



Mejorar la Seguridad Electoral

A TRAVÉS DE LAS COMUNICACIONES PÚBLICAS

Mayo 2024

AGENCIA DE SEGURIDAD DE INFRAESTRUCTURA Y CIBERSEGURIDAD

COMISION DE APOYO ELECTORAL

Contenido

Resumen Ejecutivo	3
Desarrollo de un Plan de Comunicaciones Públicas	4
Introducción: ¿Por qué son importantes las comunicaciones públicas?.....	4
Mensaje: Qué comunicar	4
Audiencia y formato: Cómo comunicar	6
Tiempo: Cuándo comunicar	8
Socios: A quién involucrar	8
Equipo: Quién hace qué	10
Preparación: Comunicaciones para respuesta a incidentes	10
Revisión: Identificar y aplicar las lecciones aprendidas.....	12
Apéndice: Plantillas de planificación	13
Plan de Comunicaciones Públicas	13
Mensaje	14
Audiencia y formato	15
Calendario	16
Socios.....	18
Equipo	20
Preparación	21
Revisión.....	23

Resumen ejecutivo

Los funcionarios electorales estatales, locales, tribales y territoriales son las principales fuentes de información oficial sobre las elecciones. Los funcionarios electorales se comunican rutinariamente con el público en temas relacionados con su trabajo, incluyendo:

- Fechas y plazos electorales
- Información de registro de votantes
- Información de presentación de candidatos
- Lugares de votación
- Reclutamiento de trabajadores electorales
- Medidas de seguridad e integridad electoral
- Oportunidades de observación
- Publicación de los resultados electorales preliminares y finales

Además de proporcionar fechas clave e información sobre la administración electoral, la comunicación proactiva con el público puede ayudar a reducir la incertidumbre y la confusión sobre las elecciones. Por otra parte, la comunicación ineficaz sobre las leyes, políticas y procedimientos electorales puede socavar la confianza pública en la seguridad electoral y amplificar los riesgos para la infraestructura electoral. Tener un plan para comunicarse es aún más importante cuando el público busca información oficial después de que ocurre un incidente.

Los funcionarios electorales pueden mitigar el riesgo a la infraestructura y las operaciones electorales mediante el desarrollo de un plan de comunicaciones públicas que transmita información precisa sobre cómo administran y protegen las elecciones, y preparando a sus equipos para comunicarse de manera efectiva durante la respuesta a incidentes. La Agencia de Seguridad de Infraestructura y Ciberseguridad (CISA, por sus siglas en inglés) desarrolló esta guía en colaboración con la Comisión de Asistencia Electoral (EAC, por sus siglas en inglés) para ayudar a los funcionarios electorales a aplicar las mejores prácticas de comunicación a la seguridad de la infraestructura electoral. Se basa en las orientaciones elaboradas conjuntamente por el Consejo de Coordinación Gubernamental del Subsector de Infraestructuras Electorales y el

Consejo de Coordinación del Subsector de Infraestructuras Electorales para garantizar que los votantes tengan acceso a información precisa sobre la administración y la seguridad electorales. Esta guía está respaldada por hojas de trabajo de planificación personalizables para ayudar a los funcionarios electorales estatales y locales a pensar en los elementos de su plan, que incluyen:

- Mensaje: Identifique qué información compartir con los votantes.
- Audiencia y formato: Reconozca y evalúe diferentes grupos de audiencia y cómo involucrarlos de manera efectiva.
- Calendario: Explore la programación efectiva de las actividades de comunicación, incluidas las fechas clave y los plazos.
- Socios: Trabaje con otras voces de confianza en la comunidad para validar y amplificar los mensajes.
- Equipo: Documente y asigne responsabilidades de comunicación.
- Preparación: Asegúrese de que el personal esté listo para compartir información cuando ocurra un incidente.

No existe un enfoque único para la planificación de las comunicaciones públicas. La estructura, el alcance y el nivel de detalle requeridos varían en función de los recursos disponibles y otros factores. Con una planificación y coordinación adecuadas, todos los funcionarios electorales pueden comunicar información precisa de manera efectiva, incluso aquellos en jurisdicciones pequeñas y medianas que pueden depender de socios para aumentar sus comunicaciones públicas. Se alienta a los funcionarios electorales a consultar con sus oficinas de privacidad, derechos y libertades civiles y con su asesor legal para garantizar que los planes cumplan con las leyes y políticas estatales y jurisdiccionales, incluidas las relacionadas con la creación y el mantenimiento de listas con información de identificación personal.

Desarrollo de un Plan de Comunicaciones Públicas



Introducción: ¿Por qué son importantes las comunicaciones públicas?

La falta de comprensión pública sobre las elecciones puede socavar la confianza en la seguridad electoral, aumentar los riesgos para la ciberseguridad y la seguridad física de la infraestructura electoral y, potencialmente, provocar la interrupción de las operaciones electorales. Como fuente oficial de información sobre las elecciones de su jurisdicción, los funcionarios electorales pueden mitigar estos riesgos a través de una comunicación pública regular y consistente, especialmente durante la respuesta a incidentes cuando a menudo hay un mayor interés y, a veces, confusión entre el público. Al demostrar transparencia y comunicarse de manera efectiva, los funcionarios pueden proporcionar a los votantes la información necesaria para tener confianza en que una elección se ha administrado de manera segura.

Un plan de comunicación efectivo incluirá múltiples actividades de comunicación que involucren a una variedad de votantes. Estos podrían incluir la organización de ayuntamientos, el envío de un boletín informativo por correo electrónico y el mantenimiento de un sitio web actualizado y fácil de usar. (Se recomienda que el sitio web utilice un .gov para ayudar al público a reconocerlo como un sitio oficial del gobierno estatal o local). Cada actividad de comunicación debe estar definida por objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con plazos concretos (SMART). Por ejemplo, los objetivos de SMART podrían incluir aumentar el número de visitas al sitio web de la oficina electoral durante un período de tiempo definido o ver una disminución en el número de preguntas recibidas sobre un tema en particular después de que la oficina haya proporcionado información disponible públicamente sobre el tema.

Las siguientes hojas de trabajo de orientación y apoyo se crearon para ayudar a los funcionarios electorales a diseñar actividades de comunicación que les permitan alcanzar sus objetivos. Cada sección ayuda a responder una pregunta diferente sobre el plan, incluyendo qué comunicar, quién es su audiencia y cómo llegar a ellos a través de métodos, socios y calendarios efectivos, así como proporcionar orientación adicional para las comunicaciones de respuesta a incidentes donde la comunicación clara y transparente es especialmente importante.



Planéelo: Utilice la plantilla de trabajo del [Plan de Comunicaciones Públicas](#) en el apéndice para diseñar las actividades de comunicación.



Mensaje: Qué comunicar

Si bien los funcionarios electorales conocen los detalles de las elecciones, la mayoría de los votantes no son expertos en elecciones y es posible que no entiendan lo que sucede antes y después de votar. **Cuénteles a los votantes una historia clara, coherente y transparente del proceso electoral, respaldada con ejemplos, para ayudarles a entender.**



Ayude a los votantes a entender su papel en las elecciones

Un plan de comunicaciones debe incluir información fundamental para que los votantes entiendan su papel en el proceso electoral, incluyendo cuándo, dónde y cómo emitir su voto, así como información sobre las oportunidades para observar los procesos electorales y convertirse en trabajadores electorales. Este tipo de mensajes ya son una característica común de las comunicaciones oficiales electorales y cumplen un papel fundamental en preparar a los votantes para que participen en el proceso.



Identifique preguntas, preocupaciones y confusión

Comprenda qué temas son confusos o poco claros para los votantes, como procesos electorales complejos o nuevas leyes y políticas electorales. Comience por hacer seguimiento de los temas por los que los votantes se comunican con la oficina con mayor frecuencia; luego, pregunte al personal, a los líderes comunitarios y a los funcionarios electorales de otras jurisdicciones qué les preguntan los votantes. Aborde estos temas prioritarios en las comunicaciones públicas para mejorar la comprensión por parte de los votantes.



Proporcione ejemplos de prácticas seguras

Explique a los votantes las medidas tomadas para garantizar la precisión y seguridad de las elecciones, especialmente enfocándose en temas que son confusos o poco claros. Las "tres T" por sus siglas en inglés (*Track, Test, Tell*) son en español: Seguimiento, Prueba y Notificación y pueden ayudar a identificar ejemplos para compartir:

Pasos de seguridad y manejo	Ejemplos para compartir
Seguimiento: Documentar los procesos y procedimientos de seguridad cibernética, física y operativa para garantizar que se implementen las salvaguardas.	<ul style="list-style-type: none">▪ Procedimientos de procesamiento de boletas por correo▪ Procedimientos de verificación de votantes y verificación de firmas▪ Enumerar los procedimientos de mantenimiento▪ Pruebas de equipos y procedimientos de seguridad
Prueba: Verificar y auditar los procesos electorales y el funcionamiento del equipo y software electoral.	<ul style="list-style-type: none">▪ Auditorías de cumplimiento (por ejemplo, procedimientos operativos estándar, seguridad, cadena de custodia)▪ Resultados de las pruebas de lógica y precisión pre y postelectorales▪ Registros y formularios de conciliación de boletas▪ Manifiestos de las boletas▪ Resultados de la auditoría de tabulación postelectoral
Notificación: Proporcionar datos e información adicionales para ayudar a los votantes a entender las leyes, políticas y procedimientos electorales y para establecer expectativas reales.	<ul style="list-style-type: none">▪ Fechas y plazos importantes▪ Datos históricos de participación▪ Tendencias en el registro de votantes▪ Diferencia entre el procesamiento y el conteo de las papeletas anticipadas y cuándo comienza el conteo de las papeletas anticipadas y las del día de elecciones▪ Calendario de publicación de resultados que incluye tanto los resultados oficiales como los no oficiales (al tiempo que proporciona una explicación de las diferencias)



Desarrolle puntos de conversación

Antes de dar una entrevista, conferencia de prensa u otra comunicación verbal, los funcionarios electorales deben simplificar su mensaje en unos cuantos puntos de conversación breves y sencillos. Los puntos de conversación pueden ayudar a mantener la coherencia en múltiples actividades de comunicación y pueden adaptarse a diferentes audiencias. Los puntos de conversación también pueden ayudar a identificar la información más importante para compartir con el público. Practique transmitir esos puntos de conversación con alguien que no esté familiarizado con las elecciones; si expresan confusión, revise los puntos de conversación para lograr mayor claridad.



Planéelo: Utilice la plantilla de trabajo Mensaje en el apéndice para resumir los mensajes clave y desarrollar puntos de conversación para explicarlos.



Audiencia y formato: **Cómo comunicar**

Diferentes personas reciben información de diferentes maneras, especialmente en un entorno mediático diverso y dinámico. **Determine cómo involucrar a los votantes de manera efectiva identificando diferentes grupos de audiencia, explorando los formatos y enfoques que tienen más probabilidades de resonar con el grupo previsto, y asegurándose de que los votantes reconozcan a la oficina electoral como una fuente oficial y segura de información constante.**



Conozca a la audiencia

Las diferencias demográficas afectan la forma en que los votantes reciben la información y las fuentes en las que confían. Estas diferencias incluyen edad, residencia, ocupación, idiomas que hablan y cultura, así como los tipos de preguntas y preocupaciones que un votante puede tener sobre las elecciones. Identifique los diferentes grupos de audiencia presentes entre los votantes de la comunidad.



Elija el formato adecuado

El formato de una actividad de comunicación afecta la forma en que la audiencia recibe la comunicación y qué información extraen de ella. Es probable que la comunicación a través de los medios tradicionales llegue a grupos de audiencia diferentes a los compartidos a través de los medios digitales y sociales. Del mismo modo, el tiempo y la ubicación pueden afectar al público que participa en un determinado evento presencial. Considere una variedad de enfoques para involucrar a los votantes, como los que se muestran en la siguiente tabla.

Medio	Ejemplos de actividades
Prensa	<ul style="list-style-type: none">▪ Escribir un ensayo para un periódico o revista local explicando los procesos electorales▪ Enviar la información directamente a los votantes registrados▪ Distribuir volantes, carteles, calcomanías u otros materiales para anunciar dónde los votantes pueden acceder a la información electoral▪ Hacer que su director ofrezca ser entrevistado por reporteros de periódicos locales acerca de los procesos electorales, los plazos, etc.
Transmisión	<ul style="list-style-type: none">▪ Compartir comunicados de prensa, anuncios de servicio público y otros recordatorios/información con programas de noticias en cadenas de radio y televisión locales▪ Dar una entrevista o un recorrido por las instalaciones describiendo los procesos electorales clave▪ Organizar un informe para los reporteros sobre los conceptos básicos de la información electoral, qué esperar el día de las elecciones y, si es posible, ofrezca un recorrido por la oficina y los lugares de votación
Digital y Social	<ul style="list-style-type: none">▪ Actualizar regularmente el sitio web de las elecciones y las cuentas de redes sociales con información clave, como respuestas a preguntas frecuentes▪ Enviar boletines informativos y recordatorios via correo electrónico▪ Grabar videos educativos y desarrollar infografías y otras representaciones visuales de los procesos electorales▪ Transmitir actividades electorales en vivo, como tabulación y auditorías▪ Distribuir grabaciones de eventos presenciales y versiones digitales de materiales informativos▪ Establecer y supervisar una cuenta de correo electrónico general para responder preguntas

- Teléfono
- Establecer centros de llamadas para responder preguntas
 - Realizar llamadas y enviar recordatorios por mensaje de texto para compartir información directamente con los votantes

- En persona
- Fomentar la observación presencial de los procesos electorales
 - Llevar a cabo reuniones comunitarias, incluyendo sesiones de preguntas y respuestas
 - Ofrecer recorridos por las instalaciones electorales, y explicar los procesos
 - Realizar una demostración del equipo electoral
 - Asistir a eventos de la comunidad y distribuir información
 - Participar en mesas redondas con líderes comunitarios

Que sea breve y sencillo
Ajustese al mensaje clave cuando este desarrollando contenido para comunicaciones, utilizando los puntos de conversación que garanticen la coherencia y la claridad. Divida la información compleja en partes más cortas, como una serie de videos o infografías que se centren en temas específicos de interés. Además, evite el uso de acrónimos y jerga siempre que sea posible.

Use el humor y las referencias locales
El contenido que es atractivo o identificable para una audiencia a menudo recibe más participación. El uso del humor, como memes, chistes, y referencias locales, como eventos comunitarios o de un equipo deportivo local, puede hacer que la oficina parezca más familiar, cercana y accesible para los votantes. Por favor, utilice su discreción al adoptar este enfoque.

Aproveche los recursos existentes
Los funcionarios electorales no tienen que desarrollar una biblioteca de contenido de comunicación por su cuenta. Considere la posibilidad de incorporar recursos desarrollados por terceros de confianza o de colaborar con jurisdicciones vecinas para desarrollar contenido compartido. Al vincularse con recursos adicionales, los funcionarios electorales pueden concentrarse en el mensaje clave al tiempo que ayudan a los votantes interesados a acceder a más información.

Establezca credibilidad
Ya sea que se hayan encontrado con información falsa o engañosa o simplemente estén buscando información cuando se difunden noticias de incidentes relacionados con las elecciones, es importante que los votantes puedan reconocer a los funcionarios electorales como la fuente oficial de información confiable en línea. Considere adoptar un dominio web .gov para identificar el sitio web de la oficina electoral como una fuente oficial de información gubernamental y comparta información regularmente acerca de temas electorales de alto interés, como a través de una página web de preguntas frecuentes.

Use canales de comunicación seguros
Practique una fuerte higiene cibernética para proteger las cuentas digitales y de redes sociales oficiales contra el riesgo de piratería informática u otros esfuerzos de manipulación que puedan tratar de socavar la confianza de los votantes en las elecciones.

- Adopte el dominio web .gov para el sitio web y el correo electrónico de la oficina electoral, lo que proporciona muchos beneficios de seguridad, incluido el requisito de autenticación multifactorial para las cuentas asociadas y proporciona una conexión segura para los sitios web que ayuda a garantizar que la información aparezca tal como se publica.
- Implemente un fuerte control de acceso para todas las cuentas, incluido el cambio de contraseñas cuando el personal se vaya y el requisito de autenticación multifactorial para los inicios de sesión en todas las cuentas oficiales.
- Brinde capacitación en higiene cibernética al personal y eduque sobre cómo reconocer y denunciar intentos de phishing.

Mejorar la seguridad de las elecciones a través de las comunicaciones públicas

- Aliente al personal a verificar o fortalecer su configuración de privacidad en las redes sociales. Actores malignos extranjeros han utilizado información personal, incluyendo fotografías, para hacerse pasar por personas o dar apariencia de credibilidad a sus esfuerzos de manipulación.
- Considere el uso de tecnologías de marcas de agua para documentos e imágenes de manera que pueda validar aún más la autenticidad y seguridad de los medios que comparte la oficina electoral.



Planéelo: Utilice la hoja de trabajo [Audiencia y formato](#) en el apéndice para identificar diferentes grupos de audiencia y evaluar las consideraciones para involucrarlos de manera efectiva.



Tiempo: Cuándo comunicar

La comunicación pública durante todo el año establece a los funcionarios electorales como una fuente constante de información precisa y oportuna a la que los votantes pueden recurrir incluso durante períodos de incertidumbre. Durante el período electoral, la comunicación pública garantiza que los votantes conozcan los plazos clave, mientras que la comunicación en los meses previos al inicio de la votación puede informar a los votantes sobre cualquier cambio en las leyes, políticas o procedimientos electorales. La comunicación constante durante todo el año y la creación de credibilidad con los votantes también colocan a los funcionarios electorales en posición de compartir información de manera efectiva en caso de que ocurra un incidente.



Conozca las fechas clave y los plazos

Identifique las fechas significativas que informarán un plan de comunicaciones públicas, incluyendo:

- Fechas y plazos de las elecciones, como los plazos de registro de votantes, la ventana para la votación anticipada y las fechas de auditoría;
- Días festivos que podrían inspirar campañas creativas de comunicación; y
- Eventos que podrían brindar oportunidades para involucrar al público, como festivales locales o reuniones del consejo municipal.



Prepárese para un mayor interés público y de los medios de comunicación

Asegúrese que los sistemas de comunicación estén configurados para manejar un aumento en las consultas públicas en las semanas inmediatamente anteriores y posteriores al día de las elecciones. Para consultas públicas, estos sistemas pueden incluir una bandeja de entrada de correo electrónico compartida o una línea telefónica directa que permita que varios miembros del personal compartan la responsabilidad.

Los puntos de conversación y los procedimientos operativos estándar (SOP, por sus siglas en inglés) pueden ayudar al personal a responder de manera coherente a las preguntas frecuentes, mientras que una hoja de cálculo u otro modo de seguimiento puede garantizar que cada consulta se registre y se responda adecuadamente. Para las consultas de los medios de comunicación, tenga un miembro del personal designado y listo para ayudar a coordinar las respuestas y organizar declaraciones, entrevistas, etc. según sea necesario.



Encuentre lo que funciona para la audiencia

El momento en que la comunicación tiene lugar puede influir en las audiencias a las que llega. Por ejemplo, una asamblea pública que se celebra un sábado por la mañana puede atraer a un público diferente a la que se celebra un martes por la noche. Explore diferentes opciones y evalúe el éxito de la actividad en función de sus objetivos, analice cómo organizar eventos similares en diferentes días o vuelva a publicar contenido de redes sociales en diferentes momentos.



Planéelo: Utilice la plantilla de trabajo [Calendario](#) en el apéndice para identificar las consideraciones de programación, incluidas las fechas de las elecciones, los días festivos y los eventos.



Socios: A quién involucrar

Es importante que los funcionarios electorales construyan una amplia red de otras voces confiables en la comunidad que puedan ayudar a compartir y amplificar información precisa y confiable con los votantes, ya sea mediante comunicaciones regulares sobre cómo, cuándo y dónde pueden votar o la divulgación de información oficial oportuna después de un incidente. **Desarrolle relaciones con validadores externos y socios comunitarios que puedan ayudar a compartir y amplificar la comunicación con una amplia gama de votantes.**



Involucre voces confiables

Los funcionarios electorales no tienen que hacer todo solos. Una red de socios diversa puede proporcionar varios beneficios a sus comunicaciones públicas, como amplificar un mensaje compartiéndolo con su propia audiencia (por ejemplo, una organización comunitaria que vuelve a publicar información en sus propios perfiles de redes sociales), otorgando credibilidad adicional a un mensaje en función de cómo este sea percibido por el público objetivo (por ejemplo, cobertura mediática por parte de un medio de confianza), o proporcionando autoridad pertinente sobre el tema en cuestión (por ejemplo, el departamento de TI local validando los mensajes sobre la seguridad de la base de datos de registro de votantes).

Considere los socios enumerados en la tabla siguiente.

Tipo	Ejemplos de socios
Organizaciones de medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none">▪ Periódicos▪ Programas de televisión▪ Programas de radio▪ Podcasts
Socios comunitarios	<ul style="list-style-type: none">▪ Organizaciones locales de defensa y servicio comunitario▪ Organizaciones religiosas▪ Escuelas secundarias, colegios y universidades▪ Industrias de servicios (por ejemplo, peluquerías, salones de belleza, lavanderías)
Socios gubernamentales	<ul style="list-style-type: none">▪ Autoridades policiales a nivel local y estatal▪ Departamentos de TI estatales y locales▪ Oficiales de información pública estatales y locales▪ Manejo de emergencias estatales y locales▪ Socios federales (por ejemplo, CISA, EAC, FBI)▪ Funcionarios electos
Comunidad Electoral	<ul style="list-style-type: none">▪ Trabajadores electorales▪ Proveedores electorales▪ Asociaciones electorales estatales y regionales▪ Asociación Nacional de Secretarios de Estado (NASS), Asociación Nacional de Directores Electorales Estatales (NASSED), Centro Electoral, Asociación Internacional de Funcionarios Gubernamentales (iGO) y Asociación Nacional de Condados (NACo)▪ Subsector de Infraestructura Electoral Consejo Coordinador Gubernamental (CCG)▪ Centro de Análisis e Intercambio de Información sobre Infraestructura Electoral (EI-ISAC)▪ Centro de Análisis e Intercambio de Información Multiestatal (MS-ISAC)



Construya relaciones

Las relaciones sólidas no se construyen de la noche a la mañana. Establezca relaciones con organizaciones antes de las próximas elecciones, incluyendo canales de comunicación claros y puntos de contacto mutuos. Invite a un representante a conocer más sobre las elecciones y a analizar las oportunidades de colaboración.

Cuando se manejan de manera efectiva, estas relaciones pueden aumentar el conocimiento de la información y los recursos electorales, al tiempo que preparan el escenario para una futura comunicación de respuesta rápida.



Planéelo: Utilice la plantilla de trabajo [Socios](#) para manejar potenciales socios y su información de contacto para amplificar, validar o coordinar los mensajes.



Equipo: ¿Quién hace qué?

Establezca y prepare el equipo de comunicaciones documentando los procedimientos clave para comunicarse con el público y quién es responsable de ejecutarlos. Designe a un líder que supervise las actividades de comunicación pública.



Delegue responsabilidades

Identificar las funciones necesarias para ejecutar el plan de comunicación pública, como el diseño gráfico o producción de video, participación en línea, información a los medios de comunicación, respuesta a consultas públicas y participación comunitaria. Asigne cada uno a un miembro individual del equipo. Las responsabilidades específicas variarán en función de las necesidades y capacidades de la oficina.



Identifique el apoyo adicional

Considere oportunidades para aumentar el personal existente con apoyo externo, según lo permitan las leyes y políticas de la jurisdicción. Por ejemplo, pida prestado personal de otras agencias gubernamentales que tengan un conjunto de habilidades de comunicación relevantes, especialmente durante períodos cercanos al día de las elecciones, o considere asociarse con una jurisdicción vecina para designar un enlace mutuo con los medios en un espacio de medios compartidos.



Desarrolle SOPs de comunicación

Los Procedimientos Operativos Estándar (SOP, por sus siglas en inglés) definen claramente las expectativas e instrucciones para ejecutar cada actividad de comunicación, reduciendo el riesgo de errores y la toma de decisiones ad hoc. Pueden cubrir procesos como el seguimiento de las consultas de los votantes, la respuesta a las preguntas frecuentes y la actualización del sitio web. Junto con los puntos de conversación, los SOP pueden equipar al personal nuevo, temporal o de medio tiempo para apoyar las comunicaciones públicas.



Planéelo: Utilice la plantilla de trabajo [Equipo](#) en el apéndice para definir y delegar responsabilidades de comunicación pública.



Preparación: Comunicaciones para respuesta a incidentes

Los funcionarios electorales enfrentan desafíos adicionales para comunicarse durante incidentes en los que aún no se dispone de información completa o cuando las circunstancias cambian rápidamente. Es fundamental que los funcionarios electorales se comuniquen de manera pronta y transparente con el público cuando ocurra un incidente para mantener la confianza pública en la seguridad y resiliencia del proceso electoral. Los funcionarios electorales a menudo tendrán que hacer su primera declaración pública antes de tener toda la información sobre el incidente, ¡y eso está bien! Los funcionarios electorales deben ser claros y transparentes con el público sobre lo que saben y lo que todavía están tratando de confirmar a través de un comunicado. **Desarrolle procedimientos de comunicación de respuesta a incidentes y practíquelos con el equipo para que estén preparados para proporcionar información incluso en momentos de incertidumbre o confusión.**

- Prepárese para incidentes**
Incorpore procedimientos de comunicación pública en los protocolos de respuesta a incidentes existentes, incluyendo la redacción de comunicados en respuesta a varios tipos de incidentes, la coordinación de mensajes e intercambio de información con los socios, y la notificación de amenazas. Considere la posibilidad de preparar declaraciones antes del día de las elecciones que puedan adaptarse rápidamente si ocurre un incidente. Practique actividades de comunicación pública a través de ejercicios; al igual que otras actividades de respuesta a incidentes, perfeccione los procedimientos en función de las lecciones aprendidas.
- Planee para lograr resiliencia en comunicación**
Los mismos incidentes que afectan las elecciones pueden afectar la capacidad de comunicarse con los votantes y socios cuando más se necesita información. Las interrupciones de Internet o de celulares, la pérdida de energía y los ataques cibernéticos, entre otros riesgos, pueden afectar la disponibilidad de los sistemas de comunicación. Desarrolle un plan PACE (Primario, Alternativo, de Contingencia y de Emergencia) que tenga en cuenta los métodos de comunicación de respaldo. Estos métodos pueden incluir métodos basados en Internet, celular y radio para compartir información. Practique el uso de cada método cuando ponga a prueba los procedimientos de respuesta a incidentes; Cuando uno falle, pase al siguiente.
- Trabaje con socios**
Además de coordinar con las autoridades locales y los socorristas para desarrollar y practicar medidas de respuesta a incidentes, los funcionarios electorales deben asegurarse de tener información de contacto actualizada para todos los socios que puedan estar involucrados en la respuesta a incidentes. Esta preparación permitirá un intercambio rápido de información cuando más importa y permitirá a los funcionarios electorales coordinarse con los socios apropiados para proporcionar actualizaciones relevantes al público.
- Establezca criterios de respuesta**
Los incidentes pueden generar incertidumbre y confusión, lo que requiere que los funcionarios electorales compartan información así no dispongan de todos los hechos acerca de la situación. Los funcionarios electorales deben establecer criterios para determinar cuándo su equipo tiene evidencia, experiencia y autoridad para responder a información incorrecta; cuando es apropiado ejecutar procedimientos de comunicación de crisis; y cuando es apropiado aprovechar a los promotores externos para amplificar y validar mensajes. Establecer estos criterios antes de que ocurra un incidente le ayudará a acelerar la toma de decisiones y los tiempos de respuesta.
- Lidere con hechos, apoye con fuentes**
La información precisa debe estar evidentemente en centro de cualquier respuesta. Evite repetir información falsa o engañosa. Dirija a los votantes a otras fuentes confiables para obtener más información, incluyendo enlaces a contenido anterior que la oficina electoral haya compartido sobre el tema. Sea claro y utilice un lenguaje sencillo, aprovechando los puntos de conversación y las imágenes relevantes cuando corresponda.
- Sepa cómo denunciar amenazas e incidentes**
Dirija cualquier amenaza inmediata de daño físico a la policía local y repórtelo al Coordinador de Delitos Electorales del FBI, así como a cualquier otra entidad requerida por la ley. Capacite a los trabajadores electorales para que reconozcan posibles amenazas, incluyendo el comportamiento sospechoso en las instalaciones electorales o las características sospechosas del correo asociado con actividad delictiva, y practiquen una respuesta adecuada a incidentes, como ponerse en contacto con las autoridades locales, los socorristas y los servicios médicos de emergencia. Trabaje con las autoridades apropiadas para determinar qué información, si es que hay alguna, debe compartirse públicamente.
Para incidentes relacionados con la seguridad electoral, comuníquese con el representante regional de campo de CISA de la jurisdicción o informe a CISA Central al report@cisa.gov o al (888) 282-0870.



Planifíquelo: Utilice la plantilla de trabajo [Preparación](#) en el apéndice para identificar las actividades clave para preparar las comunicaciones de respuesta a incidentes.



Revisión: Identificar y aplicar las lecciones aprendidas

Evalúe cada actividad de comunicación en función de sus objetivos SMART para determinar qué actividades tuvieron éxito y cuáles no lograron resonar con su público objetivo. Identifique oportunidades para aplicar enfoques exitosos a otras actividades de comunicación, como repetir un evento con un socio de la comunidad o adaptar una infografía exitosa para abordar un tema diferente. Establezca una cadencia regular para revisar los puntos de conversación, las responsabilidades del personal, los SOP y la información de contacto de los socios para asegurarse de que los plans estén actualizados.



Planifíquelo: Utilice la plantilla de trabajo Revisión para evaluar las actividades de comunicación, centrándose en lo que tuvo éxito y lo que se podría cambiar.

Apéndice: Hojas de trabajo de planificación

Las siguientes hojas de trabajo pueden ayudar a los usuarios a desarrollar un plan de comunicaciones públicas. La primera hoja de trabajo ofrece una estructura para organizar las actividades de comunicación, seguida de hojas de trabajo de apoyo para pensar en los componentes individuales del plan más amplio. Las hojas de trabajo son totalmente personalizables. Consulte las secciones anteriores para obtener orientación y consideraciones adicionales.

Plan de Comunicación Pública

Describa las actividades de comunicación para compartir información con el público. ¡Recuerda establecer objetivos SMART! Completar las siguientes hojas de trabajo puede ayudar a dar forma a cada actividad para cumplir su objetivo.

Mensaje	Audiencia	Formato	Calendario	Socios	Equipo
<i>Ejemplo: Las siguientes filas muestran un uso hipotético de la plantilla.</i>					
Los votos por correo están protegidos por salvaguardas y controles compensatorios.	Votantes nuevos en el estado y votantes registrados	Videos que explican los procesos de votación por correo, publicados en el sitio web de las elecciones	<ul style="list-style-type: none"> Jueves 5/10 a las 14:00 h. Jueves 10/12 a las 16:00 h Jueves 19/10 a las 18:00 hs. 	<ul style="list-style-type: none"> Sociedad de Votantes Comprometidos 	John Doe
Se aprobó una nueva ley electoral que cambia las opciones de votación disponibles.	Votantes registrados	Infografía digital que repasa los diferentes métodos, requisitos y fechas para votar	<ul style="list-style-type: none"> Primer día de la ventana de solicitud de voto por correo Semanalmente durante el período de votación anticipada en persona 	<ul style="list-style-type: none"> Sociedad de Votantes Comprometidos Ligas cívicas barriales Miembros del Concejo Municipal 	Courtney Johnson
[Insertar texto]	[Insertar texto]	[Insertar texto]	<ul style="list-style-type: none"> [Insertar texto] 	<ul style="list-style-type: none"> [Insertar texto] 	[Insertar texto]

Mensaje

Identifique el mensaje clave para compartir con los votantes sobre temas prioritarios, como las preguntas frecuentes. Desarrolle puntos de conversación cortos, simples y claros para comunicar el mensaje clave.



Compruébelo: Los siguientes recursos pueden ser útiles para elaborar mensajes en torno a la seguridad electoral. Los recursos de seguridad electoral de CISA incluyen evaluaciones de riesgo y mitigaciones durante los procesos electorales clave, incluida la [Evaluación de Riesgos Cibernéticos de la Infraestructura Electoral](#), la [Infografía y la Evaluación de Riesgos de Votación por Correo](#) y la [Infografía de Riesgos y Mitigaciones de Informes de Resultados Electorales](#).

La guía de [Medidas de Seguridad del Sistema de Votación](#) de la EAC describe algunas de las mejores prácticas que los funcionarios electorales emplean para proteger los sistemas de votación durante un ciclo electoral.

Mensaje clave

Temas de conversación

Ejemplo: Las siguientes filas muestran un uso hipotético de la plantilla.

Los datos de registro de votantes se almacenan en una base de datos segura.

- La autenticación multifactorial requiere que los usuarios proporcionen al menos dos formas de credenciales para verificar su identidad y garantiza que solo las personas autorizadas puedan acceder a la base de datos de registro de votantes. La autenticación multifactorial puede bloquear más del 99,9% de los ataques de compromiso de cuentas, según Microsoft.¹
- Los usuarios deben recibir capacitación en seguridad antes de que se les permita acceder a los datos del registro de votantes.
- Hay sistemas para buscar señales de intrusiones cibernéticas comunes. Tan pronto como este sistema detecta actividad anormal, alerte a los funcionarios electorales para que puedan responder de inmediato.

Las salvaguardas garantizan que la votación pueda continuar de manera segura y que los activos electorales estén asegurados si un lugar de votación es evacuado y trasladado a un lugar alternativo, como debido a la pérdida de electricidad durante una tormenta.

- Los funcionarios del condado proporcionan a la administración de emergencias y otros socorristas la dirección de cada lugar de votación para garantizar una respuesta rápida y la seguridad de los votantes en caso de un incidente de este tipo.
- Las papeletas y el equipo se rastrean bajo estrictos procedimientos de cadena de custodia para garantizar que no haya habido acceso indebido mientras se muevan dichos activos.

[Describa el proceso]

- [Insertar tema de conversación]

¹ [Una acción sencilla que puede llevar a cabo para evitar el 99,9 % de los ataques a sus cuentas | Microsoft](#)

Audiencia y formato

Identifique diferentes audiencias y la mejor manera de atraerlas. Tenga en cuenta cómo las respuestas pueden diferir según el grupo de público objetivo.



Compruébelo: Visite [#TrustedInfo | NASS](#) para aprender sobre cómo otros estados están educando votantes sobre el registro de votantes, los métodos de votación, la seguridad de las elecciones, los procedimientos posteriores a las elecciones y mucho más a través del esfuerzo de educación pública [#TrustedInfo2024](#) de la Asociación Nacional de Secretarios de Estado.

El [kit de herramientas de comunicación de procesos electorales y postelectorales](#) de la EAC puede ayudar a crear materiales educativos sobre los procesos pre y postelectorales que los observadores y el público puedan entender. Los funcionarios electorales en jurisdicciones de cualquier tamaño pueden adaptar este conjunto de herramientas para que se ajuste a sus necesidades de educación de observadores y votantes.

Consideración	Notas
¿Qué diferentes segmentos de audiencia existen en la comunidad?	[Insertar texto]
¿Qué información necesita la audiencia?	[Insertar texto]
¿Cómo reciben su información los diferentes segmentos de audiencia?	[Insertar texto]
¿A qué tipo de eventos es probable que asista el público?	[Insertar texto]
¿En qué mensajeros confía el público?	[Insertar texto]
[Añadir consideración]	[Insertar texto]

Calendario

Tenga en cuenta las fechas clave y los plazos para orientar la comunicación, que incluya aquellos relacionados con las elecciones, así como los eventos que puedan respaldar el plan de comunicación.

Evento	Fecha
FECHAS/PLAZOS PARA VOTAR	
Fecha límite para el registro de votantes	[Insertar fecha]
Fecha límite para solicitar papeletas de voto en ausencia	[Insertar fecha]
Fecha límite para envío de papeletas de voto en ausencia	[Insertar fecha]
Comienza la votación en ausencia en persona	[Insertar fecha]
Finaliza la votación en ausencia en persona	[Insertar fecha]
El día de las elecciones las urnas abren / cierran	[Insertar fecha y hora]
Los votantes que emitieron su boleta provisional deben proporcionar una identificación aceptable	[Insertar fecha]
[Añadir otro]	[Insertar fecha]
FECHAS DEL PROCESO ELECTORAL	
Pruebas de lógica y precisión	[Insertar fecha(s)]
Escrutinio de los votos	[Insertar fecha(s)]
Período de procesamiento de papeletas por correo	[Insertar fecha(s)]
Período de tabulación	[Insertar fecha(s)]
Publicación de resultados no oficiales	[Insertar fecha(s)]
Proceso de escrutinio	[Insertar fecha(s)]
Proceso de auditoría	[Insertar fecha(s)]
Adjudicación de Boletas Provisionales	[Insertar fecha(s)]

Auditorías postelectorales	[Insertar fecha(s)]
Certificación de Resultados	[Insertar fecha(s)]
Recuento	[Insertar fecha(s)]
[Añadir otro]	[Insertar fecha(s)]

VACACIONES

Día de Año Nuevo	[Insertar fecha]
Día de San Valentín	[Insertar fecha]
Día de conmemoración de los caídos	[Insertar fecha]
Día de la Independencia	[Insertar fecha]
Día del Trabajo	[Insertar fecha]
Día de los Veteranos	[Insertar fecha]
Acción de gracias	[Insertar fecha]
Navidad	[Insertar fecha]
[Añadir otro]	[Insertar fecha]

EVENTOS LOCALES

Reuniones del Concejo Municipal	[Insertar fecha(s)]
Feria del Condado	[Insertar fecha(s)]
Fin de semana de mudanza a la universidad	[Insertar fecha(s)]
[Añadir otro]	[Insertar fecha(s)]

Socios

Registre la información de contacto de las organizaciones que pueden ayudar a amplificar o validar los mensajes o que pueden ayudar a coordinar la comunicación de respuesta rápida durante un incidente.



Compruébelo: La Guía de Planificación de Detección y Notificación de Incidentes Cibernéticos para los funcionarios electorales proporciona orientación y plantillas personalizables para registrar la información de contacto de las partes interesadas y desarrollar planes de notificación.

Socio	Socio POC	POC Electoral
ORGANIZACIONES DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
[Periódico Local]	[Inserte el nombre y la información de contacto]	[Inserte el nombre y la información de contacto]
[Canal de Televisión Local]	[Inserte el nombre y la información de contacto]	[Inserte el nombre y la información de contacto]
[Programa de radio local]	[Inserte el nombre y la información de contacto]	[Inserte el nombre y la información de contacto]
[Añadir otro]	[Inserte el nombre y la información de contacto]	[Inserte el nombre y la información de contacto]
SOCIOS COMUNITARIOS		
[Asociaciones empresariales o comerciales]	[Inserte el nombre y la información de contacto]	[Inserte el nombre y la información de contacto]
[Grupos afines]	[Inserte el nombre y la información de contacto]	[Inserte el nombre y la información de contacto]
[Organizaciones religiosas]	[Inserte el nombre y la información de contacto]	[Inserte el nombre y la información de contacto]
[Añadir otro]	[Inserte el nombre y la información de contacto]	[Inserte el nombre y la información de contacto]
SOCIOS EN EL GOBIERNO ESTATAL Y LOCAL		
[Funcionarios electos]	[Inserte el nombre y la información de contacto]	[Inserte el nombre y la información de contacto]
[TI local]	[Inserte el nombre y la información de contacto]	[Inserte el nombre y la información de contacto]

[CISO local]	[Inserte el nombre y la información de contacto]	[Inserte el nombre y la información de contacto]
[Asesor Legal]	[Inserte el nombre y la información de contacto]	[Inserte el nombre y la información de contacto]
[Autoridades Policiales Locales]	[Inserte el nombre y la información de contacto]	[Inserte el nombre y la información de contacto]
[Jefe Electoral del Estado]	[Inserte el nombre y la información de contacto]	[Inserte el nombre y la información de contacto]
Centro de Análisis e Intercambio de Información Multiestatal (MS-ISAC)	[Inserte el nombre y la información de contacto]	[Inserte el nombre y la información de contacto]
[Añadir otro]	[Inserte el nombre y la información de contacto]	[Inserte el nombre y la información de contacto]
SOCIOS DEL GOBIERNO NACIONAL/FEDERAL		
Agencia de Seguridad de Infraestructura y Ciberseguridad (CISA)	[Inserte el nombre y la información de contacto]	[Inserte el nombre y la información de contacto]
Centro de Análisis e Intercambio de Información de Infraestructura Electoral (IE-ISAC)	[Inserte el nombre y la información de contacto]	[Inserte el nombre y la información de contacto]
Oficina local del FBI	[Inserte el nombre y la información de contacto]	[Inserte el nombre y la información de contacto]
[Otro]	[Inserte el nombre y la información de contacto]	[Inserte el nombre y la información de contacto]

Equipo

Identifique las responsabilidades de comunicación pública que necesita cumplir y construya un equipo en el cual cada individuo tenga un rol y unas responsabilidades claras.



Compruébelo: La EAC ha desarrollado una guía de Comunicaciones 101 que puede ayudar a los funcionarios electorales a identificar las responsabilidades para comunicarse con el público según las mejores prácticas. Los escenarios de los Paquetes de Simulacros de CISA (CTEPS, por sus siglas en inglés) pueden aumentar la conciencia de un equipo sobre las amenazas a la seguridad electoral, evaluar su preparación general y aclarar las funciones y responsabilidades durante un incidente.

Responsabilidad	Miembro del equipo
Supervisar las operaciones de comunicaciones diarias, que incluyan la supervisión y garanticen la coordinación de una comunicación efectiva.	[Insertar nombre]
Revisar y aprobar las comunicaciones externas.	[Insertar nombre]
Mantener relaciones con las organizaciones de medios de comunicación, incluyendo el desarrollo de comunicados de prensa y la preparación para entrevistas.	[Insertar nombre]
Mantener relaciones con las organizaciones comunitarias, incluyendo la coordinación de mensajes.	[Insertar nombre]
Supervisar el desarrollo y la gestión de contenido en línea.	[Insertar nombre]
Producir gráficos y otros contenidos multimedia.	[Insertar nombre]
[Describa la responsabilidad]	[Insertar nombre]

Preparación

Tomar medidas proactivas para preparar las comunicaciones de respuesta a incidentes, asegurándose de que los votantes sepan dónde pueden obtener información precisa.



Compruébalo: La guía de [Mejores Prácticas de Tecnología Electoral](#) de los EAC describe los temas clave que pueden ser transmitidos al público para explicar cada medida de seguridad en detalle, incluso durante los incidentes. La comunicación adecuada con el público ayudará a los funcionarios electorales a mitigar más rápidamente los problemas logísticos y, al mismo tiempo, proporcionará a los votantes la información que necesitan para participar con éxito en las elecciones.

Los productos de [última milla](#) de CISA son recursos personalizables basados en las mejores prácticas de seguridad y los estándares de la industria para ayudar a proteger la infraestructura electoral en todo el país.

Desde carteles informativos hasta tarjetas, los productos pueden respaldar el plan de respuesta y notificación de emergencias.

Comunicaciones de oficina

- Registrar el sitio web electoral en un dominio .gov. ([Inicio | get.gov](#))
- Hacer transición de cuentas de correo electrónico oficiales a un .gov ([Inicio | get.gov](#))
- Asegurarse de que todas las cuentas de comunicaciones oficiales tengan la configuración de seguridad más alta, como el uso de la autenticación multifactorial, y que se someta a una revisión periódica del acceso.
- Elaborar una lista de temas comunes relacionados con la seguridad electoral o la administración electoral que sean vulnerables o que puedan ser objeto de operaciones de influencia extranjera y desinformación.
- Establecer una [página web de preguntas frecuentes](#) para proporcionar información precisa que se relacione con la seguridad de la infraestructura y las operaciones
- Asegurarse de que los sistemas de comunicación estén configurados para manejar las preguntas entrantes, incluidas las consideraciones para compartir las responsabilidades entre los miembros del equipo.
- Ponerse en contacto con un abogado y, si corresponde, con la oficina de privacidad para garantizar la protección de los derechos constitucionales y la privacidad.
- [Agregar elemento]

Respuesta a incidentes

- Identificar al representante regional de CISA del estado o saber la manera de reportar incidentes de seguridad electoral a CISA Central al report@cisa.gov o al (888) 282-0870.

Identificar al Coordinador de Delitos Electorales del FBI del estado en la oficina local del FBI y sepa cómo denunciar posibles actividades delictivas relacionadas con las elecciones, incluidas las comunicaciones públicas que tienen la intención de engañar a los votantes sobre la hora, el lugar o la forma de una elección, amenazas a la seguridad pública o amenazas a la seguridad nacional.

Determinar las funciones y responsabilidades de la respuesta a incidentes.

Designar a una persona para que supervise el proceso de respuesta a incidentes.

Crear planes para posibles eventos meteorológicos o ataques cibernéticos que pudiesen afectar las operaciones electorales.

Desarrollar puntos de conversación con anticipación que aborden los escenarios de incidentes más probables que la oficina pueda encontrar

[Agregar elemento]

Revisión

Utilice la siguiente hoja de trabajo de planificación para realizar una evaluación de las actividades de comunicación individuales, identificando lo que funcionó bien (éxitos) y lo que podría mejorarse (oportunidades).

Actividad	Éxito	Oportunidades
<i>Ejemplo: La siguiente fila muestra un uso hipotético de la hoja de cálculo.</i>		
Serie de videos que explican la votación por correo	Recibí +200 impresiones en las redes sociales. La oficina dirigió a los votantes a ver los videos y así ayudar a responder las preguntas frecuentes	Los votantes comentaron que sería útil tener una imagen además de la lista de lo que se habla. Revisar los puntos de conversación para aclarar los mensajes.
Comunicado de prensa acerca de la falta de papeletas en el lugar de votación	La preparación proactiva de un borrador de declaración para este incidente nos permitió compartir una actualización en las redes sociales y en nuestro sitio web en 30 minutos. La coordinación con las noticias locales ayudó a amplificar las actualizaciones sobre los procedimientos de respaldo y el tiempo de espera estimado para las papeletas de reemplazo.	Los comentaristas expresaron confusión sobre el uso y la validación de las papeletas provisionales. Considere desarrollar una sección de preguntas frecuentes referente a papeletas provisionales y vincúlela con incidentes futuros.
[Añadir otro]	[Añadir texto]	[Añadir texto]

