

## REGLAS DE USO REDES SOCIALES DPA

### 1. Exposición de motivos

En el Defensor del Pueblo Andaluz, en adelante dPA, tenemos encomendada la protección y defensa de los derechos y libertades de las personas y a esos efectos podemos supervisar la actuación de la Administración Pública de Andalucía y sus entidades vinculadas, según disponen el artículo 128 del [Estatuto de Autonomía de Andalucía](#) y la [Ley 9/1983 de 1 de diciembre del Defensor del Pueblo Andaluz](#).

La Defensoría para conseguir ejercer esta tarea correctamente y dar a conocer los derechos y libertades de la ciudadanía hace todos los esfuerzos posibles para trasladar el trabajo y las funciones propias del dPA. Es un compromiso de nuestra Institución mantener informada a la ciudadanía de nuestras actuaciones y darle la mayor difusión a través de nuestras webs y de las redes sociales.

Ello, hace necesario que, ante la ausencia de una regulación jurídica específica, se establezcan unas reglas generales de convivencia en el espacio virtual. La publicidad y la comunicación institucional deben estar al servicio de las necesidades e intereses de la ciudadanía andaluza.

Conforme a ello, y a tal fin, se desarrolla aquí un protocolo de carácter general, que contiene reglas sobre el uso y gestión de las Redes Sociales de nuestra Institución.

La transparencia, la objetividad informativa y la capacidad de escucha activa constituyen los principios rectores de nuestra actuación.

### 2. Objeto del documento

Las presentes reglas de uso de las redes sociales (RRSS en adelante) del dPA emanan de la naturaleza autónoma e independencia de nuestra Institución. Así, se establece un protocolo para regular los usos permitidos en los diferentes perfiles en las RRSS donde tiene presencia, dotando de seguridad jurídica dicha actuación y dando cumplimiento a nuestro propósito de ser transparentes.

### 3. Carácter institucional de las publicaciones de la Defensoría.

Las publicaciones que se realicen en RRSS se adecuarán a los principios de transparencia, libre acceso a la información pública, responsabilidad, veracidad, utilidad, gratuidad, facilidad y comprensión, accesibilidad, interoperatividad y de reutilización. Igualmente habrán de respetar el derecho al honor, intimidad, propia imagen, así como de

respeto a la dignidad de las personas, civismo democrático, atención a la diversidad, igualdad de género, respeto y protección a las personas mayores y a la infancia.

La publicación de comunicados o contenidos que versen sobre el trabajo realizado en la Institución se realizarán desde el respeto al rigor necesario y prevaleciendo los objetivos de utilidad y servicio público.

El contenido de las entradas y los comentarios que realice el dPA es meramente informativo y carece de efectos jurídicos vinculantes.

#### **4. Finalidad y gestión del contenido de las Redes Sociales.**

Con la presencia en RRSS se persiguen los siguientes fines:

- a) Divulgar y dar a conocer la actividad que realiza la Institución que resulte de interés para la ciudadanía sobre la defensa y garantía de sus derechos.
- b) Dar respuesta a la demanda de información y de prestaciones de servicios propios de la Institución. Facilitar la recepción de opiniones y responder consultas de la ciudadanía.
- c) Propiciar una colaboración entre administraciones públicas, organismos e instituciones para ampliar la presencia de la Institución en Andalucía y fuera de ella.

La solicitud de presencia del dPA en una red social deberá estar debidamente justificada y será autorizada, previa valoración de su oportunidad, por el equipo de Gabinete, dejando constancia documentalmente mediante la tramitación de un Asunto General en la aplicación de Registro General de la institución.

Las redes sociales donde a fecha de publicación del documento tiene presencia el dPA y a las que se aplica el presente protocolo, son Instagram, X, Facebook, Youtube y Bluesky. Cualquier nueva red social en la que decida estar presente se regirá por estas reglas de uso.

Sin perjuicio de la aplicación de las normas de uso general que cada red social dispone y a las que esta Defensoría se somete de acuerdo al uso de las mismas.

Criterios a considerar para las publicaciones que emanen del dPA:

1. No incluir opiniones personales ni valoraciones o comentarios que puedan comprometer la postura de la Institución.
2. No compartir publicaciones de cuentas no oficiales o institucionales, no difundir informaciones de cuentas falsas.
3. Seguir a las cuentas institucionales y a las del Tercer Sector, así como a las cuentas del resto de Defensorías en otras Comunidades Autónomas.
4. Evitar publicaciones que no generen valor o no trasmitan información específica.

## **5. Gestión de publicaciones y comentarios de terceros.**

El dPA agradece cualquier clase de contenido informativo, divulgativo, de opinión o consulta dirigido a la Institución, siempre que se adecúen a las normas de civismo propias de toda red social.

Se recomienda que toda intervención emane de:

- los principios básicos de respeto
- que haga un uso de un lenguaje correcto, apropiado y no sexista
- que siga buenas prácticas de educación, moderación y privacidad.

A los comentarios y mensajes privados, se responderá en función de la disponibilidad del personal encargado para atender a las consultas que se consideren pertinentes de ser respondidas.

Las interacciones de usuarios en las RRSS deben respetar unas ciertas reglas de uso, que serán vinculantes y ayudarán a crear un espacio virtual enriquecedor.

El dPA es titular de los derechos de propiedad intelectual de los contenidos accesibles desde su web y RRSS, que quedarán protegidos por la legislación en la materia.

Está prohibida la utilización y difusión de imágenes personales que estén publicadas en nuestras redes o nuestra web para un uso propio, protegiendo especialmente aquellas en las que aparezcan menores de edad.

El dPA se reserva el derecho a eliminar y reportar comentarios abusivos por parte de las personas usuarias, así como a bloquear aquellos que incurran en comportamientos tales como:

1. Expresiones irrespetuosas, descalificaciones o insultos referidas a personas, colectivos o instituciones.
2. Incitar a la violencia o a contenidos peligrosos para otros usuarios/as.
3. Mensajes propios del SPAM, publicidad o de un uso abusivo de la herramienta que denote mala fe.
4. Contenido de tipo difamatorio o que vulnere los derechos fundamentales de una persona o institución.

Los comentarios que hagan referencia a casos o asuntos concretos que necesitan un análisis más exhaustivo por nuestra parte, deberán realizarse a través de los cauces establecidos de queja, reclamación y consultas.

Aquellos comentarios que afecten el deber de reserva, confidencialidad y secreto del dPA por referirse a asuntos que estén en curso de investigación por la Institución o que hayan finalizado, deberán plantearse a través de sus cauces oportunos.

En estos dos últimos casos o cualquier solicitud de información sobre cuestiones relativas a expedientes de queja tramitados por la Institución se realizará a través de medios oficiales establecidos en la web [El Defensor a un Clic | Defensor del Pueblo Andaluz:DPA](#).

Los comentarios publicados por los seguidores de RRSS del dPA corresponden exclusivamente a sus autores y autoras, no garantizando esta Institución la veracidad, fiabilidad, utilidad y actualidad de lo comprendido en los mismos.

Si desea ponerse en contacto con el dPA en temas de Redes Sociales, o por cualquier otro motivo, puede hacerlo escribiéndonos un correo electrónico a [defensor@defensordelpuebloandaluz.es](mailto:defensor@defensordelpuebloandaluz.es).

## **6. Sobre el portal web del DPA.**

La persona usuaria podrá hacer un uso no restrictivo del portal del dPA conforme a la legalidad vigente y a las reglas previamente establecidas. No obstante, no se podrá emplear el sitio web con ninguna finalidad ni propósito ilegal, que contradiga las condiciones de uso o que actúe en perjuicio de la Institución.

Supone especialmente una violación de estas reglas, el mal uso por parte de un particular que dañe o sobrecargue la página web del dPA, así como el correo o los medios de contacto disponibles para la totalidad de la ciudadanía:

1. Los servicios e información ofrecida en el portal de la página web es de acceso totalmente libre y gratuito.
2. El personal del dPA podrá en cualquier momento modificar sin previo aviso la página web y el contenido que se muestre en la misma siguiendo con el principio de divulgación y transparencia.
3. Queda prohibido el uso de la página web para fines publicitarios, comerciales o cualquier otro fin ajeno a la obligación del DPA recogida en el Estatuto de Autonomía.

Más información respecto al uso del mismo puede consultarse en [Condiciones Generales de uso del portal](#)