

IV. ADMINISTRACIÓN LOCAL

Cartagena

6045 Aprobación definitiva de normas de creación y uso de redes sociales y páginas web del Ayuntamiento de Cartagena y de sus organismos autónomos.

El día 25 de junio de 2020, en sesión ordinaria, fueron aprobadas inicialmente por el Pleno del Excmo. Ayuntamiento de Cartagena las Normas de Creación y Uso de Redes Sociales y Páginas Web del Ayuntamiento de Cartagena y de sus Organismos Autónomos, cuyo acuerdo se publicó en el BORM el martes 11 de agosto 2020.

Transcurrido el plazo de exposición al público sin que se hayan producido reclamaciones al acuerdo adoptado por el Pleno del Ayuntamiento, se entiende elevado a definitivo el acuerdo plenario inicial de aprobación las Normas de Creación y Uso de Redes Sociales y Páginas Web del Ayuntamiento de Cartagena y de sus Organismos Autónomos, cuyo texto íntegro se hace público para su general conocimiento y en cumplimiento de lo previsto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local.

Contra el presente Acuerdo cabe interponer recurso contencioso administrativo, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la publicación del presente anuncio, de conformidad con el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Normas de creación y uso de redes sociales y páginas web del Ayuntamiento de Cartagena y de sus organismos autónomos

Artículo 1. La presente reglamentación es un conjunto de normas y recomendaciones que indican cómo deben crearse y usarse las redes sociales y páginas web de las diferentes Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Cartagena y de sus organismos autónomos, complementando a las generales de la institución y su Sede Electrónica

Artículo 2. Sus fines son:

1.- Determinar la forma en la que debe plantearse la presencia en internet del Ayuntamiento de Cartagena, sus Áreas de Gobierno, Servicios, Departamentos o Unidades, Juntas Vecinales y Organismos municipales, a través de páginas web y redes sociales, integradas en una política general de gestión y comunicación que fomente la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.

2- Dar respuesta a la demanda de los servicios y organismos del Ayuntamiento, que precisen incorporar a su gestión diaria la difusión de determinada información o la recepción de opiniones de los ciudadanos mediante el uso de espacios web o redes sociales,

3.-Propiciar la coordinación y colaboración interna, así como la mejora continua de los diferentes servicios y organismos.

Creación de webs y redes sociales

Artículo 3. Para cumplimentar esos objetivos se creará una Comisión Técnica de Páginas Web y Redes Sociales integrada por empleados públicos de los servicios de Alcaldía, Gabinete de Comunicación y Protocolo, Centro de Proceso de Datos y Centro de Documentación, quienes se reunirán de forma periódica para informar las solicitudes de creación de webs y perfiles sociales y coordinar la presencia del Ayuntamiento en las mismas.

Los miembros de esta comisión serán nombrados por la Alcaldía o quien en virtud de delegación ostente la competencia sobre redes sociales y páginas web.

Artículo 4.

La solicitud de alta de una web o red social deberá realizarla el Área de Gobierno, Junta Vecinal u Organismo a la Comisión, mediante trámite interno.

Los datos a facilitar serán los siguientes:

- Solicitante: Jefe de Servicio con el visto bueno del concejal; secretario de la Junta Vecinal con el visto bueno del presidente; o máximo representante del organismo municipal.
- Nombre del Área de Gobierno, Servicio, Departamento, Unidad, Junta Vecinal u Organismo
- Nombre del Responsable web/ RRSS, que deberá reunir un perfil profesional adecuado y ser funcionario.
- Nombre y puesto de las personas que van a participar en la web/RRSS, que deberán ser igualmente funcionarios
 - Teléfonos
 - Correos electrónicos corporativos
 - Web o Red Social que se solicita dar el alta
 - Justificación
 - Objetivos
 - Contenidos
 - Función y valor añadido que aportará dentro de su estrategia general y del propio Ayuntamiento
 - Destinatarios
 - Casilla de aceptación de conocimiento y conformidad con estas normas

Artículo 5. La Comisión, teniendo en cuenta que la disgregación y atomización de canales, mensajes y audiencias puede ser contraproducente, valorará y validará en su caso la pertinencia del alta o la integración en otra ya existente. También valorará la necesidad de agrupar las web y redes sociales por temáticas simples y fácilmente entendibles por los ciudadanos, y no reproducir los organigramas municipales de cada momento o complacer el deseo de cada departamento de tener una presencia individualizada.

Posteriormente por parte de los servicios de Centro de Proceso de Datos, Comunicación y Protocolo y Centro de Documentación, se llevará a cabo la configuración de la web o red social, de acuerdo con el solicitante, proporcionando los logos y directrices de su funcionamiento, así como una formación básica para ello.

Artículo 6. Una vez creada la web o red social, su puesta en marcha y normas específicas de funcionamiento y administración deberán ser elevadas por la Comisión a la Junta de Gobierno local para su aprobación.

Artículo 7. Cualquier cambio en los datos de identificación de las cuentas en RRSS será comunicado al Centro de Procesos y Servicio de Documentación que llevarán un Registro de las mismas y serán los encargados de cerrar las cuentas que así se determine por la Junta de Gobierno, previo informe de la Comisión y solicitud, en su caso, del Jefe de Servicio.

Artículo 8. La Alcaldía, a través del Gabinete de Comunicación y Protocolo, ejercerá la dirección y coordinación inmediata de sus publicaciones y velarán por su buen uso y el carácter institucional y de servicio público de las mismas, de acuerdo con las directrices marcadas en este reglamento.

Artículo 9. La Comisión podrá revisar una Red o una Web si tiene escasa actualización o sus contenidos no son lo suficientemente relevantes con las competencias de las unidades administrativas o por motivos de mejora de la sistematización informativa, comunicándolo a la unidad responsable para determinar su desaparición o integración en otras redes o espacios web municipales.

Artículo 10. Por razones de seguridad, el Centro de Procesos de Datos y el Servicio de Documentación propiciarán el cambio de las contraseñas un mínimo de 4 veces al año. Cualquier otro cambio que los servicios consideren oportuno será comunicado a estos mismos servicios.

Adaptación de Web y Redes Sociales preexistentes

Artículo 11. Para las web y redes sociales creadas con anterioridad a estas normas, la Comisión solicitará a los servicios que ya las tienen la información necesaria para la normalización y adaptación de sus páginas y perfiles, así como su idoneidad y continuidad, de lo que dará cuenta a la Junta de Gobierno local.

Para ello se facilitará el nombre de sus gestores o administradores, que deberán ser en todo caso funcionarios, así como las contraseñas de acceso.

Igualmente deberán estar vinculadas a una cuenta de correo electrónico oficial corporativo, y en ningún caso a una cuenta particular ni personal.

Cualquier modificación en cuanto a sus gestores o administradores, deberá comunicarse.

Funcionamiento

Artículo 12 Cada departamento administrará sus cuentas y publicará y actualizará en su web información concreta de su servicio de forma coordinada con la Alcaldía y el Gabinete de Comunicación y Protocolo, contando con el soporte técnico del Centro de Proceso de Datos y el Servicio de Documentación.

Artículo 13 Las cuentas generales del Ayuntamiento y su web serán administradas por el Gabinete de Comunicación y Protocolo y el Centro de Documentación, que programarán publicaciones de forma coordinada.

Contenidos

Artículo 14. El uso de las páginas Webs y Redes Sociales en el Ayuntamiento de Cartagena tendrá como objetivo el fomento de la participación y la transparencia mediante la difusión de información objetiva, útil y de calidad al mayor número posible de ciudadanos o seguidores.

Para ello se utilizarán:

- Como canal de difusión de informaciones básicas, consejos o avisos de servicio público que requieran una comunicación al instante y que en su caso podrán ser gestionados por los propios servicios u organismos.

- Como medio para hacer llegar a mayores audiencias informaciones más complejas, que sean de actualidad municipal. Estas informaciones deberán estar publicadas previamente en las páginas generales de Actualidad de la web, administradas y gestionadas por el Gabinete de Comunicación y Protocolo, y se compartirán o enlazarán, precedidas de un breve comentario de carácter informativo acorde con el tono de la red, sus audiencias y perfil institucional.

- Como herramienta para dar a conocer las funcionalidades y utilidades de los espacios web y de los servicios telemáticos que ofrece la Sede Electrónica del Ayuntamiento, de lo que se encargará fundamentalmente el servicio de Documentación.

Artículo 15. Las web y redes sociales municipales deberán observar especialmente la Legislación vigente sobre Derecho al Honor, la Intimidad y la Propia Imagen, Protección de Datos, Accesibilidad y Propiedad Intelectual.

Artículo 16. La imagen es un dato de carácter personal y su publicación en internet supone una cesión de datos; por tanto, se necesitará el consentimiento de los interesados, tanto para su captación como para su publicación. El Ayuntamiento de Cartagena pondrá a disposición de todos los Servicios Municipales los trámites publicados en la Sede Electrónica en cuanto a la autorización para la toma y publicación de imágenes, por lo que nunca se subirán imágenes identificables de niños, si no se tiene autorización por parte de los padres o tutores legales.

Redes sociales

Artículo 17. La presencia de cualquier servicio en una Red Social estará justificada y será eficaz si se utiliza con regularidad, es decir, si se publican contenidos con una cierta frecuencia, así como si se permite el diálogo abierto con los ciudadanos. No obstante, se recomienda publicar por defecto que por exceso.

- No se retuitearán ni compartirán contenidos de cuentas de representantes políticos ni de partidos, para asegurar la independencia de la institución, ni tampoco fotografías ni logos de los mismos.

- No se incluirán opiniones personales, ni se harán valoraciones ni comentarios que no se circunscriban a cuestiones del propio servicio público o puedan comprometer la postura de la institución, sin que ésta la haya manifestado previamente a través de sus órganos competentes.

- Como fuente oficial deberá prevalecer en todo momento la veracidad y fiabilidad de lo publicado, sobre su rapidez, inmediatez o primicia.

Artículo 18. Todos los perfiles deberán seguir al resto de perfiles oficiales municipales, facilitando la coordinación de mensajes. Igualmente se fomentará el apoyo mutuo de las cuentas municipales, mediante "me gusta", "retuiteo" y compartición de publicaciones de las otras cuentas municipales. Igualmente se deberán: revisar los seguidores para evitar los perfiles falsos (fake); compartir solo publicaciones de otras cuentas oficiales; y no difundir informaciones de cuentas falsas o rumores.

Artículo 19. Respecto a los comentarios:

- Deberán respetarse las opiniones de los ciudadanos, no se polemizará con ellos y solo podrán aportarse a la conversación informaciones relevantes
- En el perfil de la Red Social se expresará la política de participación de los usuarios, donde se hará constar que el Ayuntamiento no se hace responsable del contenido de las opiniones de aquéllos y se reflejarán las directrices para la eliminación de comentarios, que serán las siguientes:
 - Comentarios con lenguaje inadecuado o con contenido amenazante, injurioso, calumnioso, obsceno, pornográfico o que de otro modo que infrinja la Ley.
 - Contenidos o propaganda de carácter racista, xenófobo, violento, pornográfico, ofensivo, sobre apología del terrorismo o, en general, atentatorio contra los derechos humanos.
 - Comentarios despectivos o discriminatorios (raza, sexo, edad, estado civil, discapacidad, ideología política, religión, etc.).
 - Comentarios que incluyen enlaces a contenidos sexuales o pornográficos
 - Comentarios de tipo comercial o propagandístico con fines económicos, venta directa o con cualquier otra clase de finalidad comercial
 - Conversaciones privadas y personales entre particulares
 - En general, comentarios con fines o efectos ilícitos, ilegales, contrarios a la buena fe y al orden público, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan resultar ofensivos en sentido amplio.
- Si al redactar un comentario se ha cometido un error en su redacción, estos deberán ser modificados o eliminados, pero si ya han sido comentados, no deberán borrarse, a no ser que se pida previamente disculpas en privado a los que las hayan comentado.
- Agradecer los comentarios y menciones que se consideren oportunas, aunque no tienen por qué ser todos.
- Crear un filtro de palabras malsonantes para los comentarios.
- Contestar a las preguntas o comentarios de los usuarios siempre que competa al servicio y, si no indicarles que se remite al servicio pertinente, poniendo siempre el nombre del servicio al que se le remite la consulta y ofreciendo otras alternativas de comunicación como correo o registro electrónico.
- Se responderá a las críticas o comentarios negativos, agradeciendo la sugerencia, indicando el motivo del error y la opción de solución, si la hubiera.
- No se responderá a aquellos comentarios insultantes o que por el tono empleado no merezcan contestación o puedan generar nuevos comentarios.
- Se evitarán publicaciones que no generen valor o no transmitan información específica.
- También las demasiado largas, ya que puede implicar la no lectura del mensaje.

Artículo 20. En cuanto al uso del lenguaje:

- Deberá contener giros y figuras gramaticales que animen a la conversación y a la participación de los interlocutores, aunque en la redacción del mensaje deberá mantenerse el carácter institucional del perfil.
- Será lo suficientemente sencillo para que, sin perder la oficialidad sea comprensible por todos los ciudadanos.

- Se utilizará la primera persona del plural para referirse a la organización y la segunda persona del plural, para dirigirse a los ciudadanos. En las menciones, conversaciones y respuestas, se empleará el tuteo, solo cuando sea necesario mostrar una mayor cercanía a determinados colectivos, como por ejemplo los jóvenes.

- Solamente se emplearán las abreviaturas que estén en el diccionario de la Real Academia Española.

- Se propiciará el uso de un lenguaje no sexista, utilizando preferentemente palabras colectivas que engloben a los dos sexos; como la "juventud", en vez de los "jóvenes"; "personas" en vez de hombres y mujeres.

Carácter institucional de las web municipales

Artículo 21. Lo anteriormente establecido para las redes sociales será de aplicación a los contenidos y publicaciones de las web municipales, como espacios de comunicación institucional, que se regirán por los principios de objetividad, veracidad, transparencia, pluralidad, accesibilidad, respeto a la dignidad de la persona, su honor, intimidad y propia imagen, respeto y civismo democrático, atención a la diversidad, igualdad de género, protección a la infancia, respeto y protección a las personas mayores, integración social, diálogo y respeto al medioambiente.

Prevalecerá la utilidad y servicio público de sus mensajes, como elementos facilitadores de la participación ciudadana, sobre la notoriedad personal de sus protagonistas. Se basará en hechos y datos, con una redacción sencilla y poco adjetivada, que tratará de explicar al ciudadano sin tecnicismos el alcance de sus mensajes, centrados en la actividad municipal.

A través de sus contenidos se materializará la necesaria responsabilidad y rendición de cuentas de la institución, en contraprestación al legítimo derecho a la información de los ciudadanos.

Artículo 22. Como partes integrantes de la institución y con el fin de observar el principio de pluralidad informativa, los grupos municipales podrán disponer de un espacio de expresión directa en la web municipal, cuyo uso deberá ajustarse en todo caso a lo establecido en las presentes normas.

En él podrán publicar comunicados que tengan que ver exclusivamente con su gestión en el Ayuntamiento, dentro del estricto respeto a las normas de cortesía y contención verbal, propia de una institución, evitando términos despectivos, que sobrepasen la legítima crítica política o sean ofensivos al decoro de la Corporación o de sus miembros, de las Instituciones Públicas o de cualquier otra persona o entidad.

En caso de no respetarse, se advertirá de su incumplimiento por parte del administrador de la web antes de su publicación, para su adaptación por el interesado,

Cartagena, 8 de octubre de 2020.—La Alcaldesa, Ana Belén Castejón Hernández.