

**Política número: 03**

**Entrada en vigor: Inmediatamente**

**Fecha original de aprobación: 27 de enero de 2015**

**Última versión revisada y aprobada: 27 de enero de 2015**

**Aprobada por: Junta directiva Con fecha de: 27 de enero de 2015**

## **POLÍTICA DE USO INTERNET Y DE MEDIOS SOCIALES**

### **1. PROPÓSITO:**

Indicar al personal de Servicios para Mujeres Inmigrantes de Ottawa (IWSO) las expectativas de la organización en cuanto a su USO DE INTERNET y su participación en medios sociales, incluyendo los medios de los que la IWSO es anfitriona, y sitios sociales que no sean de la IWSO, pero en los que la afiliación de un miembro del personal de la IWSO se pueda conocer, identificar o suponer.

### **2. DECLARACION DE POLÍTICA:**

Todos los miembros del personal deberán seguir los procedimientos delineados en la presente Política durante su uso de internet y de medios sociales, si bien se reconoce que los medios sociales son un fenómeno de rápida evolución y que sería imposible que una sola política cubriera todas las eventualidades.

Al personal de la IWSO no se les niega el permiso de participar en los medios sociales; deben estar enterados, sin embargo, de posibles áreas de conflicto. Todas las normas que se aplican a otros tipos de comunicación acerca de la IWSO o dentro de ella también se aplican al uso de los medios sociales, incluyendo los siguientes aspectos específicos:

- el respeto por clientes, donantes y los miembros de la IWSO unos a otros;
- la protección de la confidencialidad, la privacidad y la seguridad y/o:
- la preservación y el uso apropiado de los recursos de la IWSO.

El uso de internet, incluyendo los medios sociales, es propiedad de la IWSO y es operado por ella. El uso de internet se reserva para fines profesionales, salvo indicación contraria con autorización previa de la Directora Ejecutiva.

## **POLÍTICA DE MEDIOS SOCIALES**

## SERVICIOS PARA MUJERES INMIGRANTES DE OTTAWA

El uso de internet, incluyendo los medios sociales, está sujeto a monitoreo por parte del personal de servicios informáticos.

El incumplimiento de la presente Política estará sujeta a las medidas disciplinarias correspondientes, llegando hasta e incluyendo el despido del empleo.

### **3. ALCANCE:**

La presente Política se aplica a todos los miembros del personal de la IWSO en su uso de cualesquier herramientas de medios sociales y sitios de internet.

### **4. PRINCIPIOS RECTORES:**

El uso de internet y de los medios sociales ofrece una serie de beneficios en los que nuestro personal podría querer participar --desde difundir información sobre asuntos importantes para la IWSO, hasta colaborar en un programa comunitario. Son mecanismos poderosos para construir una comunidad, intercambiar ideas, aprender sobre diferentes temas y maximizar las competencias de la IWSO.

Nuevas plataformas para la colaboración en línea están transformando radicalmente los hábitos laborales, ofreciendo nuevas formas de contacto con clientes, colegas y con el mundo en general. Los medios sociales constituyen un modelo nuevo para la interacción y pueden ayudar a construir lazos comunitarios más fuertes. Ofrecen una vía para participar en conversaciones globales con respecto a temas de importancia para la IWSO.

La actividad en los medios sociales pueden confundir los límites entre la vida profesional y personal de los empleados. Todos los miembros del personal deben tener en cuenta el posible impacto de sus actividades en la IWSO, su organismo regulador profesional, los clientes, sus colegas en el trabajo, y la reputación de la organización.

### **5. DEFINICIONES:**

**Blogs:** Abreviatura de "web log". Se trata de un sitio que le permite a una persona o a un grupo de personas compartir información con audiencias en línea.

**Confidencialidad:** El principio ético o derecho legal que impide a los miembros del personal divulgar información relativa a un cliente, salvo si el cliente da su consentimiento para divulgar dicha información, o si existe un requisito legal que obliga a compartir la información (p.ej. por parte de la Sociedad de Ayuda a los Niños, o por una investigación legal o un organismo de acreditación profesional).

## POLÍTICA DE MEDIOS SOCIALES

## SERVICIOS PARA MUJERES INMIGRANTES DE OTTAWA

**Documentación:** Registro de la información requerida con fines de asegurar la calidad de atención al cliente y su seguridad, y la continuidad de dicha atención. Esta información se registrará en el expediente del cliente, que puede ser en formato impreso o electrónico. La documentación debe incluir una evaluación e identificación de las necesidades del cliente.

**"Friending" (hacer amigos en línea):** La acción de invitar a una persona o agregarla como contacto en sitios de redes sociales o comunitarios.

**Información de identificación:** Se refiere a la información que identifica directa o indirectamente a una persona.

**Dominio público:** Denota la información de acceso libre, sin restricciones, a todos los que entren en contacto con ella, con datos, etcétera.

**Servicios para Mujeres Inmigrantes de Ottawa (IWSO):** Para los fines de la presente Política, comprende todas las oficinas operadas por la ISWO y los locales donde se presta servicio a los clientes de de la IWSO.

**Plataformas de medios sociales:** Son las herramientas tecnológicas y espacios en línea que sirven para integrar y compartir contenido generado por usuarios para entablar diálogo entre diversos públicos y facilitar su participación en la creación de contenidos y lazos comunitarios. Como ejemplos de lo anterior se pueden mencionar sitios web, Facebook, Twitter, LinkedIn y YouTube.

**Medios sociales:** Éstos incluyen, pero sin limitarse a ellos, sitios web, blogs, podcasts, foros de discusión, y sistemas de intercambio de información y de publicación en línea accesibles a audiencias internas y externas (Facebook, Google+ y Twitter).

**Personal:** Para los fines de la presente Política, el personal incluye a todos los empleados (permanentes y de tiempo completo, de tiempo parcial y ocasionales) y a otros como voluntarios, contratistas, proveedores externos de servicios y afiliados.

**Nombre de usuario:** Forma de identificación que le permite a un usuario acceder a un recurso informático. El nombre de usuario normalmente va asociado a una contraseña, estableciendo así una credencial de usuario.

**Credencial de usuario:** Una combinación de nombre de usuario válido con una contraseña que opera dentro de un sistema o método de autenticación para darle al usuario acceso a un sistema o recurso.

## POLÍTICA DE MEDIOS SOCIALES

## 6. PROCEDIMIENTO

**6.1 Privacidad:** El compromiso de la IWSO con la protección de la privacidad de sus clientes, familias, donantes, personal, vendedores, etcétera, es absolutamente incondicional. Al ser contratado por la IWSO, todo miembro del personal tiene que firmar una declaración de confidencialidad que lo compromete a no divulgar datos sobre los clientes y la organización. (Política de privacidad).

**6.2 Respeto:** No se permiten comentarios discriminatorios. Por comentarios discriminatorios se entiende referencias indebidas a la raza, edad, sexo, orientación sexual, religión, afiliación política, o tipo de cuerpo de una persona, o a problemas físicos o mentales y/o de acceso, o bien cualquier otro factor identificado en el Código de derechos humanos de Ontario. (Política contra el racismo y la opresión, Política sobre el acoso en el lugar de trabajo)

**6.3 Precaución y sentido común:** Los grupos de discusión virtuales son un mecanismo poderoso para conectarse con otras personas. Es muy fácil que un mensaje enviado a una sola persona se pueda divulgar luego más ampliamente. Se debe considerar cuidadosamente el contenido de un mensaje: si lo que dice no debe divulgarse en un foro público, entonces no se debe publicar en un foro de los medios sociales ni escribirse en un correo electrónico. Lo que se publica electrónicamente tiene un acceso amplio y estará disponible por mucho tiempo.

**6.4 Prohibición de endosos y recomendaciones:** Los miembros del personal deben abstenerse de utilizar los medios sociales para fines de publicidad o actividad comercial. El personal no debe recomendar tratamientos, servicios ni bienes específicos. Los usuarios de los sitios de la IWSO podrán, previa autorización de la IWSO, utilizar las plataformas de los medios sociales para anunciar eventos, oportunidades para donar, nuevos programas, etcétera.

**6.5 Promoción:** La IWSO apoya el diálogo abierto y el libre intercambio de ideas. Las personas que se hayan identificado en línea como miembros del personal de la IWSO (p.ej. las que hayan indicado sus afiliaciones laborales en su perfil) no deberán indicar su apoyo público (ni hacer clic en el botón "like" ["me gusta"] de Facebook u otros sitios semejantes) a grupos, peticiones o causas que pudieran estar en conflicto con los valores y políticas de la IWSO.

**6.6 Identificación personal al usar los medios sociales:**

## SERVICIOS PARA MUJERES INMIGRANTES DE OTTAWA

**6.7.1** Muchas personas utilizan sus blogs personales o los medios sociales para hablar de su trabajo y agregar material a las discusiones en su ramo o especialidad. La presente Política no pretende restringir esta práctica, siempre que no se divulgue información confidencial y el bloguero o la bloguera indique claramente que las opiniones expresadas en el blog son personales y no las de la IWSO. Los blogs que no identifiquen al bloguero o a la bloguera como miembro del personal de la IWSO, ni comenten sobre la IWSO y que traten asuntos exclusivamente personales caen fuera del alcance de la presente Política.

**6.7.2** Los miembros del personal deben utilizar una dirección personal de correo electrónico (no una de [immigrantwomenservices.com](http://immigrantwomenservices.com)) como su principal medio de identificación en las cuentas personales de los medios sociales. El personal no debe utilizar direcciones de correo electrónico de la IWSO para notificaciones de los medios sociales.

**6.7.3** Si una persona que utiliza los medios sociales indica claramente en su perfil que trabaja para la IWSO, se le aconseja incluir una nota sencilla y visible de descargo de responsabilidad aclarando que las opiniones expresadas son las suyas personales y que no hablan en nombre de la organización. Por otra parte, el autor o la autora al escribir sus comentarios debe emplear la primera persona del singular ("yo", no "nosotros/as") para dejar muy claro que está hablando por sí mismo/a. Un ejemplo de perfil: "Empleada de apoyo en la IWSO, y las opiniones que expreso son las mías personales. La gastronomía y la danza son mis pasiones.")

**6.7.4** Si el blog, los mensajes o comentarios u otras actividades en línea de un miembro del personal de la IWSO no son compatibles con la reputación o la imagen de la IWSO, esa persona no debe hacer referencia a la IWSO ni a su vínculo con la IWSO.

**6.7.5** Si un miembro del personal entabla o responde a una conversación acerca de la IWSO (p. ej. un tuit o mensaje o comentario en línea), debe indicar su vínculo con la IWSO y hablar en primera persona del singular ("yo") para dejar claro que la opinión expresada es la suya personal. Por ejemplo: "Como miembro del personal de la IWSO yo personalmente estoy de acuerdo contigo, Tracey".

**6.7.6** Los miembros del personal que indiquen (o deseen indicar) en su blog personal (o en una página de algún medio social) que trabajan para la IWSO deberán primero pedir permiso a la Directora Ejecutiva.

**6.7.7** Si a un miembro del personal se le ofreciera remuneración para producir un blog (o página de un medio social) para un tercero, esto podría ocasionar un conflicto de intereses y debe primero discutirse con la Directora Ejecutiva de la IWSO.

**6.7.8** Cuando los medios se ponen en contacto con un miembro del personal con respecto a entradas en su blog que tienen que ver con la IWSO, esta persona deberá informar a la

## POLÍTICA DE MEDIOS SOCIALES

## SERVICIOS PARA MUJERES INMIGRANTES DE OTTAWA

Directora Ejecutiva del caso, como procede en todos los casos de solicitudes de los medios, para recibir la debida autorización y orientación antes de responder.

**6.7.9** El personal debe consultar con la Directora Ejecutiva en caso de tener dudas sobre lo que es apropiado para incluir en sus blogs.

**6.8 Autenticidad del contenido:** Las entradas y los comentarios en los blogs deben ser exactos y factuales. Los autores mismos deberían ser los primeros en responder a sus errores. Si se comete un error, hay que identificarlo y corregirlo oportunamente. Si se modifica una entrada anterior, hay que dejar claro que eso se ha hecho.

### **6.9 Publicar información sobre la IWSO:**

**6.9.1** El personal debe abstenerse de publicar comentarios negativos sobre la organización, sus socios, vendedores, proveedores, o sobre personas, los cuales podrían perjudicar su reputación.

**6.9.2** Los miembros del personal deben abstenerse de publicar comentarios despectivos sobre otros miembros o sobre clientes o interesados de la IWSO.

**6.9.3** Se le prohíbe al personal colocar imágenes de clientes o de miembros del personal en el web. El o los responsable(s) de comunicaciones podrá(n) colocar fotos y/o noticias de clientes en sitios mediáticos y plataformas oficiales de la IWSO, si el cliente en cuestión o su sustituto responsable de tomar decisiones ha firmado un formulario de consentimiento y la Directora Ejecutiva ha autorizado la publicación.

### **6.10 "Friending" de clientes (hacerlos "amigos")**

**6.10.1** Muchos vehículos de los medios sociales le permiten a sus usuarios invitar o aceptar a alguien como "amigo" o "amiga" en su red social. Aceptar a un cliente como "amigo/a" no es compatible con el criterio de separación de la vida profesional y la personal. Aceptar a los clientes como "amigos" puede comprometer la confidencialidad y la privacidad tanto del miembro del personal como del cliente, además de confundir los límites de una relación profesional. El personal tiene la responsabilidad de asegurar que su interacción con clientes se lleve a cabo por las vías oficiales de la IWSO, por ejemplo telefónicamente o en persona, y que cumpla con las directrices sobre límites profesionales establecidos por su asociación profesional u organismo regulador.

**6.10.2** La manera recomendada de proceder en caso de invitaciones de "friending" por parte de clientes, contactos comerciales, respuestas directas o por dirección electrónica, respuestas al blog o solicitudes de una respuesta de blog en sitios de medios sociales es que éstas deben ignorarse y tratarse posteriormente en persona. De esta manera se podrá preservar la integridad de la relación profesional y proteger la confidencialidad.

## POLÍTICA DE MEDIOS SOCIALES

## SERVICIOS PARA MUJERES INMIGRANTES DE OTTAWA

**6.11 Sitios oficiales, blogs y cuentas de la IWSO:** La IWSO opera su propio sitio web, su blog y sus cuentas de medios sociales.

**6.11.1** Sólo el o los responsables de comunicaciones en la IWSO podrá(n) crear sitios oficiales de internet o de medios sociales que incluyan a la IWSO como identificador en su texto o que utilicen su logo corporativo. Los sitios o páginas que existan sin la debida autorización previa indicada arriba estarán sujetos a revisión al descubrirse, y podrán ser modificados o eliminados.

**6.11.2 El responsable de comunicaciones moderará el sitio.**

**6.11.3** La Directora Ejecutiva designará al o a los responsable(s) de comunicaciones y a los portavoces oficiales de la IWSO que puedan comentarios en nombre de la organización.

**6.11.4** Los contenidos publicados en sitios de la IWSO deberán reflejar los valores y opiniones de la IWSO.

**6.11.5** Para los sitios de la IWSO, una dirección de correo electrónico proporcionada por la IWSO (p.ej. immigrantwomenservices.com) será la forma primaria de identificación.

**6.11.6** La IWSO no recomienda el anonimato en los blogs, wikis o otras formas de participación en línea que se relacionen con la IWSO, con sus operaciones o con otros asuntos en los que se encuentre implicada. La IWSO cree en la transparencia y en la honestidad. Cuando los miembros del personal publican comentarios en los sitios oficiales de la IWSO, deben utilizar su correo electrónico oficial de la IWSO y no emplear seudónimos ni publicar comentarios anónimos.

## **7. Uso de internet**

**7.1** El personal sólo podrá utilizar el sitio web de la IWSO para propósitos legítimos. No se puede utilizar nuestro sitio:

- De una manera que viole cualquier ley o reglamento local, nacional o internacional;
- De una manera ilegítima o fraudulenta, o que tuviera propósito o efecto ilegítimo o fraudulento;
- Para enviar, recibir intencionalmente, cargar o descargar, utilizar o reutilizar cualquier material que no cumpla con las políticas de la IWSO, o datos e imágenes para los cuales no se haya obtenido la debida licencia;
- Para transmitir o procurar la transmisión de cualquier material publicitario o promocional no solicitado o no autorizado, o cualquier otra forma semejante de promoción comercial (spam).

## POLÍTICA DE MEDIOS SOCIALES

## SERVICIOS PARA MUJERES INMIGRANTES DE OTTAWA

- Transmitir intencionalmente cualesquier datos, o cargar o descargar cualquier material que contenga virus, troyanos, gusanos, bombas de tiempo, registradores de pulsaciones del teclado, programas espía, adware u otros programas nocivos o código computacional diseñado para afectar negativamente la operación de cualquier software o equipo computacional.
- Todo material ofensivo, inapropiado o incorrecto que se publique en el sitio web o en Facebook u otros medios sociales será eliminado inmediatamente.
- La IWSO respeta la privacidad de los usuarios y bajo circunstancias normales no revisará las cuentas de los usuarios. Reserva sin embargo el derecho de examinar el contenido de las cuentas de usuarios en caso necesario. Tal necesidad se podría plantear, por ejemplo, en circunstancias en las que se sospechara uso indebido de las instalaciones o se necesitara proteger la integridad del sistema.

### **8. SEGURIDAD**

Por razones de seguridad los usuarios no deben compartir su información de contraseña o cuenta de la IWSO con otras personas. Se reserva el uso de las cuentas de internet al usuario asignado de la cuenta para fines autorizados. Queda estrictamente prohibido intentar recuperar la contraseña de la cuenta de otro usuario. Los usuarios deben ponerse en contacto con el administrador de recursos informáticos para restablecer su contraseña si tienen motivos para creer que una persona no autorizada se ha enterado de ella. Los usuarios deben tomar todas las precauciones necesarias para impedir el acceso no autorizado a los servicios de internet (Política de tecnología informática)

8.1 Las contraseñas deben contener un mínimo de ocho (8) caracteres alfanuméricos.

8.2 Los usuarios deben cambiar sus contraseñas cada seis meses.

### **9. USO AUTORIZADO**

A los usuarios autorizados de las instalaciones de la red de la ISWO se les proporcionará un nombre (identificador) de usuario único. Antes de la emisión del nombre de usuario único, los usuarios deben aceptar por escrito cargar las Directrices para uso de medios sociales anexadas a la presente Política (Apéndice 2). Las Directrices para uso de medios sociales pueden ser modificadas periódicamente tal y como la ISWO lo considere apropiado. Los usuarios

## POLÍTICA DE MEDIOS SOCIALES

## SERVICIOS PARA MUJERES INMIGRANTES DE OTTAWA

autorizados son los únicos responsables de mantener la confidencialidad de sus contraseñas y la seguridad de sus cuentas. Los usuarios autorizados son asimismo los únicos responsables de todas las acciones, incluyendo el envío de mensajes electrónicos, realizadas con uso de su nombre de usuario.

9.1 Cualquier intento de violación, exitoso o no, de las disposiciones de la presente Política resultará en una acción disciplinaria. Dicha acción disciplinaria puede ir desde una reprimenda hasta la suspensión de los privilegios de la cuenta e incluso el despido del empleado.

9.2 Las violaciones del uso de recursos computacionales y de internet podrían constituir un delito penal. Tales violaciones podrían incluir, entre otras:

- Uso no autorizado de una computadora (Código Penal, artículo 342.1);
- Conducta maliciosa (Código Penal, artículo 430.1.1);
- Corrupción moral (Código Penal, artículo 163);
- Fabricación, distribución, venta o posesión de pornografía infantil (Código Penal, artículo 163.1)

### **PRÁCTICAS Y/O LEGISLACIONES RELACIONADAS:**

Freedom of Information and Protection of Privacy Act, R.S.O. 1990, as amended (Ley sobre acceso a la información y protección de la privacidad, Estatutos Revisados de Ontario, 1990, enmendada. FIPPA por sus siglas en inglés).

<http://www.search.e-laws.gov.on.ca/en/isysquery/b31ffc15-1f72-48ac-9bdd-18691315d5c7/1/doc/?search=browseStatutes&context=#hit1> Human Rights Code

<http://www.search.e-laws.gov.on.ca/en/isysquery/532fe0da-7e4a-4bba-a45a-933cf5b4e0d4/6/frame/?search=browseSource&context=> Criminal Code of Canada. (R.S., 1985, c. C-46). <http://laws.justice.gc.ca/en/C-46/>

### 11. REFERENCIAS:

Royal Ottawa Health Care Group, *Use of Social Media by ROHCG Staff*, Children's Hospital of Eastern Ontario (CHEO), *Use of Social Media by Staff & Physicians Ottawa, Canadá*

## POLÍTICA DE MEDIOS SOCIALES

Ethical Framework for the Use of Social Media by Mental Health Professionals, Online Therapy Institute,

<http://www.onlinetherapyinstitute.com/ethical-framework-for-the-use-of-social-media-by-mental-health-professionals/>

Kaiser Permanente *Social Media Policy*,

[http://xnet.kp.org/newscenter/media/downloads/socialmediapolicy\\_091609.pdf](http://xnet.kp.org/newscenter/media/downloads/socialmediapolicy_091609.pdf) IWK

Health Centre *Social Media Guidelines - Work-related Use*, Halifax, Canadá

*Spring Technology in Practice* The Standard, (2009).

*Social Network Use: A Test of Self-Regulation*, Janet Anderson & Puckrin, Karen - Journal of Nursing Regulation Vol.2, núm 1, abril de 2011

*Using Social Or Professional Networking Sites Can Breach Confidentiality*: junio de 2010 [https://www.cmpa-acpm.ca/cmpapd04/docs/resource\\_files/perspective/2010/02/pdf/com\\_p1002\\_7-e.pdf](https://www.cmpa-acpm.ca/cmpapd04/docs/resource_files/perspective/2010/02/pdf/com_p1002_7-e.pdf)

*Social Media Policy* Keeley Kolmes, Psy.D, San Francisco, USA (2010)

<http://www.drkkolmes.com/docs/socmed.pdf>

## 12. APÉNDICES:

Política de privacidad

Directrices para uso de medios sociales

Política de tecnología informática

Política contra el racismo y la opresión

Política sobre el acoso en el lugar de trabajo