ACT Alianza

POLÍTICA SOBRE EL USO DE LAS REDES SOCIALES

Aprobado por el Consejo de Gobierno de ACT Alianza
Junio de 2017

Índice

Síntesis de la política 3

Por qué ACT Alianza utiliza las redes sociales 4

Propósito de la política 4

Definiciones 5

Perfiles oficiales de ACT Alianza en las redes sociales 5

Personas y/o grupos a los que se aplica esta política 5

Uso y limitaciones del uso de la marca de ACT Alianza en las redes sociales 5

Principios 6

Directrices 7

Creación de plataformas en las redes sociales con la marca de ACT Alianza, o en su nombre 8

Criterios para establecer nuevas plataformas de ACT Alianza en las redes sociales 8

Aplicación de la política 8

Información de contacto 9

POLÍTICA DE ACT ALIANZA SOBRE EL USO DE LAS REDES SOCIALES
Síntesis de la política

Esta síntesis del documento se proporciona como referencia rápida y práctica a la Política de ACT Alianza sobre el uso de las redes sociales. Para más información y ejemplos, remítase a la versión completa de la Política.

1. ACT alienta y respalda el uso adecuado de las redes sociales con el propósito de reforzar su misión, objetivos, relaciones, reconocimiento mundial y alcance. Este marco normativo tiene por objeto regular el uso de las redes sociales para garantizar la coherencia de la información, la identidad de la organización, y su credibilidad.

2. El uso de las redes sociales estará en concordancia con las políticas y prácticas de ACT en materia de comunicación, salvaguarda infantil, divulgación de información, Código de conducta, Código de buenas prácticas, derechos de autor, privacidad y confidencialidad.

3. La Secretaría de ACT Alianza gestiona la presencia de ACT en las redes sociales en una serie de plataformas, y puede ampliar o reducir su presencia en las mismas según su criterio. Los grupos interesados en establecer una nueva plataforma en nombre de ACT en las redes sociales deben presentar su solicitud a la Secretaría.

4. Al igual que la política de marca compartida, esta política se aplica a todo tipo de actividad de comunicación realizada utilizando la marca de ACT o en representación de ACT, y no se aplica al uso personal de las redes sociales o al uso de las redes sociales propio de cada miembro. No obstante, es importante tener en cuenta que prácticamente no hay diferencia entre los mensajes personales y profesionales (de ACT) en los medios de comunicación; por ello, les agradecemos que consideren toda forma de comunicación como pública y mundial, y no personal y local.

5. Cualquier persona o grupo autorizado a enviar mensajes en las redes sociales utilizando la marca de ACT o en representación de ACT es responsable de su contenido.

6. Principios y directrices para el buen uso de las redes sociales:
    a. Controle el contenido del mensaje en la medida de lo posible
    b. Piense en las cuestiones relativas a la seguridad (especialmente, en la seguridad de aquellas personas vulnerables en situaciones de peligro).
    c. Sea transparente y veraz. Identifique los errores rápidamente y enmiéndelos.
    d. Fomente la tolerancia, la colaboración y la creación de relaciones, y no practique el proselitismo.
    e. Responda de manera adecuada a las críticas.
    f. Respete los derechos y la dignidad de las personas cuyas imágenes utilice. Asegúrese de haber obtenido su consentimiento informado de ser necesario.

7. El departamento de Comunicación de la Secretaría tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de esta política.

Por qué ACT Alianza usa las redes sociales

En la última década, las redes sociales se han convertido en un medio de comunicación de importancia mundial por su capacidad para llegar a un público muy amplio con el objetivo de sensibilizarlo con respecto a temas sociales y unir a las comunidades. Las redes sociales son el equivalente en línea del marketing, la sensibilización y los medios de influencia directos, de transmisión oral. ACT Alianza cree que la capacidad de creación de relaciones personales que ofrecen las redes sociales puede utilizarse para:

- Crear y promover relaciones con los miembros de ACT Alianza y entre ellos.
- Posicionar a ACT Alianza como organización mundial
- Incrementar el alcance y la participación del público en la labor de los miembros de ACT Alianza
- Apoyar y promover las actividades de promoción y defensa de ACT Alianza
- Apoyar y promover los proyectos de desarrollo de ACT Alianza
- Promover la marca y la misión de ACT Alianza
- Aumentar las visitas a la página web de ACT Alianza
- Fomentar la credibilidad de la labor de los miembros de ACT Alianza y aumentar la competitividad de la Alianza en la escena mundial.

Así pues, ACT Alianza apoya la participación en las redes sociales si se realiza conforme a las políticas de comunicación y divulgación de información de ACT Alianza, y en el espacio adecuado de las redes sociales.

Propósito de esta política

ACT Alianza reconoce la importancia de facilitar la capacitación de sus estructuras locales, nacionales, regionales y mundiales para aumentar la visibilidad de las cuestiones humanitarias, de desarrollo y de defensa y promoción relevantes en sus contextos utilizando la marca de ACT Alianza, y lograr una mayor participación en las mismas. El uso de la marca de ACT Alianza les permite a los miembros mostrar que forman parte de una estructura más amplia de colaboración internacional.

No obstante, ACT Alianza reconoce que, por otra parte, e independientemente de dónde esté localizado el contenido, las redes sociales tienen un alcance mundial que puede tener repercusiones positivas o negativas no solo sobre los grupos que participan en la divulgación de información en las redes sociales, sino también sobre las 140 organizaciones miembros que están asociadas a la marca de ACT Alianza.

La razón de esto es que la marca de ACT Alianza no solo representa a grupos u organizaciones miembros aisladas, sino a una red mundial que debe ser tenida en cuenta en cualquier forma de comunicación de alcance mundial. **Toda información publicada en las redes sociales con la marca de ACT Alianza que no esté en consonancia con las políticas y los valores de ACT Alianza conlleva el riesgo de dañar la marca de ACT Alianza para todos los miembros de la Alianza**.

Esta política sirve para garantizar que se publiquen mensajes e información coherentes en nombre de ACT en las redes sociales, en consonancia con la marca de ACT Alianza. De esta manera, gestionamos, protegemos y preservamos la marca. Esta política estipula los requisitos que deben cumplir y las responsabilidades que deben asumir los miembros del personal de la Secretaría de ACT Alianza, las estructuras de ACT Alianza como los foros de ACT, las Comunidades de práctica y los Grupos asesores, y los miembros del personal de las organizaciones

miembros de ACT Alianza a la hora de hacer uso de las redes sociales utilizando la marca de ACT Alianza, en su nombre, o en representación suya.

Definiciones

A efectos de esta política:

Redes sociales: Este término se refiere a aquellas plataformas interactivas y aplicaciones que permiten a los usuarios crear y compartir contenidos o establecer contactos sociales (por ejemplo, Facebook, Twitter, Instagram)

Miembro(s): Este término se refiere a cualquier organización miembro de ACT Alianza

Perfiles oficiales de ACT Alianza en las redes sociales

Desde el 31de marzo de 2017, el departamento de Comunicación de la Secretaría de ACT Alianza administra las siguientes cuentas oficiales en las redes sociales:

- Facebook: www.facebook.com/actalliance
- Twitter: www.twitter.com/actalliance
- YouTube: www.youtube.com/actalliance

La Secretaría de ACT Alianza hará uso de herramientas adicionales de las redes sociales si lo considera necesario y oportuno, manteniendo una presencia continuada de ACT Alianza cuando sea útil e interrumpiendo su uso cuando ya no lo sea.

Personas y/o grupos a los que se aplica esta política

De acuerdo con la política y directrices de marca de ACT Alianza, la Política sobre el uso de las redes sociales se aplica a las siguientes personas y grupos en su uso de las redes sociales en nombre de ACT Alianza o en su representación, o haciendo uso de su marca:

- Personas que tengan derechos de administrador en las cuentas oficiales de ACT Alianza en las redes sociales
- Personal de la Secretaría de ACT Alianza
- Foros de ACT Alianza
- Grupos asesores de ACT Alianza
- Comunidades de práctica de ACT Alianza
- Personas o grupos que lleven a cabo actividades de comunicación oficiales a través de las redes sociales en nombre de ACT Alianza, en su representación, o haciendo uso de su marca.

No obstante, esta política no se aplica a los espacios propios de los miembros de ACT en las redes sociales, excepto si, dentro de sus propios espacios, se comunican de manera oficial en nombre de ACT Alianza o en representación de ACT Alianza.

Uso, y limitaciones del uso, de la marca de ACT Alianza en las redes sociales

Aunque la comunicación mediante las herramientas de las redes sociales es principalmente personal, es importante tener en cuenta que eso no significa que la comunicación sea privada. En muchos casos, las conversaciones escritas en las redes sociales pueden encontrarse utilizando motores de búsqueda como Google. Incluso en aquellos casos en los que solo los contactos personales pueden acceder a un espacio específico de las redes sociales, existe siempre la posibilidad de que esos contactos compartan la información con un público más amplio. Por ello, tiene sentido considerar la comunicación personal en las redes sociales como públicas, y no privadas, y mundiales en vez de locales o nacionales.

Toda persona o grupo autorizado a llevar a cabo actividades de comunicación a través de las redes sociales utilizando la marca de ACT Alianza o en su representación debe, en todo momento, rendir cuentas por la información publicada.

Toda actividad de comunicación llevada a cabo en nombre de ACT Alianza, o utilizando su marca, debe regirse por los siguientes principios, además de por la Política de comunicación, la Política de salvaguarda infantil, la Política de divulgación de información, el Código de conducta y el Código de buenas prácticas de ACT Alianza.

Principios

Las personas que utilicen las redes sociales para actividades de comunicación en nombre de ACT Alianza o haciendo uso de su marca deberán suscribir los siguientes principios:

- Todos los mensajes oficiales de ACT Alianza deben publicarse en las cuentas institucionales oficiales.

- **Crear relaciones y promover la colaboración:** la comunicación a través de los canales de las redes sociales deberá tener el propósito de alimentar y mantener la colaboración para facilitar maneras de trabajar juntos más eficaces, justas y satisfactorias, en lugar de generar hostilidad.

- **No practicar el proselitismo:** las redes sociales no deben utilizarse para promover un punto de vista religioso o una posición política partidista en particular.

- **Promover la tolerancia:** la comunicación en las redes sociales debe promover, y no obstaculizar, los valores de ACT Alianza, con especial atención a hacer prueba de tolerancia ante las diferencias de credo y a proteger a aquellos cuyos derechos humanos no se respeten. Las redes sociales promoverán la escucha, el aprendizaje y el intercambio de experiencias.

- **Ser fieles y transparentes:** la comunicación en las redes sociales debe adoptar un enfoque veraz y basado en los hechos.

- **Cumplimiento del Código de conducta de ACT Alianza:** la comunicación a través de las redes sociales debe suscribir el código ético y la normativa de ACT Alianza.

- **Responder a las críticas de manera adecuada:** la exposición a públicos amplios y dispares de las redes sociales conlleva el riesgo de recibir críticas para ACT Alianza. En el caso de que se reciban comentarios negativos a través de las redes sociales, estos no deben eliminarse a menos que sean de carácter ofensivo, discriminatorio, difamatorio, o violen los derechos legales de otras personas. Los

administradores de ACT Alianza responderán con prontitud a los comentarios negativos, con el apoyo y la asistencia del equipo de Comunicación de la Secretaría de ACT Alianza.

- **Atención especial a los menores:** no se debe publicar en las redes sociales información sobre menores que pueda llevar a su reconocimiento o revelar datos sobre su ubicación (se puede, por ejemplo, desactivar el geoetiquedado en las fotografías). Las fotografías, vídeos y otras herramientas de las redes sociales deben ajustarse a la Política de salvaguarda infantil.

- **Tener en cuenta la cuestión de la seguridad:** las personas deben cumplir con los requisitos de seguridad establecidos por las organizaciones correspondientes para garantizar la protección, la dignidad y la seguridad de los miembros del personal de ACT Alianza, los voluntarios y las instituciones miembros.

- **Respetar los derechos y la dignidad de los demás**: a la hora de publicar imágenes en las plataformas de las redes sociales, se debe obtener previa autorización de aquellas personas que se puedan identificar en las imágenes, especialmente si dichas imágenes han sido tomadas en un entorno vulnerable, como puede ser un hospital o un campo de refugiados. ACT Alianza considera a las víctimas como seres humanos con dignidad, no como objetos sin esperanza.

- **No compartir información confidencial:** no se debe compartir información confidencial relacionada con ACT Alianza bajo ningún concepto. No se debe compartir información confidencial de ACT Alianza o de sus miembros del personal en todo el mundo, ni información potencialmente perjudicial para ellos.

- **Reconocer los errores:** cuando se hayan cometido errores de hecho a la hora de presentar información en las plataformas de las redes sociales en nombre de ACT Alianza, en su representación, o hacienda uso de su marca, aquellos que sean responsables deben reconocer dichos errores y corregirlos.

- **Respetar la legislación en materia de derechos de autor:** los derechos de autor son una forma de protección para obras de autor originales, como pueden ser las obras literarias, teatrales, musicales, gráficas o audiovisuales. En la comunicación en las plataformas de las redes sociales, se deben respetar todas las leyes en materia de derechos de autor correspondientes, así como los derechos de terceros. Se aceptará que se comparta material en las redes sociales siempre y cuando quede claro que el material compartido procede de otra fuente, sin dar lugar a que se pueda pensar que se publica como material original creado por ACT Alianza.

Directrices

Se han elaborado las siguientes directrices para asistir a las personas a la hora de evaluar la adecuación de la información que comparten en las redes sociales en nombre de ACT Alianza o en su representación:

- **Controlar el mensaje en la medida de lo posible:** aquellos que representen oficialmente a ACT Alianza deben recordar que no es posible tener un control absoluto sobre la interpretación y la difusión de lo que se dice o hace a través de las redes sociales. Dado que se trata de un espacio público, la información puede difundirse rápidamente, y eso hace que aumente drásticamente el riesgo de perjuicio para la imagen de ACT Alianza. Se debe tener esto en cuenta a la hora de hacer uso de las redes sociales, seleccionando cuidadosamente la información que se comparte.

- **Es importante reconocer que las redes sociales no diferencian entre puntos de vista personales y profesionales**: las plataformas de las redes sociales, por su naturaleza, se han convertido en un espacio que combina las vidas personales y profesionales, con contactos de ambas esferas que actualmente incluyen a compañeros, supervisores, donantes, clientes, amigos, familia, etc. Por ello, es necesario tener siempre en cuenta que los puntos de vista o información que se comparten con un grupo de contactos podrían expresarse de manera diferente con otro grupo. Además, los diferentes públicos no diferencian entre los mensajes profesionales y personales de las personas a las que siguen. Esto significa que aquellos que fusionen sus esferas personales y profesionales en los medios de comunicación deben ser conscientes tanto de las oportunidades que ofrecen las redes sociales como del riesgo de dañar su propia imagen al compartir información con distintos públicos. Del mismo modo, aquellas personas que desempeñen un papel prominente como portavoces de ACT Alianza y que tengan sus propios perfiles personales en las redes sociales deben tener en cuenta, a la hora de hacer uso de estas plataformas, que la información que compartan puede tener repercusiones para la organización y, de hecho, las tiene.

Creación de plataformas en las redes sociales en nombre de ACT Alianza o haciendo uso de su marca

Toda persona o grupo interesado en establecer una cuenta o un perfil en las redes sociales (por ejemplo, una nueva página de Facebook o un Grupo público para una región específica) debe ponerse en contacto con el equipo de comunicación de ACT Alianza: actcom@actalliance.org, habiendo rellenado previamente el formulario de solicitud interactivo "Nueva plataforma en las redes sociales" que figura en el anexo 1. La Secretaría evaluará las implicaciones para la marca de ACT de la solicitud y determinará los criterios bajo los cuales puede crearse y utilizarse la cuenta solicitada.

Si el resultado de esta evaluación es que puede establecerse una nueva cuenta en las redes sociales, el equipo de Comunicación de la Secretaría de ACT Alianza:

- Proporcionará asistencia para seleccionar las redes sociales más adecuadas para lograr los objetivos deseados.
- Asesorará sobre la creación y la administración de la cuenta, y propondrá herramientas de análisis para la supervisión del uso de las redes sociales.
- Abordará la cuestión del uso de la marca para garantizar la coherencia en todos los canales y plataformas.
- Proporcionará asistencia en la creación de mensajes y estrategias.
- Proporcionará asistencia para la gestión de situaciones de emergencia o de crisis.
- Identificará los parámetros que se pueden establecer para que la cuenta pueda representar públicamente a ACT Alianza. Dichos parámetros se determinarán caso por caso.

Se incluirá a los administradores de nuevos perfiles o cuentas en las redes sociales en la lista de sub-equipos de los administradores de los medios de comunicación. Un miembro del equipo de Comunicación de la Secretaría de ACT Alianza debe ser coadministrador de todos los perfiles/cuentas en las redes sociales que se utilicen en nombre de ACT Alianza o con su marca.

Criterios más amplios para establecer nuevas plataformas de ACT Alianza en las redes sociales.

Cualquier miembro del personal de la Secretaría de ACT Alianza, de los foros de ACT, de los grupos asesores, de las comunidades de práctica, y toda persona o grupo que desee crear una nueva plataforma en las redes sociales

en nombre de ACT Alianza, en su representación o haciendo uso de su marca, debe tener en cuenta las siguientes cuestiones orientativas antes de comenzar el proceso:

1. La plataforma/iniciativa que se desea crear, ¿tendrá un impacto positivo para la marca de ACT Alianza?

2. La elección de esta plataforma en las redes sociales, ¿es la mejor opción para lograr los objetivos de esta iniciativa? (por ejemplo, plantearse si se necesita una página de Facebook pública, o bien un grupo privado de Facebook)

3. ¿Existe ya alguna otra plataforma de ACT Alianza en las redes sociales que sirva para lograr el objetivo que se plantea o que tenga el potencial de contribuir a lograr los objetivos de esta iniciativa mediante una colaboración más estrecha, o si se sigue desarrollando?

4. ¿Será posible mantener la plataforma a largo plazo? ¿Cómo?

5. ¿Cuál es la duración estimada del uso de esta plataforma y cómo será la transición cuando esta ya haya cumplido su función?

6. ¿Quién moderará la plataforma para garantizar el cumplimiento de la Política sobre el uso de las redes sociales de ACT Alianza?

Aplicación de la política

Si se incumple la Política sobre el uso de las redes sociales de ACT Alianza, la Secretaría de ACT Alianza y, más específicamente, el departamento de Comunicación de la Secretaría, se pondrá en contacto con los causantes de tal incumplimiento para resolver la cuestión con medios formales o informales.

El primer paso será establecer un diálogo con las personas o grupos en cuestión para acordar las medidas necesarias para resolver la cuestión.

De no poder resolverse la cuestión mediante el diálogo, la Secretaría puede eliminar o solicitar la eliminación de la publicación ofensiva.

Como medidas más extremas, la Secretaría puede plantearse recomendar que se retire la autorización a las personas o grupos que utilizan una plataforma específica de las redes sociales en nombre de ACT Alianza, en su representación, o haciendo uso de su marca, en aras de la protección de la marca para el bien común de toda la Alianza.

Póngase en contacto con nosotros:

Para más información, póngase en contacto con el departamento de Comunicación de la Secretaría de ACT Alianza: actcom@actalliance.org.