

JUNTA GENERAL

ACUERDO N°. IEEM/JG/10/2026

Por el que se aprueba la Estrategia de atención permanente del Centro de Orientación Electoral.

La Junta General del Instituto Electoral del Estado de México emite el presente acuerdo, con base en lo siguiente:

GLOSARIO

CEEM: Código Electoral del Estado de México.

COE: Centro de Orientación Electoral del Instituto Electoral del Estado de México.

Comisión: Comisión de Promoción y Difusión de la Cultura Política y Democrática del Consejo General del Instituto Electoral del Estado de México.

Consejo General: Consejo General del Instituto Electoral del Estado de México.

Constitución Federal: Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Constitución Local: Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

DPC: Dirección de Participación Ciudadana del Instituto Electoral del Estado de México.

Estrategia COE: Estrategia de atención permanente del Centro de Orientación Electoral.

IEEM: Instituto Electoral del Estado de México.

INE: Instituto Nacional Electoral.

Junta General: Junta General del Instituto Electoral del Estado de México.



LGIPE: Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.

Lineamientos: Lineamientos para el uso del lenguaje claro, incluyente, no sexista y no discriminatorio del Instituto Electoral del Estado de México.

Manual de Organización: Manual de Organización del Instituto Electoral del Estado de México.

OPL: Organismo(s) Público(s) Local(es) Electoral(es).

PAA 2025: Programa Anual de Actividades del Instituto Electoral del Estado de México, para el año 2025.

PAA 2026: Programa Anual de Actividades del Instituto Electoral del Estado de México, para el año 2026.

Reglamento de Comisiones: Reglamento de Comisiones del Consejo General del Instituto Electoral del Estado de México.

Reglamento Interno: Reglamento Interno del Instituto Electoral del Estado de México.

SE: Secretaría Ejecutiva del Instituto Electoral del Estado de México.

A N T E C E D E N T E S

1. Aprobación del PAA 2025 y sus modificaciones

- a) En sesión extraordinaria del once de octubre de dos mil veinticuatro, el Consejo General mediante acuerdo IEEM/CG/183/2024, aprobó el PAA 2025.
- b) En sesiones extraordinarias del veintisiete de enero de dos mil veinticinco, el Consejo General a través de los acuerdos IEEM/CG/06/2025 e IEEM/CG/12/2025, aprobó modificaciones al PAA 2025.

2. Aprobación del PAA 2026 y su modificación

- a) En sesión extraordinaria del trece de octubre de dos mil veinticinco, el Consejo General mediante acuerdo IEEM/CG/100/2025, aprobó el PAA 2026.

- b) En sesión extraordinaria del treinta de enero de dos mil veintiséis, el Consejo General a través del acuerdo IEEM/CG/07/2026, aprobó modificaciones al PAA 2026.

3. Presentación de la propuesta de la Estrategia COE ante la Comisión y su remisión a la SE

- a) En sesión ordinaria del cinco de febrero del presente año, la DPC presentó ante la Comisión la propuesta de la Estrategia COE.
- b) El mismo día, la Secretaría Técnica de la Comisión remitió¹ a la SE la propuesta de la Estrategia COE, a fin de que por su conducto se pusiera a consideración de esta Junta General para su aprobación definitiva, en su caso.

El presente acuerdo se funda y motiva en las siguientes:

CONSIDERACIONES

I. COMPETENCIA

Esta Junta General es competente para aprobar la propuesta de la Estrategia COE, en términos de lo previsto por los artículos 41, párrafo tercero, Base V, Apartado C, numeral 2, de la Constitución Federal; 104, numeral 1, inciso e), de la LGIPE, así como 168, párrafo tercero, fracción V, y 193, fracción X, del CEEM.

II. FUNDAMENTACIÓN

Constitución Federal

El artículo 6º, párrafo segundo, mandata que toda persona tiene derecho al libre acceso a información plural y oportuna, así como a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión.

El párrafo cuarto, apartado A, fracciones I y III del artículo en cita, refiere que:

- Toda la información en posesión de cualquier órgano autónomo es pública y sólo podrá ser reservada temporalmente por razones de

¹ Mediante el oficio IEEM/CPDCPD/ST/8/2026.

interés público y seguridad nacional, en los términos que fijan las leyes. En la interpretación de este derecho deberá prevalecer el principio de máxima publicidad.

- Toda persona, sin necesidad de acreditar interés alguno o justificar su utilización, tendrá acceso gratuito a la información pública.

El artículo 41, párrafo tercero, Base V, párrafo primero, señala que la organización de las elecciones es una función estatal que se realiza a través del INE y de los OPL, en los términos que establece la Constitución Federal.

El Apartado C, párrafo primero, numerales 2, 10 y 11 de la Base en cita, prevé que, en las entidades federativas las elecciones locales estarán a cargo de OPL en los términos que señala la Constitución Federal, que ejercerán funciones en las siguientes materias:

- Educación cívica.
- Todas las no reservadas al INE.
- Las que determine la ley.

El artículo 116, párrafo segundo, fracción IV, incisos b) y c), precisa que, de conformidad con las bases establecidas en la Constitución Federal y las leyes generales en la materia, las Constituciones y leyes de los Estados en materia electoral, garantizarán que:

- En el ejercicio de la función electoral a cargo de las autoridades electorales, sean principios rectores los de certeza, imparcialidad, independencia, legalidad, máxima publicidad y objetividad.
- Las autoridades que tengan a su cargo la organización de las elecciones gocen de autonomía en su funcionamiento e independencia en sus decisiones, conforme a lo que determinen las leyes.

LGIFE

El artículo 98, numerales 1 y 2, establece que los OPL:

- Están dotados de personalidad jurídica y patrimonios propios, que gozarán de autonomía en su funcionamiento e independencia en sus

decisiones, en los términos previstos en la Constitución Federal, en la LGIPE, las constituciones y leyes locales; serán profesionales en su desempeño y se regirán por los principios de certeza, imparcialidad, independencia, legalidad, máxima publicidad y objetividad.

- Son autoridad en la materia electoral, en los términos que establece la Constitución Federal, la LGIPE y las leyes locales correspondientes.

El artículo 104, numeral 1, incisos e) y r), prevé que corresponde a los OPL ejercer funciones en las siguientes materias:

- Orientar a la ciudadanía en la entidad para el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones político-electorales.
- Las demás que determine la LGIPE, y aquéllas no reservadas al INE, que se establezcan en la legislación local correspondiente.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

El artículo 6 señala que el Estado garantizará el efectivo acceso de toda persona a la información en posesión de cualquier autoridad, agencia, comisión, comité, corporación, ente, entidad, institución, órgano, organismo o equivalente de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de los tres niveles de gobierno, órganos constitucionalmente autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos, así como de cualquier persona física, moral o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad de la Federación, de las entidades federativas, de los municipios o demarcaciones territoriales de la Ciudad de México.

El artículo 12 establece que los sujetos obligados en la generación, publicación y entrega de información, deberán garantizar que esta sea accesible, confiable, completa, verificable, veraz y oportuna, atendiendo las necesidades del derecho de acceso a la información de toda persona, sin embargo, estará sujeta a un régimen de excepciones claramente definido; y procurar que se utilice un lenguaje inclusivo, claro y comprensible para cualquier persona, y en la medida de lo posible, su accesibilidad y traducción a lenguas indígenas.

Constitución Local

El artículo 11, párrafos primero, segundo y décimo tercero, estipula que:

- La organización, desarrollo y vigilancia de los procesos electorales para las elecciones de Gubernatura, Diputaciones a la Legislatura del Estado, Magistraturas del Tribunal Superior de Justicia y del Tribunal de Disciplina Judicial, Juezas y Jueces del Poder Judicial del Estado, así como de las y los integrantes de Ayuntamientos, son una función que se realiza a través del INE y el OPL del Estado de México, denominado IEEM, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios; y que en el ejercicio de esta función, la certeza, imparcialidad, independencia, legalidad, máxima publicidad, objetividad y paridad serán principios rectores y se realizarán con perspectiva de género.
- El IEEM será autoridad en la materia, independiente en sus decisiones y funcionamiento, y profesional en su desempeño; contará en su estructura con órganos de dirección, ejecutivos, técnicos, operativos y de vigilancia.
- El IEEM tendrá a su cargo, además de las que determine la ley de la materia, las actividades relativas al desarrollo de la democracia y la cultura política, la paridad de género y el respeto de los derechos humanos en el ámbito político y electoral, así como a la educación cívica, preparación de la jornada electoral, entre otras.

CEEM

El artículo 168, párrafo primero, establece que el IEEM es el organismo público dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, autónomo en su funcionamiento e independiente en sus decisiones, responsable de la organización, desarrollo y vigilancia de los procesos electorales.

El párrafo segundo del precepto en cita enuncia que el IEEM es autoridad electoral de carácter permanente y profesional en su desempeño; se regirá por los principios de certeza, imparcialidad, independencia, legalidad, máxima publicidad, objetividad y paridad. Sus actividades se realizarán con perspectiva de género.

El párrafo tercero, fracciones V y XXI del artículo en comento, prevé como funciones del IEEM:

- Orientar a la ciudadanía para el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones político-electorales.

- Las demás que determine la LGIPE, el CEEM y la normativa aplicable.

El artículo 171, fracciones I, III, V y VI, señala que el IEEM tiene entre sus fines el contribuir al desarrollo de la vida democrática; en el ámbito de sus atribuciones, garantizar a la ciudadanía el ejercicio de los derechos político-electorales y vigilar el cumplimiento de sus obligaciones; promover el voto y velar por la autenticidad y efectividad del sufragio; así como coadyuvar en la promoción y difusión de la cultura política democrática.

El artículo 193, fracción X, prevé que son atribuciones de esta Junta General las demás que le confiera el CEEM, el Consejo General o su Presidencia.

El artículo 201, fracción III, establece que la DPC tiene como atribución orientar a la ciudadanía para el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones político-electorales.

Reglamento Interno

El artículo 34, párrafo primero, determina que la DPC es el órgano del IEEM encargado de elaborar, proponer e instrumentar ejercicios, estrategias, programas, metodologías, acciones y materiales didácticos en materia de participación ciudadana, educación cívica, paridad de género, respeto a los derechos humanos de las mujeres en el ámbito político y difusión de la cultura política-democrática, a fin de promover el ejercicio de derechos y el cumplimiento de obligaciones político-electorales, atendiendo las disposiciones emitidas por el IEEM y el INE.

Reglamento de Comisiones

El artículo 63, fracciones VI y VIII, refiere las atribuciones de la Comisión, entre ellas, las siguientes:

- Dar seguimiento a las iniciativas, estrategias y programas de educación cívica y difusión de la cultura política y democrática, de participación ciudadana y promoción del voto, con perspectiva de género.

- Vigilar y supervisar el desarrollo de los trabajos, estrategias y programas que lleve a cabo el IEEM en materia de educación cívica, promoción y difusión de la cultura política democrática y promoción del voto.

Lineamientos

El artículo 1, párrafo primero, determina que son de orden público, de observancia general y cumplimiento obligatorio para las personas servidoras públicas electorales. Tienen por objeto establecer las directrices, criterios y parámetros que deberán utilizarse en todas las comunicaciones institucionales para fomentar un lenguaje claro, incluyente, no sexista y no discriminatorio.

El párrafo tercero del artículo en cita señala que el IEEM deberá asegurar su aplicación en la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de sus actividades institucionales, promoviendo comunicaciones internas y externas libres de estereotipos, prejuicios y cualquier forma de violencia simbólica o de género.

Manual de Organización

El Apartado VI, numeral 14, viñeta vigésima sexta, dispone como función de la DPC, coordinar y ejecutar las actividades del COE.

PAA 2025

Contempla la actividad número 040302, a cargo de la DPC, relativa a *Actualizar el documento de la Estrategia para la atención permanente del Centro de Orientación Electoral, para efficientar la orientación a la ciudadanía consultante, sobre temas político-electorales.*

PAA 2026

Contempla la actividad número 040102, a cargo de la DPC, relativa a “Brindar el servicio de orientación en materia electoral, mediante la implementación de la Estrategia de atención permanente del Centro de Orientación Electoral, para las consultas de la ciudadanía”.

III. MOTIVACIÓN

El IEEM tiene entre sus fines contribuir al desarrollo de la vida democrática; en el ámbito de sus atribuciones, garantizar a la ciudadanía el ejercicio de los derechos político-electorales y vigilar el cumplimiento de sus obligaciones; promover el voto; así como coadyuvar en la promoción y difusión de la cultura política democrática; en los términos establecidos en la ley aplicable en la materia.

Con la finalidad de contar con un canal de comunicación que permita orientar a la ciudadanía sobre el desarrollo de los procesos electorales, de otros mecanismos de participación ciudadana y de las actividades institucionales permanentes, contribuyendo al ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones político-electorales, de manera libre e informada el IEEM ha implementado el COE.

A través de los años, se han incorporado de manera creciente las tecnologías de la información y la comunicación para mantenerse a la vanguardia tecnológica y de transparencia, así lograr una atención eficiente a la ciudadanía.

Por ello, a efecto de actualizar el COE y dotarlo de herramientas para mejorar la calidad en la atención, así como optimizar su funcionamiento, la DPC elaboró la propuesta de Estrategia COE y la presentó ante la Comisión, quien solicitó su remisión por conducto de la SE a esta Junta General para su análisis, discusión y, en su caso, aprobación definitiva.

Una vez que este órgano colegiado conoció la Estrategia COE, advierte que se encuentra integrada de la siguiente manera:

Contenido

Siglas y acrónimos

Presentación

Marco Legal

Objetivos

1. *Centro de Orientación Electoral*
2. *Consideraciones generales para el funcionamiento del Centro de Orientación Electoral*

3. Funcionamiento del Centro de Orientación Electoral durante la jornada

Asimismo, establece como objetivos específicos garantizar la atención de la ciudadanía que acuda al IEEM, a través del COE, en búsqueda de información sobre el ejercicio de sus derechos político-electorales y las actividades institucionales; establece el procedimiento a seguir para el funcionamiento del COE y su atención permanente (durante los 365 días del año), y de manera específica el día de la jornada electoral, tanto en los procesos electorales ordinarios como extraordinarios; de igual forma, precisa los recursos humanos, sus funciones, así como la infraestructura técnica que se utilizará para su funcionamiento de manera óptima, eficaz y eficiente.

Además, se observa que dicha Estrategia constituye una herramienta cívica digital con la que este Instituto podrá implementar de manera permanente la interacción de la ciudadanía mexiquense con el IEEM, a través de llamadas telefónicas, mensajes de WhatsApp, correo electrónico y, de manera innovadora, mediante el uso del chat en línea en la página institucional. Asimismo, establece que la comunicación con la ciudadanía a través del COE deberá hacerse mediante el uso del lenguaje ciudadano claro, incluyente y no sexista atendiendo a los principios de no discriminación e igualdad.

Por lo anterior, esta Junta General considera que dicho instrumento dota al COE de una estructura técnica robusta de herramientas digitales actuales, de un Protocolo de Atención y de un Manual Técnico y Operativo del COE, así como de mayores elementos al personal encargado de su operación, para mejorar la calidad en la atención y optimizar su funcionamiento, con el fin de garantizar que la ciudadanía mexiquense cuente con una atención ágil, precisa y accesible, fortaleciendo así la cultura democrática y la confianza en las instituciones electorales. Por lo tanto, es procedente la aprobación de la Estrategia COE y sus anexos para su implementación correspondiente.

Por lo fundado y motivado, se:

ACUERDA

PRIMERO. Se aprueba la Estrategia de atención permanente del Centro de Orientación Electoral y sus anexos, en términos de los documentos adjuntos al presente instrumento.

SEGUNDO. Notifíquese a la DPC la aprobación del presente acuerdo, a fin de que provea lo necesario para la implementación y operación de la Estrategia COE.

Asimismo, para que, en su carácter de Secretaría Técnica de la Comisión, lo informe a sus integrantes, para los efectos conducentes.

TERCERO. Hágase del conocimiento el presente instrumento a las Consejeras Electorales, Contraloría General, direcciones y unidades del IEEM, así como a las representaciones de los partidos políticos acreditadas ante el Consejo General, para su conocimiento.

Así lo aprobaron por unanimidad de votos, las y los integrantes de la Junta General con derecho a voto en la segunda sesión ordinaria celebrada en la ciudad de Toluca de Lerdo, Estado de México, el diecinueve de febrero de dos mil veintiséis, en modalidad presencial, conforme al artículo 14, párrafo segundo, firmándose en términos de lo establecido por el artículo 8, fracción X, ambos del Reglamento de Sesiones de la Junta General.

“TÚ HACES LA MEJOR ELECCIÓN”

A T E N T A M E N T E

**CONSEJERA PRESIDENTA Y
PRESIDENTA DE LA JUNTA GENERAL**

(Rúbrica)

DRA. AMALIA PULIDO GÓMEZ

SECRETARIO GENERAL DE ACUERDOS

(Rúbrica)

**MTRO. FRANCISCO JAVIER LÓPEZ CORRAL
SECRETARIO EJECUTIVO**

DIRECTOR DE ORGANIZACIÓN

(Rúbrica)

LIC. VÍCTOR HUGO CÍNTORA VILCHIS

DIRECTORA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

(Rúbrica)

MTRA. LILIANA MARTÍNEZ GARNICA

ACUERDO N°. IEEM/JG/10/2026

CONTINUACIÓN DE FIRMAS DEL ACUERDO IEEM/JG/10/2026 DENOMINADO: POR EL QUE SE APRUEBA LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PERMANENTE DEL CENTRO DE ORIENTACIÓN ELECTORAL.

**ENCARGADA DEL DESPACHO DE LA
DIRECCIÓN DE PARTIDOS POLÍTICOS**

DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN

(Rúbrica)
**LIC. JACKELINE GABRIELA ÁLVAREZ
AVILÉS**

(Rúbrica)
LIC. EFRAÍN GARCÍA NIEVES

**DIRECTORA JURÍDICO CONSULTIVA
COMO INTEGRANTE DE LA JUNTA GENERAL**

(Rúbrica)
MTRA. MAYRA ELIZABETH LÓPEZ HERNÁNDEZ

ACUERDO N°. IEEM/JG/10/2026



Elaboró: Lic. Luis Iván Maya González.
Lic. Francisco Ruiz Estévez.