



COMISIÓN DE
DERECHOS
HUMANOS
DEL ESTADO DE MÉXICO

Gaceta

de Derechos Humanos

**ORGANO INFORMATIVO DE LA
COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO**

SUMARIO

GESTIÓN DE REDES SOCIALES Y COMUNICACIÓN DIGITAL

AÑO 2025, NÚMERO 63, 23 DE SEPTIEMBRE DE 2025

Gestión de Redes Sociales y Comunicación Digital

Versión vigente no. 01

ELABORÓ Y
REVISÓ

AUTORIZÓ

1

L.C. MAURICIO MIGUEL HERNÁNDEZ CABALLERO
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS Y
MONITOREO

L. C. MAURICIO MIGUEL HERNÁNDEZ CABALLERO
ENCARGADO DE DESPACHO DE LA UNIDAD DE
COMUNICACIÓN SOCIAL

VALIDÓ

C.P. MANLIO PAZ MARTELL
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

1. OBJETIVO:

Difundir los servicios que brinda la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, así como las actividades institucionales a fin de transmitir a la población, mensajes formativos e informativos relacionados con el ámbito de los derechos humanos y temas afines, mediante la implementación de estrategias de comunicación digital y la gestión de la interacción en las redes sociales oficiales del Organismo.

2. ALCANCE:

Aplica a las personas servidoras públicas adscritas a la Unidad de Comunicación Social, responsables de implementar estrategias de comunicación digital y gestionar las redes sociales de la Comisión, así como a las demás personas servidoras públicas que tengan a su cargo programas, investigaciones, trámites, resoluciones o cualquier asunto que sea de interés público, responsables de brindar la información necesaria para su difusión.

3. REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 6 y 7, Diario Oficial de la Federación, 15 de marzo de 2025.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" 04 de junio de 2025.
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, artículo 4, artículo 59. Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno", 05 de abril de 2024.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de México y Municipios. artículos 3 y 4. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno, 22 de junio de 2023.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, artículo 14, fracciones I, II, III, IV y V, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 02 de abril de 2025.
- Manual General de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Apartado VIII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, numeral 400C104000, Unidad de Comunicación Social, Periódico Oficial "Gaceta de Derechos Humanos" 7 de junio de 2024.

4. RESPONSABILIDADES:

La Unidad de Comunicación Social es la unidad administrativa responsable de la planeación, realización y seguimiento de las estrategias de comunicación digital, así como de la gestión de las redes sociales del Organismo.

La persona titular de la Unidad de Comunicación Social deberá:

- Revisar las propuestas de publicaciones y autorizarlas para su publicación en las cuentas oficiales de la CODHEM.

La persona titular del Departamento de Relaciones Públicas y Monitoreo deberá:

- Recibir las solicitudes de la persona encargada de redes sociales, a fin de proporcionarle las imágenes fotográficas, en video, audios y datos necesarios para realizar las publicaciones en redes sociales.

La persona servidora pública encargada de la gestión de redes sociales de la CODHEM (Community Manager) deberá:

- Elaborar la agenda mensual de publicaciones en redes sociales y ponerla a consideración de la persona titular de la Unidad de Comunicación Social;
- Previa autorización de la persona titular de la UCS, solicitar al área de diseño la elaboración de productos gráficos para publicar mensajes en redes sociales;
- Previa autorización de la persona titular de la UCS, solicita al área de producción audiovisual y al área de información, fotografías, datos y videos para publicar mensajes en redes sociales;
- Poner a consideración de la persona titular de la UCS los copys, diseños y fotografías para ser publicados en las cuentas oficiales de la CODHEM;
- Una vez autorizados por la persona titular de la UCS, publicar mensajes (posts) en las cuentas oficiales de redes sociales de la CODHEM, con el fin de difundir las actividades y servicios institucionales del organismo y la cultura de los derechos humanos y temas afines;
- En el caso de que las personas usuarias de las redes sociales oficiales de la CODHEM soliciten asesoría y/o información, previa autorización de la persona titular de la UCS, proporcionará los datos que se encuentren a su alcance o de lo contrario, enviará los mensajes a la persona titular de la Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas, vía correo electrónico;
- Requisar el formato denominado "Reporte Mensual de Atención a Personas Usuarias de Redes Sociales de la CODHEM", y
- Elaborar el reporte mensual de gestión de redes sociales.

Las personas servidoras publicas adscritas a la Unidad de Comunicación Social, deberán:

- Proporcionar imágenes fotográficas, en video, audios y datos para su publicación en redes sociales.
- Atender las solicitudes de diseño y/o producción audiovisual requeridas por la persona encargada de las redes sociales, previa autorización de la persona titular de la Unidad de Comunicación Social.

5. DEFINICIONES:

Gestionar: Llevar adelante una iniciativa o un proyecto. Ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo. Administrar, dirigir. Manejar o conducir una situación problemática.

Medio de comunicación: Órgano destinado a la información pública.

Redes sociales: Son sitios o plataformas en los que se intercambia información, datos y contenidos de diferentes formatos con un grupo de personas (y/o organizaciones) de modo tal que interactúan y crean entre ellos una comunidad virtual que persigue un relativo interés en común.

Copywriting (Copy): El copywriting es el arte de escribir de forma persuasiva para llamar la atención de tu público objetivo, convencerle para que realice una acción concreta, y cumplir así tus objetivos. Es la capacidad de influir en el comportamiento de la gente a través de las palabras. Es decir, la escritura persuasiva que ayuda a provocar, incitar a la acción o despertar la curiosidad a base de textos muy medidos y cuidadosamente redactados.

Post: Un post para redes sociales es una publicación escrita o visual que se comparte en una red social. Los posts para redes sociales suelen tener un tono más personal que los anuncios publicitarios y se utilizan para compartir opiniones, reflexiones, noticias, tutoriales, entre otros temas. Los posts para redes sociales pueden incluir texto, imágenes, videos, enlaces a otras páginas web, entre otros elementos. Los posts para redes sociales se utilizan para conectarse con otros usuarios de la red social y compartir contenido interesante y relevante para ellos. Es importante tener en cuenta que cada red social tiene sus propias características y público objetivo, por lo que es importante adaptar el contenido y el estilo de los posts a cada plataforma.

Community manager: es el perfil profesional dentro de una organización que se ocupa de gestionar, mantener y desarrollar la comunidad social de una marca en Internet. Y, a su vez, es responsable de la comunicación bidireccional que se genera en torno a dicha marca y su audiencia.

6. INSUMOS:

- Propuesta de programación mensual de publicaciones en redes sociales.
- Mensajes de personas usuarias de las redes sociales de la CODHEM.

4

7. RESULTADOS:

- Publicación de mensajes en las redes sociales oficiales de la CODHEM.
- Atención a mensajes de la población usuaria de las redes sociales oficiales de la CODHEM.
- Reporte mensual de Gestión de Redes Sociales.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Cobertura de eventos.
- Elaboración de la Síntesis Informativa.
- Gestión de entrevistas.
- Atención a personas usuarias en la Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas.

9. POLÍTICAS:

- La o las personas servidoras públicas designadas y/o encargadas para el manejo de las redes sociales de la Comisión, deberán, previamente, informar y obtener la autorización a la persona titular de la Unidad de Comunicación Social, sobre todas las publicaciones realizadas en las redes, así como de la interacción que se tenga con las personas usuarias de éstas.

- Ningún mensaje que no sea autorizado por la persona titular de la Unidad de Comunicación Social podrá ser publicado en las redes sociales oficiales de la CODHEM.
- La persona encargada de las redes sociales deberá informar al titular de la Unidad de Comunicación Social cuando detecte mensajes que afecten la imagen positiva de la CODHEM, su titular o cualquiera de sus funcionarios (as) o afecten negativamente la autoridad moral de la institución.
- La persona encargada de las redes sociales deberá informar a la persona titular de la Unidad de Comunicación Social cuando detecte mensajes de personas que requieran ayuda inmediata bajo la consideración de las atribuciones legales del organismo.
- Cualquier situación no estipulada en este Manual de Procedimientos será resuelta por la persona titular de la Unidad de Comunicación Social, en acuerdo con las áreas correspondientes.
- La atención y seguimiento a las personas usuarias de las redes sociales de la CODHEM será responsabilidad de las áreas correspondientes.

10. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE REDES SOCIALES Y COMUNICACIÓN DIGITAL.

No.	UNIDAD		ACTIVIDAD
	ADMINISTRATIVA/ PUESTO		
1	Unidad de Comunicación Social/persona servidora pública designada como Community manager	de	Dentro de los últimos diez días hábiles de cada mes, elabora la propuesta de programación mensual de publicaciones de redes sociales, considerando propuestas de efemérides, conmemoración de fechas importantes sobre los derechos humanos, propuesta de incorporación de videos, propuesta de incorporación de podcasts, entre otros y la somete a consideración de la persona titular de la Unidad de Comunicación Social.
2	Unidad de Comunicación Social/Titular		Revisa la propuesta de programación mensual de publicaciones de redes sociales.
3	Unidad de Comunicación Social/Titular		Evalúa propuesta, en su caso solicita cambio o precisión de los temas y verbalmente autoriza la gestión de materiales de diseño, fotografía, información o videos.
4	Unidad de Comunicación Social/Community manager	de	Recibe instrucciones, gestiona los materiales de diseño, fotografía, información o videos, y, con apoyo del Departamento de Relaciones Públicas y Monitoreo y de las personas servidoras públicas adscritas a la unidad de comunicación social, genera las propuestas de publicación de redes sociales y los somete a consideración.

- | | | | |
|---|---|----|--|
| 5 | Unidad de Comunicación Social/Titular | de | Recibe las propuestas de publicación de redes sociales, revisa, en su caso solicita modificaciones, autoriza verbalmente, y entrega a las personas servidoras públicas encargadas de las redes sociales, instruyendo realizar la publicación de posts. |
| 6 | Unidad de Comunicación Social/Persona servidora pública encargada de redes sociales | | Recibe instrucción conjuntamente con los posts autorizados y realiza la publicación en las redes sociales del Organismo. |

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
------------	--	------------------

- | | | | |
|---|---|---------|---|
| 7 | Unidad de Comunicación Social/Persona servidora pública encargada de redes sociales | pública | De forma diaria, revisa los mensajes públicos y privados en las redes sociales del Organismo, envía los mensajes a la persona titular y solicita sus instrucciones para emitir las respuestas que correspondan. |
| 8 | Unidad de Comunicación Social/Titular | | Recibe los mensajes instruye responder aquellos cuya información requerida esté a su alcance, en tanto que, si la información requerida no está a su alcance, le responde a la persona usuaria aclarando que será canalizada al área correspondiente, de acuerdo con lo establecido en el Protocolo de Atención a Mensajes de Redes Sociales de la CODHEM, atendiendo el tipo de mensaje y la urgencia del mismo. |
| 9 | Unidad de Comunicación Social/Persona servidora pública encargada de redes sociales | pública | De acuerdo a la instrucción recibida, responde los mensajes y canaliza aquellos que correspondan a otras unidades administrativas de acuerdo al tema solicitado. |

- 10 Unidad de Comunicación Social/Persona servidora pública encargada de redes sociales De forma mensual requisita el formato “Reporte Mensual de Atención a Personas Usuarias de Redes Sociales de la CODHEM”; así mismo elabora el Reporte de Gestión de Redes Sociales, informando, número de mensajes emitidos en cada cuenta oficial de la CODHEM (incluyendo descripción, captura de pantalla y link para consulta), número de personas que siguen cada cuenta (incluyendo el comparativo con el mes inmediato anterior), listado de mensajes enviados a la Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas (incluyendo nombre o alias de la persona usuaria, breve descripción del asunto, fecha de recepción y fecha de envío a la mencionada área administrativa), de acuerdo con el formato Reporte de Atención a Personas Usuarias de la CODHEM.
- 11 Unidad de Comunicación Social/Titular Recibe el formato “Reporte Mensual de Atención a Personas Usuarias de Redes Sociales de la CODHEM”, así como el Reporte Mensual de Gestión de Redes Sociales, resguarda para su seguimiento y control.

11. REGISTRO DE EVIDENCIAS

7

La difusión de contenido relacionado con la Comisión de Derechos Humanos en Redes Sociales, así como la interacción derivada de ello, con la población usuaria, queda registrado en:

- Reporte Mensual de Atención a Personas Usuarias de Redes Sociales de la CODHEM
- Reporte Mensual de Gestión de Redes Sociales.

12. ANEXOS

- Formato “Reporte Mensual de Atención a Personas Usuarias de Redes Sociales de la CODHEM”

13. DISTRIBUCIÓN

Este documento está disponible de manera electrónica e impresa en las oficinas de Unidad de Comunicación Social.

14. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	25 de agosto de 2025	Emisión del documento.
01	17 de septiembre de 2025	Se implementó el formato "Reporte Mensual de Atención a Personas Usuarias de Redes Sociales de la CODHEM"

15. VIGENCIA

El presente procedimiento administrativo, estará vigente a partir de la fecha de su publicación en la Gaceta de Derechos Humanos y hasta en tanto no se emita disposición en contrario o una nueva versión de este.

INSTRUCTIVO DE LLENADO

OBJETIVO: Dejar constancia de las solicitudes de asesoría de personas usuarias de las redes sociales de la CODHEM.

OBLIGADOS: Servidor público al que se le haya asignado la tarea del llenado de este formato de la Unidad de Comunicación Social.

NÚMERO	SE ANOTARÁ (N)
(1)	Número consecutivo
(2)	Anotar, respectivamente, día, mes y año en que se recibió en la red social correspondiente la solicitud de asesoría de la persona usuaria.
(3)	Anotar, respectivamente, día, mes y año en que en que dicha solicitud de asesoría de la persona usuaria de las redes sociales de la CODHEM, se turna a la Unidad de Servicios, Orientación y Recepción de Quejas.
(4)	Nombre de la red social en la que se recibió la solicitud de asesoría.
(5)	Nombre de identificación o nickname de la persona que solicita la asesoría de la CODHEM
(6)	Anotar el requerimiento que hace la persona usuaria de las redes sociales de la CODHEM
(7)	Firma del servidor público que elabora el reporte mensual de atención a personas usuarias de redes sociales de la CODHEM
(8)	Nombre del servidor público que elabora el reporte mensual de atención a personas usuarias de redes sociales de la CODHEM
(9)	Cargo del servidor público que elabora el reporte mensual de atención a personas usuarias de redes sociales de la CODHEM
(10)	Firma del servidor público que revisa el reporte mensual de atención a personas usuarias de redes sociales de la CODHEM
(11)	Nombre del servidor público que revisa el reporte mensual de atención a personas usuarias de redes sociales de la CODHEM
(12)	Cargo del servidor público que revisa el reporte mensual de atención a personas usuarias de redes sociales de la CODHEM
(13)	Firma del servidor público que autoriza el reporte mensual de atención a personas usuarias de redes sociales de la CODHEM
(14)	Nombre del servidor público que autoriza el reporte mensual de atención a personas usuarias de redes sociales de la CODHEM
(15)	Cargo del servidor público que autoriza el reporte mensual de atención a personas usuarias de redes sociales de la CODHEM

Gaceta de Derechos Humanos, órgano Informativo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, editada por la Unidad Jurídica y Consultiva, Año 2025, número 63, 23 de septiembre de 2025.

Manlio Paz Martell

Director General de Administración y Finanzas

Oscar Romo Martínez

Director General de la Unidad Jurídica y Consultiva

Carmen Angélica Casado García
Subdirectora de Interlocución
Gubernamental y Legislativa

11

Raúl Zepeda Sánchez

Subdirector de Asuntos Jurídicos

© D.R. Comisión de Derechos Humanos del Estado de México Dr. Nicolás San Juan número 113, colonia Ex Rancho Cuauhtémoc, Toluca México, C. P. 50010, teléfono (01722) 2 36 05 60. Disponible en: www.codhem.org.mx

Reserva de derechos al uso exclusivo núm. 04-2009-052611285100-109. Número de Registro del Logotipo: 03-2009-050711425000-01.

La información que se publica es íntegra de acuerdo a como es emitida por las áreas solicitantes.

Queda estrictamente prohibida la reproducción total o parcial sin previa autorización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.