

Guía de uso de las Redes Sociales del Ayuntamiento de Montellano

I. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

II. NORMAS DE ESTILO, REDACCIÓN E INSTRUCCIONES DE USO

1. Cuentas corporativas-institucionales
 - 1.1. Apertura y cierre de cuentas
2. Identidad de imagen y marca corporativa
3. Medidas de Seguridad
4. Responsabilidad Institucional de gestión de redes sociales
5. Contenido de las publicaciones corporativas
 - 5.1. Protocolo de publicaciones singulares
 - 5.2. Protocolo de respuestas
 - 5.3. Protocolo de contenidos compartidos
 - 5.4. Protección de Datos
6. Gestión de menciones y comentarios
7. Gestión de crisis
8. Derechos de uso de contenidos, imágenes, vídeos...
9. Monitorización y análisis
10. Archivo web de contenidos digitales

III. ANEXOS

I. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

Con el presente documento, el Ayuntamiento de Montellano, en consonancia con el Gabinete de Prensa, se ha fijado como objetivo inmediato estar presentes en las distintas redes sociales, entendiéndose como nuevos canales de atención al ciudadano y como una oportunidad para impulsar la participación y construir conjuntamente en RED una “Comunidad del municipio de Montellano”.

Dentro de la estrategia de mejora de los servicios a la ciudadanía, en el ámbito de la comunicación se han diseñado varias líneas estratégicas concretadas en tres pilares fundamentales:

- a) Impulsar la participación ciudadana -desde todos los segmentos de edades- estando presentes en las plataformas y canales donde se relaciona y comunica la población.
- b) Ser altavoz de todo cuanto sucede en el municipio.
- c) Reforzar el Derecho a Saber que ostenta la ciudadanía como pilares básicos de un Gobierno sustentado en los principios de Transparencia, Participación y Colaboración.

Partiendo de estos tres pilares, se han activado nuevamente canales de comunicación para tener presencia institucional en Redes Sociales: Facebook e Instagram.

El éxito de estos canales viene avalado por la gran aceptación por parte del conjunto de la ciudadanía (no exclusivamente perteneciente al municipio de Montellano). Buen reflejo de ello es el crecimiento exponencial de seguidores y el uso que de ellas han hecho y siguen realizando los usuarios y usuarias de cada red social.

Por todo esto, este documento se redacta con el propósito de dictar pautas e instrucciones para mejorar la comunicación de la institución, así como regular los distintos canales de interacción con la ciudadanía ya que el acceso a las redes sociales y otros portales, mediante cualquier tipo de dispositivo digital y móvil, garantiza la participación y el acceso a la información desde cualquier lugar y en cualquier momento.

En cuanto a las Redes Sociales, éstas permiten compartir información, conocimiento y opiniones mediante comunidades de personas que se unen a través de Internet de manera bidireccional. Como herramientas posibilitan a las instituciones poder informar, rendir cuentas de su gestión, crear y transmitir fácilmente contenidos de diversa índole priorizando siempre interés general. Sin embargo, atendiendo a la dimensión y el alcance que tienen, es necesario desarrollar políticas y criterios de utilización para los perfiles corporativos, así como establecer unas pautas y recomendaciones para un uso correcto en materia de comunicación del Ayuntamiento de Montellano.

Los objetivos de las redes sociales del Ayuntamiento de Montellano son los siguientes: Informar/Difundir a la ciudadanía la actualidad municipal para conseguir alcanzar a la mayor audiencia posible, sin desdeñar ningún segmento poblacional. Realizar una labor de escucha activa respecto de su comunidad que permita informar y analizar sus demandas, opiniones y necesidades para dar la solución y respuesta más acorde.

Con esta Guía se pretende alcanzar unos estándares de gestión y participación en las redes y medios sociales, con el fin de establecer un procedimiento en materia de comunicación que permita homogeneizar y fortalecer la imagen del Ayuntamiento de Montellano. Asimismo, este documento busca poner en conocimiento de la ciudadanía a la que se dirigen las normas básicas y el protocolo de actuación en la interacción y comunicación bidireccional que se establezca en cualquier perfil corporativo con la población.

Estamos pues ante un documento vivo y abierto, que debe actualizarse al estar sujeto a los procesos de cambio que la era digital impone de manera constante. No debe ser esta Guía un documento cerrado que evite cuantas modificaciones y aportaciones sean necesarias para mantenerse lo más actualizado posible. En definitiva, esta guía es un documento que además de los objetivos expuestos supra, adquiere el compromiso de responder a los principios y valores de servicio público, transparencia, eficacia y eficiencia, participación, calidad, corresponsabilidad, conocimiento abierto, compromiso social, profesionalidad, innovación, igualdad, respeto, confidencialidad y difusión) que guían las publicaciones del Ayuntamiento.

II. NORMAS DE ESTILO, REDACCIÓN E INSTRUCCIONES DE USO

La imagen que se transmite de una institución a través de las redes sociales es el resultado de un conjunto de factores que contribuyen a generar una percepción sobre la misma. Tener presencia en las redes sociales y no cuidar la imagen y el contenido corporativo no favorece a crear la confianza que la ciudadanía debe tener en las instituciones en general y en el Ayuntamiento en particular.

Las redes sociales nos permiten escuchar las consultas, demandas o sugerencias que tienen los ciudadanos, así como ofrecer toda la información disponible cumpliendo con una de las máximas de la Administración Pública en materia de rendición de cuentas, transparencia y participación. Por tanto, es necesario que existan unas pautas que establezcan criterios para planificar la comunicación de los distintos perfiles corporativos. Esta guía pretende ser una herramienta que sirva para conocer las normas de estilo, el protocolo de apertura de perfiles, los consejos para mantener la actividad de las plataformas o la gestión de una crisis desde la perspectiva de la comunicación. Todo ello para coadyuvar a que la presencia del Ayuntamiento de Montellano, en sus diferentes canales corporativos, sean los espacios adecuados para establecer conversaciones y participar de manera bidireccional con la ciudadanía.

1. Cuentas corporativas-institucionales

Las redes sociales convenidas por parte del Ayuntamiento de Montellano y sus distintas áreas tienen presencia en diferentes canales, atendiendo a los criterios establecidos por el Gabinete de Prensa en el Plan de Comunicación del Consistorio.

Cada perfil corporativo tiene presencia en una o varias redes sociales, en función del target al que se dirige y el contenido a difundir. A fecha de redacción de la presente Guía, las cuentas corporativas representativas del Ayuntamiento de Montellano están en las siguientes redes sociales: Facebook e Instagram.

La Alcaldía, en consonancia con el Gabinete de Prensa, puede determinar –a futuro- la apertura de perfiles en cualquier red social o canal de comunicación nuevo que permita la difusión de información municipal, además de reforzar la marca e imagen institucional del Ayuntamiento de Montellano.

1.1. Apertura y cierre de cuentas

Cada área municipal determina con su personal técnico qué contenidos son los que deben publicarse siguiendo aquellos criterios que cubran mejor sus objetivos y necesidades. No obstante, hay que indicar que debe comunicarse con suficiente antelación al departamento de Comunicación (Gabinete de Prensa), a fin de poder coordinar un cronograma que coadyuve a la mejor comunicación y difusión de la información.

En el caso de que un área municipal, de manera general o particular, considere que quiere tener una presencia “individual” en redes sociales, deberá solicitar la creación de una cuenta corporativa, además de justificar y motivar dicha necesidad. La Alcaldía, como órgano coordinador y supervisor, en conjunción con el Gabinete de Prensa y, en determinadas circunstancias si así se requiere, con el Delegado de Protección de Datos (DPD) analizará la necesidad y determinará si procede tener presencia de esta área o ente municipal en alguna de las redes sociales existentes.

Para la creación de un nuevo perfil se tendrá en cuenta la capacidad de generar contenido de calidad y en una cantidad aceptable, además de la necesidad e idoneidad. Bajo ninguna circunstancia se permitirá crear perfiles -que por su contenido o imagen puedan considerarse corporativas y representativas del Ayuntamiento- de motu propio y sin contar con la pertinente autorización y VºB.

El procedimiento para la solicitud de apertura de una cuenta/usuario se realizará cumplimentado el modelo de solicitud de alta en redes sociales (Anexo I) al correo electrónico Prensamontellano@gmail.com

Esta solicitud, tras una primera valoración, se remitirá desde el Gabinete de Prensa a Alcaldía, para su conocimiento, información y validación –si procede- final. Si la solicitud es aceptada, la persona responsable del Gabinete de Prensa facilitará a la persona encargada de gestionar este perfil corporativo, las instrucciones para un uso correcto, además de facilitarle las herramientas necesarias que faciliten la publicación de contenidos: usuario y contraseña de acceso; logos e imágenes corporativas que podrán utilizarse para la personalización de las cuentas; cuenta de correo electrónico vinculada al perfil en redes sociales; perfil en canva o herramienta similar para la creación de carteles, gráficas, etc.; listado de webs con recursos libres de derechos de autor para reforzar el contenido, etc. La persona autorizada para gestionar alguna de las cuentas corporativas será la responsable del contenido que difunda, además de responsabilizarse del cumplimiento de lo establecido en esta Guía. En caso de precisarlo, la persona autorizada podrá solicitar al Gabinete

de Prensa algunas pautas para la gestión del perfil, a fin de poder realizar la comunicación de la nueva cuenta atendiendo a las normas de cada red social y a las normas establecidas por el Ayuntamiento para preservar y fortalecer la marca institucional. Cada responsable de gestionar uno o varias cuentas corporativas deberá asegurarse que los mensajes transmitidos sean coherentes con toda la comunicación institucional y con el cumplimiento de las directrices establecidas en este documento.

Normas y funciones básicas de gestión de cuentas corporativas:

- Establecer un calendario de publicaciones con contenidos que respondan a los criterios del área.
- Utilizar siempre una correcta redacción sin faltas de ortografía y sintetizar en el contenido a fin de que resulte más efectiva y detallada la información a difundir.
- Jerarquizar la información y establecer la frecuencia de cada publicación, a fin de no “ensuciar” la página con saturación de contenidos.
- No se permite emitir opiniones a título personal ni partidistas en los perfiles municipales que se gestionen.
- Crear y mantener una comunicación fluida y bidireccional con la comunidad creada.
- Fomentar las conversaciones por privado, respondiendo la resolución de problemas o quejas a través del Messenger, MD, etc. Puede valorarse el anuncio en abierto -para conocimiento de todo el público de la resolución y contestación, si procede.
- Monitorizar todas las publicaciones y novedades que puedan ser de interés para la población y el municipio.
- Conocer el público que forma parte de nuestra comunidad en cada red social y escuchar “el ruido social” de los usuarios/as.
- Notificar a Alcaldía y/o el Gabinete de Prensa de cualquier circunstancia que pueda ser susceptible de generar alerta en la población o una crisis de imagen institucional.

Como norma general, para que la comunicación se establezca de una manera sencilla, atractiva y, sobre todo, eficaz y segura debemos facilitar un acceso ordenado a la información, a los contenidos y a los servicios proporcionados por el Ayuntamiento de Montellano, tanto en las webs municipales como a través de las redes sociales. Es relevante establecer elementos vertebradores orientados a garantizar una presencia homogénea en la red de todas las cuentas corporativas, tanto desde la perspectiva de la forma como del fondo. Por último, si alguna área

que cuente con un perfil en redes sociales considera la necesidad de cerrar y eliminar la cuenta, debe comunicarlo a Alcaldía y al Gabinete de Prensa a fin de valorar si procede y, en su defecto, realizar un vaciado del contenido para ser Archivado Digitalmente con el fin de mantener la memoria colectiva del contenido generado. Asimismo, Alcaldía, en concierto con el Gabinete de Prensa, se reserva la potestad de hacerse cargo de la gestión de las cuentas en una red social de cualquier área municipal en el caso de un uso incorrecto o inapropiado de las mismas o cuando dañen la imagen del Ayuntamiento de Montellano al que representan.

2. Identidad de imagen y marca corporativa

El personal encargado de gestionar perfiles corporativos debe transmitir a la ciudadanía que siempre está hablando con un mismo interlocutor, el Ayuntamiento, con independencia del perfil municipal y red social que gestione. El objetivo es que los usuarios/as sientan que contactan, que se comunican con una única organización, la nuestra.

El uso de imágenes (logos corporativos) en documentos, cartelerías, cabeceras, avatares...etc. debe ceñirse al estilo corporativo aprobado por el Pleno y, por ende, respetar la propiedad intelectual. En la Página Web del Ayuntamiento de Montellano pueden encontrarse todos los logotipos institucionales aprobados, así como las instrucciones de uso en función de la acción de comunicación que se vaya a realizar.

- Uso de los logotipos del Ayuntamiento:
 - Sobre fondo blanco: el logotipo de uso común será el denominado como "versión preferente", no pudiendo utilizarse este logotipo en fondos de otro color exceptuando el logotipo azul.
 - Sobre fondos no blancos: uso de los logotipos para fondos de carteles, dossier, presentaciones cuyos fondos o tonos no sean blancos.

Los nombres de las cuentas en cualquier perfil en redes sociales, por norma general deben ser concisos, informativos y cumplir con las reglas ortográficas, además de mantener la coherencia institucional. No debemos recurrir a abreviaturas, por ejemplo "Ayto", para ahorrar texto, máxime cuando se está mencionando al Ayuntamiento de Montellano; de igual modo, no debemos utilizar el símbolo de la arroba ("@") como elemento gráfico de unificación de género masculino y femenino, ya que no está reconocido en las normas ortográficas de la RAE. Tenemos que ser

conscientes que en todas nuestras comunicaciones, sean a través de un texto en un post, en un cartel, en un documento escrito, vídeos, etc. Representamos a una Institución, y ello implica guardar y mantener unas formas y estilo identitario propio como de marca de Entidad Local.

3. Medidas de Seguridad

Para evitar problemas de suplantación alguna de las cuentas corporativas se recomienda a la persona responsable de gestionar el perfil que aplique unas medidas mínimas de seguridad, siguiendo las recomendaciones establecidas por el Departamento de Informática, a fin de no perjudicar en mayor grado a la institución en su presencia en redes sociales, ni poner en riesgo al Ayuntamiento ante cualquier ataque o hackeo informático que pudiera producirse.

Como medidas de seguridad básicas se establecen las siguientes:

- Usar contraseñas seguras, alfanuméricas de al menos 8 dígitos y que contengan mayúsculas y minúsculas.
- No compartir las contraseñas por personal ajeno a la cuenta o que no esté habilitado para su gestión, así como no mantener la misma al alcance de terceras personas.
- Mantener el sistema operativo del dispositivo informático actualizado para evitar vulnerabilidades y agujeros de seguridad.
- Mantener instalados antivirus u otros parches de seguridad en los dispositivos utilizados a tal fin.

4. Responsabilidad Institucional de gestión de redes sociales

Quien realiza las comunicaciones a través de la web ejerce como portavoz de la entidad y, por tanto, representa al Ayuntamiento de Montellano, bien como institución, bien como proveedor de servicios.

Ejercer esta función lleva aparejada una importante responsabilidad, de la que hay que procurar ser siempre conscientes debiendo cumplir con las pautas e instrucciones señaladas en esta guía para realizar una correcta función del puesto.

5. Contenido de las publicaciones corporativas

Es importante establecer unos canales internos de provisión de contenidos e informar a las unidades de cada área de la provisión de los mismos, con el objetivo

de poder ofrecer y garantizar la difusión de la información en tiempo y forma.

Todos los trabajadores del Ayuntamiento deben ser conscientes de que las redes sociales son el medio más ágil de información y comunicación con el ciudadano, por lo que deben facilitar la información necesaria no confidencial a los gestores de las cuentas oficiales.

En caso de informaciones (sobre todo generadas por el propio servicio o concejalía) que pudieran ser susceptibles de ser noticia, antes de ser difundidas en redes sociales deberá ponerse en conocimiento del Gabinete de Prensa para planificar su difusión en el momento y por los medios más adecuados.

El personal técnico encargado de la gestión de los perfiles en redes sociales del Ayuntamiento debe responsabilizarse de los contenidos que se publican en cada perfil, así como de las conversaciones que se deriven y de compartir los contenidos de terceros que se consideren relevantes para la población.

Es conveniente gestionar los contenidos, los comentarios y las respuestas de forma manual, lo que además permite depurar posibles personas usuarias o contenido spam. El tono de conversación debe procurar ser siempre cercano y cordial.

La comunicación en las diferentes redes sociales en las que el Ayuntamiento de Montellano está presente siempre se orienta a la participación y el bien común del conjunto de la ciudadanía. Por lo tanto, tenemos que intentar escuchar a las personas y dar respuestas adecuadas a sus necesidades, para que los usuarios de estos espacios sientan que nuestra presencia no es intrusiva, sino que participamos en la conversación en un marco de igual a igual.

Como principio general, desde los perfiles corporativos no se pueden emitir opiniones personales y la línea editorial debe estar en consonancia con las publicaciones y espacios contemplados en los distintos portales web institucionales existentes:

<https://www.montellano.es/es/> (portal web del Ayuntamiento de Montellano).

<https://transparencia.montellano.es/es/> (portal de Transparencia y Participación Ciudadana, con información relativa a la Publicidad Activa conforme a las Leyes 19/2013, de 9 de diciembre y Ley 1/2014, de 24 de junio en materia de Transparencia en España y Andalucía).

<https://sede.montellano.es/opencms/opencms/sede> (Sede Electrónica del Ayuntamiento de Montellano con un espacio dedicado al Tablón Electrónico Municipal E-Tablón).

Por último, debemos evitar las discusiones y las situaciones conflictivas que puedan provocar alguna alarma en la población o alterar el espacio de comunicación generado en la comunidad de las redes sociales.

5.1. Tipología de contenido

Entre los contenidos que podemos compartir en redes sociales destacamos:

- Novedades de la web municipal, nuevas secciones, publicaciones.
- Notas de prensa publicadas en el portal web y/o en medios de comunicación.
- Publicación de nuevos vídeos, fotos, presentaciones, etc.
- Convocatorias públicas de procesos de selección.
- Retransmisión de eventos, actividades...etc. en directo.
- Encuentros y asistencia a actividades de colectivos sociales de gran calado en el municipio

5.2 Protocolo de respuestas

Los mensajes privados en **Facebook** e **Instagram** serán contestados siempre y cuando se dirijan con educación y respeto. Serán trasladados a los responsables correspondientes para ajustar la respuesta a la demanda o necesidad planteada por el ciudadano.

- Debemos comunicar al ciudadano que su mensaje ha sido trasladado a los responsables correspondientes si la respuesta no puede darse de manera inmediata. Si recibimos alguna información sobre la queja solventada, podemos informar al usuario con los datos que tengamos.
- Debemos revisar y gestionar las opiniones que se van vertiendo sobre la página. Nunca pueden ser borradas, salvo que se incumplan las normas básicas establecidas atendiendo al procedimiento establecido para cada precepto.
- Los mensajes serán contestados siempre y cuando se dirijan a nosotros con educación y respeto.

- Las respuestas se realizan –en la medida de lo posible- vía Mensaje Directo, indicando en público que se ha atendido por MD y se agradece la colaboración al ciudadano.
- Si esta opción de contestación por MD no es viable (por no tener habilitada o tener protegida esa función el usuario/a) se hace en abierto una vez confirmado que el asunto planteado está resuelto.
- En un primer momento se indica al ciudadano que su mensaje ha sido trasladado a los responsables correspondientes. Si recibimos alguna información sobre la queja solventada, podemos informar al usuario con los datos que tengamos.

5.3. Protocolo de contenidos compartidos

Tanto en Facebook como en Twitter/X no compartiremos publicaciones que sean ajenas al ámbito municipal. Esto quiere decir que solo podremos y debemos retuitear en twitter/X o compartir en facebook publicaciones provenientes de otros agentes municipales que estén verificados (áreas municipales y Delegaciones con presencia en redes sociales –por ejemplo, la Biblioteca Municipal, CiJ, Guadalinfo, Banda Municipal, Protección Civil de Montellano..., colectivos sociales existentes en el municipio (Hermandades, Agrupaciones religiosas, Asociaciones Culturales, Deportivas, Medioambientales, etc.).

No obstante, se establecen algunas excepciones en materia de contenidos compartidos:

- Alertas emitidas por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), Emergencias 112, Plan Infoca, Policía Nacional, Guardia Civil, DGT y análogas.
- Comunicaciones de relevancia emitidas por el Gobierno de España, la Junta de Andalucía, la Diputación de Sevilla, etc.

5.4. Protección de Datos

Conforme al Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales todo ciudadano/a que facilite datos de carácter personal al Ayuntamiento de Montellano a través de cualquiera de sus canales de comunicación (página web, sede electrónica, vía teléfono/whatsapp, correo ordinario o electrónico, redes sociales, oficinas de correo, oficinas de registro de Diputación o de cualquier otra administración pública) queda informado/a de que el tratamiento

de sus datos es realizado por el Ayuntamiento de Montellano siguiendo las directrices estipuladas para su tratamiento que marca las normativas vigentes. En el caso concreto de las Redes Sociales y con carácter general, no se publicarán datos de carácter personal de cualquier naturaleza en las cuentas corporativas del Ayuntamiento en las redes sociales, sin perjuicio de la posibilidad de incluir enlaces a contenidos del portal web municipal en los que puedan reflejarse tales datos siempre que sigan las pautas de anonimización establecidas por la AEPD (por ejemplo, listados en procesos selectivos de empleo, acceso a talleres, cursos, actividades...etc.) conforme al RGPD y la LOPDPGDD.

Como principio general, se protegerá en redes sociales y otras comunicaciones derivadas del Ayuntamiento los datos y publicaciones relativos a menores de edad (fotografías, vídeos, publicaciones en revistas, listados...etc.). De igual manera, las personas encargadas de gestionar las cuentas corporativas, además del personal municipal, deben tener en cuenta y velar por la especial protección en aquellos datos considerados por la normativa vigente como “sensibles”. Es decir, los datos especialmente protegidos en el RGPD y en la LOPDPGDD 3/2018, de 5 de diciembre, son los que hacen referencia a datos en materia de ideología, religión, afiliación sindical, creencias, salud, origen racial o étnico, vida sexual, datos genéticos y biométricos así como datos relativos a condenas e infracciones penales, poniendo además especial énfasis a todos los datos referidos a menores de edad.

6. Gestión de menciones y comentarios

Por norma general, y salvo en los casos en los que por su naturaleza no sea recomendable, todas las cuentas corporativas con presencia en redes sociales de ámbito municipal permitirán la publicación de comentarios de la ciudadanía a los contenidos y temas publicados en cada perfil.

No obstante, adquiere especial relevancia establecer unas pautas de cómo se debe actuar desde las cuentas corporativas ante las diferentes menciones y comentarios que se produzcan. Los responsables de la gestión de las cuentas institucionales en redes sociales deben informar a cada Jefe de Área y/o Alcalde/Delegados de las propuestas, reclamaciones o críticas que tengan conocimiento, o que se transmiten en los medios sociales, sobre el área al que pertenecen, que permitan mejorar el servicio o facilitar la toma de decisiones teniendo en cuenta las aportaciones vecinales. Esta comunicación también puede realizarse directamente al Gabinete de Prensa quien pondrá en conocimiento de la situación –si así lo requiere- al Jefe de Área y/o Alcalde/Delegados para determinar la respuesta o actuación precisa. En cuanto a las menciones y comentarios, podemos definirlos como positivos, neutrales

o negativos y, en función de su tipología, establecer un protocolo de normas básicas y criterios de actuación ante su incumplimiento.

Los comentarios de la ciudadanía deben ser respondidos siempre, por parte del administrador/responsable de la cuenta a la mayor brevedad posible salvo que la respuesta requiera de un mayor tiempo de resolución y comunicación.

Se establecen para la ciudadanía como normas básicas y generales de participación las siguientes:

- Respetar al resto de usuarios.
- No publicar comentarios con calumnias e injurias.
- No publicar contenido inapropiado en vídeos o imágenes
- No publicar insultos o descalificaciones.
- No utilizar un lenguaje obsceno, malsonante, de contenido sexual o xenófobo.
- No proferir amenazas o difamaciones a ciudadanos o miembros de la Corporación Municipal.
- No publicar datos personales o de terceras personas sin que éstas hayan dado su consentimiento atendiendo a la Ley de Protección de Datos.
- No publicar enlaces publicitarios y publicidad encubierta.

Todos los comentarios deben ser pertinentes, estar relacionados con el tema que se esté tratando y por supuesto deberán respetarse las opiniones, evitando cualquier tipo de enfrentamiento y buscando la mejor manera de responder educadamente, incluso ante opiniones vertidas contra la imagen del Ayuntamiento o de sus servicios municipales, aceptando las críticas y valorando su respuesta.

Si bien el Ayuntamiento no es responsable del contenido de los comentarios vertidos por parte de la ciudadanía, puede ejercer un control sobre los mismos y reservarse el derecho de revisión de los comentarios publicados así como el derecho de eliminar aquéllos que incumplan las normas básicas y generales de participación y supongan un incumplimiento de la legislación vigente.

El procedimiento de actuación ante comentarios que incumplan las normas básicas será el de eliminación, ocultación de comentario o bloqueo de usuarios en función de la tipología del contenido que incluya, entre otros:

- Se procederá a eliminar, o en su defecto ocultar, los comentarios que contengan insultos, descalificaciones personales o de colectivos, lenguaje grosero, sexual o xenófobo que incumpla la legislación vigente.

- Se notificará a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad los comentarios que contengan amenazas a ciudadanos o miembros de la Corporación Municipal, además proceder a su eliminación/ocultación
- Se eliminarán cualquier comentario que contenga enlaces publicitarios y publicidad subliminal en los mismos.
- Se notificará a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad los comentarios, vídeos, imágenes con contenido sexual que puedan ser constitutivos de delito, además de proceder a su eliminación. Del mismo modo, se eliminarán/ocultarán los comentarios que incluyan enlaces con esta tipología de contenido,
- Se procederá a eliminar cualquier comentario que contenga datos personales o de terceras personas sin que éstas hayan dado su consentimiento, salvaguardando de este modo la privacidad y seguridad de los usuarios, además de cumplir con la normativa en materia de Protección de Datos.
- Ante conversaciones privadas y personales entre particulares, visibles al público general, así como mensajes que supongan ataques personales y sus respuestas, se procederá a la eliminación de todo el hilo conversacional.
- Si se detecta la presencia de un perfil falso ('trolls'), tras realizar un análisis del perfil, contenidos y comentarios vertidos que incumplan las normas básicas, se procederá a la eliminación de comentarios y al bloqueo del usuario/a.

7. Gestión de Crisis

Una crisis en redes sociales genera, en un espacio de tiempo breve, una gran atención social y en algunas circunstancias alarma teniendo un efecto viral.

Un hecho concreto que altera de manera abrupta la normal convivencia, una publicación poco apropiada, una información errónea, un problema o un comentario puede ocasionar una situación de crisis que desde el Ayuntamiento se debe contener, mitigar y abordar con rapidez, claridad y transparencia. Todo esto puede ocasionar que la imagen o reputación del Ayuntamiento se vea afectada negativamente. Puede ser una información real, verídica; o un bulo o rumor falso.

No todos los comentarios negativos o hechos suponen una crisis, pero sí aquellos que generan una gran alteración social en muy poco tiempo. En ocasiones, estas circunstancias de crisis pueden suponer una oportunidad de mejora, por lo que habrá que realizar un tratamiento particular de cada situación y actuar de manera coordinada y efectiva.

El primer paso ante una situación de crisis es detectar el origen del problema en el menor tiempo posible. La falta de actuación o respuesta inmediata puede provocar el crecimiento exponencial de la situación de crisis, lo que dificultará la contención de la misma. Un análisis de la situación de crisis es vital para poder atajar el problema aportando toda la información necesaria. No se debe actuar de manera impulsiva sin conocer qué ha provocado la situación ni contestar de manera vehemente, ya que esto podría agravarla y generar una crisis reputacional.

En el caso de que se produzca una crisis en alguno de los perfiles corporativos, debe comunicarse de manera inmediata a Alcaldía y el Gabinete de Prensa para analizar y coordinar la situación de cara a proceder a tomar una decisión consensuada y adecuada. Debemos tener como prioridad el dar una respuesta a la ciudadanía, con la información más completa y en el menor tiempo posible. Lo más habitual es definir una solución y un mensaje que se comunique adecuadamente en todos los canales: portal web, redes sociales, notas de prensa (si procede), etc. El mensaje a transmitir debe tener siempre un carácter institucional, ser aséptico pero cercano.

Aunque es conveniente realizar una comunicación pública, con el fin de no dañar la imagen del Ayuntamiento, en determinadas ocasiones resulta conveniente resolver la situación de manera privada ya sea por una comunicación interna dirigida y/o manteniendo una reunión a fin de dar una respuesta más directa y concreta.

Por regla general, las situaciones de crisis en redes sociales tienen unos elementos comunes:

- Crisis provocada por un factor desencadenante ante una situación previa.
- Crisis por ausencia de información que puede provocar desconcierto y/o malestar.
- Crisis temáticas donde se producen posicionamientos a favor o en contra.
- Crisis por acumulación ocasionada tras reiterados comentarios negativos de unos o varios seguidores la situación llega a un punto de inflexión negativo.
- Crisis orquestadas de manera individual/colectiva y con un objetivo determinado.
- Crisis espontáneas provocadas por un hecho que altera al conjunto de la población generando alarma, inseguridad o miedo por falta de respuesta del Ayuntamiento.

Ante una crisis de comunicación en redes sociales:

- Aplicar el principio de confidencialidad que rige en la Administración Pública.

- Mantener una posición serena.
- Recurrir al personal técnico que pueda aportar información precisa que coadyuve a la resolución de la crisis.
- Informar al personal afectado de la evolución para que sean conscientes de la situación en cada momento.
- Actuar y dar una respuesta en el menor tiempo posible.
- Analizar la evolución de los hechos para determinar si la situación de crisis ha finalizado o, en su defecto, requiere de adoptar nuevas medidas.
- Evitar la rumorología y especulación, ya que puede generar mayor confusión e irritabilidad.
- No recurrir a la improvisación ni atribución de responsabilidades.

Tras la resolución de la crisis:

Debemos evaluar los resultados tras resolver una situación de crisis. En este sentido, es necesario analizar junto con el Gabinete de Prensa, el Delegado/a, Jefe y el personal municipal del área afectada lo sucedido para concluir por qué y cómo se puede evitar una nueva crisis futura. De igual manera, en ese análisis de grupos, de manera consensuada, se valorará si procede rediseñar la estrategia de crisis. En el trabajo de monitorización de la crisis, es conveniente identificar los perfiles de usuarios/as para conocer de antemano lo que dicen de cara a la anticipación de una crisis futura, su inmediata actuación y resolución.

8. Derechos de uso de contenidos, imágenes, vídeos...

Los contenidos, imágenes, vídeos, músicas, gráficas etc. están sujetos a Derechos de Autor y, por tanto, el personal municipal debe conocer y cumplir la normativa vigente en materia de Propiedad Intelectual (Ley 2/2019, de 1 de marzo) a la hora de gestionar cualquier perfil corporativo municipal actuando conforme a la legislación.

Con carácter preferente, utilizaremos recursos y contenidos que estén sujetos a licencias denominadas Copyleft o Creative Commons evitando el uso de materiales sujetos a Copyright. No obstante, y como norma general de publicación de contenidos, siempre debe citarse la fuente de dónde procede la información a fin de cumplir con las normas básicas que rigen en Internet.

El personal encargado en gestionar perfiles, siempre que pueda, utilizará los recursos propios que haya generado el Ayuntamiento (fotografías, vídeos) y que puedan dar valor a la información. En caso de no contar con recursos propios, se

recurrirá a sitios de repositorios que permitan el uso y reproducción de imágenes, músicas, vídeos...etc. que no incumplen Derechos de Autor y Propiedad Intelectual.

Además de los preceptos anteriores, en el caso de tener que publicar fotografías, vídeos o imágenes donde aparezcan personas, debemos actuar conforme a lo que establecen las normativas en materia de Protección de Datos vigentes (RGPD y LOPDGGDD), además de la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección civil de Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen. El uso y reproducción de imágenes, vídeos, etc. donde aparezcan personas, debe contar siempre con la autorización expresa del afectado, salvo en algunas excepciones como por ejemplo:

- La captación, reproducción o publicación por cualquier medio cuando se trate de personas que ejerzan un cargo público o una profesión de notoriedad o proyección pública y la imagen se capte durante un acto público o en lugares abiertos al público
- La información gráfica sobre un suceso o acaecimiento público cuando una imagen de una persona determinada aparezca como meramente accesorio
- La captación, reproducción o publicación por cualquier medio de una actividad que sea considerada de interés general de la población

No obstante, hay que tener presente que si publicamos un contenido en el que aparecen personas que no quieren que se difunda su imagen, aunque dicha publicación responda al interés general, se procederá a su eliminación inmediata para preservar y garantizar el Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen.

9. Monitorización y Análisis

La gestión de una cuenta corporativa municipal no se limita a la mera publicación de contenidos y contestación de menciones y comentarios. Una de las labores más importantes es la monitorización de lo que acontece en Montellano en todo momento. Es imprescindible saber qué se dice sobre la organización y por qué, para poder resolver posibles problemas o gestionar las crisis que puedan surgir. Escuchar a nuestra comunidad para conocer sus necesidades, inquietudes e ideas es vital para poder actuar al respecto y de manera adecuada.

La monitorización de la presencia del Ayuntamiento, a través de todas sus cuentas corporativas en redes sociales, posibilita crear contenidos que inviten a la participación activa en la comunidad, ofreciendo información interesante y relevante,

además de conocer la información, noticias, reportajes o sucesos donde cobra protagonismo nuestro municipio.

10. Archivo Web de contenidos digitales

A fecha de redacción de esta Guía de Usos de las Redes Sociales, el Ayuntamiento de Montellano no dispone de un Plan de Archivo Web de sus contenidos digitales ni herramientas internas para archivar las colecciones de todos los contenidos publicados en sus perfiles corporativos en Facebook e Instagram. No obstante, el Ayuntamiento es consciente que crear un Plan de Archivo Web de sus contenidos digitales, formada por la colección de sitios web (documentos, imágenes, vídeos, etc.), es de vital importancia para preservar la memoria del patrimonio documental de Montellano asegurando el acceso al mismo a historiadores, investigadores y generaciones futuras.

Desde Alcaldía se analizará la posibilidad de crear un grupo de trabajo mixto, compuesto por personal técnico municipal, agentes sociales y ciudadanía, con el fin de establecer una colaboración que permita diseñar el Plan de Archivo Web de todos los contenidos digitales del municipio de Montellano. De igual manera, ante las carencias de personal especializado en esta materia y la infraestructura necesaria para llevar a buen fin este cometido, se solicitará el apoyo de Entidades Públicas Administrativas Superiores tales como la Excma. Diputación de Sevilla y Junta de Andalucía.

III. ANEXOS

En este apartado se incluye los dos modelos de formularios que deberán utilizarse para solicitar el alta de un nuevo perfil en redes sociales, siguiendo el procedimiento descrito en esta Guía en el punto 1 y 1.1, y la solicitud para dar de baja –con la consiguiente eliminación de ese perfil- una cuenta corporativa del Ayuntamiento de Montellano.

- Formulario de solicitud para el alta de nuevas cuentas corporativas
- Formulario de solicitud de baja de cuentas corporativas

FORMULARIO DE SOLICITUD PARA ALTA DE NUEVAS CUENTAS CORPORATIVAS

Solicitante:	
Área/Ente Municipal:	
Sugerencia nombre de la cuenta:	
Nombre y puesto de la persona responsable de la iniciativa:	
1. Teléfono de contacto: Puesto: Nombre y apellidos: Email de contacto:	
2. Teléfono de contacto: Puesto: Nombre y apellidos: Email de contacto:	
Redes sociales en las que solicita el alta: Instagram / Twitter / Facebook / YouTube / Otras	
Objetivos:	
Contenidos:	
Destinatarios:	
Estrategia para desarrollar:	
Otras observaciones:	
Fecha y firma: Fdo.: El arriba firmante manifiesta contar con el visto bueno del Alcalde y delegado de área y se compromete a cumplir con la política de usos y estilos en redes sociales del Ayuntamiento de Montellano	



Autorizo al Ayuntamiento de Montellano al tratamiento de mis datos personales con el único fin para el que fueron recogidos en este impreso.

SR. ALCALDE PRESIDENTE DEL ILMO. AYUNTAMIENTO DE MONTELLANO

FORMULARIO DE SOLICITUD DE BAJA DE CUENTAS CORPORATIVAS

Solicitante:	
Área/Ente Municipal:	
Sugerencia nombre de la cuenta:	
Información de las personas que gestionan la cuenta:	
1. Teléfono de contacto: Puesto: Nombre y apellidos: Email de contacto:	
2. Teléfono de contacto: Puesto: Nombre y apellidos: Email de contacto:	
3. Teléfono de contacto: Puesto: Nombre y apellidos: Email de contacto:	
Redes sociales en las que solicita la baja: Instagram / Twitter / Facebook / YouTube / Otras	
Otras observaciones:	
Fecha y firma: Fdo: El arriba firmante manifiesta contar con el visto bueno del Alcalde y delegado de área y se compromete a cumplir con la política de usos y estilos en redes sociales del Ayuntamiento de Montellano	



Autorizo al Ayuntamiento de Montellano al tratamiento de mis datos personales con el único fin para el que fueron recogidos en este impreso.

SR. ALCALDE PRESIDENTE DEL ILMO. AYUNTAMIENTO DE MONTELLANO