

Lineamientos de moderación de comentarios en redes sociales del Banco Nacional de Costa Rica.

Propósito

Establecer directrices claras y específicas para la moderación de comentarios en las plataformas de redes sociales administradas por la institución, con el objetivo de garantizar un entorno digital respetuoso, seguro y alineado con las normativas vigentes en Costa Rica, protegiendo a su vez la libertad de expresión de los usuarios.

Alcance

Este documento aplica a todas las plataformas de redes sociales bajo la administración de la institución, incluyendo pero no limitado a Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn. Abarca tanto los comentarios de usuarios como las respuestas oficiales de la institución.

Definiciones

Concepto	Definición
Lenguaje ofensivo	Comentarios que incluyen insultos, lenguaje soez, o incitaciones a la violencia.
Discriminación	Comentarios que promuevan, inciten o justifiquen la discriminación, el odio o la violencia hacia una persona o grupo de personas en función de su raza, etnia, color, religión, nacionalidad, origen, género, identidad o expresión de género, orientación sexual, discapacidad, estado civil, edad, condición socioeconómica, o cualquier otra característica que haya sido históricamente objeto de marginación o prejuicio. Estos comentarios pueden manifestarse a través de insultos, estereotipos, descalificaciones, o cualquier forma de lenguaje que perpetúe la exclusión o el trato desigual.
Contenido sexual	Comentarios que contienen material explícito o implícito de naturaleza sexual.
Publicidad no autorizada	Contenido promocional no aprobado por la institución que haga mención de competidores o marcas.
Lesión a la imagen y honor	Comentarios que dañan la reputación de la institución o de personas vinculadas a ella.
Amenazas	Expresiones que implican daño o peligro para personas o propiedades.

Reclamos legítimos	Comentarios que reflejan quejas reales y justificadas por parte de los usuarios expresadas sin vocabulario soez.
Cuentas falsas	Perfiles en redes sociales que no representan a personas reales o tienen comportamientos inauténticos.
Bloqueo de usuario	Acción de impedir que un usuario interactúe con las plataformas de redes sociales de la institución.
Contenido manipulativo o falso	Comentarios que difundan información falsa, rumores o teorías de conspiración que puedan desinformar al público.
Spam	Comentarios repetitivos o automatizados que no contribuyan a la discusión.
Contenido fuera de tema	Comentarios que no guarden relación con el tema de la publicación.
Suplantación de identidad	Comentarios realizados por usuarios que imitan la identidad de otros, con el fin de confundir o engañar.

Objetivo

Garantizar que las interacciones en redes sociales mantengan un nivel de respeto y seguridad adecuado, previniendo y gestionando comentarios que contravengan los valores institucionales y las leyes nacionales.

Criterios de moderación

Motivo	Acción
1. Lenguaje ofensivo	Eliminación del comentario y advertencia al usuario. Bloqueo del usuario en caso de reincidencia.
2. Discriminación	Eliminación inmediata del comentario y bloqueo del usuario.
3. Contenido sexual	Eliminación inmediata del comentario y posible reporte del usuario a la plataforma de la red social.
4. Publicidad no autorizada	Eliminación del comentario. Bloqueo del usuario si hay reincidencia.
5. Lesión a la imagen y honor	Eliminación del comentario y posible acción legal si se considera necesario.

6. Amenazas	Eliminación inmediata del comentario, bloqueo del usuario y reporte a las autoridades competentes.
7. Contenido manipulativo o falso	Eliminación del comentario. Bloqueo del usuario si hay reincidencia.
8. Spam	Eliminación del comentario y bloqueo del usuario si es necesario.
9. Contenido fuera de tema	Eliminación del comentario. Bloqueo del usuario si hay reincidencia.
10. Suplantación de identidad	Eliminación del comentario y bloqueo del usuario. Reporte a la plataforma de la red social.
11. Cuentas falsas	Bloqueo de la cuenta tras verificación de su autenticidad. Documentación del bloqueo y reporte al XXXX.
12. Reclamos legítimos	No eliminar. Atender de acuerdo con el anexo AN01-PR007CO01 Atención de consultas.