



ALCALDÍA DE PASTO

REDES SOCIALES DE LA ALCALDÍA DE PASTO

La Alcaldía de Pasto, hace uso de las siguientes cuentas de redes sociales, como cuentas principales de la entidad:

Facebook: www.facebook.com/alcaldiapasto

Twitter: www.twitter.com/alcaldiapasto

Instagram: www.instagram.com/alcaldiapasto

YouTube: www.youtube.com/c/MunicipiodePastoalcaldia/

POLÍTICA DE REDES SOCIALES DE LA ALCALDÍA DE PASTO

1. OBJETIVO GENERAL

El objetivo de la Política de Redes Sociales será establecer los lineamientos sobre cómo se deben gestionar las redes sociales principales y alternas de la Alcaldía de Pasto, teniendo en cuenta que el propósito de estas es dar a conocer la oferta institucional, actividades y acciones de gobierno que realiza la Administración Municipal, permitiendo un contacto directo con la comunidad a través de la información y la interacción. Esta política hace parte de las políticas específicas de seguridad de la información de la Alcaldía de Pasto.

2. DISPOSICIONES

De acuerdo con la Ley 1341 de 2009 "*Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones*" y la circular 01 de Presidencia de la República sobre manejo y uso de redes sociales, se contempla que estas son un mecanismo de comunicación entre el Gobierno, la ciudadanía, los empresarios, los medios de comunicación, las organizaciones no gubernamentales y la sociedad en general que debe cumplir con los siguientes principios:

Seguridad y control: Su administración deberá realizarse garantizando la confidencialidad del acceso y del manejo de contenido. Se recomienda el cambio periódico de las contraseñas y asociar



ALCALDÍA DE PASTO

todas las cuentas a correos institucionales, terminación en @pasto.gov.co o demás dominios autorizados por la Subsecretaría de Sistemas de Información, NUNCA personales.

Valoración del contenido: Antes de publicar algún mensaje, se deben valorar las posibles interpelaciones o respuestas que este podría generar.

Calidad: La información, tanto en los servicios ofrecidos como en las respuestas que damos, deben someterse a criterios de pertinencia, respeto, adecuación y objetividad. Asegurarse que el mensaje está bien expresado.

Veracidad: La información que se comparte por las redes sociales debe provenir de fuentes certificadas.

Corresponsabilidad: Tener claro a quién representamos, saber qué debemos comunicar y cómo hacerlo.

Participación: Se promoverá y garantizará la libre expresión de los ciudadanos, siempre y cuando se haga un uso respetuoso del lenguaje y los mensajes sean pertinentes a las publicaciones realizadas.

Respeto: Las redes sociales son un espacio para el intercambio de opiniones y soluciones, no de agresiones. Se debe evitar cualquier comentario que pueda tener una interpretación que resulte insultante u ofensiva hacia un género, una raza, una opción sexual, un credo, una visión política o una región del país, o que lleven a difamar o afectar la imagen o reputación.

Legalidad: Se debe acatar, respetar y cumplir lo establecido en la legislación y normatividad vigente sobre derechos de autor, marca registrada, derechos de publicidad y otros derechos de terceros.

3. POLÍTICA

Esta política de uso de las redes sociales es la guía para las comunicaciones digitales de la Alcaldía de Pasto a través de estos medios. Contiene objetivos, principios, restricciones y orientaciones sobre la interacción con la comunidad.

La Política tiene como objetivo fomentar una sana y efectiva comunicación por medio de estos canales mediante un proceso de diálogo constructivo y transparente con respeto, veracidad, honestidad y cordialidad de ambas partes.



ALCALDÍA DE PASTO

Desde el momento en que el usuario sigue los perfiles de la Alcaldía de Pasto, acepta y entiende las políticas y condiciones descritas aquí:

1. Por medio de las redes sociales se emitirá contenido de valor para promover noticias, actividades, avances de obras y/o proyectos y convocatorias para la comunidad.
2. En ningún caso el contenido publicado podrá ser utilizado por los administradores de las cuentas, personal de nivel directivo o funcionarios con acceso a la administración de estas plataformas, para realizar publicaciones en beneficio propio o de un tercero; tampoco estará permitido que las interacciones de los administradores reflejen las opiniones o sentimientos personales.
3. El lenguaje utilizado debe ser amigable, de fácil entendimiento, cercano a los ciudadanos, siguiendo los lineamientos de lenguaje claro; estrategia liderada por el Departamento Nacional de Planeación – DNP –.
4. Las redes sociales de la Alcaldía de Pasto serán un instrumento para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
5. Las publicaciones en las redes sociales de la Alcaldía de Pasto se ceñirán al cumplimiento de la Política de Protección de Datos e Información.
6. Está prohibido revelar información reservada de la entidad u otras entidades del Gobierno, de conformidad con la normativa aplicable a la materia.
7. Cuando el Alcalde haga un anuncio o publicación importante o trascendental relacionada con las funciones de la entidad, se debe apoyar a su difusión, compartiéndola desde las cuentas alternas de la entidad.
8. Se dará respuesta a comentarios de la ciudadanía, siempre y cuando el usuario se haya referido en términos de respeto y cordialidad. Las respuestas de la Alcaldía se realizarán siempre en un tono amable y conciliador para moderar los comentarios de los usuarios que participan en la red social y mitigar situaciones que puedan poner en riesgo la reputación de la institución.

En las redes sociales de la Alcaldía de Pasto se dará respuesta a peticiones que no representen un alto nivel de complejidad. Cuando se trate de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o denuncias (PQRD) de la comunidad, se dará trámite interno, direccionando la misma a la unidad de correspondencia para que siga su curso en horario de atención de lunes a viernes, según las disposiciones de atención al público establecidas por la Alcaldía. Este lineamiento aplicará igualmente para las redes sociales alternas, el jefe de dependencia será el directo responsable del manejo de este recurso tecnológico.



ALCALDÍA DE PASTO

La respuesta a un comentario negativo nunca podrá ser de forma grosera, conflictiva o cualquier forma que genere una agresión al usuario. Sin embargo, la Alcaldía de Pasto se reserva el derecho de dar contestación o no a este tipo de comentarios. Las respuestas que se den a través de redes sociales deberán velar por la no divulgación de datos personales.

9. No se debe realizar acciones de bloqueo a los usuarios, dado que se impide el acceso a la información de la ciudadanía y el derecho a la libre expresión.
10. Las cuentas o perfiles alternos de redes sociales podrán crearse con autorización de la Oficina de Comunicación Social de la Alcaldía de Pasto, en garantía del cumplimiento de los anteriores ítems.
11. Solo se permitirá la creación de cuentas alternas de redes sociales en Facebook y Twitter. Para Facebook, se deberá asignar a un usuario de la Oficina de Comunicación social con rol de administrador.
12. Al crear nuevos perfiles en redes sociales, previamente autorizados por la Oficina de Comunicación Social, el nombre y enlace de los mismos se definirá con la Oficina para dar continuidad e institucionalidad a las nuevas cuentas creadas.
13. Las cuentas en redes sociales de la Alcaldía de Pasto son consideradas un activo de información; por lo tanto, deberá existir un inventario de cuentas y la relación de los respectivos administradores. En ningún caso, los administradores podrán apropiarse de las cuentas asignadas a su cargo, de presentarse retiro o terminación de la vinculación laboral.
14. Será disposición de la Oficina de Comunicación Social, en articulación con la Subsecretaría de Sistemas de Información, determinar la conveniencia de la creación de cuentas en otras plataformas de redes sociales.
15. Se deberá asignar una persona responsable en el rol de administración para una cuenta de red social de la Alcaldía, cuyo nombre debe ser notificado a la Oficina de Comunicación Social. A las personas que ya no tengan vinculación con la entidad, se les deberá finalizar el rol. No se permite la asignación de roles de administración a personas que no tengan vinculación laboral con la entidad.
16. En caso de presentarse alguna controversia o conflicto generado por alguna publicación realizada en cuentas alternas de redes sociales, la responsabilidad deberá ser asumida por el personal de nivel directivo responsable de la dependencia.
17. No se permitirá la eliminación del historial de publicaciones por considerar que los contenidos hacen parte de la memoria histórica de la Administración Municipal.
18. Las cuentas de las redes sociales de la Alcaldía están sujetas a las condiciones y políticas establecidas por cada una de las plataformas de las que hacemos uso.



ALCALDÍA DE PASTO

19. Las transmisiones en vivo o streaming, a través de las cuentas principales de la Alcaldía de Pasto, deberán contar con la autorización previa de la Oficina de Comunicación Social. Para el caso de las cuentas alternas, deberán contar con la autorización de los jefes de las dependencias.
20. La desatención o falta de actualización de una cuenta de red social alterna será causal para solicitar a la dependencia, el cierre temporal o definitivo de dicha cuenta.

4. DEBERES CIUDADANOS EN RELACIÓN A LA PARTICIPACIÓN EN LAS REDES SOCIALES DE LA ENTIDAD

1. Los usuarios podrán emitir comentarios sobre las publicaciones haciendo uso de un vocabulario cordial y un lenguaje amable para facilitar una comunicación más efectiva.
2. No se permitirá publicidad por parte de los seguidores. Los comentarios tipo 'SPAM' y con contenido publicitario se eliminarán con el fin de promover la comunicación de interés general y no particular.
3. Los comentarios emitidos no podrán ir en contra de la salud pública, la sana convivencia y seguridad ciudadana, así como no promover invitaciones a infringir las leyes nacionales.

CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA
1	Se presenta para primera aprobación	Mar-2021	1

APROBACIÓN COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

NO. DE ACTA	FECHA
003	25-Mar-2021

Revisó: MARCELA GONZÁLES GÚZMAN

Jefe Oficina de Comunicación Social

Proyectó: CAROLINA MUÑOZ MONTALVO

Comunicadora social - contratista Oficina de Comunicación Social