



Gobierno del Distrito Federal
 Contraloría General del Distrito Federal
 Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la
 Información y Comunicaciones

0259



"2011 Año del Turismo"

2576
 11 AGO 24 14:42

México, D.F. a 18 de agosto de 2011.

CG/DGGTIC/453/2011

Ing. Guillermo Calderón Aguilera

Director General
 Metrobús
 Presente

El 16 de agosto de 2011, se publicó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el decreto por el que se adicionan diversas disposiciones a la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; de la Ley de Firma Electrónica del Distrito Federal y se reforman diversas disposiciones a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

Ley de Firma Electrónica del Distrito Federal

Artículo 22.- Los Entes Públicos habilitarán, en sus respectivos ámbitos de competencia, un Portal de Internet y un correo electrónico, podrán asimismo, habilitar cuentas en redes sociales de internet a efecto de difundir la información relativa a los servicios públicos y trámites administrativos prestados en el ámbito de sus respectivas competencias.

Corresponderá a la Contraloría General del Distrito Federal la habilitación y gestión de un Portal de Internet único, bajo la denominación "Gobierno en Línea 2.0" que concentrará la información de los servicios públicos y trámites administrativos prestados por cada uno de los entes públicos de la Administración Pública del Distrito Federal.

RECIBIDO
 24 AGO 2011 14:20
 DIRECCIÓN GENERAL
 Metrobús 10530



Av. Fray Servando Teresa de Mier # 77, Piso Dos, Col. Obrera,
 C.P. 06800, Delegación Cuauhtémoc
 55888163 y 55888490





Gobierno del Distrito Federal
Contraloría General del Distrito Federal
Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la
Información y Comunicaciones

0260

En este sentido, y de acuerdo con las atribuciones señaladas en el artículo 111 del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, que señala lo siguiente:

Artículo 111. Corresponde a la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones:

I. Establecer las bases para el aseguramiento de la gobernabilidad integral de las tecnologías de la información y comunicaciones en las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, para la entrega eficaz y eficiente de servicios tecnológicos de información, alineados a las estrategias, requerimientos y servicios de Gobierno;

...

IV. Elaborar, instrumentar y vigilar las políticas y lineamientos en materia de tecnologías de la información, comunicaciones y mejores prácticas que deberán observar las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal;

así como en lo señalado en el artículo 2.13.4.4 de la Circular para el control y evaluación de la gestión pública; el desarrollo, modernización, innovación y simplificación administrativa, y la atención ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal que estipula que "Las cuentas de correo electrónico de los Encargados que atiendan y respondan las peticiones enviadas por el SSAC deberán de ser institucionales bajo algún subdominio df.gob.mx...", solicito a usted gire sus apreciables instrucciones a fin de verificar que las cuentas de correo electrónico de los encargados que atiendan y respondan las peticiones enviadas por el Sistema de Servicios y Atención Ciudadana sean institucionales bajo el dominio df.gob.mx o algún subdominio institucional, por ejemplo: usuario@contraloría.df.gob.mx.

En caso de que no cuenten con este tipo de correo electrónico, le solicito atentamente comunicarse a esta Dirección General a fin de que nos informe de esta situación y le proporcionemos una cuenta de correo institucional con el dominio df.gob.mx.

Por otro lado, y en lo que se refiere al tema de redes sociales, adjunto al presente oficio encontrará las políticas de Twitter, Facebook y Youtube que deberán ser aplicadas por las dependencias y entidades del Gobierno del Distrito Federal.



Av. Fray Servando Teresa de Mier # 77, Piso Dos, Col. Obrera,
C.P. 06800, Delegación Cuauhtémoc
55888163 y 55888490





0261

Gobierno del Distrito Federal
Contraloría General del Distrito Federal
Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la
Información y Comunicaciones

Finalmente, solicito su apoyo para que sean registradas en el sitio de la Comisión de Gobierno Electrónico www.cge.df.gob.mx las redes sociales que están operando en la institución a su cargo así como todas aquellas que sean incorporadas.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

Atentamente

Lic. Luis Adolfo Guillot Dueñas

Director General

lguillot@df.gob.mx

C.c.p. Dr. Gonzalo Rafael García Miaja. Suogerente de Nuevas Tecnologías y Reducción de Emisiones. Metrobus.

C.c.p. Lic. José Ricardo García Sainz Lavista. Contralor General del Distrito Federal.

MOB



Av. Fray Servando Teresa de Mier # 77, Piso Dos, Col. Obrera,
C.P. 06800, Delegación Cuauhtémoc
55888163 y 55888490



Nombre de la Política	Política de uso del sitio de videos Youtube con componentes sociales como herramienta para comunicación con ciudadanos		
Revisión	<i>Día</i>	<i>Mes</i>	<i>Año</i>
V1	16	08	2011
Número	2011.003		
Páginas	3		

Antecedentes

Acorde con las tendencias de uso de las diversas redes sociales, y en reconocimiento de que la red social de publicación de videos personales e institucionales Youtube es una de las más usadas en nuestro país, la Dirección Ejecutiva de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, ha generado la política número 2011.003, para el uso de Youtube como herramienta de comunicación con los ciudadanos bajo los siguientes principios y consideraciones:

- Se debe considerar que la interacción mediante las redes sociales en Internet es un cambio de paradigma de interacción social, donde es más importante la actitud de participación antes que la tecnología usada;
- No censurar comentarios para construir credibilidad e influencia en una comunidad que existe antes que la participación de las instituciones;
- Se debe participar como generador de contenidos, pero reconocer que el modelo de interacción social en el web 2.0 permite e incluso obliga a ser receptor de información, críticas, comentarios y otros contenidos;
- Una plataforma de publicación de contenidos con muy bajo costo habilita con mayor facilidad la creación de inteligencia colectiva y por ello debe actuarse como pares con los participantes de la red social sin olvidar la responsabilidad de las acciones en los perfiles de las entidades.
- El web 2.0 ofrece oportunidades nuevas de interacción en los entes públicos tanto hacia el interior (ámbito administrativo) como hacia los ciudadanos (ámbito público).
- Se debe tener una idea clara de la volatilidad de la propiedad de contenidos en la web 2.0 en virtud de la facilidad que ofrece para generar obras derivadas y





Contraloría General del Distrito Federal
 Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
 Dirección Ejecutiva de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

transmisión de información, además del hecho de que la participación constante de las personas en un ámbito electrónico les ha permitido aceptar que todo se reduce a datos y con ello hay una pérdida en la percepción de valor.

En virtud de las consideraciones anteriores y considerando que la política 2011.003 aplica para todas las redes sociales que permiten la publicación de contenido gráfico, tales como Vimeo, Tumblr, Tu.tv, Flickr, Dalealplay.com y muchos otros que tienen el objetivo de difundir contenidos gráficos estáticos o dinámicos, así como en las atribuciones de la Dirección Ejecutiva de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones establecidas en el art. 111 A, párrafos I, II, VI, VII y XIII se emite la política 2011.003.

Política

1. Para la integración de un canal de Youtube de carácter institucional se deberán integrar los elementos de identidad gráfica que permite el sitio web para generar la imagen institucional, que debe mantener los principios de identidad gráfica de sitios web y de comunicación social del GDF;
2. El canal de Youtube de un ente de la APDF puede generarse de manera sencilla a través de una cuenta institucional del GDF bajo el dominio @df.gob.mx en la instancia de Google Apps. Si no se tiene una cuenta de este servicio, puede realizarse la solicitud a la Ejecutiva de Gobierno Electrónico y Política de TIC de la Contraloría General;
3. La cuenta de correo con la cual se crea el canal de Youtube debe pertenecer a algún dominio institucional @xxxxxxx.df.gob.mx o @df.gob.mx sin excepción;
4. No se deben usar canales personales de Youtube para usarlo para la actividad de ente alguno de la APDF;
5. El canal de Youtube de los entes públicos de la APDF deben agregar lo antes posible el Nombre de Usuario para generar una imagen institucional y facilitar la ubicación por los usuarios;
6. Se evitará crear más de un canal de Youtube por ente de la APDF con el objetivo de evitar la confusión al usuario;
7. Cualquier canal de Youtube o de alguno de los servicios mencionados en este documento como objetivo de esta política, actualmente en operación o bien que se abra como parte de atención a la ciudadanía, debe registrarse ante la



Av. Fray Servando Teresa de Mier # 77, Col. Obrera, C.P. 06080,
 Delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal, México
 Tel. 5578-3244



Dirección Ejecutiva de Gobierno Electrónico y Política de TIC de la Contraloría General a través del sitio web <http://www.cge.df.gob.mx>;

8. Los canales personales en Youtube a nombre de algún ente de la APDF deben presentar lo antes posible a una imagen institucional en caso de no hacerlo actualmente;
9. Las respuestas a videos o imágenes deben contestarse, si el caso amerita una respuesta, con carácter institucional;
10. Los contenidos del Canal de Youtube deben seguir los siguientes principios de contenido:
 - a. *Oportuno*: Las publicaciones en el muro se orientarán a temas de relevancia y actualidad o a eventos y oportunidades inmediatas;
 - b. *Credibilidad*: Debemos asegurarnos que podemos defender su relación de nuevo a nuestros objetivos. Siempre que sea posible debe existir un vínculo efectivo de contenidos relacionados o una llamada a la acción, para hacer esta credibilidad explícita;
 - c. *Incluyente*: De acuerdo con la cultura del conocimiento compartido de los medios de comunicación social, se debe aspirar a contenidos relevante para los interesados y otras entidades gubernamentales. El uso del canal institucional de Youtube para la auto-promoción personal no es aceptable en una cuenta institucional;
 - d. *Corporativo*: Como una extensión del sitio web gubernamental, la principal atención debe centrarse en el desarrollo de políticas y la consulta.

ATENTAMENTE

LIC. CARLOS FRANCISCO CASTAÑEDA GIRÓN
DIRECTOR EJECUTIVO
carloscastaneda@df.gob.mx



Av. Fray Servando Teresa de Mier # 77, Col. Obrera, C.P. 06080,
Delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal, México
Tel. 5578-3244





Nombre de la Política	Política de uso de la red social "Facebook" como herramienta para comunicación con ciudadanos		
Revisión	<i>Día</i>	<i>Mes</i>	<i>Año</i>
V1	16	08	2011
Número	2011.002		
Páginas	5		

Antecedentes

Acorde con las tendencias de uso de las diversas redes sociales, y en reconocimiento de que la red social de relaciones personales e institucionales Facebook es una de las más usadas en nuestro país, la Dirección Ejecutiva de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, ha generado la política número 2011.002, para el uso de esta red social, así como redes sociales similares de vinculación entre perfiles de usuario de manera recíproca o no, como herramienta de comunicación con los ciudadanos bajo los siguientes principios y consideraciones:

- Se debe considerar que la interacción mediante las redes sociales en Internet es un cambio de paradigma de interacción social, donde es más importante la actitud de participación antes que la tecnología usada;
- Se debe fomentar en todo momento la participación del usuario y no censurar comentarios para construir credibilidad e influencia en una comunidad que existe antes que la participación de las instituciones;
- Se debe participar como generador de información, pero reconocer que el modelo de interacción social en el web 2.0 permite e incluso obliga a ser receptor de información;
- La interacción social de bajo costo de oportunidad habilita con mayor facilidad la creación de inteligencia colectiva y por ello debe actuarse como pares con los participantes de la red social sin olvidar la responsabilidad de las acciones en los perfiles de las entidades.





Contraloría General del Distrito Federal
 Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
 Dirección Ejecutiva de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

- El web 2.0 ofrece oportunidades nuevas de interacción en los entes públicos tanto hacia el interior (ámbito administrativo) como hacia los ciudadanos (ámbito público).
- Se debe tener una idea clara de la volatilidad de la propiedad de contenidos en la web 2.0 en virtud de la facilidad que ofrece para generar obras derivadas y transmisión de información, además del hecho de que la participación constante de las personas en un ámbito electrónico les ha permitido aceptar que todo se reduce a datos y con ello hay una pérdida en la percepción de valor.

En virtud de las consideraciones anteriores y con base en las atribuciones de la Dirección Ejecutiva de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones establecidas en el art. 111 A, párrafos I, II, VI, VII y XIII del Reglamento interior de la Administración Pública del Distrito Federal, se emite la política 2011.002.

Política

1. Para la integración del un perfil de Facebook de carácter institucional se hará bajo el esquema, disponible en el sistema mismo, de "Página", más información disponible en <http://www.facebook.com/pages/create.php>;
2. Las páginas de Facebook se crean mediante un perfil personal de la misma red, quien se convierte el administrador principal. La página creada es susceptible de tener más de un administrador, quienes deberán tener también un perfil personal en la red social. Si se requiere asesoría en la creación y administración de las páginas para instituciones, pueden dirigirse a la Dirección Ejecutiva de Gobierno Electrónico y Política de TIC de la Contraloría General para más información;
3. No se deben usar páginas de perfil personal a nombre de ente alguno de la APDF debido a los inconvenientes siguientes:
 - a. Los perfiles personales tienen un límite de "amigos" de 5,000;
 - b. Se debe aceptar a cada "amigo" individualmente, la cantidad de solicitudes diarias puede consumir demasiado tiempo al administrador del perfil;



Av. Fray Servando Teresa de Mier # 77, Col. Obrera, C.P. 06080,
 Delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal, México
 Tel. 5578-3244



- c. Si se desea una administración compartida, se debe dar a los distintos administradores el usuario y clave de acceso con el riesgo de difusión que esto implica;
 - d. Los perfiles personales son susceptibles de recibir invitaciones a aplicaciones, juegos, eventos, ser etiquetados en imágenes y otras actividades que generan un tráfico innecesario que el administrador debe atender;
 - e. Los perfiles personales tienen acceso a la información y datos personales de quienes son sus "amigos" lo cual puede constituir riesgos a la integridad y privacidad de datos personales. Las páginas institucionales no tienen acceso a estos datos;
4. No es aceptable que un perfil personal sea usado como perfil de ente alguno de la APDF;
 5. Las páginas de Facebook de los entes públicos de la APDF deben agregar lo antes posible el Nombre de Usuario de las Páginas de Facebook (<http://www.facebook.com/NombredelaInstitucion>) para generar una imagen institucional y facilitar la ubicación por los usuarios. Más información de esta funcionalidad en <https://www.facebook.com/help/?page=900>;
 6. Se evitará crear más de una página por ente de la APDF con el objetivo de evitar la confusión al usuario;
 7. Cualquier página o perfil en Facebook, actualmente en operación o bien que se abra como parte de atención a la ciudadanía, debe registrarse ante la Dirección Ejecutiva de Gobierno Electrónico y Política de TIC de la Contraloría General a través del sitio web <http://www.cge.df.gob.mx>;
 8. Los perfiles personales en Facebook a nombre de algún ente de la APDF deben cambiar lo antes posible a una página institucional;
 9. La página de Facebook de cada ente público de la APDF debe ser multiadministrada para evitar que una sola persona atienda la interacción con la ciudadanía a través de la página;
 10. La Contraloría General, a través de la Coordinación General de Modernización Administrativa y la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la



Información y Comunicaciones, pone a disposición de toda la APDF la página de Facebook <http://www.facebook.com/TramsyServGDF> para la difusión de sus noticias, eventos, servicios. Lo anterior con el fin de evitar la proliferaciones de páginas de Facebook y la segmentación de seguidores, con lo que se puede tener mejor difusión de los mensajes;

11. Facebook es un medio de comunicación bidireccional, por lo cual, en la medida de lo pertinente de los comentarios o preguntas, todos los mensajes o publicaciones en el muro deben ser respondidos en el menor tiempo posible;
12. Las respuestas a mensajes y publicaciones en el muro deben de darse con carácter institucional;
13. Los contenidos de las publicaciones en el muro de la Página de Facebook deben seguir los siguientes principios de contenido:
 - a. *Variado*: Cubrir una amplia base de tipos de contenido y las fuentes para mantener los niveles de interés;
 - b. *Frecuente*: Un mínimo de 2 y un máximo de 5 publicaciones en el muro por día de trabajo, con un mínimo espacio de 1 hora entre las publicaciones para evitar inundaciones en la línea de tiempo (time line) de quienes han dado clic al botón "Me Gusta". (Sin contar respuestas a las publicaciones en el muro por parte de los usuarios, o la cobertura en directo de una crisis o evento);
 - c. *Oportuno*: Las publicaciones en el muro se orientarán a temas de relevancia y actualidad o a eventos y oportunidades inmediatas;
 - d. *Credibilidad*: Debemos asegurarnos que podemos defender su relación de nuevo a nuestros objetivos. Siempre que sea posible debe existir un vínculo efectivo de contenidos relacionados o una llamada a la acción, para hacer esta credibilidad explícita;
 - e. *Incluyente*: De acuerdo con la cultura del conocimiento compartido de los medios de comunicación social, se debe aspirar a contenidos relevante para los interesados y otras entidades gubernamentales. El uso de la





Contraloría General del Distrito Federal
Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y
Comunicaciones
Dirección Ejecutiva de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la
Información y Comunicaciones

página de Facebook para la auto-promoción personal no es aceptable en una cuenta institucional;

f. *Corporativo*: Como una extensión del sitio web gubernamental, la principal atención debe centrarse en el desarrollo de políticas y la consulta.

14. No se deberá generar un debate prolongado con algún usuario en particular para evitar la actividad de "Trolls" (usuarios que buscan entablar discusiones mediante críticas no fundamentadas, insultos o difamaciones para obtener notoriedad en la red social).

ATENTAMENTE

LIC. CARLOS FRANCISCO CASTAÑEDA GIRÓN
DIRECTOR EJECUTIVO
carloscastaneda@df.gob.mx



Av. Fray Servando Teresa de Mier # 77, Col. Obrera, C.P. 06080,
Delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal, México
Tel. 5578-3244



Nombre de la Política	Política de uso de la red social de microblogging "Twitter" como herramienta para comunicación con ciudadanos		
Revisión	<i>Día</i>	<i>Mes</i>	<i>Año</i>
V1	16	08	2011
Número	2011.001		
Páginas	5		

Antecedentes

Acorde con las tendencias de uso de las diversas redes sociales, y en reconocimiento de que la red de microblogging Twitter es una de las más usadas en nuestro país, la Dirección Ejecutiva de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, ha generado la política número 2011.001, para el uso de esta red social Twitter, así como herramientas similares basadas en mensajes de texto y/o imágenes estáticas con número limitado de caracteres menores a 200, como herramienta de comunicación con los ciudadanos bajo los siguientes principios y consideraciones:

- Se debe considerar que la interacción mediante las redes sociales en Internet es un cambio de paradigma de interacción social, donde es más importante la actitud de participación antes que la tecnología usada;
- Se debe fomentar en todo momento la participación del usuario y no censurar comentarios para construir credibilidad e influencia en una comunidad que existe antes que la participación de las instituciones;
- Se debe participar como generador de información, pero reconocer que el modelo de interacción social en el web 2.0 permite e incluso obliga a ser receptor de información;
- La interacción social de bajo costo de oportunidad habilita con mayor facilidad la creación de inteligencia colectiva y por ello debe actuarse como pares con los participantes de la red social sin olvidar la responsabilidad de las acciones en los perfiles de las entidades.





Contraloría General del Distrito Federal
 Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y
 Comunicaciones
 Dirección Ejecutiva de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la
 Información y Comunicaciones

- El web 2.0 ofrece oportunidades nuevas de interacción en los entes públicos tanto hacia el interior (ámbito administrativo) como hacia los ciudadanos (ámbito público).
- Se debe tener una idea clara de la volatilidad de la propiedad de contenidos en la web 2.0 en virtud de la facilidad que ofrece para generar obras derivadas y transmisión de información, además del hecho de que la participación constante de las personas en un ámbito electrónico les ha permitido aceptar que todo se reduce a datos y con ello hay una pérdida en la percepción de valor.

En virtud de las consideraciones anteriores y con base en las atribuciones de la Dirección Ejecutiva de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones establecidas en el art. 111 A, párrafos I, II, VI, VII y XIII se emite la política 2011.001.

Política

1. Las cuentas de Twitter que usen las Dependencias, Delegaciones, Organismos Descentralizados y Órganos Desconcentrados de la Administración Pública del Distrito Federal deben ser dadas de alta a nombre del ente público;
2. Las cuentas de Twitter de los entes públicos de la APDF deben contener el nombre o las siglas del ente que representan en su nombre de la cuenta (@nombredelacuenta);
3. Se evitará crear más de una cuenta por ente de la APDF con el objetivo de evitar la confusión al usuario;
4. Cualquier cuenta de Twitter actualmente en operación o bien que se abra como parte de atención a la ciudadanía, debe registrarse ante la Dirección Ejecutiva de Gobierno Electrónico y Política de TIC de la Contraloría General a través del sitio web <http://www.cge.df.gob.mx>;
5. El correo electrónico de contacto de las mencionadas cuentas de Twitter debe estar bajo un dominio @xxxxx.df.gob.mx ó @df.gob.mx, en caso de no contar con un correo institucional, la Dirección Ejecutiva de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones puede proveer uno bajo el dominio @df.gob.mx;



Av. Fray Servando Teresa de Mier # 77, Col. Obrera, C.P. 06080,
 Delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal, México
 Tel. 5578-3244



6. La cuenta de Twitter de cada ente público de la APDF debe ser multiadministrada para evitar la difusión de los datos de acceso entre varios funcionarios que operen la cuenta, así como evitar que una sola persona atienda la interacción con la ciudadanía a través de la cuenta,
 - a. Se recomiendan servicios como MediFunnel, Cotweet;
7. La Contraloría General, a través de la Coordinación General de Modernización Administrativa y la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, pone a disposición de toda la APDF la cuenta de Twitter @TramsyServsGDF y @eGobGDF para la difusión de sus noticias, eventos, servicios. Lo anterior con el fin de evitar la proliferaciones de cuentas de Twitter y la segmentación de seguidores, con lo que se puede tener mejor difusión de los mensajes;
8. Las cuentas de Twitter de los entes de la APDF deben solicitar lo antes posible su verificación para garantizar la autenticidad de la misma ante la proliferación de cuentas de gobierno en el sistema;
9. No se deben usar cuentas personales, a nombre de algún funcionario de la APDF, como cuenta institucional, esto con el fin de diferenciar correctamente para el ciudadano los mensajes y evitar la promoción personal de funcionarios actuando en nombre de la institución;
10. Todos los enlaces a páginas web que se incluyan en los mensajes de Twitter (Tweets) deben ser acortados por alguno de los múltiples servicios gratuitos que existen, como <http://goo.gl> <http://bit.ly> <http://is.gd> etcétera;
11. Twitter es un medio de comunicación bidireccional, por lo cual, en la medida de lo pertinente de los comentarios, preguntas o menciones, todos deben ser respondidos en el menor tiempo posible si lo amerita la mención;
12. Los tweets deben, de preferencia, limitarse a un solo mensaje y evitar el uso de enviar varios tweets para difundir un solo asunto, pues los usuarios difícilmente pueden dar seguimiento a un asunto dividido en tres o cuatro mensajes;
13. Es permitido el uso de hashtags siempre que estos no atenten contra la dignidad de ninguna persona o grupo social;



14. Las respuestas a mensajes y menciones deben darse con carácter institucional;
15. Los contenidos de las cuentas de Twitter deben seguir los siguientes principios de contenido:
- Variado*: La cuenta cubrirá una amplia base de tipos de contenido y las fuentes para mantener los niveles de interés;
 - Humanos*: Los usuarios de Twitter pueden ser hostiles sobre el uso de la automatización (por ejemplo, generar el contenido completo de Twitter RSS) y cuando se se publican contenidos de la prensa convencional. El tono de nuestro canal de Twitter debe ser informal. El uso de RSS para Twitter es aceptable siempre y cuando ello no domine toda la corriente;
 - Frecuente*: Un mínimo de 2 y un máximo de 10 tweets por día de trabajo, con un mínimo espacio de 30 minutos entre tweets para evitar inundaciones en la línea de tiempo (time line) de nuestros seguidores. (Sin contar @menciones a otros usuarios de Twitter, o la cobertura en directo de una crisis o evento);
 - Re-tweetable*: Hacer más fácil para que otros reenvíen los anuncios que consideren relevantes, para esto, restringir los tweets a 120 caracteres. (Permitir suficiente espacio para "RT @nombrede cuenta" para ser incluido como un prefijo);
 - Oportuno*: Nuestros tweets se orientarán a temas de relevancia y actualidad o a eventos y oportunidades inmediatas;
 - Credibilidad*: Debemos asegurarnos que podemos defender su relación de nuevo a nuestros objetivos. Siempre que sea posible debe existir un vínculo efectivo de contenidos relacionados o una llamada a la acción, para hacer esta credibilidad explícita;
 - Incluyente*: De acuerdo con la cultura del conocimiento compartido de los medios de comunicación social, se debe aspirar a contenidos relevante para los interesados y otras entidades gubernamentales. El uso exclusivo





Contraloría General del Distrito Federal
Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Dirección Ejecutiva de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

de Twitter para la auto-promoción no es aceptable en una cuenta institucional;

h. *Corporativo*: Como una extensión del sitio web gubernamental, la principal atención debe centrarse en el desarrollo de políticas y la consulta;

16. Se evitará cualquier actividad que sea considerada como SPAM, pues los sistemas automatizados de administración de Twitter pueden anular o suspender la cuenta bajo la sospecha de esta actividad, y

17. No se deberá generar un debate prolongado con algún usuario en particular para evitar la actividad de "Trolls" (usuarios que buscan entablar discusiones mediante críticas no fundamentadas, insultos o difamaciones para obtener notoriedad en la red social).

ATENTAMENTE

LIC. CARLOS FRANCISCO CASTAÑEDA GIRÓN
DIRECTOR EJECUTIVO
carloscastaneda@df.gob.mx



Av. Fray Servando Teresa de Mier # 77, Col. Obrera, C.P. 06080,
Delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal, México
Tel. 5578-3244

