

## Política de moderación: Directrices sobre la gestión de la comunidad en línea

Documento - 27/01/2017

La oficina del Defensor del Pueblo Europeo utiliza las redes sociales para comunicar y aumentar la sensibilización sobre su trabajo, así como para escuchar mejor a la ciudadanía, relacionarse con ella y recibir sus comentarios. Estamos presentes oficialmente en las siguientes plataformas en línea: Twitter, LinkedIn, Google+, YouTube, Instagram y Medium. La gestión de estas cuentas corre a cargo de los miembros encomendados del equipo de comunicación del Defensor del Pueblo.

Acogemos con agrado la oportunidad de escuchar a distintos públicos a través de menciones, respuestas, mensajes directos y comentarios, y nos esforzamos por proporcionar información de manera oportuna y eficiente. El seguimiento y la gestión de todas las cuentas de redes sociales se realizan a diario en la mayor medida posible, pero no las veinticuatro horas del día. Publicamos respuestas a la gama de preguntas más extensa posible si no podemos responder a todas las solicitudes individuales.

Nos reservamos el derecho a no responder o suprimir menciones, retuits, comentarios o mensajes que:

- aprueben la violencia o un comportamiento ilegal y que constituyan una amenaza;
- incluyan contenido abusivo, ofensivo, calumnioso, ilícito, difamatorio, discriminatorio o racista;
- mencionen productos o tengan un tono publicitario o comercial;
- sean correo basura, excesivamente repetitivos o molestos para la comunidad o que no sean pertinentes para los temas tratados;
- incumplan las condiciones de uso de Twitter, LinkedIn, Google, YouTube, Instagram y Medium;
- vulneren el derecho a la protección de los datos personales;
- contengan información sensible, de dominio privado o confidencial.

Las cuentas que seguimos no son indicativas de nuestro apoyo a estas cuentas o del contenido que comparten. Utilizamos una serie de etiquetas existentes o nuevas (#) para unirnos a conversaciones en grupo y poder participar en debates pertinentes, pero no podemos asumir la responsabilidad de ningún contenido con dichas etiquetas que no haya sido creado por nosotros. Animamos a nuestros seguidores a que interactúen entre sí y participen en los debates en curso de manera respetuosa y constructiva, pero no podemos asumir la responsabilidad de sus comentarios o comportamientos.



Nuestra lengua principal para la publicación de contenidos es el inglés. Sin embargo, respondemos a preguntas en cualquiera de las veinticuatro lenguas oficiales de la UE.

Si tiene alguna pregunta o comentario en relación con estas directrices, no dude en ponerse en contacto con nosotros: [eo-socialmedia@ombudsman.europa.eu](mailto:eo-socialmedia@ombudsman.europa.eu) [Enlace]