# 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.

# 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.

# 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.

# 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.