

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS PERFILES INSTITUCIONALES EN REDES SOCIALES

Acuerdo tomado en la sesión ordinaria n.º71-2010
de 10 de agosto de 2010

Comunicado por Oficio n.º STSE-2211-2010
de 10 de agosto de 2010

1. Definiciones:

- a. **Redes Sociales**¹: Se entiende por redes sociales aquellos servicios web para comunidades de personas que comparten intereses y actividades, o que están interesados en explorar los intereses y las actividades de otros. Los servicios de redes sociales permiten a los usuarios crear un perfil y funciones adicionales, como la capacidad de crear grupos que comparten intereses comunes o afiliaciones, subir videos, y celebrar debates en los foros, entre otros.
- b. **Twitter**²: es un servicio gratuito de microblogging que permite a sus usuarios enviar entradas de texto, denominadas "tweets", de una longitud máxima de 140 caracteres. El envío de estos mensajes se puede realizar tanto por el sitio web de Twitter, como vía SMS desde un teléfono móvil, desde programas de mensajería instantánea y otras aplicaciones.
- c. **Facebook**³: es un sitio web gratuito de redes sociales. La idea fundamental de este sitio es crear una comunidad web donde las personas comparten gustos y sentimientos. Cada usuario crea un perfil y puede agregar a cualquier persona que conozca y esté registrada, siempre que acepte su invitación. También ofrece la opción de crear grupos y páginas. En estas se reúnen personas con intereses comunes. En los grupos se pueden

¹ http://es.wikipedia.org/wiki/Red_social

² <http://es.wikipedia.org/wiki/Twitter>

³ <http://es.wikipedia.org/wiki/Facebook>

añadir fotos, vídeos, mensajes, etc. Las páginas, se crean con fines específicos y a diferencia de los grupos no contienen foros de discusión, ya que están encaminadas hacia marcas o personajes específicos y no hacia ningún tipo de convocatoria.

- d. **Youtube**⁴: Es un sitio electrónico en el cual los usuarios pueden subir y compartir vídeos. Es muy popular gracias a la posibilidad de alojar vídeos personales de manera sencilla. Aloja una variedad de clips de películas, programas de televisión, vídeos musicales, así como contenidos *amateur*. YouTube mantiene una logística que permite localizar cualquier vídeo por medio de las etiquetas, títulos y descripciones que los usuarios asignan a sus vídeos.

2. Perfiles institucionales del TSE

Entiéndase por perfiles institucionales aquellos usuarios/perfiles creados para efectos que el TSE difunda información de interés institucional. Estos perfiles constituyen canales de comunicación del TSE y por tanto, la información que se coloque en ellos desde el usuario administrador, tienen carácter oficial.

- En el caso de Twitter, el usuario es TSE Costa Rica y se accede a través de la dirección www.twitter.com/TSECostaRica.
- En Facebook, el TSE cuenta con un perfil, y se accede a través de la dirección www.facebook.com/pages/San-Jose-Costa-Rica/Tribunal-Supremo-de-Elecciones/219221231837
- En Youtube se cuenta con un canal y se accede a través de la dirección <http://www.youtube.com/TSECostaRica>

3. Administración

La administración, actualización y monitoreo de los perfiles sociales del TSE está bajo la responsabilidad de la Oficina de Comunicación⁵. La custodia de las claves de acceso a los perfiles estará a cargo de la

⁴ <http://es.wikipedia.org/wiki/YouTube>

⁵ Acuerdo del Superior tomado en Sesión Ordinaria No. 47-2010 del 27 de mayo y comunicado mediante Circular STSE-034-2010

Jefatura, la cual velará por su correcto uso por parte del funcionario (a) a quien se encargue su manejo.

Como base para el manejo de las redes sociales, se utilizará el Plan de Trabajo que oportunamente la Oficina de Comunicación presentó al Superior y que fuera aprobado por este órgano. Dicho Plan deberá ser actualizado oportunamente, como parte de las funciones del administrador de redes sociales.

El monitoreo de los perfiles institucionales se realizará con una frecuencia diaria. Además, la Oficina de Comunicación incluirá dentro de su informe mensual, la información relativa al seguimiento y evaluación de la administración de tales perfiles. Dicha evaluación se realizará tomando en cuenta el crecimiento de seguidores o admiradores que se unan a los perfiles, la cantidad de reproducciones de material audiovisual en Youtube, así como los comentarios, críticas y consultas recibidas, la cantidad de información suministrada y las reacciones detectadas en otros perfiles o páginas web.

4. Información

Toda aquella información relativa al ejercicio de las funciones institucionales, que sea de interés para la ciudadanía y públicos metas del TSE, será colocada en los perfiles institucionales.

Entre la información de interés que se colocará se puede mencionar, en términos generales:

- a. Electoral⁶: cronograma electoral, plazos y fechas de cumplimiento, información de interés para partidos políticos, legislación y jurisprudencia electoral, avisos para electores.
- b. Civil: se refiere a la materia registral del TSE que sea de interés para público usuario, abogados y otras instituciones.
- c. Servicios: información de interés para la ciudadanía sobre los servicios que ofrece el TSE, trámites y requisitos, consejos, legislación, horarios de atención ordinarios y extraordinarios.

⁶ Se refiere tanto a procesos nacionales de elección de cargos públicos, como procesos consultivos.

- d. Información periodística: reproducción de comunicados de prensa, información difundida a través de conferencias, aclaraciones, derechos de respuesta.
- e. Promoción de cultura democrática y eventos de tipo académico: foros de discusión sobre temas como ciudadanía activa, democracia participativa, participación política, entre otros.

En aquellas campañas de información o motivación que la institución realice, la Oficina de Comunicación incluirá dentro de la estrategia, la difusión de mensajes a través de perfiles institucionales como canales de apoyo.

Los comunicados de prensa que se emitan serán colocados en los perfiles institucionales, una vez que sean debidamente aprobados y comunicados a los medios.

En el caso de resoluciones dictadas por el Superior únicamente se colocarán aquellas que sean de interés público, previa consulta al Asesor de la Gestión Político Institucional, de la que deberá conservarse registro.

5. Coordinación con otras unidades

Para el adecuado desempeño de los perfiles institucionales, como canales de comunicación del TSE, se requiere la participación y apoyo de todas las unidades que conforman el Tribunal Supremo de Elecciones, como poseedoras de la información y conocedores de los temas electorales y civiles.

Se mantendrá comunicación permanente con la Asesoría de la Gestión Político Institucional, en su calidad de responsable de la coordinación entre canales institucionales de comunicación (Servicio de Información Jurisprudencial, página web y perfiles del Tribunal Supremo de Elecciones en redes sociales), según fuera designado por el Superior en acuerdo tomado en Sesión Ordinaria n.º 059-2010, comunicado mediante Oficio STSE-1826-2010 del 8 de julio.

Los perfiles institucionales estarán a disposición de las diversas unidades de la organización, con el fin de difundir información atinente a su actividad particular. Para ello, la jefatura, encargado de proyecto o

persona responsable, deberá contactar a la jefatura de la Oficina de Comunicación (mediante nota o correo electrónico)

Una vez recibida la solicitud, el área de Comunicación Organizacional procederá a coordinar con la persona responsable y diseñará una propuesta de difusión.

6. Atención de consultas de seguidores/admiradores.

Según lo dispuesto por el Superior en la circular STSE-034-2010 y fuera propuesto en el "Plan de Trabajo para el desarrollo y uso de perfiles institucionales como medios de comunicación alternativos", los perfiles institucionales serán monitoreados diariamente, según las posibilidades de la Oficina de Comunicación. En época electoral, el servicio se verá reforzado con una empresa asesora externa, debido a que la demanda de información en ese periodo rebasa la capacidad institucional actual.

En caso que se reciban consultas del público usuario, estas serán canalizadas de la siguiente manera:

1. Si la información requerida es de conocimiento del usuario administrador, dará respuesta inmediata.
2. Si el usuario administrador no cuenta con la información o no tiene certeza de la respuesta, se dirigirá vía telefónica o por medio de correo electrónico a la jefatura, encargado de proyecto o responsable que maneje el tema específico de la consulta.

En este caso se tomará como parámetro:

- a. La designación de voceros institucionales que el Superior haya definido en materia de atención de medios de comunicación.
- b. Las funciones que le confiere su puesto.

Para ello, las dependencias institucionales deberán prestar expedita colaboración para el mantenimiento y actualización constante de los perfiles institucionales, según lo establecido por el Superior en la Circular STSE-034-2010.

3. Cuando las consultas se refieran a temas relativos a la función jurisdiccional del Tribunal, a procesos en estudio o temas que por su trascendencia deban ser tratados con discreción, así como en aquellos casos que exista duda acerca de la persona idónea para responder una consulta, se trasladará al Asesor de la Gestión Político Institucional, quien valorará el tema y sugerirá el vocero.
4. En los casos señalados en los puntos 2 y 3, previo a colocar la respuesta en los perfiles institucionales, se remitirá al Asesor de la Gestión Político Institucional para su revisión.