

REGLAMENTO DE USO DE LAS REDES SOCIALES Y WEBS INFORMATIVAS DEL AYUNTAMIENTO DE CEHEGÍN

PREAMBULO

La Constitución Española, en su artículo número 20, establece el reconocimiento y protección del derecho ‘a expresar y difundir libremente los pensamientos, ideas y opiniones’, un derecho que ‘no podrá ser limitado por motivos políticos o ideológicos’. Con el fin de garantizar ese derecho en los foros digitales del Ayuntamiento de Cehegín esta institución se dota de una reglamentación interna que marque las pautas a seguir por los gestores de los mismos , debiendo respetar y quedando condicionada esta normativa y su aplicación interna al respeto y cumplimiento a toda la legislación general y la que exista en la materia, y en especial a Legislación vigente sobre Derecho al Honor, la Intimidad y la Propia Imagen, Protección de Datos, Accesibilidad y Propiedad Intelectual.

En los artículos 1 y 2 de la parte dispositiva se fija el objeto y los objetivos adicionales de este Reglamento en concreto el objeto de este reglamento es establecer un conjunto de normas y recomendaciones que definan cómo deben usarse las redes sociales del Ayuntamiento de Cehegín en todas las plataformas digitales y sus entidades u organismos públicos dependientes teniendo como objetivos adicionales, garantizar la gestión imparcial y apartidista de las redes sociales del Ayuntamiento de Cehegín., fomentar la participación libre y respetuosa de los ciudadanos en las redes sociales del Ayuntamiento de Cehegín., difundir de forma objetiva y veraz información de relevancia o interés para la ciudadanía, en base a todo lo anterior y lo dispuesto en el Reglamento, y su tramitación, quedan justificados los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia de dicha normativa, basándose la misma en razones de interés general y considerando que esta regulación normativa es el instrumento más adecuado para su consecución.

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

1. El objeto de este reglamento es establecer un conjunto de normas y recomendaciones que definan cómo deben usarse las redes sociales del Ayuntamiento de Cehegín en todas las plataformas digitales, incluyendo todos los perfiles asociados a secciones, entidades u organismos públicos dependientes del Ayuntamiento y las webs asociadas a ellos, en adelante todas ellas aglutinadas en la expresión ‘redes sociales del Ayuntamiento de Cehegín’.

2. Igualmente, este Reglamento regula la creación, modificación y supresión de las redes sociales y webs informativas del Ayuntamiento de Cehegín.

Artículo 2. Objetivos adicionales.

Son objetivos adicionales:

- a) Garantizar la gestión imparcial y apartidista de las redes sociales del Ayuntamiento de Cehegín.
- b) Fomentar la participación libre y respetuosa de los ciudadanos en las redes sociales del Ayuntamiento de Cehegín.
- c) Difundir de forma objetiva y veraz información de relevancia o interés para la ciudadanía.
- d) Mejorar la transparencia en la acción de gobierno, facilitando datos de interés que permitan valorar las políticas públicas.
- e) Mejorar la coordinación interna de los diferentes perfiles digitales.

TÍTULO II

DE LOS CONTENIDOS DE LAS REDES SOCIALES

Artículo 3. Política de contenido: Preceptos generales.

En todo momento se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Cumplir toda la legislación vigente y en especial la Legislación vigente sobre Derecho al Honor, la Intimidación y la Propia Imagen, Protección de Datos, Accesibilidad y Propiedad Intelectual.
2. Evitar poner etiquetas a personas o colgar imágenes en las que aparezca claramente una persona sin previo consentimiento. Solo podrá subirse a la red una fotografía sobre un suceso o acto público cuando la imagen de una persona aparezca como meramente accesorio, en cuyo caso no es necesario el consentimiento porque existe habilitación legal (art. 8.2 de la Ley 1/1982 sobre protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen).
3. No recopilar información o contenidos directamente de los usuarios a través de las redes sociales del Ayuntamiento de Cehegín para registrarlos en ficheros propios.
4. El Ayuntamiento es responsable del tratamiento de los datos que obtenga a través de sus redes sociales, por lo que debe informar a los usuarios conforme a lo establecido en el art. 5 LOPD garantizando el cumplimiento de los principios de protección de datos y el ejercicio de los derechos que el interesado puede ejercer en cualquier momento dirigiéndose a las oficinas municipales o a través de los medios digitales habilitados y respetando toda la normativa de protección de datos.
5. Propiciar 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'; o 'personas' en vez de hombres y mujeres.

6. Se evitarán las publicaciones que no generen valor o no transmitan información específica.

Artículo 4. Política de contenido: Tipología de contenidos.

Las publicaciones realizadas en las redes sociales del Ayuntamiento de Cehegín podrán versar sobre los siguientes contenidos:

1. Información de interés para los ciudadanos del municipio o sus visitantes en el marco de competencias del Ayuntamiento.

Se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- a) Trasladar información objetiva y veraz.
- b) Evitar toda mención innecesaria a un partido político, salvo en aquellos casos en los que por la naturaleza de la información trasladada sea completamente necesario.
- c) En caso de ser relevante, incluir enlaces o vínculos al Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Cehegín o a cualquier otra fuente que permita ampliar la información.
- d) En caso de emergencias o avisos de especial relevancia se destacará la acción a través de los medios gratuitos habilitados por la plataforma. También podrán destinarse fondos económicos en los términos que legalmente sea posible para su promoción si se considera necesario, detallando el gasto en la sección correspondiente del Portal de Transparencia, siempre que sea posible en atención a la legislación vigente en materia de transparencia.

2. Promoción de actividades o proyectos públicos.

Se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Trasladar información objetiva y veraz sobre la acción o proyecto difundido.
2. Colocar como imagen de apertura o destacada una foto genérica que sea descriptiva de la acción desarrollada, evitando que en ella aparezca ningún cargo político salvo que por la naturaleza de la acción difundida sea estrictamente necesario. Si existe la posibilidad de incluir más imágenes entre ellas deberán aparecer todos los cargos públicos presentes en el acto.
3. Incluir al final de la publicación los siguientes párrafos, en el orden en que aparecen indicados:
 - a. En caso de existir contratos, subvenciones o facturas vinculadas al proyecto mencionar el coste estimado y la fuente de financiación de los principales gastos realizados, entendiendo esta como una información divulgativa, resumida, no oficial e incompleta que tiene único fin trasladar a los ciudadanos datos de interés con que valorar las políticas públicas, condicionando el presente extremo que la normativa

general y la de transparencia así lo permitan.

- b. Mención de los cargos públicos promotores de la acción y del resto de cargos públicos presentes en ella.
- c. Enlaces o vínculos al portal de transparencia o a cualquier otra fuente oficial que permita ampliar la información.

3. No se compartirán contenidos de cuentas de representantes políticos ni de partidos o grupos municipales, para asegurar la independencia de la institución, ni tampoco fotografías ni logos de los mismos.

Igualmente, tampoco 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.

4. No se realizarán publicaciones de contenido partidista.

TÍTULO III

DE LOS GESTORES DE LAS REDES SOCIALES

Artículo 5. Responsabilidad en la gestión de las redes sociales.

1. El órgano o cargo competente en materia de comunicación, en las competencias sobre redes sociales, será el máximo responsable de la gestión de las redes sociales del Ayuntamiento de Cehegín. Será el encargado de velar por el buen uso y el carácter institucional de las mismas atendiendo a las directrices marcadas por este reglamento.
2. La o el gestor será nombrado mediante Resolución de la Alcaldía que se publicará en el Tablón de Edictos así como en el Portal de Transparencia, en los términos que la legalidad en la materia permita.

Artículo 6. Designación de gestores de redes sociales.

1. Las y los gestores de las redes sociales serán designados mediante Resolución de la Alcaldía, que será objeto de publicación en el Tablón de Edictos y en el Portal de Transparencia, en los términos que la legalidad en la materia permita.

Igualmente, corresponde a la Alcaldía la incoación de los procedimientos disciplinarios por incumplimiento de las obligaciones de las y los gestores.

2. Podrán existir varios gestores asociados a cada red social o perfil, entendiendo como gestores a las personas con acceso total a ellas, capacidad de interactuar con los usuarios y de aplicar el régimen corrector dispuesto en este reglamento.
3. Podrá designarse como gestores de las redes sociales del Ayuntamiento de

Cehegín a concejales del Ayuntamiento, a personal público o a personal externo contratado para ejercer esa función en los términos que la legalidad permita su contratación o designación.

4. El gestor o los gestores de cada red social serán publicados en el apartado correspondiente del Portal de Transparencia, especificando sus datos personales y si existe retribución económica por ejercer dicha labor, siempre que la legislación en la materia y en especial la de transparencia lo permita.

Artículo 7. Principios éticos en la gestión de las redes sociales.

Los gestores de las redes sociales del Ayuntamiento de Cehegín realizarán su función cumpliendo en todo momento los siguientes principios éticos:

1. Objetividad en la redacción de contenidos y respuestas, excluyendo todo elemento irrelevante y discrecional.
2. No se incluirán opiniones personales, ni se harán valoraciones ni comentarios que no se circunscriban a cuestiones del propio servicio público o que puedan comprometer la postura de la institución.
3. Imparcialidad en el trato, evitando toda acción arbitraria o trato preferente por cualesquiera motivos.
4. El respeto a las opiniones de los ciudadanos, evitando enfrentamientos y respondiendo con educación frente a cualquier desconsideración.

Artículo 8. Deberes de los gestores.

Son obligaciones de los gestores de las redes sociales del Ayuntamiento de Cehegín:

1. Supervisar el contenido de toda la información que se publique.
2. Corregir los errores que se detecten en la información trasladada o en los comentarios realizados. En caso de existir errores de especial relevancia se eliminarán todas las publicaciones que las contengan y se creará una nueva publicación para no dar lugar a equívocos. Si al redactar un comentario se ha cometido un error en su redacción, estos deberán ser modificados o eliminados. Si ya han sido comentados, no deberán borrarse, a no ser que se pida previamente disculpas en privado a los que las hayan comentado.
3. En caso de recibir información relevante sobre cualquier aspecto de la gestión municipal trasladar esa información al departamento correspondiente.
4. Garantizar el cumplimiento de las normas comunitarias establecidas por cada red social. Cualquier acto contrario a dichas normas deberá denunciarse a través de los mecanismos habilitados en cada red social de forma complementaria a las correcciones dispuestas en esta normativa.
5. Aplicar el régimen de corrección dispuesto en esta normativa.
6. Denunciar ante las autoridades cualquier conducta delictiva que pudiera producirse.
7. Por razones de seguridad, proceder al cambio de las contraseñas de acceso un mínimo de 2 veces al año.

8. Seguir al resto de perfiles municipales, facilitando la coordinación de mensajes, el apoyo mutuo y la difusión de la información trasladada por ellos.

TÍTULO IV

DE LOS USUARIOS DE LAS REDES SOCIALES

Artículo 9. Deberes de los usuarios.

Todo usuario deberá:

1. Cumplir las normas de uso establecidas por cada red social.
2. No proferir insultos o utilizar expresiones discriminatorias o con contenido amenazante, injurioso, calumnioso, obsceno, pornográfico o que de otro modo infrinja la Ley.
3. No mantener conversaciones privadas desvinculadas de la temática de la publicación.
4. No difundir contenido comercial o propagandístico (spam).
5. No publicar enlaces maliciosos o que redirijan a los usuarios a páginas asociadas a fines ilícitos o criminales.

Artículo 10. Deberes adicionales de los trabajadores o cargos públicos.

Aquellos usuarios que ostenten un puesto o cargo público podrán participar libremente a título personal, siempre que lo hagan sin identificarse o hacer ostentación de su cargo ni hacer valoraciones o comentarios que comprometan la postura de la institución sin que ésta la haya manifestado previamente a través de sus órganos competentes, como reciprocidad no se permitirá en las redes publicaciones o comentarios que atenten o refieran expresión respecto a personas que ostenten un puesto público, que comprometan su postura expresada o funciones ejercitadas en el ejercicio de su puesto o afecten a su honor o independencia.

Artículo 11. Derechos de los usuarios.

1. A participar en las redes sociales respetando las políticas de uso de cada red social y de este reglamento.
2. A usar los mecanismos habilitados para reclamar cualquier vulneración de sus derechos como usuario.
3. A la restitución de sus derechos como usuarios en caso de demostrar su vulneración, ya sea por un error en la aplicación del reglamento o por el uso no autorizado de sus propias redes sociales efectuado por un tercero.

Artículo 12. Régimen corrector de los usuarios.

Existen tres tipologías de infracciones, que serán corregidas con faltas leves, graves

o muy graves atendiendo a los siguientes criterios:

a) Faltas leves:

Se considerarán infracciones leves las siguientes infracciones:

1. En caso de proferir insultos o utilizar expresiones discriminatorias o con contenido amenazante, injurioso, calumnioso u obsceno.
2. En caso de mantener conversaciones privadas desvinculadas de la temática de la publicación.
3. En caso de difundir contenido comercial o propagandístico (spam).
4. En caso de que un cargo o trabajador público se identifique o haga ostentación de su cargo al interactuar con otros usuarios.
5. *Realizar cualquiera de los siguientes comentarios:*
 - Comentarios con lenguaje inadecuado o con contenido amenazante, injurioso, calumnioso, obsceno o que de otro modo que infrinja la Ley.
 - Contenidos o propaganda de carácter machista, racista, xenófobo, LGTBIfóbico, violento, ofensivo, sobre apología del terrorismo o, en general, atentatorio contra los derechos humanos.
 - Comentarios despectivos o discriminatorios (raza, sexo, orientación o identidad sexual, edad, estado civil, discapacidad, ideología política, religión, etc.).
 - 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, que no supongan faltas graves o muy graves.

Las infracciones leves serán corregidas a través del siguiente procedimiento:

1. Captura y almacenamiento del mensaje o interacción.
2. Eliminación del mensaje o interacción.
3. Se enviará un mensaje privado al usuario adjuntando la captura del mensaje eliminado y el siguiente mensaje genérico explicando el motivo de la falta leve.

¡Hola! Este mensaje ha sido eliminado por suponer una falta leve según lo especificado en la Ordenanza Reguladora de las Redes Sociales del Ayuntamiento de Cehegín. En este enlace ([enlace a la sección correspondiente del portal de transparencia](#)) tiene toda la información y medios de contacto. Le recordamos que 3 faltas leves suponen una falta

grave sancionada con el bloqueo temporal de su cuenta durante 1 mes.

b) Faltas graves:

Se considerarán faltas graves las siguientes infracciones:

1. Acumulación de tres faltas leves.
2. En caso de utilizar expresiones con contenido pornográfico o que de otro modo infrinja la Ley.

Las faltas graves serán corregidas a través del siguiente procedimiento:

1. Captura y almacenamiento del mensaje o interacción.
2. Eliminación del mensaje o interacción.
3. Si corresponde, denuncia del mensaje o interacción a través de los medios habilitados en la red social.
4. Se enviará un mensaje privado al usuario adjuntando la captura del mensaje eliminado y el siguiente texto genérico explicando el motivo de la falta grave y los mecanismos de restitución.

¡Hola! Este mensaje ha sido eliminado por suponer una falta grave según lo especificado en la Ordenanza Reguladora de las Redes Sociales del Ayuntamiento de Cehegín. En este enlace ([enlace a la sección correspondiente del portal de transparencia](#)) tiene toda la información, medios de contacto y mecanismos de restitución. Le recordamos que 3 faltas graves suponen una falta muy grave sancionada con el bloqueo permanente de su cuenta.

5. Bloqueo en la red social durante 1 mes natural a contabilizar desde la notificación de la falta al usuario.

c) Faltas muy graves:

Se considerarán faltas muy graves las siguientes infracciones:

1. Acumulación de tres faltas graves.
2. En caso de realizar o difundir actos asociados a fines ilícitos o criminales.
3. En caso de publicar enlaces maliciosos o que redirijan a los usuarios a páginas asociadas a fines ilícitos o criminales.

Las faltas muy graves serán corregidas a través del siguiente procedimiento:

1. Captura y almacenamiento del mensaje o interacción.
2. Denuncia del mensaje o interacción a través de los medios habilitados en la red social y si corresponde, denuncia ante las autoridades pertinentes.
3. Eliminación del mensaje o interacción.
4. Se enviará un mensaje privado al usuario adjuntando la captura del

mensaje eliminado y el siguiente texto genérico explicando el motivo de la falta muy grave y los mecanismos de restitución.

¡Hola! Este mensaje ha sido eliminado por suponer una falta muy grave según lo especificado en la Ordenanza Reguladora de las Redes Sociales del Ayuntamiento de Cehegín. Procederemos a bloquear permanentemente su cuenta y estudiaremos la posibilidad de denunciar su acto ante las autoridades pertinentes. En este enlace (enlace a la sección correspondiente del portal de transparencia) tiene toda la información, medios de contacto y mecanismos de restitución.

5. Bloqueo en la red social, revisable tras valorar la solicitud de restitución por parte del usuario.

TÍTULO V

DE LA CREACIÓN, MODIFICACIÓN O CIERRE DE REDES SOCIALES

Artículo 13. De la creación de una red social.

1. La solicitud de alta de una web o red social deberá realizarla el responsable de la sección, entidad u organismo público dependiente dirigida al órgano o cargo competente en materia de comunicación mediante trámite interno, especificando el solicitante, el área, la red social o web que se solicita crear, el correo electrónico corporativo asociado y la justificación de los objetivos, contenidos a tratar y valor añadido para la comunicación institucional del Ayuntamiento.
2. La propuesta de creación deberá contener los siguientes datos:
Los datos a facilitar serán los siguientes:
 - Solicitante.
 - Nombre del Área de Gobierno, Servicio, Departamento, Unidad u Organismo.
 - Nombre del Responsable, que deberá reunir un perfil profesional adecuado y ser funcionario.
 - Nombre y puesto de las personas que van a participar en la web o red social.
 - 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.
3. Recibida la propuesta de creación de una red social o web informativa, su puesta en marcha y normas específicas de funcionamiento y administración deberán ser elevadas al órgano competente para su aprobación, previo

dictamen de la Comisión Informativa competente en materia de comunicación, si es posible legalmente.

Artículo 14. De la modificación de una red social.

1. Cualquier modificación sustancial que se produzca en los distintos perfiles de las redes sociales municipales deberá ser aprobado por el órgano o cargo competente a propuesta del máximo responsable de la red social, dando cuenta de ello a la Comisión informativa competente, si es posible legalmente.
2. Cualquier cambio en los datos de identificación de las cuentas en redes sociales o webs informativas será comunicado al responsable de comunicación que llevará un Registro de las mismas y será el encargado de cerrar las cuentas que así se determine por el órgano competente, previo dictamen de la Comisión informativa competente, si es posible legalmente, y solicitud, en su caso, de la persona responsable de la red social.

Artículo 15. Del cierre de una red social.

1. La presencia en redes sociales o en web informativas estará justificada siempre que se utilice con regularidad y permita conseguir los fines para los que se crearon.
2. Se 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 al máximo responsable para determinar su desaparición o integración en otras redes o espacios web municipales.
3. El cierre o supresión de una red social municipal será acordado por el órgano competente, a propuesta de la persona responsable, previo dictamen de la Comisión informativa competente si es posible legalmente.

TÍTULO VI

TRANSPARENCIA Y CONTROL

Artículo 16. Transparencia.

1. En el caso que la normativa general y la de transparencia lo permitan se creará una sección en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento en el que se publique y actualice con carácter anual la siguiente información:
 - a. El reglamento de uso de las redes sociales y webs informativas del Ayuntamiento de Cehegín.
 - b. La normativa aplicable en materia de protección de datos y derechos de los usuarios.
 - c. La referencia al órgano o cargo competente máximo responsable de la gestión de la comunicación en las redes sociales del Ayuntamiento de Cehegín.
 - d. La relación de las distintas redes sociales del Ayuntamiento de

- Cehegín, indicando el nombre del gestor o gestores de cada red social y si existe retribución económica por ejercer dicha labor.
- e. El coste y finalidad de las publicaciones promocionadas en cada red social.
 - f. Los medios de contacto para solicitar la reparación de errores y la restitución de derechos.
 - g. Un espacio de corrección pública de errores.
2. Cada red social deberá contener el enlace a la sección creada del Portal de Transparencia, especificando el contenido que se encuentra en ella.

Artículo 17. Control político.

Los miembros de la Corporación tendrán acceso a toda la información respecto a procedimientos correctores regulados en el artículo 12, así como a las solicitudes de restitución de derechos presentadas por las y los usuarios, en los términos que la legalidad en la materia permita.

DISPOSICION ADICIONAL

Todo lo dispuesto en el presente Reglamento y su aplicación, queda condicionado al cumplimiento de las disposiciones de rango legal de carácter general y en la materia, en cualquier eventual colisión normativa o interpretativa que pudiera existir tendrá preferencia en su aplicación la normativa de rango legal.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Desde la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento quedan derogadas todas las disposiciones contenidas en Ordenanzas y Reglamentos Municipales que se opongan a lo dispuesto en la misma.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

1. En el plazo de un mes tras la entrada en vigor de este reglamento, la Alcaldía procederá a los nombramientos previstos en los artículos 5 y 6.
2. Para las web y redes sociales creadas con anterioridad a la entrada en vigor de este reglamento, las y los gestores facilitarán al responsable de comunicación nombrado conforme al artículo 5, toda la información necesaria para proceder a la normalización y adaptación de los perfiles existentes a lo dispuesto en este reglamento, dando cuenta de ello a la Comisión informativa competente, si es posible legalmente.
3. Todas las redes sociales deberán estar vinculadas a una cuenta de correo electrónico oficial corporativo, y en ningún caso a una cuenta particular ni personal.

DISPOSICIÓN FINAL

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 56.1, 65.2, y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, el presente Reglamento entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, una vez transcurrido el plazo de quince días desde la comunicación del acuerdo a la Delegación de Gobierno y a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se tramitará con arreglo al procedimiento establecido en el art. 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.