

Manual breve

Desinformación, fake news e infodemia ABC institucional para identificación y respuesta (INE)

Propósito

Dotar a equipos de Comunicación Social y Directivos de un marco mínimo, común y accionable para:

- Identificar contenido falso, engañoso o manipulado que afecte al proceso electoral o a la autoridad electoral.
- Clasificar riesgo con criterios simples.
- Decidir si responder, cómo hacerlo y por qué canal, **sin amplificar** innecesariamente.

Principios rectores

- **Certeza y confianza** como bienes públicos.
- **Proporcionalidad**: no todo amerita respuesta pública; sí todo amerita registro.
- **Evidencia verificable**: hechos, fuentes, trazabilidad.
- **Oportunidad**: rápido sin improvisación.
- **Neutralidad institucional**: foco en atribuciones, procedimientos y datos, no en confrontación.

1) Diccionario mínimo (lenguaje común)

Misinformation

Información incorrecta compartida **sin intención deliberada** de engañar (error, confusión, interpretación equivocada).

Disinformation (desinformación)

Información falsa o engañosa compartida **con intención** de manipular, desacreditar o confundir.

Infodemia

Saturación de información (verdadera, falsa y ambigua) que dificulta a la ciudadanía **distinguir lo confiable** y tomar decisiones informadas.

Uso operativo del término “fake news”

Es un término popular y útil como “etiqueta social”, pero para un manual institucional conviene usar:

- “contenido falso/manipulado”
- “narrativa engañosa”
- “suplantación de fuente”
- “contexto falso”

2) Tipologías útiles para identificación rápida

Esta tipología funciona como **primer filtro** (no requiere análisis técnico):

1. **Contenido fabricado**
Inventado desde cero (citas inexistentes, datos falsos, supuestos “acuerdos” o “órdenes” sin sustento).
2. **Contenido manipulado**
Material real alterado (recortes, edición de audio/video, frases fuera de secuencia).
3. **Contexto falso**
Dato/imagen real, pero ubicado en un momento o situación incorrecta (“esto pasó hoy”, cuando fue hace años).
4. **Contenido impostor (suplantación)**
Se hace pasar por una fuente confiable: “comunicado del INE”, “oficio”, “circular”, “pantalla oficial”, etc.
5. **Narrativa coordinada**
Múltiples cuentas o grupos repiten el mismo encuadre (hashtags, frases espejo, cypypaste, “kits” de difusión).
6. **Contenido sintético (IA)**
Audio, imagen o video generados o altamente alterados (deepfakes, “audios filtrados” creíbles, etc.).

Pregunta única para acelerar el triage

- *¿Qué es (tipología), qué afirma (en 1 frase), y qué evidencia verificable trae?*

3) Señales rojas para Comunicación Social (detección)

Señales frecuentes en contenidos digitales problemáticos:

- Capturas sin liga/fecha/autor o con interfaz recortada.
- “Documento oficial” sin folio, sin canal de origen verificable o sin consistencia gráfica.
- Audios “filtrados” sin cadena de origen (quién lo grabó, cuándo, dónde, cómo llegó).
- Mensajes que piden urgencia: “difunde antes de que lo borren”.
- Uso de lenguaje de “certeza total” sin prueba (“es un hecho”, “confirmado”).
- Fuentes circulares: “lo dijo una cuenta que lo vio en otra cuenta”.
- Llamados a la acción que apuntan a deslegitimar el proceso (no acudir, boicot, violencia).

4) ABC institucional de respuesta (proceso mínimo)

Este ABC está diseñado para operar con equipos mixtos (Comunicación Social + Directivos) en tiempos cortos.

A. Detección y registro (qué, dónde, cuándo)

Checklist mínimo (2–5 minutos):

- ¿Qué afirma el contenido? (resumir en 1 frase)
- ¿Dónde circula? (plataforma / grupo / medio)
- ¿Desde cuándo? (primer avistamiento)
- ¿Quién lo amplifica? (cuentas relevantes / actores / medios)
- Evidencia: capturas + ligas + fecha/hora + alcance estimado (si se tiene)

Regla interna: si no queda registrado, no se aprende y se repite el caos.

B. Verificación rápida (hechos y fuente)

Objetivo: responder a dos preguntas:

- *¿Es verificable con evidencia pública en menos de 15 minutos?*
- *¿El contenido invade atribuciones/procedimientos del INE o afecta certeza?*

Acciones rápidas:

- Comparar con fuentes institucionales (micrositio/boletín/FAQ).
- Confirmar con el área técnica/jurídica si toca procedimiento, calendario o facultades.
- Identificar si hay suplantación de marca institucional.

C. Clasificación de riesgo (impacto / difusión / sensibilidad)

Variables para decidir:

- **Impacto potencial:** ¿afecta confianza, participación, seguridad, legalidad percibida, integridad del proceso?
- **Difusión:** ¿está creciendo rápido?, ¿ya saltó a medios?, ¿actores con audiencia lo impulsan?
- **Sensibilidad:** ¿contiene acusaciones graves?, ¿incita a violencia?, ¿genera pánico?, ¿pone en riesgo personal?

D. Decisión: responder / no responder / preparar

Tres decisiones posibles:

- **Responder públicamente** (cuando hay alto impacto y/o alta difusión).
- **Responder selectivamente** (targeted): periodistas, líderes, vocería específica, FAQ, sin hacer megáfono.
- **No responder públicamente** (pero sí documentar y monitorear), cuando el costo de amplificación supera el beneficio.

E. Mensaje y canal (formato, vocería, timing)

El mensaje se define por:

- Qué se afirma (hecho)
- Qué se prueba (evidencia)
- Qué debe hacer la ciudadanía (acción)
- Dónde consultar (canal único)

Canales típicos:

- **X / redes:** aclaración breve y referenciada.
- **Web / micrositio:** versión extendida con evidencia y FAQs.
- **Prensa:** posicionamiento y Q&A para periodistas.
- **WhatsApp** (si aplica): mensajes cortos para contención comunitaria sin cadena.

F. Seguimiento (medición y aprendizaje)

- ¿Bajó o subió la narrativa tras el mensaje?
- ¿En qué canal se reforzó?
- ¿Qué pregunta queda abierta para FAQ?
- ¿Qué ajuste requiere el protocolo?

5) Matriz 2×2 (Impacto vs Difusión) y acción recomendada

	Difusión baja	Difusión alta
Impacto alto	Contención + preparación	Respuesta pública inmediata
Impacto bajo	Monitoreo + registro	Aclaración breve + activos de soporte

Guía operativa por cuadrante

- Impacto alto + difusión alta**
 - Acción: respuesta pública en minutos/horas
 - Formato: “hecho verificable” + link oficial + Q&A
 - Vocería: institucional (sin debate)
- Impacto alto + difusión baja**
 - Acción: contención y preparación (no megáfono)
 - Formato: borrador listo + coordinación interna + monitoreo
- Impacto bajo + difusión alta**
 - Acción: aclaración breve y sobria
 - Formato: 3–4 líneas + canal oficial único + FAQ
- Impacto bajo + difusión baja**
 - Acción: no respuesta pública
 - Formato: registro + monitoreo + aprendizaje (posible “prebunking” general si se repite)

6) Responder sin amplificar: reglas de redacción institucional

Hacer

- Encabezar con el **hecho verificable**, no con el bulo.
- Usar lenguaje simple, neutral y verificable.
- Citar procedimiento/regla/calendario de forma breve y accesible.
- Incluir **una** acción ciudadana clara: “consulta canal oficial”.

Evitar

- Titulares que repiten la mentira (“Es falso que...” como encabezado).
- Debates o confrontación con cuentas específicas.
- Ironía, sarcasmo o adjetivos que polaricen.
- Mensajes largos en redes (la extensión vive en web/FAQ).

7) Plantillas listas para usar

Plantilla 1 · Aclaración breve (redes) (60–90 palabras)

Encabezado (hecho verificable):

[Hecho verificable en 1 frase].

Sustento:

[Dato/procedimiento] + [referencia oficial].

Acción ciudadana:

Para información confirmada, consulta: [URL/canal oficial único].

(Opcional) Si recibiste este contenido en mensajería, evita reenviarlo y verifica antes de compartir.

Plantilla 2 · Aclaración extendida (web / comunicado corto)

Título: Información verificada sobre [tema]

Qué circula: descripción breve sin amplificar (1–2 líneas)

Hechos verificados: bullets con datos confirmables

Qué dice el procedimiento: 3–5 bullets con lenguaje accesible

Evidencia / enlaces oficiales: 3–5 enlaces máximos

Preguntas frecuentes: 3–5 Q&A

Canal oficial único: [URL / teléfono / correo institucional]

Plantilla 3 · Mensaje preventivo (prebunking) (antes de picos)

Objetivo: anticipar patrones repetidos sin señalar actores.

Texto base:

En periodos electorales circulan contenidos falsos o manipulados. Antes de compartir:

- verifica la fuente;
 - revisa fecha y liga;
 - confirma en el canal oficial: [URL].
- El INE publica información verificada y actualizada en: [URL].

Plantilla 4 · Mensaje de contingencia (alto impacto)

Hecho institucional:

[Hecho verificable] + [estado actual].

Qué hará la institución:

[Acción concreta] + [tiempo/ventana] + [área responsable].

Qué debe hacer la ciudadanía:

[Acción simple] + [canal oficial único].

Cierre:

Actualización oficial en: [URL] / [hora de siguiente corte].

Plantilla 5 · Q&A para Directivos y vocería (talking points)

Mensaje central (1 frase):

[Hecho verificable + propósito institucional]

3 mensajes de soporte:

- [Procedimiento / atribución]
- [Dato verificable]
- [Canal oficial]

Preguntas difíciles (con respuesta corta) (Ejemplos):

- P: ¿Por qué no responden a todo?
R: Se prioriza proporcionalidad: se responde cuando aporta certeza sin amplificar desinformación.
- P: ¿Cómo aseguran verificación?
R: Ruta interna: registro, verificación técnica/jurídica, decisión, mensaje y seguimiento.

8) Implementación mínima (48–72 horas)

Roles mínimos (pueden ser personas o funciones)

- **Monitoreo / escucha:** detecta y registra.
- **Verificación:** valida hechos (técnico/jurídico según tema).
- **Redacción institucional:** arma mensajes en plantillas.
- **Aprobación corta:** directivo con autoridad de decisión.
- **Vocería:** define quién comunica y cuándo.

Activos que deben existir

- Canal oficial único (micrositio/landing/FAQ).
- Plantillas de respuesta (las de este manual).
- Banco de “hechos verificables” recurrentes (procedimientos, calendario, facultades).
- Registro interno (bitácora) de incidentes.

Bitácora mínima (formato)

- Fecha/hora
- Contenido (1 frase)
- Tipología
- Canal
- Difusión estimada
- Impacto estimado
- Decisión (responder / no responder / preparar)
- Mensaje emitido (sí/no + enlace)
- Resultado (bajó/subió/derivó a medios)

9) Checklist final para equipos mixtos (Comunicación Social / Directivos)

- ¿Se resumió el contenido en 1 frase?
- ¿Se clasificó tipología?
- ¿Se verificó con evidencia pública o vía área responsable?
- ¿Se aplicó matriz 2×2?
- ¿La respuesta evita amplificar?
- ¿Hay canal oficial único y link?
- ¿Se registró el incidente y el resultado?

Referencias

- European Commission. (2022). *The 2022 strengthened code of practice on disinformation*. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2022-strengthened-code-practice-disinformation>
- Pennycook, G., & Rand, D. G. (2022). Nudging social media toward accuracy. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 700(1), 152–164. <https://doi.org/10.1177/00027162221092342>
- United Nations Development Programme. (2023). *Information integrity to sustain peace during electoral processes: UNDP research report (SELECT project)*. <https://www.undp.org/publications/information-integrity-sustain-peace-during-electoral-processes>
- United Nations Development Programme. (2024). *Information integrity for electoral institutions and processes: Reference manual for UNDP practitioners*. UNDP Global Policy Centre for Governance. <https://www.undp.org/policy-centre/governance/publications/information-integrity-electoral-institutions-and-processes-reference-manual-undp-practitioners>
- United Nations Development Programme. (2025). *Strengthening information integrity in elections: Insights from the 2025 Action Coalition strategic dialogue*. <https://www.undp.org/policy-centre/governance/publications/strengthening-information-integrity-elections>
- UNESCO. (2023). *Guidelines for the governance of digital platforms: Safeguarding freedom of expression and access to information through a multi-stakeholder approach*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000387332>