

ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN 2023-2024



Estrategia de Difusión 2023-2024

Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica (DECEyEC)

Dirección de Difusión y Campañas Institucionales (DDyCI)

Contenido

Glosario	4
Introducción.....	6
1. Marco legal	9
2. Justificación	17
3. Antecedentes.....	18
4. Estrategia.....	22
5. Planeación de medios por escenarios	32
6. Indicadores de desempeño.....	49
7. Consideraciones finales.....	50

Glosario

Activación transmedia: Se refiere a una acción de difusión pagada, contemplada como parte de la mezcla de medios de una campaña publicitaria, que se lleva a cabo a través de páginas web, redes sociales o plataformas digitales, servicio de pauta de una campaña publicitaria en múltiples plataformas de comunicación.

Banner: Mensaje publicitario inserto en una página de internet.

Campaña institucional: Se refiere a las cinco campañas, Promoción de la Participación Ciudadana, Fortalecimiento de la Cultura Cívica, Sensibilización y Prevención de la violencia política contra las mujeres en razón de género, Credencialización y Valor institucional, que la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica (DECEyEC) diseña e instrumenta para llevar a cabo la difusión institucional, en coordinación con las instancias que por el objeto o contenido de la campaña sean competentes. En este sentido, en esta Estrategia de Difusión se planeó difundir mensajes mediante el uso de los tiempos del Estado en radio y televisión que corresponden al INE, así como a través de inserciones en periódicos, revistas y medios digitales, con el objetivo de comunicar a la ciudadanía temáticas referentes a los fines del Instituto: contribuir al desarrollo de la vida democrática, integrar el Registro Federal de Electores, asegurar a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos político-electorales y vigilar el cumplimiento de sus obligaciones, llevar a cabo la promoción del voto y coadyuvar a la difusión de la educación cívica y la cultura democrática, así como garantizar la paridad de género y el respeto de los derechos humanos de las mujeres en el ámbito político electoral.

Clics: Pulsaciones que se realizan por medio de un *mouse* u otro dispositivo para dar una instrucción a una computadora.

Concepto de marca: Es el conjunto de valores gráficos y conceptuales que acompañan la comunicación de una entidad y por los cuales el público la identifica.

Estrategia de Difusión: Documento que establece el propósito, objetivos específicos, públicos objetivo, así como el Plan de Medios de las Campañas Institucionales.

Impresiones: Es el número de veces que una publicación ha sido vista. Una sola persona puede ver varias veces una publicación o contenido.

Inserción: Espacio publicitario en medios impresos, como periódicos y revistas.

Plan de medios: Se refiere a la combinación de canales de comunicación por los que se transmiten los diferentes mensajes para lograr su objetivo de comunicación.

Medios interactivos: Canales de comunicación que permiten la interacción directa entre una persona emisora y una receptora. En esta Estrategia se hace referencia a los sitios web, aplicaciones o redes sociales donde el INE difunde sus mensajes institucionales.

Medios unidireccionales: Medios de comunicación que no permiten la interacción entre personas emisoras y receptoras. En esta Estrategia se hace referencia a la televisión, radio y medios impresos.

Mensajes de coyuntura: (Campaña unitaria): Aquellos que no fueron establecidos en la Estrategia de Difusión y que responden a situaciones extraordinarias, para las cuales se tiene previsto actuar a través de una campaña reactiva denominada Unitaria que responderá a temas específicos de atención inmediata que puedan derivar de acuerdos del Consejo General, acatamiento a resoluciones del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, solicitudes de la Comisión de Capacitación Electoral y Educación Cívica, coproducciones con instituciones defensoras de los Derechos Humanos, impulsores de la cultura cívica, igualdad de género y no discriminación, instituciones académicas y/o casos fortuitos que determinen acciones del Instituto encaminadas a difundir e informar a la ciudadanía, bajo el principio de máxima publicidad.

Pauta: Instrucción de la publicación de una pieza de comunicación en radio, televisión o medios digitales.

Vistas o views: Es el número de veces que las personas usuarias acceden a una sección de una página web.

Visitas: Secuencia de vistas que una usuaria o un usuario realizan a una página web.

Introducción

La Estrategia de Difusión 2023-2024 se fundamenta en el marco normativo que rige la actuación del Instituto Nacional Electoral (INE) en materia de promoción de la participación ciudadana y del fomento al desarrollo de la cultura cívica democrática, y tiene sus bases en las tareas sustantivas que define la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), las cuales están relacionadas básicamente con la celebración de elecciones y la renovación periódica de los cargos públicos.

El desempeño de estas funciones implica una serie de acciones mandatadas por la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales (LGIPE), donde se establece que son fines del INE contribuir al desarrollo de la vida democrática, así como llevar a cabo la promoción del voto y coadyuvar a la difusión de la educación cívica y la cultura democrática.

Esta Estrategia considera una vigencia de dos años, a fin de contemplar de manera integral los Procesos Electorales Locales 2022-2023 de Coahuila y Estado de México, 2024-2025 de Durango, Quintana Roo, Tamaulipas y Veracruz; y la planeación de la difusión del Proceso Electoral Federal 2023-2024. Para su construcción se han tomado en cuenta principalmente dos insumos: la Estrategia Nacional de Cultura Cívica (ENCCÍVICA) 2017-2023 y la Evaluación de la Estrategia de Difusión 2022 elaborada por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

En primer lugar, está la ENCCÍVICA, diseñada como una política pública que identifica, en varias dimensiones, la debilidad de la cultura cívica por la ausencia de la ciudadanía en el espacio público. Con base en el reconocimiento de este problema, la ENCCÍVICA propone la transversalidad de los ejes estratégicos de verdad, diálogo y exigencia a las acciones por cuyo medio el INE promoverá la apropiación del espacio público por parte de la ciudadanía, así como el fortalecimiento de la cultura cívica del país.

En segundo lugar, se considera la Evaluación de la Estrategia de Difusión 2022 realizada por la UNAM, cuyo objetivo fue medir la comunicabilidad, utilidad y recordación de nuestros mensajes.¹

¹ Evaluación de la Estrategia de Difusión 2022. Comunicabilidad: la capacidad de un *spot* para transmitir su objetivo; utilidad: percepción de que algo puede ser de provecho; recordación: cualidad de un mensaje de ser recordado en el tiempo.

Entre los principales hallazgos de este estudio resaltan:

- La utilidad y la claridad son los atributos más valorados en los productos de comunicación. La ciudadanía expresa especial interés en aquellos contenidos que ofrecen información referente a requisitos para trámites de credencialización, fechas, horarios y ubicación de las casillas en los procesos electorales.
- La credencialización y la organización de procesos electorales son los temas que se perciben más afines a las funciones percibidas del instituto. La confiabilidad y la imparcialidad son los valores asociados al posicionamiento institucional.
- Los medios masivos siguen siendo el principal referente de información para la ciudadanía. La televisión, la radio, los medios impresos y exteriores son los más recordados por la ciudadanía.
- La segmentación y utilidad son claves en medios digitales. La valoración de los materiales producidos para redes sociales, medios y plataformas digitales son mejor valorados por las personas en la medida en la que perciben que ofrecen información de su interés y que se dirigen a su perfil etario o actitudinal.

La difusión institucional se regirá bajo el concepto de marca “Mi INE nos une”, y los mensajes se organizarán con base en las cinco campañas de esta Estrategia: Participación ciudadana en procesos electorales, Cultura Cívica, Credencialización, Valor Institucional y Sensibilización de la violencia política contra las mujeres en razón de género.

En la siguiente ilustración se encuentra la estructura general del documento:



Ilustración 1. Estructura del documento
Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, no se deja de lado que en 2023 y 2024 se considera la realización de dos ejercicios de democracia participativa: la Revocación de Mandato y la Consulta Popular; sin embargo, en la presente Estrategia no se incluyen puesto que la difusión de cada uno de estos ejercicios se establece en una metodología independiente, de conformidad con su respectiva regulación.

1. Marco legal

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

El artículo 41, fracción V, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) establece que la organización de las elecciones es una función estatal que se realiza a través del Instituto Nacional Electoral y de los Organismos Públicos Locales.

En el apartado B del precepto legal referido, se explica que corresponde al Instituto:

- a) Para los procesos electorales federales y locales:
 - 1. La capacitación electoral;
- b) Para los procesos electorales federales:
 - 2. La preparación de la Jornada Electoral;

Asimismo, en su artículo 41, apartado A, del párrafo III, se establece que el Instituto Nacional Electoral es la autoridad única para la administración del tiempo que corresponda al Estado en materia de radio y televisión destinado a sus propios fines y al ejercicio del derecho de los partidos políticos nacionales.

Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales (LGIPE)

En el artículo 30, primer párrafo, incisos a) y g), se establece que son fines del Instituto: contribuir al desarrollo de la vida democrática, y llevar a cabo la promoción del voto y coadyuvar a la difusión de la educación cívica y la cultura democrática.

Asimismo, en el artículo 30, párrafo 1, incisos a), d), f), g) y h), se dispone que son fines del Instituto contribuir al desarrollo de la vida democrática; asegurar a los ciudadanos el ejercicio de los derechos político-electorales y vigilar el cumplimiento de sus obligaciones; velar por la autenticidad y efectividad del sufragio; llevar a cabo la promoción del voto y coadyuvar a la difusión de la educación cívica y la cultura democrática, y fungir como autoridad única para la administración del tiempo que corresponde al Estado en radio y televisión destinado a los objetivos propios del Instituto, a los de otras autoridades electorales y a garantizar el ejercicio de los derechos que la Constitución otorga a los partidos políticos en la materia.

Por su parte, en el artículo 58, párrafo 1, incisos d), e), f), g), h), j), y l), se determinan como atribuciones de la DECEyEC: diseñar y proponer estrategias para promover el voto entre la ciudadanía; diseñar y promover estrategias para la integración de

mesas directivas de casilla y la capacitación electoral; preparar el material didáctico y los instructivos electorales; orientar a las ciudadanas y los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones político-electorales y llevar a cabo las acciones necesarias para exhortar a las y los ciudadanos a que se inscriban y actualicen su registro en el Registro Federal de Electores y para que acudan a votar; diseñar y proponer campañas de educación cívica, paridad de género y cultura de respeto de los derechos humanos de las mujeres en el ámbito político y electoral, en coordinación con la Fiscalía Especializada de Delitos Electorales; realizar campañas de información para la prevención, atención y erradicación de la violencia política contra las mujeres en razón de género y su respectiva reforma que amplía las atribuciones en temas de prevención, atención y erradicación de la violencia política contra las mujeres en razón de género; y, capacitar al personal del Instituto, organismos públicos locales e integrantes de mesas directivas de casillas para prevenir, atender y erradicar la violencia política contra las mujeres en razón de género, así como en igualdad sustantiva.

Actualmente y como resultado de la reforma al artículo 58 de la LGIPE, la DECEyEC cuenta con las atribuciones siguientes:

n. La Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica tiene las siguientes atribuciones:

[...]

*j) Diseñar y proponer campañas de educación cívica, **paridad de género y cultura de respeto de los derechos humanos de las mujeres en el ámbito político y electoral**, en coordinación con la Fiscalía Especializada de Delitos Electorales;*

*k) Acordar con **la Secretaria o el Secretario** Ejecutivo del Instituto los asuntos de su competencia;*

*l) **Realizar campañas de información para la prevención, atención y erradicación de la violencia política contra las mujeres en razón de género;***

*m) **Capacitar al personal del Instituto, organismos públicos locales e integrantes de mesas directivas de casillas para prevenir, atender y erradicar la violencia política contra las mujeres en razón de género, así como en igualdad sustantiva, y***

n) Las demás que le confiera esta Ley.

(El énfasis es nuestro).

Reglamento Interior del Instituto Nacional Electoral (RIINE)

El artículo 45, párrafo 1, inciso f), señala que para el cumplimiento de las atribuciones que la ley electoral le confiere, corresponde a la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores coadyuvar con la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica en el diseño e instrumentación de las campañas institucionales.

De igual forma, en el artículo 49, inciso g), se establece como atribución de la DECEyEC: diseñar e instrumentar las campañas de difusión institucionales y, en su caso, coordinarse para ello con las instancias que por el objeto o contenido de la campaña sean competentes.

Reglamento de Radio y Televisión en Materia Electoral

El Reglamento de Radio y Televisión en Materia Electoral (RRTME) es el documento que norma la administración que hace el INE sobre el tiempo que corresponde al Estado en radio y televisión, de acuerdo con lo establecido en el artículo 41, párrafo III, de la CPEUM.

Se destacan los siguientes artículos:

Artículo 38. En lo referente a las especificaciones y calidad de los materiales, en el párrafo 1 se señala que la Dirección Ejecutiva de Prerrogativas y Partidos Políticos hará del conocimiento de los partidos políticos nacionales y locales, de las y los candidatos independientes, de la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica y de las demás autoridades electorales, las especificaciones técnicas que deberán cumplir los materiales grabados que entreguen al Instituto para su transmisión en radio y televisión, de conformidad con el acuerdo que al respecto apruebe el Comité de Radio y Televisión.

Artículo 39. Acerca del contenido y demás características de los mensajes del Instituto, en el párrafo 1 se indica que estarán a cargo de la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica, para lo cual atenderá a los programas y lineamientos que apruebe el Consejo General, a propuesta de la Junta General Ejecutiva, así como las sugerencias que presente la Comisión de Capacitación Electoral y Educación Cívica.

Reglamento de Comisiones del Consejo General del Instituto Nacional Electoral

Este Reglamento es el que norma la organización y el funcionamiento de las comisiones del Consejo General del INE, se hace referencia a los artículos que atañen a esta Estrategia.

Artículo 1. Tiene por objeto establecer las normas conforme a las cuales se regula la organización y el funcionamiento de las comisiones del Consejo General del Instituto Nacional Electoral, en los términos del artículo 42 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.

Artículo 4. Para la organización de las comisiones, en el párrafo 1 se indica que estas serán de dos tipos: permanentes y temporales. En este sentido, en el inciso a) se señala como permanente a la Comisión de Capacitación Electoral y Educación Cívica.

Artículo 7. Las atribuciones de las comisiones permanentes son las siguientes:

- a) Discutir y aprobar los dictámenes, proyectos de acuerdo o de resolución; en su caso, los informes que deban ser presentados al Consejo, así como conocer los informes que sean presentados por los Secretarios Técnicos en los asuntos de su competencia.
- b) Fungir como instancias permanentes de recepción de información sobre las actividades realizadas por la Junta General Ejecutiva y sus órganos integrantes; por las unidades vinculadas con las materias atendidas por cada Comisión y por los órganos desconcentrados.
- c) Vigilar y dar seguimiento a las actividades de los órganos señalados en el inciso anterior y tomar las decisiones conducentes para su buen desempeño.
- d) Formular recomendaciones y sugerir directrices a las áreas ejecutivas del Instituto.
- e) Hacer llegar a la Junta General Ejecutiva, por conducto de su presidente, propuestas para la elaboración de las políticas y programas generales.
- f) Solicitar información a otras Comisiones o a cualquier órgano del Instituto que pudiera considerarse necesaria. Tratándose de información en el ámbito de competencia de los órganos desconcentrados, deberá requerirse por conducto del Secretario Técnico.
- g) Solicitar información a autoridades diversas al Instituto, por conducto del Consejero Presidente, y a particulares por conducto del Secretario.
- h) Las demás que deriven de la ley, del Reglamento Interior, de los acuerdos del Consejo y de las demás disposiciones aplicables.

Artículo 14. Respecto a las atribuciones indicadas en el párrafo 4 inciso b), en el que se declara que de acuerdo con el artículo 18 del presente Reglamento, en sus numerales 1 y 2, corresponde al Secretario Técnico reproducir y circular con toda oportunidad entre los Consejeros y, en su caso, Consejeros del Poder Legislativo y Representantes de partidos políticos, los documentos y anexos necesarios para el estudio y discusión de los asuntos contenidos en el orden del día. Los documentos y anexos se distribuirán preferentemente en archivo electrónico o en medios magnéticos, excepto cuando ello sea materialmente imposible, o bien cuando alguno de quienes hayan de recibirlos, señale expresamente que prefiere que le sean entregados impresos.

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Esta Declaración es el documento canónico de los derechos básicos e inalienables de cualquier persona, independientemente de su origen (étnico o racial), condición física o social, conducta u otras condiciones. Su establecimiento se remonta a su aprobación en la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948. En su artículo 21, la Declaración incluye disposiciones referentes al derecho de las personas a participar en los asuntos públicos.

Artículo 21

- 1) Toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, directamente por medio de representantes libremente escogidos.
- 2) Toda persona tiene el derecho de acceso, en condiciones de igualdad, a las funciones públicas de su país.
- 3) La voluntad del pueblo es la base de la autoridad del poder público; esta voluntad se expresará mediante elecciones auténticas que habrán de celebrarse periódicamente, por sufragio universal e igual y por voto secreto u otro procedimiento equivalente que garantice la libertad del voto.

Artículo 29

- 1) Toda persona tiene deberes respecto a la comunidad, puesto que sólo en ella puede desarrollar libre y plenamente su personalidad.
- 2) En el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de sus libertades, toda persona está solamente sujeta a las limitaciones establecidas por la ley con el único fin de asegurar el reconocimiento y el respeto de los derechos y libertades de los demás, y de satisfacer las justas exigencias de la moral, del orden público y del bienestar general en una sociedad democrática.

- 3) Estos derechos y libertades no podrán, en ningún caso, ser ejercidos en oposición a los propósitos y principios de las Naciones Unidas.

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos

El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos busca establecer una serie de derechos en la esfera de lo civil y lo político y de las salvaguardas para su protección y ejercicio efectivo. Dicho instrumento fue ratificado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 16 de diciembre de 1966 y entró en vigor el 23 de marzo de 1976. En el caso de México, lo anterior ocurrió el 20 de mayo de 1981. Sobre el tema de los derechos políticos, el artículo 25 del documento indica lo siguiente:

Artículo 25. Todos los ciudadanos gozarán, sin ninguna de las distinciones mencionadas en el artículo 2, y sin restricciones indebidas, de los siguientes derechos y oportunidades:

- a) Participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos;
- b) Votar y ser elegidos en elecciones periódicas, auténticas, realizadas por sufragio universal e igual y por voto secreto que garantice la libre expresión de la voluntad de los electores;
- c) Tener acceso, en condiciones generales de igualdad, a las funciones públicas de su país.

Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José)

La Convención Americana sobre Derechos Humanos es el instrumento jurídico regional que reconoce los derechos humanos de las personas que se encuentran bajo la jurisdicción de los Estados Partes y los mecanismos para su protección. Fue aprobada el 22 de noviembre de 1969, en el seno de la Organización de los Estados Americanos (OEA) y 25 países la han ratificado o se han adherido a ella, incluido México, desde el 3 de febrero de 1981. En lo referente a la esfera política de ciudadanía se deben mencionar las siguientes disposiciones:

Artículo 1

Obligación de respetar los derechos.

1. Los Estados Partes en esta Convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.
2. Para los efectos de esta Convención, persona es todo ser humano.

Artículo 23

1. Todos los ciudadanos deben gozar de los siguientes derechos y oportunidades:
 - a) de participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos;
 - b) de votar y ser elegidos en elecciones periódicas auténticas, realizadas por sufragio universal e igual y por voto secreto que garantice la libre expresión de la voluntad de los electores;
 - c) de tener acceso, en condiciones generales de igualdad, a las funciones públicas de su país.

Manual de Organización General del INE

Establece que son funciones de la DECEyEC:

- Coordinar la implementación de las estrategias y programas de educación cívica, difusión de campañas institucionales, capacitación electoral e integración de mesas directivas de casilla desarrolladas a nivel central y en las entidades para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales con base en la legislación.
- Evaluar las estrategias y programas de educación cívica, difusión de campañas institucionales, capacitación electoral e integración de mesas directivas de casilla para el establecimiento de mecanismos de innovación y mejora continua.
- Diseñar las estrategias y programas de educación cívica, difusión de campañas institucionales, capacitación electoral e integración de mesas directivas de casilla, para promover el voto, fortalecer la cultura cívica y orientar a la ciudadanía en el cumplimiento de sus obligaciones y el ejercicio de sus derechos político-electorales.
- Conducir el diseño e instrumentación de las campañas de educación cívica en coordinación con la Fiscalía Especializada para la Prevención de Delitos Electorales.

Manual de Organización Específico de la DECEyEC

Señala que son funciones de la Dirección de Difusión y Campañas Institucionales (DDyCI):

- Desarrollar estrategias de difusión en lo relativo a la divulgación de la cultura político-democrática, la participación ciudadana, la promoción del voto y la prevención contra delitos electorales.
- Promover e informar en materia de capacitación electoral e integración de mesas directivas de casilla.
- Desarrollar en coordinación con la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores las campañas de difusión relativas a la inscripción y actualización del Padrón Electoral.
- Organizar, coordinar y supervisar en materia logística y de difusión, la realización de seminarios, conferencias, certámenes de investigación y otras actividades de extensión en materia de educación cívica, cultura política, participación ciudadana y capacitación electoral.

Asimismo, establece que son funciones de la Subdirección de Campañas Institucionales (SCI):

- Definir las estrategias de comunicación en materia de publicidad para la campaña institucional y sus subcampañas.
- Desarrollar y coordinar la producción de los materiales audiovisuales, impresos y alternativos correspondientes a las campañas de publicidad del Instituto.
- Coordinar las actividades de la agencia de publicidad y de la casa productora respecto al desarrollo de la creatividad y producción de las campañas del Instituto.
- Coordinar y dar seguimiento a las etapas de desarrollo de la campaña institucional y subcampañas vigilando que estén acordes con los objetivos establecidos en la estrategia general de comunicación.
- Desarrollar y coordinar la estrategia y selección de medios, respetando las pautas de difusión de las campañas de publicidad del Instituto.

2. Justificación

La Estrategia de Difusión 2023-2024 es un documento que contribuye al cumplimiento de las atribuciones que la Constitución y la legislación electoral le confieren a la DECEyEC y al propio INE, ya que mediante el diseño y la ejecución de las Campañas Institucionales es posible difundir y promover los derechos políticos y valores democráticos; la participación ciudadana; el voto universal, libre, secreto e informado; la educación cívica; los plazos y trámites registrales para la actualización del Padrón Electoral, así como la administración del tiempo que corresponde al Estado en radio y televisión destinado a fines electorales y al ejercicio de los derechos de los partidos políticos.

Como se mencionó al inicio de este documento, esta Estrategia de Difusión (ED) considera la planeación y ejecución de las campañas de difusión tanto para 2023 como para 2024, por lo que toma en cuenta los Procesos Electorales Locales 2022-2023, el Proceso Electoral Federal 2023-2024, el inicio de los Procesos Electorales Locales 2024-2025, así como la difusión de mensajes para entidades sin proceso electoral local a lo largo de los dos años que abarca.

Ilustración 2. Estructura de la temporalidad de la ED



PEL: Proceso Electoral Local; PEF: Proceso Electoral Federal.

Fuente: Elaboración propia.

La planeación bianual de esta Estrategia permite una visión integral de las acciones de difusión que permitirán atender las necesidades de información de cada una de las etapas de los procesos electorales de Coahuila y Estado de México del Proceso Electoral Federal y del inicio de los Procesos Electorales Locales 2025. En este sentido, contar con una visión integral permitirá tejer una narrativa continua en nuestra comunicación con la ciudadanía.

Las estrategias de difusión de años anteriores –2007-2008, 2011-2012, 2014-2015 y 2020-2021– fueron bianuales con el objetivo, precisamente, de contar con una planeación integral de los trabajos de difusión relacionados con los procesos electorales que atendieron.

Formular una Estrategia de esta naturaleza periódica obliga a redefinir los objetivos específicos de las campañas, los públicos objetivo y los medios a utilizar para conseguir que se encuentren en sintonía con los cambios políticos, sociales y culturales que atraviesa la sociedad mexicana, dado que el ejercicio de sus derechos político-electorales se insertan en un contexto amplio y cambiante, sus prácticas de todo tipo, entre ellas el consumo de medios, varían en función de su edad, ubicación geográfica, sector social y del dinamismo del cambio tecnológico.

Es importante destacar que este documento es la ruta que permitirá la producción y transmisión de los mensajes institucionales de forma ordenada y coherente en los diferentes medios de comunicación, con el fin de orientar a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos político-electorales. Un elemento adicional que ofrece esta Estrategia es el establecimiento de indicadores que permitan medir el nivel de avance y cumplimiento de acuerdo con lo planeado.

3. Antecedentes

Anteriormente, las estrategias de difusión se basaban en una sola campaña, de la cual se desprendían diferentes subcampañas relativas a la actualización del Padrón Electoral, la educación cívica y la participación ciudadana.

A partir de 2016 y hasta 2019 las estrategias de difusión se construyeron con más de una campaña institucional y diferentes subcampañas.

Tabla 1. Campaña de 2016

Campaña	Subcampañas
Promoción de la participación ciudadana en los procesos electorales	<ul style="list-style-type: none">• Fomento de la participación ciudadana en los procesos electorales• Voto de la ciudadanía en el extranjero• Elección de la Asamblea Constituyente de la Ciudad de México
Campaña de fortalecimiento de la cultura cívica	<ul style="list-style-type: none">• Promoción de la cultura política democrática

	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización del Padrón Electoral
--	--

Tabla 2. Campaña de 2017

Campaña	Subcampañas
Promoción de la participación ciudadana en los procesos electorales	<ul style="list-style-type: none"> • Fomento de la participación ciudadana en los procesos electorales • Voto de la ciudadanía residente en el extranjero
Campaña de fortalecimiento de la cultura cívica	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción de la cultura política democrática • Actualización del Padrón Electoral

Las estrategias de difusión de 2018 y 2019 incluyeron la campaña Valor Institucional con el objetivo de visibilizar las tareas de carácter permanente que desempeña el INE más allá de la organización de elecciones.

Tabla 3. Campaña de 2018

Campaña	Subcampañas
Promoción de la participación ciudadana en los procesos electorales	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso Electoral Federal y Elecciones Concurrentes 2017-2018 • Voto de las y los Mexicanos Residentes en el Extranjero 2017-2018
Campaña de fortalecimiento de la cultura cívica	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción de ciudadanía • Registro Federal de Electores
Valor Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Lo que hemos logrado

Tabla 4. Campaña de 2019

Campaña	Subcampañas
Promoción de la participación ciudadana en los procesos electorales	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos electorales federal y locales
Campaña de fortalecimiento de la cultura cívica	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción de ciudadanía • Registro Federal de Electores

Valor Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Lo que hemos logrado
---------------------	--

Tabla 5. Campaña de 2020-2021

Campaña	Subcampañas
Promoción de la participación ciudadana en los procesos electorales	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias ciudadanas en procesos electorales • Delitos electorales/ Compra y coacción del voto • Llamado al voto • Voto de Mexicanas y Mexicanos Residentes en el Extranjero • Reconocimiento a la participación ciudadana
Fortalecimiento de la cultura cívica	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción de Ciudadanía • Pedagogía Electoral • Participación Democrática • Sensibilización sobre la violencia política contra las mujeres en razón de género
Credencialización	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos Electorales Locales • Campaña de Actualización Permanente • Campaña Anual Intensa • Proceso Electoral Federal
Valor Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Identidad • Contribución

En 2022, la que en su momento fue la subcampaña Sensibilización y prevención de la violencia política contra las mujeres en razón de género se adiciona como campaña a fin de fortalecer los mensajes cuyo objetivo es concientizar, explicar, informar y formar para contrarrestar, prevenir y atender la violencia política contra las mujeres en razón de género, así como en cuanto a la igualdad sustantiva, paridad de género y cultura de respeto de los derechos humanos de las mujeres en el ámbito político y electoral.

Tabla 6. Campaña de 2022

Campaña	Subcampañas
---------	-------------

Promoción de la participación ciudadana en los procesos electorales	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias ciudadanas en procesos electorales • Delitos electorales/ Compra y coacción del voto • Llamado al voto • Voto de Mexicanas y Mexicanos Residentes en el Extranjero • Reconocimiento a la participación ciudadana
Fortalecimiento de la cultura cívica	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción de Ciudadanía • Pedagogía Electoral • Participación Democrática
Credencialización	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos Electorales Locales • Campaña de Actualización Permanente • Campaña Anual Intensa • Proceso Electoral Federal
Valor Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Identidad • Contribución
Sensibilización sobre la violencia política contra las mujeres en razón de género	<ul style="list-style-type: none"> • Igualdad sustantiva • Paridad de género • Derechos humanos de las mujeres en el ámbito político y electoral

4. Estrategia

Propósito

El propósito de la Estrategia de Difusión 2023-2024 es orientar a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos político-electorales y el cumplimiento de sus obligaciones, mediante el diseño y la ejecución de campañas con un enfoque sistemático y deliberado de pedagogía pública, tanto en medios unidireccionales como interactivos, con los mensajes que se difundan en el periodo comprendido a partir de la aprobación del presente documento y hasta diciembre de 2024.

Objetivos específicos

- Promover la participación ciudadana en los procesos electorales, así como en el espacio público más allá de las elecciones, mediante la difusión de la cultura democrática.
- Elaborar y difundir mensajes que contribuyan a construir una ciudadanía que valore la formación de comunidad y el ejercicio de sus derechos político-electorales.
- Informar a la ciudadanía sobre los plazos y requisitos para los trámites de la Credencial para Votar.
- Exponer a la ciudadanía de manera clara y precisa la naturaleza, atribuciones, facultades, funciones y composición del INE, lo que permitirá comprender y dimensionar su labor institucional.
- Elaborar y difundir mensajes para la promoción de la paridad de género y la cultura de respeto de los derechos humanos de las mujeres en el ámbito político y electoral, así como transmitir información para la prevención, atención y erradicación de la violencia política contra las mujeres en razón de género.

- Informar a la ciudadanía sobre las medidas y protocolos sanitarios que implementa el INE durante la organización de las elecciones y en los trámites registrales en los Módulos de Atención Ciudadana para fortalecer la confianza.

Tipos de campaña y públicos objetivo

- Para eficientar tanto los tiempos y medios disponibles, como para aumentar la efectividad de las campañas que integran esta estrategia, se propone dividir las en cuatro grupos en función de sus objetivos de comunicación y del público objetivo al que se dirigirán, se describen a continuación.
- **Llamado a la acción.** Aquellas campañas cuyo objetivo principal es incentivar la participación ciudadana en procesos masivos de alcance nacional como son credencialización, procesos electorales y procesos de participación ciudadana en general. Estas campañas se orientan principalmente a ofrecer la información necesaria para satisfacer las dudas que puedan surgir antes, durante y después del trámite o proceso.

Público objetivo: ciudadanas y ciudadanos mexicanos mayores de 18 años que residan en el territorio nacional.

- **Informativas.** Se trata de aquellas campañas cuyo objetivo principal es ofrecer a la ciudadanía información acerca de trámites orientados a poblaciones específicas o que forman parte de las atribuciones institucionales en lo que se refiere a la regulación de la actividad de actores políticos.

Público objetivo: ciudadanía en general, personas militantes de partidos políticos, personas físicas y morales que ofrecen servicios al INE y/o a partidos políticos, candidatos y candidatas, mexicanos y mexicanas residentes en el extranjero, personas suspendidas de sus derechos políticos, así como niños, niñas y jóvenes.

- **Posicionamiento.** Son aquellas campañas orientadas a posicionar al Instituto Nacional Electoral como instancia garante de los derechos políticos de los mexicanos y las mexicanas.

Público objetivo: ciudadanía en general.

- **Construcción de Cultura Cívica.** Son aquellas campañas orientadas a difundir los valores y acciones relacionados con la cultura política participativa, poniendo especial énfasis en las distintas actividades que el Instituto emprende para acercarlas a la ciudadanía.

Público objetivo: ciudadanía en general.

Como se puede observar, para fines de esta estrategia se propone segmentar a las audiencias en función de sus necesidades de información o su interés en determinados temas o procesos inherentes a la actividad sustantiva del Instituto.

Campañas

La Estrategia de Difusión 2023-2024 plantea cinco campañas, mismas que se muestran en la siguiente tabla con sus respectivas subcampañas:

2023-2024

Campaña	Subcampañas
1. Promoción de la participación ciudadana	a) Convocatorias ciudadanas en procesos electorales b) Delitos electorales/ Compra y coacción del voto c) Ejerce tu voto informado d) Voto de Mexicanas y Mexicanos Residentes en el Extranjero

	e) Reconocimiento a la participación ciudadana
2. Fortalecimiento de la cultura cívica	a) Construcción de Ciudadanía b) Pedagogía Electoral c) Participación Democrática
3. Sensibilización y prevención de la violencia política contra las mujeres en razón de género	a) Igualdad sustantiva b) Paridad de género c) Derechos humanos de las mujeres en el ámbito político-electoral
4. Credencialización	a) Procesos Electorales Locales b) Campaña de Actualización Permanente c) Campaña Anual Intensa d) Proceso Electoral Federal
5. Valor Institucional	a) Identidad b) Contribución

Es importante señalar que desde la Estrategia del 2022 se contempla la campaña de Sensibilización y prevención de la violencia política contra las mujeres en razón de género, a partir de las nuevas atribuciones establecidas en el decreto publicado en el *Diario Oficial de la Federación* del 13 de abril de 2020,², cuyo objetivo es concientizar, explicar, informar y formar para contrarrestar, prevenir y atender la violencia política contra las mujeres en razón de género, así como en cuanto a la igualdad sustantiva, paridad de género y cultura de respeto de los derechos humanos de las mujeres en el ámbito político y electoral.

Esta campaña plantea la tarea de mostrar a la ciudadanía, mediante mensajes sencillos, las formas o tipos de violencia política contra las mujeres en razón de género, los cuales pueden ser ejercidos tanto en el ámbito público como en el privado por integrantes de partidos políticos, aspirantes a cargos de elección popular, servidoras y servidores públicos o representantes de medios comunicación, con el fin de que se puedan contrarrestar.

En caso de situaciones extraordinarias, las temáticas a difundir se atenderán de acuerdo con las campañas reactivas que se generan mediante una campaña

² Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, de la Ley General del Sistema de Medios de Impugnación en Materia Electoral, de la Ley General de Partidos Políticos, de la Ley General en Materia de Delitos Electorales, de la Ley Orgánica de la Fiscalía General de la República, de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación y de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

denominada Unitaria; responden a temas específicos de atención inmediata, los cuales pueden derivar de acuerdos del Consejo General, acatamiento a resoluciones del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, solicitudes de la Comisión de Capacitación Electoral y Educación Cívica, coproducciones con instituciones defensoras de los derechos humanos, instancias impulsoras de la cultura cívica, igualdad de género y no discriminación, instituciones académicas, y/o casos fortuitos que determinen acciones del INE a difundir e informar con base en el principio de máxima publicidad hacia la ciudadanía.

En este último caso –el de campaña Unitaria– se considera la difusión de mensajes en torno a las elecciones extraordinarias que se presenten durante 2022.

Esta Estrategia plantea desde su estructura un enfoque de pedagogía pública que concibe el contenido y desarrollo de cada subcampaña como una narrativa que se despliega de forma sistemática a lo largo de la duración de la estrategia a fin de comunicar lo que se hace por qué y para qué.

Basados en lo originalmente planteado en la ENCCÍVICA, y retomado en el Plan de implementación de la Estrategia Nacional de Cultura Cívica 2020, es fundamental que además de fomentar la participación ciudadana en las urnas, el Instituto contribuya a que las ciudadanas y los ciudadanos ejerzan de manera integral su ciudadanía y, mediante el razonamiento público, seguido de la acción individual y colectiva, busquen el mejoramiento de su entorno.

De esta forma, cobra especial relevancia la pedagogía pública como herramienta para brindar a cada campaña una progresión sistemática con voluntad informativa y formativa que corresponda a los objetivos estratégicos del Plan de implementación de la Estrategia Nacional de Cultura Cívica 2020:

- Consolidar la democracia constitucional, sus valores, sus prácticas e instituciones.
- Impulsar la rendición de cuentas y la transparencia como ejes de la incidencia, la corresponsabilidad y la exigencia ciudadana.
- Contribuir al desarrollo del pensamiento crítico y la formación de habilidades para el ejercicio de una ciudadanía digital.³

En lo referente a la evaluación de los principales mensajes de la Estrategia de Difusión 2022 hecha por la UNAM, existen diversos hallazgos que aportan a la formulación del presente documento.

³ Plan de implementación de la Estrategia Nacional de Cultura Cívica 2020, INE, diciembre de 2019, disponible en: <https://repositoriodocumental.ine.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/113335/CGex202001-22-ap-18-a.pdf>

Es importante mencionar, que la evaluación a la Estrategia se continuará realizando de forma anual.

Escenarios de difusión

Durante 2023 y 2024 los esfuerzos de difusión y comunicación institucional del Instituto estarán dirigidos a atender cuatro escenarios de difusión:

- Dos entidades federativas con el Proceso Electoral Local 2022-2023 durante 2023: Coahuila y Estado de México.
- Entidades Federativas donde no habrá procesos electorales locales durante 2023 ni durante el tercer cuatrimestre del 2024.
- Proceso Electoral Federal y los Procesos Electorales Locales concurrentes 2023-2024.
- Cuatro Entidades Federativas que inician el Proceso Electoral Local 2024-2025 durante el último cuatrimestre de 2024.

Con la premisa de orientar a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos y obligaciones político-electorales –entre los cuales están: votar y ser votado, asociación y afiliación, la capacidad de involucrarse en los asuntos públicos del país y tomar parte en el proceso deliberativo del gobierno, la libertad de expresión, así como el voto libre y secreto, y el derecho a la identidad–, tanto el diseño creativo como la producción audiovisual se consideran elementos de pedagogía pública para conseguir que nuestras campañas obtengan un enfoque informativo y formativo. En este orden de ideas, los materiales contendrán lenguaje incluyente y claro, la selección de talentos reflejará la diversidad de las y los mexicanos, y estará presente la Lengua de Señas Mexicana cuando se trate, principalmente, de mensajes informativos.

La Estrategia de Difusión 2023-2024 se construye sobre un modelo integral de comunicación fundamentado en los principios rectores del INE: certeza, legalidad, independencia, imparcialidad, máxima publicidad y objetividad, así como en los principios de igualdad, inclusión, no discriminación y no violencia.

En este sentido, es importante señalar que en materia de inclusión se contemplan las siguientes acciones para la producción de materiales audiovisuales:

- Subtitular todos los *spots* para televisión.
- Producir *spots* para radio en lenguas indígenas.
- Incluir Lengua de Señas Mexicana en *spots* para televisión.

Subcampañas

Las subcampañas se encuentran estructuradas de la siguiente forma:

Campañas	Subcampañas
<p>Promoción de la participación ciudadana</p>	<p>Convocatorias ciudadanas en procesos electorales</p> <p>Objetivo. Contribuir al fomento de la participación ciudadana en cada una de las etapas de la organización del proceso electoral, es decir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observadoras u Observadores Electorales • Capacitadoras o Capacitadores-Asistentes Electorales y Supervisoras o Supervisores Electorales • Funcionarias y funcionarios de casilla • Candidaturas independientes
	<p>Compra y coacción del voto / Delitos electorales</p> <p>Objetivo. Explicar a la ciudadanía cuáles son las formas más comunes de compra y coacción del voto, resaltar la importancia de no participar en este tipo de prácticas pues impiden el ejercicio libre y pleno de los derechos político-electorales y dañan la democracia. Además, explicar cuáles son los tipos de delitos electorales y los mecanismos disponibles para denunciarlos.</p>
	<p>Ejerce tu voto informado</p> <p>Objetivo. Destacar la importancia de la participación política ciudadana mediante el ejercicio del voto en la renovación de los poderes públicos. Asimismo, explicar que el ejercicio de este derecho constituye el primer paso de un sistema democrático y que, por tanto, es la base sobre la que la ciudadanía exige y da seguimiento a la actuación de sus representantes, por lo cual es fundamental ejercer un voto informado. Otro elemento clave para esta subcampaña es la difusión de la fecha en que se realizará la Jornada Electoral y el procedimiento para ubicar la casilla donde les corresponde votar a las y los ciudadanos.</p>

	<p>Voto de las Mexicanas y los Mexicanos Residentes en el Extranjero</p> <p>Objetivo. Informar a la ciudadanía que reside en el extranjero que es posible votar para algunos cargos de elección popular, siempre y cuando la legislación de su entidad así lo contemple. De igual forma, explicar el procedimiento para expedir su Credencial para Votar y las etapas que forman parte del ejercicio de este derecho.</p>
<p>Fortalecimiento de la cultura cívica</p>	<p>Reconocimiento a la participación ciudadana</p> <p>Objetivo. Hacer un reconocimiento a la participación ciudadana, ya sea como Capacitador o Capacitadora-Asistente Electoral (CAE), Supervisor Electoral (SE), Observadoras u Observadores Electorales, funcionariado que se capacitó y contó los votos de la ciudadanía, así como a la ciudadanía que acudió a ejercer su voto.</p> <p>Construcción de ciudadanía</p> <p>Objetivo. En consonancia con los planteamientos de la ENCCÍVICA, se busca contribuir a que las ciudadanas y los ciudadanos ejerzan sus derechos políticos en un sentido amplio, es decir, que trasciendan el terreno electoral del voto y se apropien del espacio público mediante el diálogo, basado en la cultura de la información que coadyuve en el seguimiento a las acciones de gobierno y a la exigencia para la transformación de su entorno.</p> <p>Pedagogía electoral</p> <p>Objetivo. Explicar desde diversos puntos de vista los actores, los procesos y los mecanismos para dar seguridad a los procesos electorales.</p> <p>Participación democrática</p> <p>Objetivo. Contribuir a la construcción de una cultura de reconocimiento y aceptación de las diferencias, la cual se sustente en el respeto, la tolerancia, la inclusión, la no discriminación y la multiculturalidad, además de promover el diálogo y la convivencia como mecanismos que contribuyen al enriquecimiento de la sociedad.</p>
<p>Credencialización</p>	<p>Procesos Electorales Locales</p>

	<p>Objetivo. Informar a la ciudadanía sobre los trámites registrales para la integración de la Lista Nominal y las fechas límite para recoger la credencial y poder votar en las elecciones locales.</p>
	<p>Campaña de actualización permanente</p> <p>Objetivo. Informar a la ciudadanía sobre las fechas de inscripción al Padrón Electoral, la actualización del domicilio, la renovación por pérdida de vigencia, la reposición por pérdida o extravío, la corrección de datos personales, la aplicación del Artículo 155 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, el programa de reseccionamiento, la notificación de ciudadanas o ciudadanos fallecidos y la reincorporación de ciudadanía rehabilitada en sus derechos políticos.</p>
	<p>Campaña anual intensa</p> <p>Objetivo. Informar a la ciudadanía sobre las fechas relativas a la inscripción en el Padrón Electoral, la inscripción de jóvenes de 17 años, la actualización del domicilio, la renovación de credenciales 2023 y 2024, la reposición de credenciales, la corrección de datos personales, la credencialización de mexicanos y mexicanas residentes en el extranjero y la entrega de credenciales. Esta campaña se realiza durante el último tercio de cada año y tiene como objetivo intensificar la información relativa a la credencialización con miras a la integración de la Lista Nominal para un futuro proceso electoral local o federal.</p>
	<p>Proceso Electoral Federal</p> <p>Objetivo. Informar a la ciudadanía sobre las fechas referentes a la inscripción en el Padrón Electoral, las acciones de promoción del voto de las y los mexicanos residentes en el extranjero, la revisión de la Lista Nominal, la aplicación del Artículo 155, de la Ley General de Instituciones y Procedimiento Electorales, la Verificación Nacional Muestral 2024, las fechas límite para la reimpresión de credenciales, así como las relacionadas con su entrega.</p>
<p>Sensibilización y prevención de la violencia política contra las mujeres en razón de género</p>	<p>Igualdad sustantiva</p> <p>Objetivo. Fortalecer la cultura democrática a través de la generación y difusión de materiales que permitan identificar la discriminación de las mujeres en relación con sus derechos humanos en el ámbito</p>

	<p>político-electoral, construyendo de esta manera una cultura democrática incluyente, que garantice el acceso al mismo trato y oportunidades para el reconocimiento, goce y ejercicio de los derechos político-electorales de las mujeres.</p>
	<p>Paridad de género</p> <p>Objetivo. Sensibilizar a la ciudadanía respecto de la importancia del acceso de las mujeres a cargos públicos, buscando el cumplimiento de lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, tratados internacionales de los que México sea parte y haya ratificado, resoluciones del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, entre otros.</p>
	<p>Derechos humanos de las mujeres en el ámbito político y electoral</p> <p>Objetivo. Sensibilizar a la ciudadanía en cuanto al respeto de los derechos humanos de las mujeres en el ámbito político electoral, buscando la integración de diversos sectores sociales, gubernamentales y de la ciudadanía, a través de acciones que aporten al conocimiento y el fomento de la paridad de género, previniendo la discriminación hacia las mujeres.</p>
<p>Valor Institucional</p>	<p>Identidad</p> <p>Objetivo. Explicar a la ciudadanía las atribuciones, el funcionamiento y la composición del Instituto, y la manera en que este ha contribuido a la construcción de la democracia.</p>
	<p>Contribución</p> <p>Objetivo. Dar a conocer los mecanismos que aporta la institución para responder a los cambios políticos y sociales que atraviesa la sociedad mexicana, con el objetivo de ser un facilitador en el ejercicio de sus derechos político-electorales.</p>

5. Planeación de medios por escenarios

Proceso Electoral Local 2022-2023

Campaña/subcampaña	RADIO	TV	REDES	ACTIVACIONES	MEDIOS EXTERIORES	Ene.-2023	Feb.-2023	Mar.-2023	Abr.-2023	May.-2023	Jun.-2023	Público objetivo
Promoción de la Participación Ciudadana en los Procesos Electorales												
Convocatorias ciudadanas												
Primera etapa de capacitación-Ábrele la puerta a la y el CAE	X	X	X	X			x	x				Ciudadanía insaculada del Estado de México y Coahuila
Segunda etapa de capacitación	X	X	X	X					x	x	x	Ciudadanía insaculada del Estado de México y Coahuila
Ejerce tu voto informado												
Ante los delitos electorales, denuncia	X	X	X	X					x	x	x	Ciudadanía del Estado de México y Coahuila
Contra la compra y coacción del voto, Mi voto vale	X	X	X						x	x	x	Ciudadanía del Estado de México y Coahuila
Ubicar tu casilla	X	X	X	X						x	x	Ciudadanía del Estado de México y Coahuila
Urna Electrónica	x		x						x	x	x	Ciudadanía del Estado de México y Coahuila

Campaña/subcampaña	RADIO	TV	REDES	ACTIVACIONES	MEDIOS EXTERIORES	Ene.-2023	Feb.-2023	Mar.-2023	Abr.-2023	May.-2023	Jun.-2023	Público objetivo
Protocolo sanitario/Instrucciones para votar	X	X	X	X						x	x	Ciudadanía del Estado de México y Coahuila
Ejerce tu voto informado	X	X	X	X	X					x	x	Ciudadanía del Estado de México y Coahuila
Convocatoria Observadores y Observadoras electorales	x		x	x			x	x	x	x	x	Ciudadanía del Estado de México y Coahuila
Voto informado	X	X	X						x	x	x	Ciudadanía del Estado de México y Coahuila
Prueba piloto Voto Anticipado	x		x	x				x	x	x		Ciudadanía del Estado de México y Coahuila
Implementación del Voto de las Personas en Prisión Preventiva en el Proceso Electoral Local 2022-2023	x		x	x				x	x	x		Ciudadanía del Estado de México y Coahuila
Participación incluyente	X	X	X						x	x	x	Ciudadanía del Estado de México y Coahuila
Reconocimiento a la participación ciudadana	X	X	X	X							x	Ciudadanía del Estado de México y Coahuila
Voto de las y los Mexicanos Residentes en el Extranjero (VMRE)												

Campaña/subcampaña	RADIO	TV	REDES	ACTIVACIONES	MEDIOS EXTERIORES	Ene.-2023	Feb.-2023	Mar.-2023	Abr.-2023	May.-2023	Jun.-2023	Público objetivo
Voto postal y electrónico VMRE	x	x	x	x				x	x	x	x	Familiares, amigas y amigos de MRE del Estado de México y Coahuila/ MRE originarios y originarias del Estado de México y Coahuila
Ejercicio del voto de las y los mexicanos residentes en el extranjero (MRE)			x	x						x	x	Familiares, amigas y amigos de MRE del Estado de México y Coahuila/ MRE originarios y originarias del Estado de México y Coahuila
Reconocimiento a la participación de las y los mexicanos residentes en el extranjero (MRE)			x	x							x	Familiares, amigas y amigos de MRE del Estado de México y Coahuila/ MRE originarios y originarias del Estado de México y Coahuila
Fortalecimiento de la Cultura Cívica												
Pedagogía Electoral												
Cadena de confianza			x							x	x	Ciudadanía del Estado de México y Coahuila
Educación Cívica para MRE			x	x				x	x	x	x	MRE originarios y originarias del Estado de México y Coahuila
¿Cómo se elige al funcionariado y se integra una Mesa Directiva de Casilla?	x	x	x						x	x	x	Ciudadanía del Estado de México y Coahuila
Credencialización												
Procesos Electorales Locales												
Fecha límite para reimpresión de tu INE	x	x	x	x			x	x	x			Ciudadanía del Estado de México y Coahuila

Campaña/subcampaña	RADIO	TV	REDES	ACTIVACIONES	MEDIOS EXTERIORES	Ene.-2023	Feb.-2023	Mar.-2023	Abr.-2023	May.-2023	Jun.-2023	Público objetivo
Fecha límite de entrega de tu INE	X	X	X	X			x	x	x			Ciudadanía del Estado de México y Coahuila
Revisión de la Lista Nominal de Electores	X	X	X	X			x	x	x			Ciudadanía del Estado de México y Coahuila
Sensibilización de la violencia política contra las mujeres en razón de género												
La VPMRG es un delito-INE-FISEL	X	X	X	X		X	X	X				Ciudadanía del Estado de México y Coahuila
Catálogo de conductas y sanciones por violencia política contra las mujeres en razón de género (VPMRG)			X	X				X	X	X		Ciudadanía del Estado de México y Coahuila
Justicia electoral con perspectiva de género			X	X					X	X	X	Ciudadanía del Estado de México y Coahuila
Distribución de competencias en materia de prevención, atención, sanción, reparación y erradicación de la violencia política contra las mujeres en razón de género			X	X					X	X	X	Mujeres y hombres de 18 años y más
Reconocimiento de derechos humanos en favor de las mujeres en el ámbito político	X	X	X	X				X	x	x	x	Mujeres y hombres de 18 años y más
Valor Institucional												
Identidad												

Campaña/subcampaña	RADIO	TV	REDES	ACTIVACIONES	MEDIOS EXTERIORES	Ene.-2023	Feb.-2023	Mar.-2023	Abr.-2023	May.-2023	Jun.-2023	Público objetivo
El valor de trabajar juntos: El valor de mi INE	X	X	X	X						X	X	Ciudadanía del Estado de México y Coahuila
Mi INE nos une	X	X	X	X				X	X	X		Ciudadanía del Estado de México y Coahuila
Yo soy el INE	X	X	X	X						X	X	Ciudadanía del Estado de México y Coahuila
Total general	24	20	31	25	1							

Entidades sin elecciones 2023

Campaña/subcampaña	RADIO	TV	REDES	ACTIVACIONES	MEDIOS EXTERIORES	Ene.-2023	Feb.- 2023	Mar.- 2023	Abr.- 2023	May.- 2023	Jun.- 2023	Jul.- 2023	Ago.- 2023	Sept.- 2023	Oct.- 2023	Nov.- 2023	Dic.- 2023	Público objetivo
Credencialización																		
Campaña de actualización permanente																		
Actualización de domicilio	x	x	x	x					x	x	x							Ciudadanía en general
Inscripción al Padrón Electoral	x	x	x	x						x	x	x						Hombres y mujeres que cumplen 18 años a más tardar el día de la Jornada Electoral a realizarse el 2 de junio de 2024
Vigencia/Renovación de la INE	x	x	x	x				x	x	x								Ciudadanía en general
Atención a grupos vulnerables en los Módulos de Atención Ciudadana	x	x	x	x					x	x	x							Ciudadanía en general
Reposición de credenciales por robo o extravío				x						x	x	x						Ciudadanía en general
Reincorporación al Padrón Electoral				x				x	x	x								Hombres y mujeres que requieran ser reincorporados al Padrón Electoral
Notificación de ciudadanas y ciudadanos fallecidos				x				x	x	x								Ciudadanía en general

Campaña/subcampaña	RADIO	TV	REDES	ACTIVACIONES	MEDIOS EXTERIORES	Ene.-2023	Feb.- 2023	Mar.- 2023	Abr.- 2023	May.- 2023	Jun.- 2023	Jul.- 2023	Ago.- 2023	Sept.- 2023	Oct.- 2023	Nov.- 2023	Dic.- 2023	Público objetivo
Documentos para trámites	x		x				x	x	x									Hombres y mujeres que necesiten solicitar un trámite registral en un Módulo de Atención Ciudadana
Corrección de datos			x							x	x	x						Hombres y mujeres que necesiten corregir los datos de su Credencial para Votar
Artículo 155	x		x				x	x	x									Hombres y mujeres mayores de edad que solicitaron un trámite registral electoral y aún no han recogido su Credencial para Votar
Fortalecimiento de la Cultura Cívica																		
ENCCÍVICA	x	x	x	x			x	x	x	x								Ciudadanía en general
Divulgación de la cultura democrática			x				x	x	x	x	x							Ciudadanía en general
Alfabetización digital	x	x	x	x				x	x	x								Ciudadanía en general
Plataformas de Educación Cívica			x	x										x	x			Ciudadanía en general
Informe país 2020: El curso de la democracia en México	x		x	x			x	x	x									Ciudadanía en general
Educación Cívica para MRE	x		x	x			x	x	x	x								Mexicanos y mexicanas residentes en el extranjero
Conteos Censales de Participación ciudadana	x		x	x			x	x										Ciudadanía en general

Campaña/subcampaña	RADIO	TV	REDES	ACTIVACIONES	MEDIOS EXTERIORES	Ene.-2023	Feb.- 2023	Mar.- 2023	Abr.- 2023	May.- 2023	Jun.- 2023	Jul.- 2023	Ago.- 2023	Sept.- 2023	Oct.- 2023	Nov.- 2023	Dic.- 2023	Público objetivo
Concursos OSC (Organizaciones de la Sociedad Civil)	x	x	x	x					x	x	x	x						Organizaciones de la Sociedad Civil
Parlamento Infantil 2023	x	x	x	x				x	x	x								Ciudadanía en general
Valor Institucional																		
Identidad																		
El valor de Mi INE	x	x	x	x	x	x	x	x	x						x	x	x	Ciudadanía en general
Editorial INE	x	x	x											x	x	x	x	Ciudadanía en general
INE incluyente	x	x	x	x					x	x	x							Ciudadanía en general
Contribución																		
Registro Nacional de Proveedores (RNP)	x			x	x				x	x								Proveedores, personas físicas y morales que pretendan realizar operaciones con actores políticos durante 2023
Verificación de padrones de partidos políticos nacionales				x							x	x	x					Ciudadanía que cuente con Credencial para Votar vigente
Resultados de la verificación de padrones de partidos políticos nacionales				x										x				Ciudadanía en general
Total general	17	11	25	15	1													

Entidades sin elecciones 2024

Campaña/subcampaña	RADIO	TV	REDES	ACTIVACIONES	MEDIOS EXTERIORES	Ene.-2024	Feb.-2024	Mar.-2024	Abr.-2024	May.-2024	Jun.-2024	Jul.-2024	Ago.-2024	Sept.-2024	Oct.-2024	Nov.-2024	Dic.-2024	Público objetivo
Credencialización																		
Campaña de actualización permanente																		
Actualización de domicilio	x	x	x	x										x	x	x		Ciudadanía en general
Inscripción al Padrón Electoral	x	x	x	x										x	x	x	x	Hombres y mujeres que cumplen 18 años
Vigencia/Renovación de la INE	x	x	x	x										x	x	x	x	Ciudadanía en general
Artículo 155	x			x												x	x	Ciudadanía en general
Fortalecimiento de la Cultura Cívica																		
ENCCÍVICA	x	x	x	x				x	x					x	x	x	x	Ciudadanía en general
Concursos OSC	x	x	x	x				x	x	x	x							Organizaciones de la Sociedad Civil
Consulta Infantil y Juvenil 2024				x	x									x	x	x	x	Ciudadanía en general Niños, niñas y adolescentes de entre 3 y 17 años
Valor Institucional																		
Identidad																		

Campaña/subcampaña	RADIO	TV	REDES	ACTIVACIONES	MEDIOS EXTERIORES	Ene.-2024	Feb.-2024	Mar.-2024	Abr.-2024	May.-2024	Jun.-2024	Jul.-2024	Ago.-2024	Sept.-2024	Oct.-2024	Nov.-2024	Dic.-2024	Público objetivo
El valor de Mi INE	x	x	x	x	x				x	x	x	x	x					Ciudadanía en general
Mi INE			X											x	x	x	x	Ciudadanía en general
Contribución																		
Registro Nacional de Proveedores	x		x	x			x	x	x									Proveedores, personas físicas y morales que pretendan realizar operaciones con actores políticos durante 2024
Divulgación de la cultura democrática			X					x	x					x	x	x	x	Ciudadanía en general
Total general	8	6	11	8	1													

Proceso Electoral Federal 2023-2024

Campaña/subcampaña	RADIO	TV	REDES	ACTIVACIONES	MEDIOS EXTERIORES	Sept.-2023	Oct.-2023	Nov.-2023	Dic.-2023	Ene.-2024	Feb.-2024	Mar.-2024	Abr.-2024	May.-2024	Jun.-2024	Público objetivo
Promoción de la Participación Ciudadana en los Procesos Electorales																
Convocatorias ciudadanas																
Convocatoria SE-CAE	x	x	x	x				x	x							Ciudadanía en general
Convocatoria Observadores y Observadoras Electorales	x		x	x		x	x	x	x							Ciudadanía en general
Registro en la Lista Nominal de Electores Residentes en el Extranjero (LNERE) VMRE	x	x	x	x		x	x	x	x	x						MRE en el extranjero/ Familiares
Primera etapa de capacitación, Ábrele la puerta a la y el CAE	x	x	x	x							x	x				Ciudadanía en general
Segunda etapa de capacitación	x	x	x	x									x	x	x	Ciudadanía en general
Ejerce tu voto informado																
Ante los delitos electorales, denuncia	x	x	x	x									x	x	x	Ciudadanía en general
Contra la compra y coacción del voto, Mi voto vale	x	x	x										x	x	x	Ciudadanía en general

Campaña/subcampaña	RADIO	TV	REDES	ACTIVACIONES	MEDIOS EXTERIORES	Sept.-2023	Oct.-2023	Nov.-2023	Dic.-2023	Ene.-2024	Feb.-2024	Mar.-2024	Abr.-2024	May.-2024	Jun.-2024	Público objetivo
Ubica tu casilla	X	X	X	X										x	x	Ciudadanía en general
Protocolo sanitario/Instrucciones para votar	X	X	X	X										x	x	Ciudadanía en general
Ejerce tu voto informado	X	X	X	X	X									x	x	Ciudadanía en general
Voto informado/Sistema de Candidatos y Candidatas, conóceles	X	X	X										x	x	x	Ciudadanía en general
Participación incluyente	X	X	X										x	x	x	Ciudadanía en general
Reconocimiento a la participación ciudadana	X	X	X	X											x	Ciudadanía en general
Debates presidenciales			X									x	x	x		Ciudadanía en general
Urna Electrónica	x		x										x	x	x	Ciudadanía en general
Prueba piloto Voto Anticipado	x		x	x									x	x	x	Ciudadanía en general

Campaña/subcampaña	RADIO	TV	REDES	ACTIVACIONES	MEDIOS EXTERIORES	Sept.-2023	Oct.-2023	Nov.-2023	Dic.-2023	Ene.-2024	Feb.-2024	Mar.-2024	Abr.-2024	May.-2024	Jun.-2024	Público objetivo
Implementación del voto de las Personas en Prisión Preventiva en el Proceso Electoral	x		x	x									x	x	x	Ciudadanía en general
VMRE																
Voto postal y electrónico VMRE	x	x	x	x									x	x	x	Mexicanos y mexicanas residentes en el extranjero / Amigos y familiares de MRE
Fortalecimiento de la Cultura Cívica																
Pedagogía Electoral																
¿Cómo se elige al funcionariado y se integra una Mesa Directiva de Casillas?	x	x	x									x	x	x		Ciudadanía en general
Credencialización																
Procesos Electorales Locales																
Fecha límite (FL) cambio de domicilio	x	x	x	x		x	x	x	x							Ciudadanía en general
FL inscripción al Padrón Electoral	x	x	x	x		x	x	x	x							Ciudadanía en general
FL renovación de la INE	x	x	x	x		x	x	x	x							Ciudadanía en general
FL trámites registrales	x	x	x	x		x	x	x	x							Ciudadanía en general
Credencialización VMRE	x	x	x	x				x	x							Ciudadanía en general

Campaña/subcampaña	RADIO	TV	REDES	ACTIVACIONES	MEDIOS EXTERIORES	Sept.-2023	Oct.-2023	Nov.-2023	Dic.-2023	Ene.-2024	Feb.-2024	Mar.-2024	Abr.-2024	May.-2024	Jun.-2024	Público objetivo
Artículo 155	x		x	x		x	x	x	x							Ciudadanía en general
Fecha límite para reimpresión de tu INE	x	x	x	x							x	x	x			Ciudadanía en general
Fecha límite de entrega de tu INE	x	x	x	x							x	x	x			Ciudadanía en general
Revisión de la Lista Nominal de Electores	x	x	x	x							x	x	x			Ciudadanía en general
Sensibilización de la violencia política contra las mujeres en razón de género																
Tipos de violencia en contra de las mujeres en el ejercicio de sus derechos políticos	x	x	x	x		x	x	x								Ciudadanía en general
Catálogo de conductas y sanciones por VPMRG			x	x				x	x	x						Ciudadanía en general
Justicia electoral con perspectiva de género			x	x					x	x	x					Ciudadanía en general
Distribución de competencias en materia de prevención, atención, sanción, reparación y erradicación de la violencia			x	x							x	x	x			Ciudadanía en general

Campaña/subcampaña	RADIO	TV	REDES	ACTIVACIONES	MEDIOS EXTERIORES	Sept.-2023	Oct.-2023	Nov.-2023	Dic.-2023	Ene.-2024	Feb.-2024	Mar.-2024	Abr.-2024	May.-2024	Jun.-2024	Público objetivo
política contra las mujeres en razón de género																
Reconocimiento de derechos humanos en favor de las mujeres en el ámbito político	x	x	x	x									x	x	x	Mujeres y hombres de 18 años y más
Valor Institucional																
Identidad																
Registro Nacional de Proveedores 2023-2024	x		x	x		x	x	x	x							Ciudadanía en general
Inicia Proceso Electoral Federal/ El valor de mi INE	x	x	x	x		x	x	x	x							Ciudadanía en general
Candidaturas independientes	x	x	x	x			x	x	x	x	x					Ciudadanía en general
App candidaturas independientes	x	x	x	x				x	x	x	x					Ciudadanía en general
El valor de trabajar juntos			x											x	x	Ciudadanía en general
Mi INE nos une	x	x	x	x							x	x	x			Ciudadanía en general
Yo soy el INE	x	x	x	x			x	x	x	x						Ciudadanía en general
Refrendo RNP	x		x							x						Ciudadanía en general

Campaña/subcampaña	RADIO	TV	REDES	ACTIVACIONES	MEDIOS EXTERIORES	Sept.-2023	Oct.-2023	Nov.-2023	Dic.-2023	Ene.-2024	Feb.-2024	Mar.-2024	Abr.-2024	May.-2024	Jun.-2024	Público objetivo
Distribución de financiamiento público ordinario y de campaña a partidos políticos nacionales en 2024	x		x			x	x									Ciudadanía en general
Registro de plataformas electorales de los partidos políticos nacionales en el Proceso Electoral Federal 2023-2024	x		x	x							x	x	x	x		Ciudadanía en general
Acciones afirmativas para el Proceso Electoral Federal 2023-2024	x	x	x									x	x	x		Ciudadanía en general
Monitoreo de noticiarios de precampañas y campañas federales en radio y televisión	x		x										x	x	x	Ciudadanía en general
Resultados del acceso igualitario de hombres y mujeres a la pauta de radio y televisión en campañas del Proceso Electoral Federal 2023-2024			x												x	Ciudadanía en general
Total general	40	30	46	33												

Proceso Electoral Local 2024-2025

Campaña/subcampaña	RADIO	TV	REDES	ACTIVACIONES	MEDIOS EXTERIORES	Sept.-2024	Oct.-2024	Nov.-2024	Dic.-2024	Público objetivo
Promoción de la Participación Ciudadana en los Procesos Electorales										
Convocatoria SE-CAE	x	x	x	x				x	x	Ciudadanía de las entidades con Proceso Electoral Local (PEL)
Convocatoria Observadores y Observadoras Electorales	x		x	x		x	x	x	x	Ciudadanía de las entidades con PEL
Registro en la LNERE VMRE	x	x	x	x			x	x	x	Mexicanos y mexicanas residentes en el extranjero
Registro en la LNERE VMRE										
Fecha límite para cambio de domicilio	x	x	x	x		x	x	x	x	Ciudadanía de las entidades con PEL
Fecha límite de inscripción en el Padrón Electoral	x	x	x	x		x	x	x	x	Ciudadanía de las entidades con PEL
Fecha límite de renovación de vigencia.	X	x	x	x		x	x	x	x	Ciudadanía de las entidades con PEL
Fecha límite de trámites registrales	x	x	x	x		x	x	x	x	Ciudadanía de las entidades con PEL
Artículo 155	x	x	x	x				x	x	Personas que hayan tramitado su INE en 2022 y no la recogieron
Credencialización de mexicanos y mexicanas residentes en el extranjero	x		x	x		x	x	x	x	Familiares y amigos de MRE
Sensibilización y prevención de la VPMRG										

Campaña/subcampaña	RADIO	TV	REDES	ACTIVACIONES	MEDIOS EXTERIORES	Sept.-2024	Oct.-2024	Nov.-2024	Dic.-2024	Público objetivo
Protocolos del INE			x	x		x	x	x	x	Ciudadanía de las entidades con PEL
Distribución de competencias en materia de prevención			x	x		x	x	x	x	Ciudadanía de las entidades con PEL
Valor Institucional										
Contribución										
El valor del INE	x	x	x	x		x	x	x	x	Ciudadanía de las entidades con PEL
Total general	10	8	12	12						

6. Indicadores de desempeño

Un indicador de desempeño es un valor medible que permite ligar los objetivos de una estrategia con planes de acción concretos⁴ y al mismo tiempo ayudan a controlar y monitorear el cumplimiento cabal de los mismos.

Para que un indicador de desempeño sea efectivo, además de estar relacionado con los objetivos definidos en la estrategia, debe ser específico, medible, alcanzable y estar enmarcado en un periodo de tiempo.

En el caso particular de esta Estrategia de Difusión 2022, los indicadores de desempeño se han desarrollado de tal forma que se cuente con una evaluación objetiva sobre la planificación que aquí se hace.

Difusión de mensajes planeados. Se evaluará el número de temas difundidos en los diversos medios de comunicación, tomando como base el 100% de los temas planeados para cada año. En este sentido, se establece que, como mínimo, 90% de los temas realizados a final de cada año deben estar acorde con lo planeado, es importante aclarar que el 10% restante puede no apegarse a lo planeado y servir para la atención de una temática diferente. La fórmula para hacer este cálculo es la siguiente: número de temas difundidos / número de temas a difundir = % de avance en determinado momento del año.

Porcentaje de mensajes transmitidos a través de los concesionarios de radio y televisión. Parte importante de la labor de esta área consiste en la transmisión de temas en radio y televisión. Esto conlleva un proceso de producción, aprobación y difusión de materiales. Se considerará una calificación positiva que se transmita 90% de los mensajes pautados. Esto se podrá corroborar con el resultado del monitoreo provisto por la Dirección Ejecutiva de Prerrogativas y Partidos Políticos, considerando el reporte de los concesionarios monitoreados.

Porcentaje de mensajes difundidos en el tiempo establecido. Esta Estrategia define el número de temas y la temporalidad en la que deben difundirse dentro del periodo establecido. Este indicador se considera positivo cuando se cumple por lo menos un 90%, lo cual indica un grado importante

⁴ Kaplan, Roberto y Norton, David. *Cuadro de Mando Integral*. Barcelona. 1992

de cumplimiento de los diversos procesos que se requieren para lograr la difusión de los temas: desde la planificación de las campañas, la producción de materiales, las aprobaciones de estos y su difusión, ya sea orgánica o pautada.

Con los tres indicadores se puede medir el cumplimiento exitoso de los objetivos planteados en la presente Estrategia para lo cual es necesario que todos los procesos involucrados se lleven a cabo en tiempo y en forma.

7. Consideraciones finales

De cara a los retos y compromisos que tiene el INE, durante 2023 y 2024 se implementarán acciones en materia de difusión para motivar que las y los ciudadanos ejerzan sus derechos político-electorales a través de la promoción del voto y la participación ciudadana en los procesos electorales locales; asimismo, se contribuirá a la divulgación de la cultura cívico-democrática, dando continuidad a lo establecido en las Estrategias de Difusión anteriores.

Para lograr lo anterior, se hará uso de todos los recursos humanos y técnicos con que se dispone para potencializar los alcances de los objetivos planteados. Además, es menester señalar que esta Estrategia de Difusión destacará por ser implementada de manera transversal e incluyente en todos los niveles de ejecución.

A todo proceso de planeación le debe suceder su ejecución y posterior evaluación, para poder identificar aciertos y desaciertos. Como cada año, se observará el desarrollo y cumplimiento de las acciones consideradas para 2023 y 2024, para detectar oportunidades a fin de potencializar el alcance de los objetivos planteados.

La implementación de la campaña Sensibilización y prevención de la violencia política contra las mujeres en razón de género, por segundo año consecutivo, constituye una oportunidad para impulsar y fortalecer el trabajo que el INE realiza para prevenir y erradicar conductas que limitan el ejercicio de los derechos político-electorales de las mujeres, así como para la construcción de una democracia paritaria.

En lo que se refiere a la difusión por medios digitales, es conveniente mantener el enfoque en generar materiales que aporten valor agregado a la ciudadanía, ofreciendo respuestas a preguntas frecuentes en torno a servicios y procesos de participación ciudadana.

La diversificación de medios y formatos favorece que las campañas tengan mayor alcance entre diversos perfiles etarios y actitudinales, de frente a una sociedad mucho más digital y conectada, que ha desarrollado nuevas expectativas frente a las instituciones.