



INSTITUTO ELECTORAL DEL ESTADO

Políticas de Comunicación Social para el Proceso Electoral Estatal Ordinario 2017-2018

Coordinación de Comunicación Social



INSTITUTO ELECTORAL DEL ESTADO

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| I.-Introducción | 1 |
| II.- Glosario..... | 3 |
| III.-Objetivo General..... | 6 |
| IV.-Objetivos Específicos..... | 6 |
| V.- Políticas generales del Comunicación Social..... | 7 |
| Políticas Específicas de Comunicación durante el Proceso Electoral..... | 7 |
| Políticas para la Jornada Electoral..... | 8 |
| Políticas de Comunicación Interna..... | 9 |
| Políticas de Comunicación Externa..... | 10 |
| Políticas de gestión de espacios y tiempos en medios masivos de comunicación..... | 12 |
| Política de Medios Electrónicos: Radio y Televisión..... | 12 |
| Políticas de Medios Digitales: Internet y Redes Sociales..... | 13 |
| Políticas de Comunicación Social con Perspectiva de Género, Inclusión e Igualdad..... | 14 |
| Políticas de manejo de crisis..... | 14 |
| Políticas de Identidad Gráfica Institucional..... | 15 |



I.- INTRODUCCIÓN

Este documento contiene las Políticas de Comunicación Social para el Proceso Electoral Estatal Ordinario 2017-2018.

Por Políticas de Comunicación se entiende "el conjunto de disposiciones tomadas por instituciones y fuerzas políticas, con el fin de ordenar las condiciones de comunicación de la ciudadanía" (Sánchez Martínez, 1999:79).

Las Políticas de Comunicación Social para Proceso Electoral Estatal Ordinario 2017-2018 permiten establecer procedimientos que contribuyen a la mejora de las relaciones internas institucionales, así como con la interacción comunicativa con la ciudadanía, mediante la información veraz y oportuna, además que permite lograr que se cumplan los objetivos institucionales fijados.

Se presenta con base en las atribuciones de la Coordinación de Comunicación Social, como unidad administrativa dependiente de la Secretaría Ejecutiva, quien en términos del artículo 93 fracción XLI del Código de Instituciones y Procesos Electorales del Estado de Puebla tiene la atribución de "Plantear y ejecutar la política de comunicación social del Instituto".

Con la elaboración de este documento se da cumplimiento al punto 3.2.3.1 de la Bitácora de Tareas 2017, que establece "Revisar y actualizar las Políticas de Comunicación Social aprobadas por el Consejo General."

En su elaboración se ponderaron las observaciones planteadas en su oportunidad por las Consejeras y los Consejeros Electorales en la sesión de la Comisión Permanente de Comunicación Social, celebrada el veintitrés de agosto del año 2017.

Al respecto, se destaca la coadyuvancia de los integrantes de la Comisión Permanente de Comunicación Social, como lo establece el artículo 15 fracción VII inciso b) del Reglamento de Comisiones del Instituto Electoral del Estado.

En la configuración de este documento se consideró de manera preponderante el escenario inédito que se presenta en el Proceso Electoral Estatal Ordinario 2017-2018, por tratarse de una elección concurrente y



INSTITUTO ELECTORAL DEL ESTADO

la más grande de la historia que acontece además en un entorno socio-político particularmente complejo.

Al respecto, se destaca que en la Jornada Electoral prevista para el 1 de julio de 2018 se elegirán en el país 3 mil 416 cargos, que incluye la Presidencia de la República, senadurías y diputaciones federales, además que en 30 entidades federativas habrá elecciones locales, entre ellas Puebla, donde se votará para renovar la gubernatura, el Congreso del Estado y los 217 ayuntamientos, siendo un total de 259 cargos de elección popular.

En esta coyuntura, el documento plantea que la ejecución de los principios estratégicos de las Políticas de Comunicación Social sea una actividad que involucre a las y los Consejeros Electorales, Directivos y demás personal de las distintas unidades técnicas y administrativas del Instituto Electoral del Estado.

Las distintas áreas institucionales proporcionarán la materia y los contenidos informativos, y será tarea de la Coordinación de Comunicación Social de este Instituto Electoral del Estado proponer y desarrollar cómo, cuándo y dónde difundir dichos mensajes, a partir de una estrategia comunicativa integral y coherente para cada caso en particular.

Este documento plantea también las principales líneas a seguir en los procesos de comunicación interna y externa del Instituto en materia informativa.



II.- Glosario

Para efecto de este documento que contiene las Políticas de Comunicación Social para el Proceso Electoral Estatal Ordinario 2017-2018, debe entenderse por:

- . Alcance en medios digitales.- Cantidad de personas usuarias de internet que potencialmente serán impactadas por la campaña en los medios digitales a contratar.
- . Boletín de Prensa y/o Comunicado de Prensa.- Documento informativo que expide de manera oficial un organismo o institución, en este caso, el Instituto Electoral del Estado, dirigido a los diversos medios de comunicación y redes sociales oficiales.
- . Campaña.- Planeación y difusión de un conjunto de mensajes derivados de la estrategia de comunicación social y/o de promoción y publicidad dirigida a una población objetivo, a través de medios de comunicación con una vigencia determinada.
- . Campaña de comunicación social.- Aquéllas que difunden el quehacer institucional, acciones o logros del Instituto o estimulan la participación de la ciudadanía para ejercer sus derechos político-lectorales.
- . CCS.- Coordinación de Comunicación Social.
- . CIPEEP.- Código de Instituciones y Procesos Electorales del Estado de Puebla.
- . Cobertura.- Localidades específicas o regiones en las cuales se pretende difundir una Campaña.
- . Comunicación externa.- Conjunto de actividades que desarrolla el Instituto para mantener una estrecha, adecuada y pertinente comunicación con la ciudadanía y con los representantes y directivos de los medios de comunicación.
- . Comunicación interna.- Conjunto de actividades que se realizan dentro del Instituto para mantener las buenas relaciones entre sus miembros por medio de la circulación de mensajes, con el objetivo de proveer comunicación, unión y motivación, a fin de alcanzar las metas establecidas por la organización.



INSTITUTO ELECTORAL DEL ESTADO

- . Consejo General.- Consejo General del Instituto Electoral del Estado.
- . Crisis.- Un evento o una serie de eventos fuera del funcionamiento rutinario institucional, que amenazan su funcionamiento, imagen, viabilidad u objetivos.
- . Direcciones.- Las Direcciones de Organización Electoral; de Capacitación y Educación Cívica; de Prerrogativas y Partidos Políticos; Administrativa; Jurídica; y Técnica del Secretariado.
- . Funcionario Electoral.- Es la persona investida de un nombramiento establecido en el Código que cumple funciones públicas atribuidas en la legislación electoral en Órganos Electorales Centrales y, de manera normativa, se enlistan los siguientes: las Consejeras y los Consejeros Electorales; la Consejera Presidenta o Consejero Presidente, Secretaria Ejecutiva, Titular de la Unidad de Transparencia, titular de la Unidad Técnica de Fiscalización, Titular de la Unidad de Formación y Desarrollo, Contralor interno, Subdirectora o Subdirector de Planeación y Evaluación, Coordinadora o Coordinador de Comunicación Social, Jefa o Jefe de Departamento de Oficialía Electoral.
- . Identidad Gráfica.- Fusión de tipografía (logotipo) y símbolos que denotan características propias del Instituto, con el fin de identificarlo.
- . IEE.- Instituto Electoral del Estado.
- . Imagotipo.- Combinación de imagen y texto para identificar una empresa, marca, institución.
- . INE.- Instituto Nacional Electoral.
- . Logotipo.- Distintivo o emblema conformado a partir de letras o abreviaturas; permite reconocer o identificar al Instituto.
- . Medios complementarios.- Medios de difusión alternativos que impactan a un segmento más específico de la población, tales como: mobiliario urbano, publicidad exterior, espectaculares, parabuses y bardas.
- . Medio de comunicación.- Instrumento o forma de contenido por el cual se realiza el proceso comunicacional.



INSTITUTO ELECTORAL DEL ESTADO

- Medios digitales.- Tipo de medio donde el contenido (texto, voz, música, imágenes, animaciones o videos) puede consultarse desde un dispositivo electrónico que cuente con la tecnología necesaria; dicho contenido puede ser o no creado por las propias personas usuarias.
- Medios electrónicos.- Todo aquel que nos proporciona la difusión a través de impulsos eléctricos, tales como: radio, televisión, cine.
- Medios impresos.- Todo tipo de publicación escrita masiva que contenga texto o imágenes fijas y que se encuentre impreso, con periodicidad de edición determinada, bajo el mismo nombre y numeración secuenciada. (En particular, periódicos y revistas).
- PCS.- Políticas de Comunicación Social.
- PEEO 2017-2018.- Proceso Electoral Estatal Ordinario 2017-2018.
- Plan de medios de comunicación.- Estrategia cuyo objetivo es determinar la mejor selección y combinación de medios para lograr una campaña de publicidad y/o propaganda.
- Rueda de Prensa.- Convocatoria que se hace a los representantes de los diversos medios de comunicación para anunciar un evento o un hecho informativo relevante.
- Secretaría Ejecutiva.- Secretaría Ejecutiva del Instituto Electoral del Estado.
- Unidades Administrativas y/o Técnicas. - Contraloría Interna; Coordinación de Comunicación Social; Coordinación de Informática; Unidad Técnica de Fiscalización; Unidad de Formación y Desarrollo; Unidad de Transparencia; y, en su caso las áreas que se establecen en el numeral 3 del Artículo 19 del Reglamento de Elecciones del Instituto Nacional Electoral.



III.- Objetivo General

Establecer los lineamientos para la configuración de estrategias en materia de comunicación social tendientes a fortalecer y consolidar la imagen pública del IEE, en la coyuntura de un proceso inédito y particularmente complejo, así como fomentar la participación ciudadana y su importancia en el espacio democrático, promoviendo que la ciudadanía acuda a las urnas a ejercer de manera informada, libre y razonada su sufragio el día de la jornada electoral, prevista para el próximo 1 de julio de 2018.

IV.- Objetivos específicos

- Promover la participación ciudadana en las distintas etapas del PEEO 2017-2018.
- Contribuir a que se reivindique la importancia de las instituciones electorales en la vida democrática del país, mediante una amplia participación ciudadana.
- Coadyuvar para que el IEE cumpla fielmente con su Misión, Visión y Valores, mediante un proyecto integral de comunicación externa e interna que permita acercar a la sociedad al órgano electoral y esto los lleve a conocer su quehacer diario dando como resultado confianza por parte de la ciudadanía.
- Planear, programar, dirigir y supervisar los mecanismos que permitan un permanente y puntual flujo de información y atención a la ciudadanía, a los periodistas y medios de comunicación, así como a líderes de opinión en los ámbitos público, privado y académico, dando a conocer las actividades permanentes del IEE en torno al PEEO 2017-2018.
- Ejecutar las acciones previstas en la Estrategia de Promoción al Voto para el PEEO 2017-2018.



V.- Políticas Generales de Comunicación Social

- 1) Informar a la sociedad su trabajo con oportunidad y precisión.
- 2) Gestionar espacios ante los medios de comunicación para hacer llegar su mensaje a la sociedad, de manera eficiente y eficaz.
- 3) Promover que el contacto institucional del Organismo con los medios de comunicación sea abierto, respetuoso, transparente e incluyente.
- 4) Ejercer el presupuesto de Comunicación Social con apego a las medidas de racionalidad y eficiencia en el ejercicio del gasto de 2017 del IEE, y en su caso hacer lo propio con las medidas de racionalidad y eficiencia para el ejercicio del gasto 2018.
- 5) En el ámbito de su competencia, todos los funcionarios electorales y personal del IEE deberán asumir con responsabilidad el cumplir las políticas de CCS para el PEEO 2017-2018.

- **Políticas específicas de comunicación durante el proceso electoral**

- 1) Durante el proceso electoral, de manera natural, la interacción de la CCS con todas las Direcciones, Unidades Administrativas, Consejeras y Consejeros Electorales será intensa por lo que el flujo de la información deberá ser observado cuidadosamente en función de cada caso.
- 2) La CCS trabajará en conjunto con las distintas Direcciones y Unidades Administrativas para la difusión de las diversas campañas institucionales, que serán encabezadas por la campaña de difusión del voto y promoción de la participación ciudadana. Todas las áreas deberán coordinarse para la optimización de recursos, en especial los gastos operativos al interior del estado.
- 3) La difusión informativa será certera, apegada a la legalidad, objetividad y su difusión buscará dar máxima publicidad a toda la información que genere o difunda el IEE.
- 4) La CCS proveerá a la Dirección de Organización Electoral un conjunto de productos de difusión para adecuar los inmuebles que ocupen los Órganos Transitorios como extensión del IEE. Estos productos pueden ser lonas, letreros, displays o carteles, entre otros.



5) Se impulsará una campaña consistente de capacitación orientada a los medios de comunicación, que deberá incluir un curso para los reporteros de los diversos medios de comunicación que cubren las actividades del IEE.

6) La CCS, en conjunto con las Direcciones de Organización Electoral y Capacitación Electoral, apoyará a los Consejeros y Consejeras Electorales distritales y municipales para el adecuado manejo de los mensajes institucionales.

7) La CCS realizará el monitoreo de contenidos informativos en medios de comunicación referentes al IEE y al PEEO 2017-2018; a fin de elaborar la síntesis diaria informativa.

8) La CCS coadyuvará con la Dirección de Prerrogativas y Partidos Políticos, para dar cumplimiento con los lineamientos para el monitoreo de las precampañas y campañas electorales en los medios de comunicación.

9) La CCS realizará el monitoreo sobre la publicación de encuestas y sondeos de opinión que den a conocer los medios de comunicación impresos y presentará un reporte semanal a la Secretaría Ejecutiva.

10) Las Direcciones y las Unidades Técnicas y Administrativas que difundan mensajes institucionales a través de los medios masivos de comunicación, deberán observar las líneas discursivas de la campaña integral que para cada caso elabore la CCS y que cuente con la aprobación y visto bueno de la Secretaria Ejecutiva.

11) Las Direcciones y Unidades Administrativas del IEE, proporcionarán a la CCS un calendario detallado de sus actividades para establecer una agenda precisa para el lanzamiento, ejecución y seguimiento de la campaña institucional.

- **Política para la Jornada Electoral**

1) Durante la Jornada Electoral, la CCS trabajará en conjunto con las Direcciones y las Unidades Técnicas y Administrativas del IEE pertinentes para tener una Sala de Prensa eficiente y eficaz en los aspectos que involucren tanto los recursos humanos como los recursos materiales y tecnológicos.



- 2) En función a los acontecimientos que se deriven de la Jornada Electoral la CCS propondrá las acciones comunicativas que sean pertinentes, como la emisión de un comunicado, entrevistas, ruedas de prensa, etc.
- 3) La CCS dará cobertura personalizada a las Consejeras y los Consejeros al momento de la emisión de su sufragio y hará la cobertura de posibles entrevistas.
- 4) La CCS mantendrá permanente informados a los miembros del Consejo General de los acontecimientos más relevantes conforme transcurra la Jornada Electoral, ya sea mediante síntesis informativas, reportes especiales y mensajes a través de la aplicación WhatsApp.
- 5) Por la vía que se considere pertinente y previa autorización de la Secretaria Ejecutiva, la CCS informará a los periodistas y medios de comunicación sobre las distintas etapas de la jornada electoral, tales como la apertura de casillas, incidencias, cierre de casillas, encuestas de salida, resultados del Programa de Resultados Electorales Preliminares.

- **Políticas de Comunicación Interna**

- 1) Las distintas actividades públicas e internas que así lo ameriten, serán difundidas al personal del Instituto para mantenerlo adecuadamente informado.
- 2) La CCS elaborará el proyecto de diseño de la imagen institucional del IEE y lo propondrá al Consejo General para su aprobación.
- 3) Las Unidades Técnicas y Administrativas atenderán un sistema de retroalimentación y seguimiento en conjunto con la CCS para llevar a cabo la difusión de las actividades y los mensajes institucionales.
- 4) Además de los contenidos meramente informativos, las publicaciones internas de comunicación incluirán también otros de índole recreativa, cultural y social, para propiciar el conocimiento de temas de interés colectivo y un óptimo clima laboral.
- 5) En concordancia con la política de confidencialidad, la CCS, las Direcciones y las Unidades Administrativas del IEE se abstendrán de publicar a través de cualquier medio cualquier tipo de información institucional no autorizada.



- 6) La CCS analizará de forma permanente la información que sobre el IEE difunden los medios masivos de comunicación, así como las redes sociales, y propondrá las estrategias pertinentes para su mejora continua.
- 7) La coordinación realizará la cobertura de las diferentes actividades internas del IEE con la grabación de audios, videos y fotografías.
- 8) El diseño de las mamparas y los carteles que de manera mensual se colocan en cada piso del IEE previa autorización de la instancia correspondiente, buscará promover valores y conductas positivas, para que los trabajadores mejoren su desempeño laboral.
- 9) El diseño de diplomas, reconocimientos, invitaciones, convocatorias y demás material requerido para consumo interno en el IEE se apegará a la identidad gráfica del IEE y del PEEO 2017-2018.

- **Políticas de comunicación externa**

- 1) El IEE mantendrá una estrecha relación con los medios de comunicación, misma que deberá estar sustentada en valores éticos, profesionalismo, respeto y reconocimiento mutuo, en un ambiente de franca apertura y buena disposición.
- 2) El IEE, a través de la CCS, atenderá puntualmente las solicitudes de información planteadas por los medios de comunicación en cualquiera de sus modalidades.
- 3) La CCS llevará a cabo las actividades de su competencia para efectuar una comunicación externa objetiva, puntual, eficiente y eficaz a fin de preservar la mejor imagen institucional como un organismo encargado de organizar elecciones libres, que garanticen el ejercicio de los derechos político-electorales de las y los ciudadanos, que promueva y fomente la cultura cívica y que contribuya al desarrollo democrático de la entidad.
- 4) El IEE, a través de todos sus integrantes, y en especial de quienes por su función tengan contacto directo con los medios de comunicación, procurará la difusión verdadera, oportuna, objetiva y transparente de sus trabajos para que la ciudadanía se mantenga puntual y debidamente informada.



- 5) El personal del Instituto deberá estar conscientes de que cualquier declaración emitida públicamente es considerada institucional, por lo que deberá ser información veraz, institucional, apegada a los principios rectores que rigen el actuar de IEE y que observan las Políticas de Comunicación Social.
- 6) Para efectos de un control adecuado de los flujos informativos y mejor atención a los medios, los funcionarios y demás personal del Instituto pondrán en conocimiento de la CCS cualquier solicitud de información que sea requerida directamente por los medios de comunicación y, en su caso, acatar los protocolos que le sean recomendados, el mismo criterio podría ser aplicado por los integrantes del Consejo General.
- 7) El personal del IEE evitará utilizar su puesto como forma de acceso a los medios de comunicación para impulsar proyectos personales que no concuerden con los objetivos institucionales.
- 8) En la dinámica con los medios de comunicación, el personal del Instituto procurará evitar la concesión de entrevistas telefónicas que no hayan sido programadas o acordadas previamente.
- 9) El personal del IEE deberá abstenerse de emitir declaraciones o informaciones extraoficiales, conocidas como "off the record". Todos sus actos de comunicación serán considerados oficiales.
- 10) Cuando alguna información emitida en los medios de comunicación relacionada con el IEE tenga contenido inexacto y pueda afectar la imagen institucional, o bien afecte el desarrollo del proceso electoral, deberá fijarse una postura oficial que será emitida mediante una conferencia de prensa y/o un comunicado, que incluirá el contexto de la situación.
- 11) La fijación de una postura institucional no será exclusivamente reactiva y deberá ser, en el caso de ameritarlo, una postura progresista que permita anticipar los temas de importancia, para incluso, establecer agenda de opinión pública.



- **Política de gestión de espacios y tiempos en medios masivos de comunicación**

1) Como parte de las actividades permanentes de comunicación, la CCS procurará la gestión de espacios y tiempos en los medios de comunicación.

2) Los medios deben seleccionarse de acuerdo a los objetivos de alcance geográfico, frecuencia, capacidad y tarifas, bajo los criterios de equidad, transparencia y máxima publicidad.

3) En observancia del marco legal, las entrevistas serán solicitadas a los medios masivos de comunicación con la premisa de la gratuidad y con la legítima justificación de que la información a difundir es de interés público.

4) El IEE, a través de la CCS, deberá utilizar todos los tiempos oficiales disponibles en televisión y radio. En coordinación con el INE, consultará y ejercerá los mecanismos para el periodo electoral ordinario.

- **Política de medios electrónicos: radio y televisión**

La CCS deberá utilizar adecuadamente los tiempos oficiales gratuitos de radio y televisión que otorga la Ley a esta autoridad electoral local que son administrados por el INE, a fin de apoyar permanentemente las campañas de convocatorias, educación cívica, cultura política democrática, promoción del voto, credencialización, participación y, en general lo relativo al proceso electoral.

Respecto a su actuar con los medios electrónicos:

1) La CCS buscará equidad en la difusión y cobertura informativa, usando un lenguaje no sexista e incluyente durante el PEEO 2017-2018.

2) Se sugerirá a los noticieros que informarán sobre el PEEO 2017-2018 presenten de forma imparcial, neutral y objetiva toda la información, además de hacer una crítica respetuosa y abierta hacia los actores políticos y las y los candidatos.

3) La CCS no debe transmitir publicidad o propaganda presentada como información periodística, evitando la opinión y centrándose en lo noticioso.

4) Se deberán impulsar los programas de debates y difundir la cobertura con perspectiva de género.

- **Política de medios digitales: internet y redes sociales**

1) Debido a la importancia de las dinámicas en las redes sociales y la plataforma de Internet, el Instituto deberá presentar contenidos atractivos y actualizados con información adecuada a las necesidades de los consultantes para satisfacer sus necesidades de información en su sitio web y otras plataformas digitales, principalmente en Twitter y Facebook.

2) Durante el PEEO 2017-2018 se diseñará una campaña intensa en las diversas plataformas de internet, con especial énfasis en las redes sociales de mayor audiencia, mismas que deberán replicarse en el sitio Web

3) Para apoyar y ampliar la difusión de los contenidos informativos, la CCS coadyuvará con las acciones que realizará la Plataforma virtual denominada *Eleccionario*, propuesta de la Comisión Permanente de Capacitación Electoral y Educación Cívica de este Organismo. Dicha plataforma funcionará como micrositio de la página web institucional; para ser un centro de información confiable y veraz, un espacio de debate y discusión sobre temas electorales, y una herramienta de capacitación para ciudadanos, periodistas y observadores electorales.

El imagotipo de la plataforma virtual es el siguiente:



4) La CCS interactuará con las Direcciones y Unidades Administrativas del IEE para incluir en su portal, información nueva, que requiera de la inmediatez y la posibilidad de un medio propio.



5) La difusión de las campañas institucionales será divulgada a través del Internet mediante la página web del IEE y de las redes sociales.

6) Los contenidos que se difundan a través de las redes sociales deberán apegarse a la Identidad Gráfica del IEE.

- **Políticas de Comunicación Social con Perspectiva de Género, Inclusión e Igualdad**

Todo material e información emitidos por el IEE deberán tener un lenguaje e imágenes incluyentes y no sexistas, que eviten toda discriminación motivada por origen étnico, género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones o cualquier otra que tenga por objeto anular los derechos y libertades de las personas.

1) La CSS tendrá especial cuidado de la difusión se realice con un enfoque transversal con perspectiva de género, que permita incluir a todos los actores sin diferenciar condición social, sexo o género durante todo el proceso.

2) Para la elaboración de material electoral, la CCS deberá tomar en cuenta no utilizar imágenes que puedan afectar la dignidad de las mujeres y/o hombres o que transmitan estereotipos que fomenten roles tradicionales.

3) La información deberá tener como objetivo promover y respetar la igualdad entre mujeres y hombres, a través de conductas que orienten a la sociedad hacia el cumplimiento de igualdad en los ámbitos público y privado.

- **Políticas de manejo de crisis**

Se entiende por crisis un evento o una serie de eventos fuera del funcionamiento rutinario institucional, que amenazan su funcionamiento, imagen, viabilidad u objetivos.

Ante una situación de crisis, la mejor recomendación es comunicar adecuadamente y asumir una actitud proactiva para disminuir riesgos y transmitir percepciones de control.



De igual modo se debe configurar un “sistema de respuestas” para precisar los hechos, informar sobre lo que se está haciendo, limitar y desactivar rumores y transmitir tranquilidad.

En caso de crisis institucional en materia de información, además de las consideraciones expuestas, se procederá de la siguiente manera:

1) Previo análisis, la CCS deberá ponderar los casos en los que se aplicarán medidas emergentes para contener con oportunidad versiones informativas que pudieran afectar la imagen institucional y propondrá a la Secretaría Ejecutiva la estrategia a seguir.

2) Si el tema en conflicto se ha generalizado, los dos principales mecanismos para la contención de una posible crisis serán la conferencia de prensa y el comunicado. Si sólo hay un medio involucrado, conviene que el asunto sea abordado de manera particular.

3) En tal caso, la estrategia general de comunicación social podrá ser modificada o complementada.

4) A pesar de cualquier dificultad en los tiempos críticos, la información institucional será siempre verdadera, oportuna, clara y transparente.

5) El IEE no solamente comunicará información al exterior, sino con la misma importancia lo hará hacia su interior, para que los integrantes de la organización estén enterados de la situación y coadyuven para llevar a cabo las actividades pertinentes.

6) En ningún caso deberá desmentirse lo evidente, aun en el caso que haya causado algún perjuicio. De ser así, deberán anunciarse medidas de resarcimiento.

- **Políticas de identidad gráfica institucional**

1) A partir de la aprobación del imagotipo, la CCS elaborará un manual de identidad gráfica, que como componente de la imagen institucional, deberá ser respetada por todos los integrantes del IEE.

2) Dicha Identidad está conformada por: logotipo, símbolo o imagotipo, gama cromática (colores), tipografía, eslogan y personajes.



INSTITUTO ELECTORAL DEL ESTADO

- 3) Cada una de las áreas deberá respetar las dimensiones, la gama cromática del logotipo y/o imagotipo del IEE, logrando con ello una uniformidad gráfica e institucional.
- 4) Las diversas áreas del IEE que requieran utilizar la identidad gráfica, deberán acudir en tiempo y forma a la CCS para conocer los usos correctos de los elementos previstos en el respectivo manual de identidad.
- 5) Se deberá mantener la identidad gráfica en todas las aplicaciones primordiales tales como papelería oficial, página web, medios audiovisuales, impresos publicitarios, vehículos y artículos promocionales.