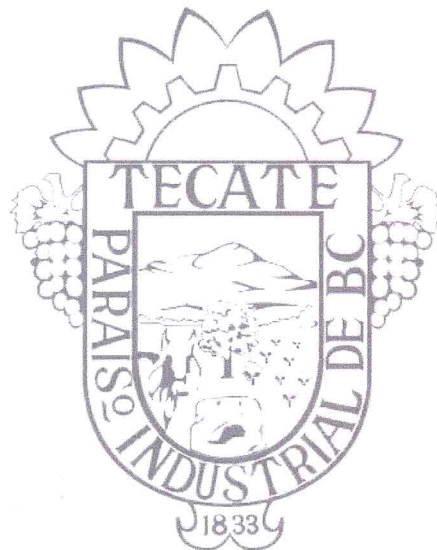


AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TECATE, B.C.
SINDICATURA MUNICIPAL

NORMA TÉCNICA NO. 10

“USO DE REDES SOCIALES”



MARZO DE 2015





ÍNDICE

ANTECEDENTES.....	2
OBJETIVO.....	3
FINES.....	4
DEFINICIONES.....	6
MARCO LEGAL.....	8
RESPONSABILIDADES.....	9
SUJETOS RESPONSABLES.....	10
ADMINISTRADORES DE CUENTAS.....	11
CRITERIOS GENERALES.....	12
PROCEDIMIENTO DE LA APERTURA Y BAJA DE CUENTAS.....	15
EVALUACIÓN.....	16
VIGENCIA Y PERIODO DE REVISIÓN.....	17
TRANSITORIOS.....	18





ANTECEDENTES

Actualmente las redes sociales han sido un elemento indispensable como vía de comunicación en la sociedad, circunstancia que los gobiernos municipales han utilizado estas herramientas a fin de promover y desarrollar las acciones que estos realizan en el marco de sus obligaciones, entablado así una comunicación gobierno-gobernado, por lo cual es de suma importancia que el gobierno municipal reglamente y de certeza a los criterios de uso y control de la información, a los usuarios de las redes sociales.

Por lo que la Sindicatura del Ayuntamiento de Tecate, ha tenido a bien darse a la tarea de crear y emitir la presente Norma Técnica Administrativa, relativa al Uso de Redes Sociales, dichos criterios son aplicables a las dependencias responsables y funcionarios públicos de las entidades municipales que soliciten a nombre de las mismas un espacio en alguna red social en Internet o que ya cuenten con él.

La presente norma técnica es de observancia obligatoria a partir de la fecha que entre en vigor, quienes intervengan tendrán la obligación de darle cabal cumplimiento, con la única finalidad de garantizar la correcta aplicación. La cual ha sido elaborada de conformidad a los fundamentos de derecho que a continuación se mencionan.





OBJETIVO

El objeto de la presente Norma Técnica es contar con un instrumento que brinde las bases y requerimientos para que las dependencias y entidades municipales responsables y sus funcionarios administren las cuentas de las redes sociales a nombre de las mismas, así mismo se proporcione por dicho medio información certera a los usuarios que decidan hacer uso de dicha herramienta digital y/o suscribirse para recibir publicaciones y actualizaciones. Atendiendo con esto a la comunicación entre gobierno y gobernado.





FINES

Los fines del uso de las redes sociales a nombre del Municipio de Tecate, así como de los Titulares de las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades entre la ciudadanía a través de Internet son:

- I. Consolidar y promover la presencia del Municipio de Tecate, los Titulares de las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades con la ciudadanía a través del Internet.
- II. Tener alcance a públicos que no tengan acceso a la información del Municipio de Tecate, los Titulares de las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades a través de los medios masivos de comunicación, fortaleciendo lo establecido en la Ley y Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- III. Acercar al Municipio de Tecate, a los Titulares de Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades con la población a través del Internet. A los ciudadanos usuarios y pertenecientes a comunidades virtuales a través de redes sociales.
- IV. Aprovechar canales para la difusión de información del Municipio de Tecate, así como de las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades entre la ciudadanía a través del Internet.
- V. Promover los sitios Web del Municipio de Tecate, Entidades Central, Paramunicipal y Desconcentrada, entre la ciudadanía a través del Internet.
- VI. Coadyuvar en Transparentar de manera clara y accesible la información de los servicios y procedimientos del Municipio de Tecate, de las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades entre la ciudadanía a través del Internet.
- VII. Establecer espacios adicionales para la manifestación de sugerencias de la ciudadanía para la mejora de los servicios del Municipio de Tecate, de las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades entre la ciudadanía a través del Internet.





- VIII. 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 Tecate, de las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades entre la ciudadanía a través del Internet.

- IX. Proporcionar información y respuestas útiles e inmediatas sobre el Municipio de Tecate, de las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades entre la ciudadanía a través del Internet.





DEFINICIONES

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

Administrador de la Cuenta: Funcionario del Municipio de Tecate, los Titulares de las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades.

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.

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

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.

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.

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

Funcionario: Cualquier servidor público que presta sus servicios en el Ayuntamiento de Tecate, Baja California.

Ayuntamiento: El H. Ayuntamiento Constitucional de Tecate, Baja California.

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

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

Órganos Responsables: se entenderá como tal a los titulares de las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades de la Administración Pública Municipal de Tecate, de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento de la Administración Pública para el municipio de Tecate, B.C.





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

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

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.

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.





MARCO LEGAL

I. El artículo 8 fracciones III y IV de la Ley del Régimen Municipal del Estado de Baja California, plantean que el SINDICO PROCURADOR tendrá las funciones de la contraloría interna y la procuración de la defensa de los intereses del Ayuntamiento, entendiéndose también la de vigilancia de los bienes del Municipio, procedimientos administrativos, recaudación fiscal, ejecución de obras y que el ejercicio de los recursos, se realicen conforme a las disposiciones normativas aplicables a la materia, dictando las medidas preventivas correspondientes e imponiendo sanciones que resulten procedente conforme a lo dispuesto por la reglamentación municipal interior o de gobierno, la ley de la materia y los demás acuerdos específicos que se adopten.

II. En todo caso se estará a lo dispuesto por el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que sujeta a "La propaganda, bajo cualquier modalidad de comunicación social, que difundan como tales, los Poderes Públicos, los Organismos Autónomos, las dependencias y Entidades de la Administración Pública y cualquier otro ente de los tres Órdenes de Gobierno, deberá tener carácter Institucional y fines informativos, educativos o de orientación social. En ningún caso esta propaganda incluirá nombres, imágenes, sonidos o símbolos que impliquen promoción personalizada de cualquier servidor público.

Las Leyes, en sus respectivos ámbitos de aplicación, garantizarán el estricto cumplimiento de lo previsto en los dos párrafos anteriores, incluyendo el régimen de sanciones a que haya lugar.





RESPONSABILIDADES

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

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

II. Los funcionarios del Ayuntamiento, Direcciones y Entidades que utilicen cuentas de correo electrónico con el correo tecate.gob.mx.

Por lo tanto, las publicaciones realizadas en las páginas y cuentas personales de los servidores públicos serán responsabilidad exclusiva de ellos.

Asimismo, 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.

Además, deberá observarse lo relativo a la suspensión de la difusión en los medios de comunicación social de toda propaganda gubernamental, de conformidad al numeral 209 de la Ley General de Instituciones y Procesos Electorales, durante el tiempo que comprendan las campañas electorales federales y locales, a excepción de las informaciones relativas a servicios educativos, y de salud, o medidas de protección civil en casos de emergencia.





SUJETOS RESPONSABLES

Los Titulares de las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades del Ayuntamiento de Tecate 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 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 Tecate.

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 periodos vacacionales y días de asueto o no laborables y establecerán los procedimientos internos necesarios para su monitoreo en estas fechas.





ADMINISTRADORES DE CUENTAS

Los administradores de cuentas tendrán las siguientes obligaciones:

- I. Publicar en las cuentas bajo su responsabilidad información que las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades del Ayuntamiento de Tecate deseen difundir por este medio o, en su caso, realizar la solicitud pertinente ante la Jefatura de Comunicación Social.
- II. Verificar que la generación de los contenidos que desean publicar se apegue a estos criterios, así como el carácter público de la información a proporcionar, debiendo proteger aquella que se encuadre en los criterios de reserva y confidencialidad establecidos en el Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información para el Municipio de Tecate y demás Leyes aplicables.
- III. Determinar la ubicación de los contenidos publicados en las cuentas bajo su resguardo.
- IV. Verificar la vigencia de los contenidos y realizar las actualizaciones pertinentes.
- V. 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.
- VI. Informar a sus superiores o las instancias competentes sobre los asuntos y temas relevantes que sean tratados a través de las Redes Sociales.
- VII. 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.





CRITERIOS GENERALES

La edición de los contenidos para su publicación, en las cuentas de redes sociales, así como la administración de las mismas debe atender los criterios, con el fin de generar información clara, oportuna, veraz y vigente sobre las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades del Ayuntamiento de Tecate y las actividades que desarrolla.

I. Solo serán publicados en las cuentas institucionales, aquellos mensajes y contenidos que hagan referencia a las actividades desarrolladas por el Municipio, Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades del Ayuntamiento de Tecate, u ofrezcan información pública en poder del mismo, debiéndose establecer una descripción clara del uso y objetivo de la Red Social.

II. Se privilegiará la publicación de mensajes que promuevan el diálogo con los ciudadanos, con el objeto de identificar por este medio, las áreas de mejora en el desempeño del área correspondiente.

III. 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 Tecate.

IV. Se debe evitar la publicación de la información errónea, confusa, contradictoria 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.

V. Podrán publicarse vínculos o información sobre instancias ajenas al Municipio, Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades del Ayuntamiento de Tecate, únicamente cuando la información se vincule directamente con sus fines y programas institucionales. En el caso de artículos periodísticos, estos podrán publicarse si hacen referencia explícita al Municipio, Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades del Ayuntamiento de Tecate, o a sus actividades.

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





VII. Sólo en caso de que las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades o funcionarios responsables tengan dudas sobre la pertinencia de publicar alguna información o contenido, los administradores de las cuentas consultarán por correo electrónico a la Jefatura de Comunicación Social, así como a la Unidad Municipal de Acceso a la Información. La Jefatura de comunicación social contará con (03) tres días hábiles para emitir una respuesta; de no existir pronunciamiento no será procedente la publicación.

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

IX. Se publicarán declaraciones que informen a la ciudadanía sobre las acciones del Municipio, Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades y las expliquen, así como aquellas que fijen la postura institucional con respecto a un tema.

X. 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 de personal o privado.

XI. La publicación de contenidos y las respuestas a los usuarios debe ser considerada de manera responsable por las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades, ya que cualquier actividad en las redes sociales queda registrada.

XII. Los usuarios o seguidores que publiquen comentarios ofensivos, insultantes o denigrantes hacia otros usuarios o personas, serán bloqueados de las cuentas institucionales.

XIII. Las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades y/o los funcionarios responsables de la cuenta, deberán proporcionar respuestas claras, concretas y personalizadas a los comentarios o mensajes de los usuarios a través de sus respectivos administradores.

XIV. Las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades y/o los funcionarios responsables de la cuenta, deberán responder a todos los comentarios que expresan los usuarios con la mayor celeridad, certeza y objetividad.





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

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

XVII. Se actualizarán los contenidos publicados de acuerdo con la dinámica de la red social utilizada (periodicidad diaria o semanal).

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

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

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

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

XXII. La autenticidad de las cuentas institucionales deberá ser solicitada a los administradores de la red social en caso de que esto sea posible y tan pronto como se cumplan los requerimientos necesarios para tal efecto.

XXIII. En caso de que alguna cuenta propiedad del Municipio sea operada por funcionarios no autorizados o intervenida por usuarios ajenos al mismo (hackers), los funcionarios encargados de la misma deberán notificarlo al titular del área, así como a la Jefatura de Comunicación Social, tan pronto como estén enterados de la situación, con el objeto de tomar las medidas pertinentes.

XXIV. Los funcionarios que posean una cuenta personal en redes sociales vinculadas al dominio o publicadas en las páginas de Internet; del Municipio, Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades, serán exhortados a publicar mensajes o contenidos que no perjudiquen la imagen pública del mismo.





PROCEDIMIENTO DE LA APERTURA Y BAJA DE CUENTAS

I. Los Titulares de las 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.

II. 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 ante la Jefatura de Comunicación Social. Dicha propuesta deberá justificarse con base en sus programas y actividades institucionales.

III. La Jefatura de Comunicación Social deberá evaluar la propuesta, rechazarla o autorizarla 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.

IV. Posteriormente las Direcciones, Departamentos, Coordinaciones y Entidades y/o los funcionarios responsables, procederán a la apertura de la cuenta e informará a la Jefatura De Comunicación Social sobre el nombre de esta, su dirección electrónica, propósitos, operación y administradores.

V. En caso de haber algún cambio en los administradores o los titulares de las cuentas, será notificado a la Jefatura de Comunicación Social.

VI. 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 Jefatura de Comunicación Social. 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 Tecate.

VII. 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 Jefatura de Comunicación Social.

VIII. 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.





EVALUACIÓN

Todas las cuentas serán sometidas a ejercicios de evaluación sobre su eficacia al menos semestralmente. El procedimiento de evaluación será emitido y aplicado por el Departamento de Evaluación Gubernamental de la Sindicatura Municipal.

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.

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





VIGENCIA Y PERIODO DE REVISIÓN.

La presente Norma Técnica será evaluada periódicamente por la Sindicatura Municipal, con la finalidad de incrementar su eficiencia y facilitar su aplicación, en su caso, podrá ser actualizada por la misma, tomando en cuenta las sugerencias y observaciones que las Dependencias y Entidades Paramunicipales manifiesten fundada y motivadamente al titular de la Sindicatura y permanecerá vigente hasta en tanto no se emita una nueva versión de la misma.





TRANSITORIOS

PRIMERO: Los presentes lineamientos entraran en vigor a partir de su publicación en el Portal de transparencia del Ayuntamiento Constitucional de Tecate, 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.

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

CUARTO: La Jefatura 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.

