen Corporativa
- 1.3.3. Derechos de autor, licencias y protección de datos

2. Comunicación Institucional

- 2.1. Políticas de Comunicación Interna y Externa del Instituto

2.2. Comunicación Interna

2.2.1. Por vía electrónica

2.2.2. Mural Electrónico

2.2.3. Reuniones

2.3. Comunicación Externa

2.3.1. Canales de Comunicación Externa

2.3.2. Políticas de Comunicación Externa

2.3.3. Coordinación con Consejos Distritales y Municipales

Manual de Comunicación del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa

Objetivo

Este manual de comunicación está dirigido al personal del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa (IEES), y en específico a la Jefatura de Comunicación. En él se describen procesos de comunicación interna y comunicación externa.

Este documento pretende socializar las políticas y procedimientos de comunicación para facilitar la gestión de la comunicación y la imagen institucional, así como establecer pautas para la ejecución de determinadas tareas dentro del Instituto.

En este manual, quedarán descritas las tareas de la Jefatura de Comunicación, en específico las relacionadas con medios de comunicación, la comunicación institucional y las de diseño.

1. Tareas de la Jefatura de Comunicación

La Jefatura de Comunicación, en sus tareas para la difusión, información y tratamiento de los objetivos institucionales del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa al interior y al exterior, coordinará las siguientes acciones:

- a) Monitoreo diario en medios de comunicación impresos, así como en portales digitales, radio, televisión, en sus formatos matutinos y vespertinos así como, en su caso, las mesas de opinión de los medios en mención.
- b) Elaboración diaria de la síntesis informativa.
- c) Elaboración de tarjetas informativas.
- d) Envío de información a los medios de comunicación.
- e) Implementar acercamiento y contacto con periodistas.
- f) Diseñar la logística y organización de eventos institucionales.
- g) Transmisión en vivo sesiones y demás eventos institucionales.
- h) Diseñar el contenido de redes sociales.
- i) Conceptualizar y desarrollar campañas de comunicación e imagen para los procesos electorales locales.
- j) Coadyuvar con la Coordinación de Educación Cívica del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa, en la producción y difusión de los debates públicos entre candidatas y candidatos a los cargos de elección popular.
- k) Distribuir a las áreas del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa y Consejos Distritales y Municipales, el material de imagen y difusión institucional, así como actividades de promoción.

1.1. Tareas relacionadas con los Medios de Comunicación

1.1.1. Procesamiento de Información

Una de las acciones fundamentales desarrolladas en la Jefatura de Comunicación es el procesamiento de información. Con ello, se está en conocimiento del entorno mediático local y nacional. En este desarrollo operativo, se encuentra definido el cómo y el dónde se buscan las noticias que atañen al interés del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa, así también el filtro de interés que se realiza antes de enviarla a la estructura directiva.

En este procesamiento de información, se consideran tres bloques informativos para la realización de los monitoreos, que en caso de arrojar información de interés o institucional, son reportados a través de las herramientas electrónicas con las que cuenta el Instituto, ya sea vía correo electrónico o aplicaciones móviles de mensajería.

1.1.2. Monitoreo de Portales y Síntesis de Medios Impresos

Diariamente se envía a las y los Consejeros Electorales, Coordinadores, Jefaturas y demás funcionarias y funcionarios del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa, cuatro documentos informativos: que contienen la síntesis local (zonas centro, norte y sur del estado) y la nacional, que están publicados en los principales periódicos de circulación estatal y nacional.

Los criterios de acopio de noticias de interés local son de la siguiente forma de jerarquización:

- a) Información institucional del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa ;
- b) Información donde el Instituto Electoral del Estado de Sinaloa es señalado en cualquier sentido;
- c) Junta Local del INE;
- d) Tribunal Electoral del Estado de Sinaloa;
- e) Contexto del proceso electoral (precandidatos, candidatos, registros, precampañas, campañas, veda electoral, jornada electoral, resultados, impugnaciones);
- f) Columnas;
- g) Poder Ejecutivo,
- h) Congreso del Estado;
- i) Información general.

En el caso de la información vertida a nivel nacional, se consultan los medios más posicionados, bajo los siguientes puntos de búsqueda, con la siguiente prioridad:

- a) Información del Instituto Nacional Electoral;
- b) Información donde el INE es señalado en cualquier sentido;
- c) Organismos Públicos Locales Electorales;
- d) Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación;
- e) Contexto del proceso electoral (precandidatos, candidatos, registros, precampañas, campañas, veda electoral, jornada electoral, resultados, impugnaciones);
- f) Columnas;
- g) Poder Ejecutivo,
- h) Congreso de la Unión;
- i) Información General e inseguridad.

Esta información es enviada todos los días por correo electrónico a correos institucionales dados de alta en una base de datos creada para dicho fin.

1.1.3. Monitoreo en radio y televisión

En paralelo a los monitoreos de medios impresos y portales, se realiza el monitoreo y grabación de los medios electrónicos con mayor difusión y penetración en el estado.

En caso de integrar alguna nota institucional o de algún tema en particular, se envía el testigo en video o en audio.

De lunes a viernes se manda un reporte de los temas y contenidos que tratan los panelistas en las mesas de análisis monitoreadas y cuando tiene que ver con un tema propio o de interés del Instituto, son grabados.

Los reportes en escrito y la grabación de los audios son reportados a nuestra herramienta receptora: Grupo de trabajo de WhatsApp.

1.1.4. Seguimiento a Organismos Públicos Locales Electorales (OPLES)

Como parte de la estrategia de comunicación y posicionamiento del Instituto, se realiza un monitoreo y seguimiento de la información de los Organismos Públicos Locales Electorales (OPLES), que se publican en medios de comunicación, redes sociales y sus propias páginas institucionales.

1.1.5. Atención a medios de prensa

Esta acción es premisa fundamental para tener una eficaz y estratégica comunicación tanto en el nivel de directivos de medios y jefes de información, como con reporteros de la fuente y columnistas. De tal suerte, que la Jefatura de Comunicación deberá estar siempre en la aptitud y actitud de estructurar y llevar a

cabo de manera óptima las diferentes formas de interacción con la prensa, teniendo siempre a la mano las herramientas adecuadas y actualizadas para lograrlo.

1.1.6. Difusión y organización de eventos y debates

1.1.6.1 Eventos generales

Cuando se proyecte un evento del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa, con antelación la Jefatura de Comunicación conceptualizará, junto con el equipo de Presidencia, el tratamiento informativo y de difusión que se le dará.

- En ese contexto, iniciará la recopilación del contexto mediático local y nacional para conocer la agenda que llevan los medios de comunicación.
- Elaboración de las tarjetas informativas sobre los posibles cuestionamientos que la prensa desea conocer.
- Estos documentos, contexto mediático y tarjetas Informativas se entregan con tiempo suficiente a la persona que atenderá a los medios de comunicación.
- En paralelo, el equipo analizará el mensaje rector y/o la postura que llevará el boletín, así como el acopio de los datos que sustentarán dicho comunicado. Todo ello es presentado previamente para su autorización antes del envío.
- De igual forma se preparará el material informativo que en físico se entregará a los representantes de la prensa.
- En cada evento institucional, se organizará una rueda de prensa con él o la Consejera Presidenta, quien iniciará con la información y los mensajes que se desean difundir, para posteriormente entrar a las preguntas y respuestas.
- Tanto los eventos como la interacción con medios de comunicación se grabarán. Posteriormente el equipo realizará la versión estenográfica de la rueda de prensa.
- Cuando se asiste a programas de radio o entrevistas telefónicas en representación del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa, la persona que atiende a los medios de comunicación llevará consigo sus documentos de contexto mediático y tarjeta Informativa.

- Al finalizar el evento, el comunicado es enviado a los medios de comunicación, el cual también se sube a las redes sociales y la página institucional del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa.
- A partir de ahí, hasta la noche en los portales y programas de radio, y también al amanecer del día siguiente en los medios impresos, se realizará un monitoreo sobre las notas referentes al evento y de la rueda de prensa.

1.1.6.2. Debates entre candidatas y candidatos durante proceso electoral

La Jefatura de Comunicación, apoyará en la logística de producción y difusión a través de medios de comunicación de los debates entre candidatos a gobernador, y los realizados en los municipios de Ahome, Guasave, Culiacán y Mazatlán.

También apoyará en la logística de difusión a través de medios de los debates entre candidatos y candidatas a cargo de los Consejos Distritales y Municipales.

Para ello se establecerán las condiciones necesarias para la transmisión en vivo de los debates, a través de medios digitales, radio y televisión.

En este sentido se llevarán a cabo las siguientes acciones:

- a) Se coordinará con la o el titular de Educación Cívica para identificar actividades en conjunto.
- b) Junto con la Coordinadora de Educación Cívica se especificarán los espacios destinados para los medios de comunicación dentro del lugar donde se llevará a cabo el debate entre candidatas y candidatos.
- c) Se desarrollará un listado como propuesta de medios que asistirán a presenciar el debate. Asimismo se dirigirán oficios a los directivos de los medios de comunicación para invitarlo a sumarse en la transmisión de forma gratuita de cada uno de los debates.
- d) De los medios interesados en transmitir a través de su plataforma digital, radio o televisión, se les hará llegar con tiempo suficiente, la liga o señal en la cual ellos podrán replicar la señal en vivo del o los debates.
- e) Con relación a la transmisión, la coordinación de Educación Cívica deberá proporcionar a la Jefatura de Comunicación los tiempos de cada intervención acordados por los partidos políticos y candidatas o candidatos participantes.
- f) Los tiempos asignados se entregarán a la empresa o empresas que establecerán las condiciones para que cualquier radiodifusora, televisora o medio digital desee sumarse.
- g) La difusión de la transmisión de los debates entre candidatas y candidatos se hará a través de boletín, redes sociales, y demás medios posibles.

- h) Se contará con el personal necesario para el día del debate, para la atención a los medios de comunicación que asistan, para tomar fotografías y atención a los Consejeros y Consejeras con relación a entrevistas previas o posteriores al debate.

1.1.6.2.1 Coordinación con los Consejos Electorales

La Jefatura de Comunicación apoyará a los Consejos Distritales y Municipales en parte de la logística de difusión para los debates entre candidatos y candidatas a cargos de diputaciones y ayuntamientos respectivamente.

El Consejo Distrital o Municipal, deberá:

1. Coordinarse con los integrantes de la Jefatura de Comunicación para informar sobre las dudas y necesidades referentes a la invitación a medios de comunicación para la asistencia y/o transmisión de los debates.
2. Garantizar que el lugar sede del debate tenga servicio de internet a base de cableado que es el indicado técnicamente para hacer una transmisión en vivo, así como el ancho de banda.
3. Asegurarse que la consola de audio tenga las facilidades técnicas de compartir señal de audio a las radiodifusoras que quieran transmitir el debate en sus estaciones
4. Nombrar un enlace con quien se solventarán todas las dudas técnicas y operativas para la organización de los debates.
5. Invitar a los representantes de la prensa en base al directorio de medios de comunicación enviado previamente por la jefatura de comunicación.
6. Confirmación de asistencia, así como entrega de invitaciones y pases de asistencia a los debates.

1.1.7. Ruedas de prensa

Es el evento que la Jefatura de Comunicación organiza y convoca a los periodistas para que la o el Consejero Presidente y el resto de la estructura directiva den a conocer posiciones, datos y acciones oficiales. Esta interacción con medios se realizará motivado por dos vías:

1. Después de una sesión del Consejo General;
2. Cuando el Instituto Electoral del Estado de Sinaloa decida hacer un posicionamiento;

La rueda de prensa deberá realizarse, de preferencia, en un lugar único dentro del Instituto, con los siguientes requerimientos:

- Sala refrigerada con la privacidad necesaria, identificada con imagen institucional: logotipo del Instituto, ubicado a altura visual adecuada para toma de video y fotografías la sala tenga aire acondicionado y disponibilidad de privacidad.
- Una mesa larga en la que al menos quepan sentadas siete personas.
- Enfrente de la mesa, se dispondrán los lugares para que se ubiquen los reporteros.

Ya en curso la rueda de prensa, la persona que se dirigirá a los medios de comunicación, después de saludar y agradecer la presencia de los reporteros, deberá exponer el tema que le interesa primordialmente difundir al Instituto Electoral del Estado de Sinaloa. Posterior a ello, se llevará a cabo la etapa de preguntas y respuesta.

En este último caso, el o la responsable de la Jefatura de Comunicación funge como moderadora de coordinar el desarrollo del evento y finalizarlo en caso de que a su criterio las preguntas y los temas que aborden los reporteros estén rebasando los objetivos institucionales.

Tras finalizar la rueda de prensa:

- Deberá grabarse en audio
- Elaborarse la versión estenográfica.
- Tras la finalización del evento, la o el Consejero Presidente y la o el responsable de la Jefatura de Comunicación deberán tener audio y en su momento la versión estenográfica para evaluar sobre el desarrollo y desempeño por parte del área y las medidas que se tomaron, así como las reacciones de los medios de comunicación a través de las notas informativas.

1.1.8 Entrevistas

La entrevista obedece a una necesidad informativa del medio de comunicación que la solicita. La persona encargada de la Jefatura de Comunicación será la responsable de realizar la gestión de esa solicitud; para ello, es imperante que la o el titular de comunicación lleve consigo los siguientes datos:

- Nombre del reportero y medio.
- Ficha técnica del reportero y medio.
- Temas a tratados en la entrevista.
- Implicaciones a favor o en contra o neutral.

Después de ello, se realizará en lo inmediato los documentos:

- Contexto Mediático

- Tarjeta Informativa sobre el tema propuesto, misma que se harán llegar a la o la persona que se entrevistará.
- Estrategia de difusión que se usará ante el reportero.

La entrevista será grabada por el equipo de comunicación y se realizará la respectiva versión estenográfica.

1.1.8.1. Versiones Estenográficas

Es el instrumento de apoyo que la Jefatura de Comunicación requerirá y usará para permitir un mejor análisis de la información que se difunde durante una entrevista o rueda de prensa. Consiste en la transcripción literal de la interacción de la o el Consejero Presidente y/o demás integrantes de la estructura directiva con medios informativos. Dicho documento se archiva en impreso y dentro de una carpeta específica en archivo digital.

La versión estenográfica permite realizar valoraciones como: análisis de contenido y estilo para comunicar, los cuales nos dan dirección para detectar y corregir fallos, así como acentuar los aciertos en las próximas entrevistas o ruedas de prensa.

La persona encargada de dichas transcripciones, deberá plasmar en el documento, de manera clara, las preguntas del reportero, identificando en todo momento su nombre y medio de comunicación al que pertenece. Las preguntas de los medios de comunicación deberán ser tal cual se escucha en la grabación, ya que esto permitirá al equipo de comunicación saber en qué medida el reportero conoce y maneja el tema que cuestiona.

De igual forma, cuando se transcriba las respuestas de la o el Consejero Presidente y/o demás integrantes de la estructura directiva, éstas deberán ser fieles al audio original, incluyendo –si los hay- las fallas gramaticales y uso de muletillas. Todo ello con el fin de analizar y evaluar de manera más objetiva la interacción con medios y proponer adecuaciones y mejoras en las próximas entrevistas o rueda de prensa.

La o el titular del área de comunicación compilará esas fallas y aciertos, y se reunirá con la o el Consejero presidente y/o resto de la estructura directiva para retroalimentar al respecto y determinar las propuestas para corregir los errores y magnificar los aciertos.

1.1.9. Boletines

Boletín de prensa, es el instrumento principal para la emisión de información institucional, consistente en un comunicado que da a conocer actos, hechos y declaraciones oficiales que representan y significan a la institución en su conjunto.

De cada evento que el Instituto Electoral del Estado de Sinaloa organiza internamente, la Jefatura de Comunicación conceptualizará de acuerdo a los objetivos institucionales la redacción y difusión de un boletín de prensa.

Las características mínimas que deberá cumplir el boletín serán:

- Emitirlo en una hoja membretada.
- Cómo máximo debe contener dos cuartillas y deberá acompañarse de gráficos en caso que la información a difundir corresponda a diversas numerarias, con el fin de clarificar el entendimiento de los medios de comunicación.
- Su estructura debe ser con letra tipo Arial con un tamaño de fuente de 14; la cabeza o título del boletín deberá ser en: letra Arial en negrita, con fuente 16; y el sumario con: Arial con fuente 12 y en cursiva.
- En caso de que la información ventilada en el documento rebase las dos cuartillas, se disminuirá el tamaño de la fuente para que sean las cuartillas estipuladas. Los párrafos del boletín deben tener un máximo de 7 líneas.
- Ese documento puede ser elaborado antes o después de los eventos realizados, dependiendo de la valoración que haga la o el titular de comunicación.
- El comunicado debe ser revisado por la estructura directiva, según corresponda el tema, y tener su autorización para enviarlo a los medios de comunicación.
- El envío de este documento se realizará a la brevedad, una vez terminado el evento y se realizará a través del correo electrónico institucional y el grupo de trabajo de WhatsApp administrado por la o el titular de comunicación.
- De igual forma el comunicado se subirá a redes sociales y a la página web institucional.

El boletín se enviará a los medios de comunicación y a las siguientes instancias internas y externas: Estructura Directiva del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa, Instituto Nacional Electoral, Gobierno del Estado, Congreso del Estado, Partidos Políticos, Comisión Estatal de Acceso a la Información Pública (Ceaipes), Universidades, Cámaras y Organismos.

1.1.9.1 Redacción

Es el estilo, estructura y normas del cómo se escribe y prioriza la información oficial que se plasma en los boletines de prensa que se envían a los medios de comunicación y demás destinatarios de interés. En caso de un comunicado de una sesión ordinaria, extraordinaria o especial, el primer párrafo deberá responder siempre a la identificación del evento y del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa, y también sobre qué acuerdos se aprobaron. El resto del boletín precisará los acuerdos aprobados, de una manera clara y sencilla.

Para ello, el equipo de comunicación deberá solicitar con días de antelación los proyectos o resúmenes ejecutivos de los acuerdos aprobados, en la idea de entenderlos y clarificarlos en el boletín, de tal forma que sea comprensible.

Para otro tipo de eventos institucionales, el primer párrafo deberá contener una declaración atractiva e informativamente interesante para los medios de comunicación en torno al tema que se esté tratando en el evento.

- En el segundo párrafo se adicionará una extensión sobre lo expuesto en el primer párrafo, pero ya mencionando la naturaleza y tipo del evento. Posteriormente, en el resto del comunicado se darán a conocer los detalles propios del evento.
- La redacción debe ser clara y precisa, cuidado el uso correcto de la gramática y la ortografía, por lo que el redactor deberá consultar la certeza de su adecuado uso.
- El lenguaje a utilizar deberá ser incluyente sin excepción y como exigencia prioritaria.

1.2. Tareas de Comunicación Institucional

1.2.1. Relaciones Públicas

Una de las tareas importantes es tener un directorio completo de medios de comunicación y actualizarlo constantemente, para poder socializar y ser parte de los momentos conmemorativos que tienen los representantes de la prensa. Con la información que se tiene, se preparan las llamadas telefónicas de felicitación por cumpleaños a nombre del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa. De igual forma, previo a un monitoreo constante de conocimiento, se externan felicitaciones por logros y reconocimientos a periodistas, aniversario de medios de comunicación, así como envío de mensajes de solidaridad y/o pésame.

1.2.2. Invitación a Eventos

Es la comunicación directa o envío de información que se hace a los representantes de la prensa para invitarlos a los siguientes eventos: sesiones

ordinarias, extraordinarias o especiales; ruedas de prensa y/u otro eventos internos; paneles o conferencias magistrales propias o con participación del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa.

- Vía telefónica a sus números celulares, vía correo electrónico y vía de aplicación de mensajería móvil.
- La invitación se realizará con anticipación a la fecha del inicio del evento. La información enviada debe responder a los detalles básicos del evento: nombre del evento; pormenores o asuntos que se verán o difundirán; lugar, fecha y hora.

1.2.3. Directorio de Medios

Para identificar a los diferentes representantes de la prensa a nivel estatal y con ello lograr una mejor atención, comunicación y envío de información, se crea un directorio de medios, que se está actualizando constantemente, el cual contiene los siguientes datos:

- a) Nombre de la o él periodista
- b) Medio que representa
- c) Categoría o puesto
- d) Teléfono de oficina y celular
- e) Correo electrónico y fecha de cumpleaños.

1.2.4. Programa de radio institucional

“Espacio Ciudadano” es el programa institucional de radio del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa. Se transmite todos los jueves en Radio UAS 96.1 FM de 14:30 a 15:00 PM. En este espacio se informa sobre las acciones, resultados y posturas del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa.

1.2.4.1. Criterios de Programa

- En primer lugar, las lecturas de actividades.
- La redacción de la estructura de texto será sencilla y práctica para un mejor entendimiento, cuando se manejen términos técnicos, en ese mismo momento se informará de su significado.
- La lectura de los conductores, tendrá que tener un mayor ritmo, manejando los énfasis y los tonos, y respetando las pausas ortográficas que marque la lectura.
- Incorporar temas de investigación y regresar a las entrevistas en el estudio.
- Manejar las secciones: de “Noticias Electorales” y “Sabías que...”

1.2.4.2. Estructura del programa

- Dar a conocer las actividades del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa en 3 minutos. Se hará a través de una lectura con una redacción general, simple y concreta. Se propondrá hacer una sección en la página web del Instituto, “Espacio Ciudadano” en el que se plasme toda la información ya detallada y precisa de dichas actividades, que por falta de tiempo y tipo de información no resulte práctico darla a conocer. Se invitará a los radioescuchas a que la consulten.
- Elegir un tema central de entorno electoral para cada emisión de programa. Este tema de investigación se presentará con su: Definición de concepto; su contexto histórico; el panorama en Sinaloa; panorama nacional e internacional; bibliografía. Esta sección durará 4 minutos en promedio.
- Entrevista en vivo. Se invitarán a los responsables de las diferentes áreas del Instituto, para que dan a conocer las funciones que desarrollan y su participación. Esta sección durará 7 minutos.
- Noticias electorales. Se darán a conocer noticias que tiene que ver con el entorno electoral, tanto en el ámbito local y nacional. Esta sección durará 2 minutos.
- ¿Sabías que? Una cápsula informativa con duración de 2 minutos sobre datos curiosos sobre tema electoral.

1.2.5. Redes Sociales.

La administración de las redes sociales institucionales es una de las acciones fundamentales de la de comunicación Institucional. Éstas se han convertido en una de las herramientas y espacios de mayor exposición de comunicación e información. De ahí la importancia que el Instituto Electoral del Estado de Sinaloa consolide su presencia en estos medios y defina los criterios del manejo y publicaciones que se difunden para otorgar certeza en los contenidos que llegan a la ciudadanía.

Es por ello que todas las áreas responsables y servidores públicos del Instituto que tienen injerencia en las redes sociales deberán sujetarse a los siguientes criterios de uso.

1.2.5.1. Objetivo.

Establecer criterios y lineamientos que proporcionen las bases mínimas para que el Instituto Electoral del Estado de Sinaloa se conduzca de una manera adecuada y estratégica sobre la información que será difundida a través de las redes sociales, de tal forma que la edición de contenidos, así como su administración generen publicaciones institucionales, claras, oportunas, veraces y vigentes.

1.2.5.2. Criterios generales

- 1) Sólo se publicarán las actividades del Instituto o en su defecto sobre contenidos informativos donde el propio Instituto Electoral del Estado de Sinaloa sea la fuente de origen.
- 2) Las publicaciones deberán tener un sentido de retroalimentación en el que a través de los mensajes de la ciudadanía nos permitan identificar las áreas de mejora del Instituto.
- 3) Se evitará la publicación de comentarios a título personal que dañen la imagen pública del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa o que contradigan sus principios rectores.
- 4) Al ser una cuenta oficial del Instituto, se tendrá que verificar siempre la fuente de información de dónde se obtienen los datos y evitar que la publicación contenga errores y genere confusión.
- 5) Se publicarán en las redes sociales los enlaces de transmisión de las sesiones de Consejo General
- 6) También se podrán colocar vínculos en las redes sociales para acceder a boletines de prensa sobre los acuerdos tomados por el Consejo General.
- 7) Durante el seguimiento de las sesiones de los Consejos Generales es recomendable privilegiar la publicación de dos o tres temas relevantes, para publicar la información en tiempo real, y no hacer un seguimiento a la sesión completa.
- 8) Cuando una retroalimentación se torne excesiva, se privilegiará las dudas más recurrentes de la ciudadanía y se publicará información que las aclaren y las disipen.
- 9) Toda información utilizada en las cuentas en redes sociales, deberá sin excepción estar avalada por el área responsable de generarla.
- 10) En la retroalimentación con los usuarios, no deberá tolerarse los mensajes que promuevan el odio y la violencia.
- 11) Queda prohibido responder a los comentarios de las personas usuarias con insultos, descalificaciones, o faltas de cortesía y de respeto.
- 12) Los contenidos de las publicaciones deberán actualizarse basados en el flujo de información que se tenga en cada área responsable y en la dinámica de la red social utilizada.

- 13) Las y los desarrolladores de contenidos deberán atender el lenguaje incluyente, así como aplicar correctamente la gramática, sintaxis y la ortografía en los textos que se publiquen.
- 14) Se redactarán entradas con información veraz, sencilla y atractiva, que propicie el fácil entendimiento e interés de los usuarios.
- 15) Para ganar la atención de los usuarios y con la finalidad de garantizar una mejor presentación de información, se podrán utilizarán Infográficos, videos, banners y gif, conforme el campo temático lo amerite.

1.2.5.3. Gestión de crisis

En el caso que por error, críticas y/o comentarios realizados en alguna red social, la imagen y la reputación de la institución se viera perjudicada es conveniente actuar según un protocolo elaborado previamente que nos ayude a solucionar la situación y a mejorar. Es conveniente:

- Identificar el problema: qué ha pasado y por qué.
- Decidir si es relevante.
- Identificar el tipo de usuario.
- Decidir el canal de comunicación con el usuario.
- Establecer una respuesta adecuada.
- Hacer un seguimiento.

1.3 Tareas de Diseño

En el Instituto Electoral del Estado de Sinaloa se realizan actividades de diseño para difusión o campañas enfocadas al ámbito electoral y de participación ciudadana, van desde la idea de un concepto, estudio, análisis, bocetos y previsualizaciones; a comunicarlos gráficamente, a través de elementos físicos y digitales. Cada trabajo se realiza dependiendo el área de solicitud, pues cada una tiene sus necesidades de comunicación y requerimientos.

1.3.1. Funciones y actividades

- Diseñar la imagen e identidad corporativa del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa.
- Diseñar material digital para página web del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa (banners, fotos, landings y botones).
- Elaborar material para edificio (acrílicos, viniles, lonas, pendones y bastidores).
- Diseñar la documentación para Capacitación y Organización, tanto simulacro como archivos finales para imprenta.
- Diseñar la documentación para todas las áreas del Instituto.

- Diseñar papelería institucional (credenciales, hojas membretadas, personalizadores, tarjetas).
- Diseñar folletería e imágenes para difusión (invitaciones, banners, volantes y publicidad impresa-digital).
- Elaborar material digital como edición de video, animaciones, gifs y plantillas para presentaciones en formatos editables (office).
- Diseñar los insumos gráficos y de diseños requeridos para el desarrollo de campañas institucionales.

1.3.2. Imagen Corporativa

La persona diseñadora presentará propuestas de diseño respecto a la imagen e identidad corporativa que permitirá al Instituto Electoral del Estado de Sinaloa, renovar su imagen cuando sea necesaria.

Actualmente se presenta las características técnicas del diseño de la imagen e identidad corporativa.

- El logotipo del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa, presenta colores cálidos y sutiles; el ícono de la urna electoral a su vez es un globo de diálogo; la tipografía en minúsculas para darle un sentido más relajado y compenetrar con la sociedad, además de sus formas orgánicas por las curvaturas de las letras.

Versión original:



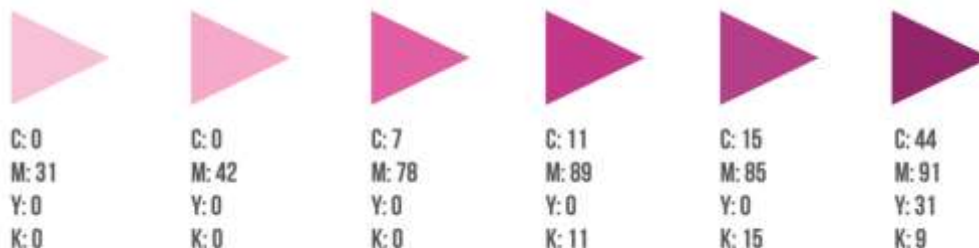
Versión vertical:



Ícono:



Paleta de colores:



Decorativos: Utilizando los mismos triángulos que forman una urna electoral y con los colores de la identidad gráfica para posicionar e identificar la imagen del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa .

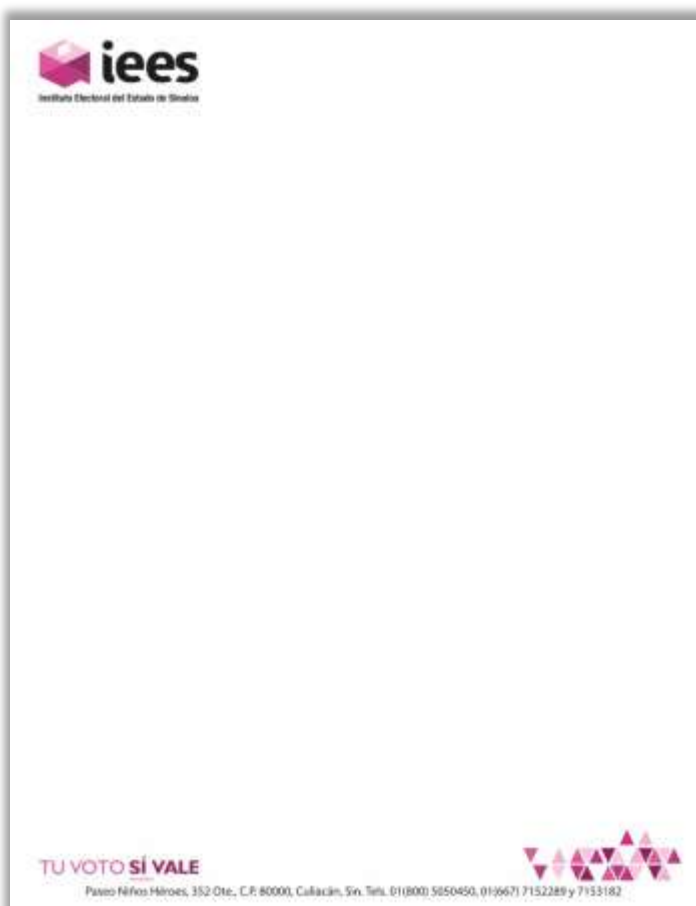


Versión en un tono y escala de grises:



Identidad corporativa:

Hoja membretada:



Tarjeta de presentación:



Uniforme:



Aplicación en oficinas:



1.3.3. Derechos de autor, licencias y protección de datos

Los contenidos, imágenes, videos, presentaciones, etc. tienen derechos de autor y por lo tanto tienen que cumplirse los preceptos legislativos de propiedad intelectual. Debemos ser respetuosos y actuar conforme a la legislación vigente. Por ello es conveniente citar siempre la fuente de dónde procede la información y respetar los derechos de autoría.

2. Comunicación Institucional

2.1. Políticas de comunicación Interna y externa del Instituto

En toda organización se vive una dinámica tal, que sin la retroalimentación de información no podría mantenerse, desarrollarse y mejorar al interior y al exterior. Ante ello, la producción de datos es una constante, la manera de administrarlos, explicarlos, compartirlos y asumirlos, generará una organización que facilite los equilibrios y controle las contingencias.

La estrategia de comunicación organizacional debe estar compuesta de dos lógicas, la externa y la interna. La función de la comunicación externa consiste en difundir los mensajes y eventos del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa a los medios de comunicación. Por su parte, la función de la comunicación interna se ubica en la intención de compartir o poner en común una situación, dentro del organismo, y generar sinergias e identidad.

2.2 Comunicación Interna

La comunicación interna es definida como las actividades que se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de las mismas por medio de la circulación de mensajes, con el objetivo de proveer comunicación, unión y motivación. (Fernando Collado, <https://www.gestiopolis.com>)

Este tipo de comunicación debe centrarse en los principios de interacción, de entendimiento participativo, de diálogo y retroalimentación y debe ser aplicada en todos los niveles y tipos de comunicación existentes en el Instituto Electoral del Estado de Sinaloa para hacerla funcionar operativamente. Comunicar la misión, la visión, los principios, valores y objetivos estratégicos. Esta comunicación debe contribuir a alcanzar un código de actitudes.

El flujo de comunicación al interior del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa tendrá como objetivo establecer los mecanismos adecuados para recibir en forma clara y detallada la secuencia de las actividades que deben realizar, así como dar seguimiento de las operaciones más relevantes con sus respectivos responsables.

En materia de flujos de comunicación se llevarán a cabo de acuerdo a las necesidades de forma ascendente, descendente y horizontal.

La comunicación ascendente se presentará cuando los trabajadores transmitan información a sus superiores.

La comunicación ascendente permitirá la participación de los empleados y mantendrá las políticas democráticas.

Las herramientas de difusión para la transmisión de la información de forma ascendente serán: reunión periódica, entrevista personalizada, vía telefónica, a través de encuestas, entre otras.

La comunicación descendente será cuando se transmita información de un nivel superior a otro de menor jerarquía institucional, las herramientas de difusión utilizados para el proceso de comunicación serán: de forma personal, reuniones o por vía telefónica, entre otras.

La herramienta de comunicación por vía escrita podrán ser: memorándum, oficios, circulares o vía correo electrónico.

La comunicación horizontal, es cuando se transmitirá información entre niveles de similar de jerarquía institucional y su finalidad será incrementar la velocidad en la transmisión de la información, mejorar la comprensión de la información que se transmite y la coordinación de los esfuerzos para cumplir con los objetivos del Instituto.

La comunicación horizontal podrá ser de forma oral, escrita, o en su caso, utilizando las herramientas que se consideren pertinentes.

De las reuniones de trabajo que realicen las Consejeras y Consejeros del Consejo General del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa, en conjunto con presidencia y secretaría ejecutiva se levantará una minuta con los puntos relevantes y los acuerdos alcanzados.

Los flujos de comunicación deberán explicar las actividades y sus procesos de realizar eficazmente sus actividades y facilitará la comprensión de un procedimiento en cualquier nivel jerárquico.

Cada estructura jerárquica que integra el Instituto Electoral del Estado de Sinaloa, deberá nombrar a una persona enlace quien fungirá como responsable y vía para la solicitud de las necesidades que requiera de la Jefatura de Comunicación.

Con la finalidad de fortalecer la comunicación interna del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa, se establece implementar las siguientes herramientas de difusión, las cuales implementará la Jefatura de Comunicación a través de sus tareas comunicación institucional:

2.2.1. Por vía electrónica.-

- **Invitaciones.** Correos electrónicos enviados para comunicar sobre eventos institucionales que organiza o promueve el Instituto.

- **Cumpleaños.** Correos electrónicos enviados que avisan sobre la organización de festejo de los que cumplieron años en el mes correspondiente.
- **Avisos.** Correos electrónicos enviados donde la Presidencia y/o Administración dan a conocer información de interés del personal en cuanto a la jornada laboral.
- **Boletín.** Correos electrónicos enviados para difundir los eventos e información que generan las diversas áreas que integran el Instituto.
- **Síntesis Informativa.** Correos electrónicos donde se envía el documento que integran las noticias y opiniones locales y nacionales en torno al interés del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa.

Respecto a los documentos que salen a nombre del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa dirigidos como parte de la comunicación institucional al exterior, se deberá enviar copia a las cuentas de correo para dicho fin, a las Consejeras y Consejeros del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa.

2.2.2. Mural electrónico.-

Es un medio de comunicación interna a través de herramientas electrónicas para dar a conocer información y mensajes de interés para el personal del Instituto.

- **Lista de Eventos.** Escritos donde el personal se entera de los eventos institucionales programados semanalmente.
- **Eventos Convivencia.** Escritos donde el personal se entera de los eventos sociales y de convivencia que se realizan en el Instituto.
- **Acuerdo de Sesiones.** Escritos donde el personal se entera de los acuerdos aprobados por el Consejo General del b en la celebración de sus Sesiones.

2.2.3. Reuniones.

- **Coordinadoras o Coordinadores.** Encuentro de trabajo donde los titulares de área acuerdan trabajos y planes en conjunto.
- **Jefas o Jefes.** Encuentro de trabajo donde los titulares de área planifican la ejecución del plan del trabajo con el personal operativo de las áreas que participan.

2.3. Comunicación Externa

La Comunicación Externa, se establece como el conjunto de estrategias implementadas con el fin de construir una opinión pública favorable en la sociedad contribuyendo a la generación de credibilidad y confianza en nuestros públicos externos.

Se define como el conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los públicos externos del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa, es decir, tanto al gran público, directamente o a través de los periodistas, a los poderes públicos y administraciones locales y regionales, organismos, cámaras y universidades.

La Jefatura de Comunicación implementará una estrategia en la cual se desarrollarán acciones encaminadas a la difusión de información de interés público, así como actividades que se lleven a cabo por parte del Instituto o en coadyuvancia con instituciones relacionadas con las funciones propias del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa.

2.3.1. Canales de comunicación externa

La Jefatura de Comunicación implementará las siguientes tareas:

- **Boletines y Entrevistas.** Reflejan la información de acciones, resultados y posturas institucionales del Instituto Electoral del Estado de Sinaloa.
- **Publicidad en medios de comunicación y propios.** Son los mensajes institucionales y campañas de promoción publicadas en radio, televisión, prensa catálogos, además de productos impresos como: Pósters, Folletos, dípticos, trípticos, volantes, etc.
- **Página web.** A través de esta plataforma, se informa a la ciudadanía sobre el propósito de este órgano electoral, sus normas, valores, agenda de actividades, organigrama, acciones, resultados.
- **Redes sociales.** Contar con perfiles en las redes sociales permite al Instituto Electoral del Estado de Sinaloa llegar a un público muy amplio, ya que existe el elemento de la retroalimentación por parte de las y los usuarios. En estas plataformas además de comunicar todo lo referente al Instituto, se publica información concreta y mensajes a través de: videos, gifs, Infográficos y banner.

2.3.2. Políticas de comunicación externa

1) El Instituto Electoral del Estado de Sinaloa mantendrá una estrecha relación con los medios de comunicación, misma que se llevará a cabo con base en valores éticos, profesionalismo, respeto y reconocimiento mutuo.

2) La Jefatura de Comunicación llevará a cabo las actividades de su competencia para implementar estrategias de comunicación externa, de manera objetiva, puntual, eficiente y eficaz.

3) El Instituto Electoral del Estado de Sinaloa deberá realizar una difusión verdadera, oportuna, objetiva y transparente de sus trabajos para que la ciudadanía se mantenga puntual y debidamente informada.

2.3.3. Coordinación con Consejos Distritales y Municipales

La Jefatura de Comunicación coordinará trabajos en materia de difusión con los Consejos Distritales y Municipales que se instalen durante proceso electoral local, en donde se establecerán las siguientes directrices:

- 1)** En el manejo de redes sociales institucionales y personales.
- 2)** En materia de difusión de debates entre candidatos y candidatas que se lleven a cabo en su distrito o municipio, con el objetivo de transmitir vía internet cada uno de ellos, así como los criterios de manejo de medios de comunicación .
- 3)** En difusión y promoción al voto de acuerdo a la campaña institucional aprobada.
- 4)** En difusión de convocatorias emitidas por el Instituto Electoral del Estado de Sinaloa.
- 5)** Las demás que se requieran.

El presente Manual fue aprobado por el Instituto Electoral del Estado de Sinaloa, mediante Acuerdo Administrativo de las y los Consejeros Electorales, a los 31 días del mes de agosto de 2018.