

NORMA TÉCNICA No. 37

RELATIVA AL USO DE REDES SOCIALES

ÍNDICE

ANTECEDENTES	3
OBJETIVO	4
FINES	5
DEFINICIONES	7
MARCO LEGAL	9
RESPONSABILIDADES	10
SUJETOS RESPONSABLES	11
ADMINISTRADORES DE CUENTAS	12
CRITERIOS GENERALES	13
PROCEDIMIENTO DE APERTURA Y BAJA DE CUENTAS	16
EVALUACIÓN	18
TRANSITORIOS	19
FLUJO GRAMA	20

1.- ANTECEDENTES

El incremento excesivo de usuarios de Redes Sociales ha tenido un impacto considerable en el desarrollo y promoción de las acciones del gobierno municipal; por lo tanto, es de suma importancia que el gobierno municipal tenga presencia y uso activo en dichas redes, por lo cual es impostergable contar con un instrumento que reglamente y dé certeza a los criterios de uso para la difusión de información cierta y clara, a los usuarios de las redes sociales.

La sindicatura Municipal del Ayuntamiento de Playas de Rosarito, a través de la Dirección de Normatividad Administrativa, ha tenido a bien darse a la tarea de crear y emitir la presente Norma Técnica Administrativa, relativa al **Uso de Redes Sociales**. Los criterios son aplicables a las dependencias responsables y funcionarios públicos de las Direcciones y Entidades municipales que soliciten a nombre de la misma un espacio en alguna red social en internet o que ya cuenten con él.

La presente Norma Técnica es de observancia obligatoria para los Servidores Públicos del H. Ayuntamiento de Playas de Rosarito, Baja California, y Entidades, a partir de la fecha de su entrada en vigor, quienes intervengan tendrán la obligación de darle cumplimiento, con la única finalidad de garantizar su correcta aplicación.

2.- OBJETIVO

El objeto de la presente Norma Técnica es contar con un instrumento que ofrezca los lineamientos mínimos para que las Dependencias y Entidades municipales responsables y sus funcionarios, administren las cuentas que tuvieran registradas en las redes sociales, proporcionando por dicho medio información veraz a los usuarios que decidan hacer uso de dicha herramienta digital y/o suscribirse para recibir publicaciones, actualizaciones o avisos.

3.- FINES

Los fines del uso de las redes sociales a nombre del Municipio de Playas de Rosarito, los Titulares de la Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades entre la ciudadanía a través del internet, son:

3.1 Consolidar y promover la presencia del Municipio de Playas de Rosarito, los Titulares de la Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades entre la ciudadanía a través del internet.

3.2 Tener alcance a públicos que no tengan acceso a la información del Municipio de Playas de Rosarito, los Titulares de la Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades a través de los medios masivos de comunicación.

3.3 Acercar el Municipio de Playas de Rosarito, así como a los Titulares de la Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades a la ciudadanía a través del internet, a los usuarios pertenecientes a comunidades virtuales a través de sitios web y redes sociales.

3.4 Aprovechar las redes para la difusión de información del Municipio de Playas de Rosarito, de los Titulares de la Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades entre la ciudadanía a través del internet.

3.5 Promover el sitio web del Municipio de Playas de Rosarito, a través de los Titulares de las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades.

3.6 Transparentar de manera clara y accesible la información de los servicios y procedimientos del Municipio de Playas de Rosarito, de las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades

3.7 Establecer espacios adicionales para recibir quejas, denuncias o sugerencias de la ciudadanía para mejorar la transparencia y los servicios del Municipio de Playas de Rosarito, de las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades.

3.8 Contribuir a depurar la información que erróneamente sea difundida a través de las redes sociales o en otros medios de comunicación, con respecto al Municipio de Playas de Rosarito, de sus Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades.

3.9 Proporcionar información y respuestas útiles e inmediatas sobre el Municipio de Playas de Rosarito, de sus Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades entre la ciudadanía a través del internet, siempre y cuando estén facultados para proporcionar dicha información.

4.- DEFINICIONES

Sin perjuicio de lo establecido en otros ordenamientos se entenderá por:

4.1 Administrador de la Cuenta: Funcionario del Municipio de Playas de Rosarito, los Titulares de la Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades.

4.2 Contenido: Información, archivo o documento que se guarda en una infraestructura de almacenaje de datos, o se traslada a través de una infraestructura de telecomunicación.

4.3 Contenido Personal: Información referente a las actividades desarrolladas por los funcionarios del Municipio de Playas de Rosarito, los Titulares de la Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades entre la ciudadanía a través del internet, fuera del ámbito laboral o que se refiere a su vida privada.

4.4 Cuenta o Perfil Personal: Página personal utilizada por los usuarios de redes sociales que contiene información personal de los mismos, que se encuentra vinculada a una dirección de correo electrónico y permite la generación y publicación de contenidos.

4.5 Cuenta Institucional: Las páginas o direcciones de internet registradas bajo el dominio oficial del Ayuntamiento, que utilicen el nombre del Ayuntamiento, de alguno de sus programas institucionales o que se promocionen en alguno de sus portales de Internet.

4.6 Dominio: Red de identificación asociada a un grupo de dispositivos o equipos conectados a la red Internet.

4.7 Funcionario: Cualquier servidor público que presta sus servicios en el Ayuntamiento.

4.8 Ayuntamiento: El H. Ayuntamiento de Playas de Rosarito, Baja California.

4.9 Internet: Es la red que permite el intercambio de datos, voz y video a nivel mundial.

4.10 Lenguaje claro: Conjunto de términos sencillos y comprensibles para todo el público que visita los portales de Internet y las cuentas relacionadas con el mismo en las redes sociales.

4.11 Órganos Responsables: Los Titulares de la Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades del Municipio de Playas de Rosarito.

4.12 Página: Documento o información electrónica adaptada para la World Wide Web (**www**) que generalmente forma parte de un sitio de Internet.

4.13 Plataforma o Soporte Digital: Sistema que sirve como base para hacer funcionar determinados módulos de hardware o de software con los que es compatible.

4.14 Red Social: Cualquier soporte digital que ofrezca a un conjunto de personas o grupos la posibilidad de compartir con otros usuarios mensajes, información y contenidos generados por ellos o por terceros, ya sea a través de páginas públicas o privadas.

4.15 Usuario: Persona que tiene derechos especiales en algún servicio de Internet, por acreditarse en el mismo mediante un identificador y una clave de acceso, obtenidos mediante previo registro gratuito o de pago.

5.- MARCO LEGAL

- Ley del Régimen Municipal del Estado de Baja California.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información para el Estado de Baja California
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Baja California
- Reglamento Interior del Ayuntamiento de Playas de Rosarito, B.C.
- Reglamento Interior de la Sindicatura Municipal del H. Ayuntamiento de Playas de Rosarito, B.C.

6.- RESPONSABILIDADES

En materia de redes sociales estarán sujetos al régimen de responsabilidad que correspondan:

6.1 Los administradores de todas las páginas y cuentas que sean abiertas a nombre del Ayuntamiento o con direcciones de correo electrónico pertenecientes al dominio ***rosarito.gob.mx***.

6.2 Los Funcionarios del Ayuntamiento, Direcciones y Entidades que utilicen cuentas de correo electrónico con el correo ***rosarito.gob.mx***.

Las publicaciones realizadas en las páginas y cuentas personales de los servidores públicos serán responsabilidad exclusiva de ellos.

Las cuentas de redes sociales abiertas, operadas y relacionadas directamente con el Ayuntamiento, direcciones o entidades, son consideradas como **instrumentos de trabajo**, por lo que cualquier uso indebido o fuera de las normas, lineamientos, políticas y principios rectores del Ayuntamiento será investigado y sancionado de conformidad a lo previsto en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Baja California, sin perjuicio de otras responsabilidades que pudieran derivarse de dichos actos.

7.- SUJETOS RESPONSABLES

Los titulares de las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades del Ayuntamiento de Playas de Rosarito serán los sujetos responsables de que las disposiciones plasmadas en la presente Norma Técnica se cumplan en cuanto a la creación, actualización, mantenimiento y retiro de información de las Cuentas Institucionales en Redes Sociales, así como de la administración adecuada de las mismas.

Cada sujeto responsable deberá designar a **dos funcionarios** de su estructura para fungir **como administradores** siendo un titular y un suplente de las cuentas institucionales. El administrador titular deberá contar con nivel de mando medio o superior.

Los sujetos responsables, por conducto de sus administradores de cuentas deberán cuidar la calidad y la actualización de la información publicada.

Solamente tendrán acceso a las cuentas los funcionarios designados como administradores de las mismas, así como los titulares de las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades del Ayuntamiento de Playas de Rosarito.

Con el objeto de atender adecuadamente a los usuarios de las cuentas, los sujetos responsables informarán al público sobre los horarios de atención en ellas durante los periodos vacacionales y días de asueto o no laborables y establecerán los procedimientos internos necesarios para su monitoreo en estas fechas.

8.-ADMINISTRADORES DE CUENTAS

Los administradores de cuentas tendrán las siguientes obligaciones:

8.1 Publicar en las cuentas bajo su responsabilidad la información institucional o bien las que, previa solicitud, las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades del Ayuntamiento de Playas de Rosarito deseen difundir por este medio o en su caso, canalizar la solicitud pertinente ante la Dirección de Comunicación Social.

8.2 Verificar que la generación de los contenidos que desean publicar se apeguen a estos Criterios, así como el carácter público de la información a proporcionar, debiendo proteger aquella que se circunscriba en los criterios de reserva y confidencialidad establecidos en el Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información para el Municipio de Playas de Rosarito y demás Leyes aplicables.

8.3 Determinar la ubicación de los contenidos publicados en las cuentas bajo su resguardo.

8.4 Verificar la vigencia de los contenidos y realizar las actualizaciones pertinentes.

8.5 Responder y dar seguimiento a las dudas y comentarios expresados por los usuarios de las redes en las páginas o cuentas de las que son responsables.

8.6 Informar a sus superiores o a las instancias competentes sobre los asuntos y temas relevantes que sean tratados a través de las Redes Sociales.

8.7 Generar la contraseña de la cuenta respectiva atendiendo las mejores prácticas de generación de contraseñas seguras, respecto a la longitud de caracteres y composición de la misma mediante la combinación de letras, números y caracteres especiales.

9.- CRITERIOS GENERALES

La edición de los contenidos para su publicación en las cuentas de redes sociales, así como la administración de las mismas, deberán atender los criterios que a continuación se enuncian, con el fin de generar información oportuna, veraz, clara y vigente de las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades del Ayuntamiento de Playas de Rosarito y las actividades que desarrollan.

9.1 Solo se publicará en las cuentas institucionales, aquéllos mensajes y contenidos que hagan referencia a las actividades desarrolladas por el H. Ayuntamiento o sus Dependencias.

9.2 Se privilegiara la publicación de mensajes que promuevan el diálogo con los ciudadanos, con el objeto de identificar por este medio, las áreas de mejora en su desempeño correspondiente.

9.3 Se restringirá la publicación de comentarios a título personal que puedan dañar la imagen pública del Municipio, que contradigan sus principios rectores, así como cualquier tipo de datos personales o información considerada como temporalmente reservada en el Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información para el Municipio de Playas de Rosarito.

9.4 Se debe evitar la publicación de información confusa, contradictoria, errónea o de fuentes no identificadas, ya que toda información publicada por los organismos públicos en las redes sociales es considerada como oficial por los usuarios, lo cual puede causar un efecto contrario a lo esperado.

9.5 Podrán publicarse vínculos o información sobre instancias ajenas al H. Ayuntamiento de Playas de Rosarito, únicamente cuando la información se vincule directamente con sus fines y programas institucionales.

En el caso de artículos o notas periodísticas, podrán publicarse si hacen referencia explícita al Ayuntamiento de Playas de Rosarito o de sus Dependencias, o bien a sus actividades.

9.6 En caso de que los Administradores de Cuentas posean información solicitada por los usuarios, podrán proporcionarla notificando por correo electrónico al área responsable de la misma, para efectos de su conocimiento o en su caso dirigir las solicitudes de Información a la Unidad de Transparencia.

9.7 Solo en el caso de que las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones, Entidades o funcionarios responsables tengan dudas sobre la pertinencia de publicar alguna información o contenido, los Administradores de las Cuentas consultaran por correo electrónico a la Dirección de Comunicación Social a fin de obtener su aprobación.

La consulta a la Dirección de Comunicación Social deberá ser contestada en un plazo de tres (03) días hábiles; de no existir pronunciamiento se tendrá como **No Procedente** la publicación.

9.8 Podrán publicarse herramientas y aplicaciones que sirvan a los usuarios para estar informados sobre las actividades del Municipio, Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades, que les ayuden para ejercer sus derechos.

9.9 Se publicarán declaraciones que informen a la ciudadanía sobre las acciones ejecutadas por el H. Ayuntamiento de Playas de Rosarito a través de sus Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades y las expliquen, así como aquellas que fijen la postura institucional con respecto a un tema.

9.10 Los administradores de las cuentas deberán evitar conversaciones sobre asuntos cotidianos, ya que los temas abordados en las cuentas oficiales deben tratarse desde una perspectiva institucional y no con carácter personal o privado.

9.11 La publicación de contenidos y las respuestas a los usuarios debe ser considerada de manera responsable, ya que cualquier actividad en las redes sociales queda registrada.

9.12 Los usuarios o seguidores que publiquen comentarios ofensivos, insultantes y denigrantes hacia otros usuarios o personas, serán bloqueados de las cuentas institucionales, informando de inmediato a la Dirección de Informática.

9.13 Los usuarios del H. Ayuntamiento de Playas de Rosarito y responsables de las cuentas, deberán proporcionar respuestas claras, concretas y personalizadas a los comentarios o mensajes de los usuarios a través de sus respectivos administradores, considerando los principios de celeridad, certeza, imparcialidad y objetividad.

9.14 La información utilizada en las cuentas en redes sociales, debe estar avalada por la Dirección de Comunicación Social, en atención a que fungen como sitios de almacenamiento.

9.15 Queda prohibido responder a los comentarios de los usuarios con insultos, descalificaciones, parcialidad o faltas de cortesía y respeto.

9.16 La actualización de los contenidos publicados en los sitios, es de acuerdo con la dinámica de la red social utilizada, que en su caso pudieran ser de manera diaria, semanal o mensual, inclusive.

9.17 Se redactarán entradas con información de calidad y cercana a los usuarios.

9.18 Los desarrolladores de contenidos deberán cuidar la sintaxis y la ortografía en los textos a publicar.

9.19 Para la escritura de los mensajes deberán utilizarse preferentemente letras mayúsculas y minúsculas, y utilizar mayúsculas únicamente para resaltar palabras.

9.20 No debe enviarse indiscriminadamente información o mensajes a los usuarios o a los seguidores. (información conocida como **spam**)

9.21 En caso de que alguna cuenta propiedad del Municipio sea operada por funcionarios No Autorizados o intervenida por Usuarios Ajenos al mismo (*hackers*), y detectado el hecho por los encargados de la cuenta, éstos deberán notificarlo al titular del área, así como a la Dirección de Comunicación Social y la Dirección de Informática, para que cada uno de ellos, en el ámbito de su competencia, implementen las medidas que correspondan.

10.- PROCEDIMIENTO DE APERTURA Y BAJA DE CUENTAS

10.1 Los Titulares de la Direcciones, Departamentos, Coordinaciones, Entidades, deberán valorar adecuadamente la pertinencia de poseer una cuenta en redes sociales para el desarrollo de sus planes de trabajo institucionales, privilegiando en todo momento la posibilidad de utilizar las cuentas institucionales administradas por la Dirección de Comunicación Social para la publicación de sus contenidos.

10.2 En caso de considerar necesaria la operación de una cuenta específica en redes sociales, las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades y/o los funcionarios responsables, presentarán la propuesta mediante oficio firmado por su titular, en el que detallarán los objetivos que se pretenden, alcances y cobertura social o beneficios para el H. Ayuntamiento de Playas de Rosarito, ante las Direcciones de Comunicación Social e Informática. Dicha propuesta deberá justificarse con base en sus programas y actividades institucionales.

10.3 Las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades y/o los funcionarios, que deseen tener una cuenta de red social deberán realizar los trámites necesarios ante la Dirección de Comunicación Social y la Dirección de Informática. Todas las cuentas autorizadas serán abiertas con direcciones de correo electrónico pertenecientes al dominio del Municipio. En el caso de la red social **Twitter**, las direcciones contarán invariablemente con el sufijo **rosarito.gob.mx**

10.4 La Dirección Comunicación Social deberá evaluar la propuesta, previa opinión técnica de la Dirección de Informática, y emitir resultado, bien sea rechazándola o autorizándola conforme a los fines establecidos en este documento, según sea el caso y proporcionar los elementos necesarios para la imagen gráfica de la misma en caso de aprobarla.

10.5 Posteriormente, las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades y/o los funcionarios responsables, procederán a la apertura de la cuenta e informarán a la Dirección de Comunicación Social y la Dirección de Informática sobre el nombre de ésta, su dirección electrónica, propósitos, operación y administradores.

10.6 En caso de haber algún cambio en los administradores o los titulares de las cuentas, deberán notificar a la Dirección Comunicación Social y a la Dirección de Informática.

10.7 Las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades y/o los funcionarios, que decidan dejar de utilizar alguna cuenta a su cargo, deberán proceder a la cancelación de la misma e informar sobre su desaparición mediante oficio dirigido a la Dirección de Comunicación Social y ésta a su vez hacerlo del conocimiento de la Dirección de Informática.

10.8 Las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades y/o los funcionarios responsables de las cuentas serán los encargados de cancelarlas, borrar sus contenidos y verificar que no sean abandonadas.

11. EVALUACIÓN

11.1 Todas las cuentas serán sometidas a ejercicios de evaluación sobre su eficacia al menos semestralmente. El procedimiento de evaluación será emitido y aplicado por la Dirección de Comunicación Social.

11.2 Todos los órganos que operen una cuenta en alguna red social deberán analizar y dar respuesta a las propuestas y sugerencias de los usuarios, ya que el objeto de las redes sociales es precisamente la interacción entre sus miembros.

11.3 Los administradores de las cuentas deberán contar con archivos o bitácoras de las actividades de las cuentas bajo su resguardo.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Los presentes lineamientos entraran en vigor a partir de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Baja California.

SEGUNDO.- Las cuentas institucionales que funcionan con anterioridad a la publicación de los presentes criterios, podrán conservar este carácter si las áreas y los funcionarios responsables de las mismas se sujetan a ellos; en caso contrario, serán consideradas a título personal de los funcionarios que las administren y no podrán difundir información alguna que corresponda a la Dependencia o Entidad en que presten sus servicios, so pena de incurrir en responsabilidad administrativa.

TERCERO.- La Dirección de Comunicación Social en coordinación con la Dirección de Informática, determinaran el espacio que ocuparán los vínculos a las cuentas en redes sociales en la página principal del Municipio.

CUARTO.- La Dirección de Comunicación Social deberá realizar las acciones, para contar con una cuenta de correo electrónico que les permita a los órganos responsables estar en contacto permanente para la publicación de contenidos y/o la operación de cuentas institucionales en redes sociales.

Flujo Grama

