



GUIA DE BUENAS PRÁCTICAS EN REDES SOCIALES EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LA VICTORIA (CÓRDOBA)

Introducción: Administración 2.0

Debido a la evolución de las tecnologías aplicadas a la información, la relación entre las administraciones públicas y las personas ha cambiado considerablemente. La ciudadanía tiene ahora un protagonismo especial pues dispone de nuevos canales de comunicación, abiertos y participativos, a través de los cuales las instituciones ofrecen una escucha activa de sus demandas.

Esto explica que cada vez sean más las administraciones que hacen uso de las tecnologías de la información y comunicación como una vía eficaz para mejorar su comunicación con la sociedad y el resto de actores institucionales y sociales.

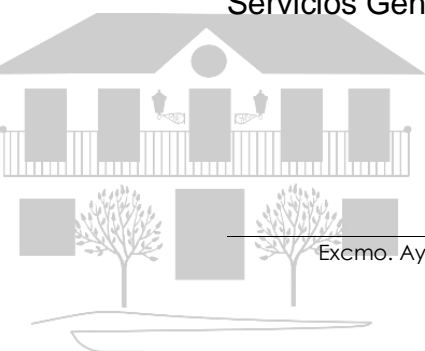
Con el objetivo de establecer nuevos vínculos y ofrecer sus servicios de una forma más cómoda y cercana, el Ayuntamiento de La Victoria cuenta con una fuerte presencia en internet, a través de su página web www.lavictoria.es y diferentes perfiles y páginas creadas en las redes sociales, como son Facebook, Twitter o YouTube.

Con las redes sociales se invierte el espacio de la relación. Ahora podemos acceder a la Administración 2.0 desde nuestra propia casa, sin necesidad de desplazarnos. El contacto es bidireccional, la información circula en las dos direcciones, permitiendo una conversación directa, permanente e instantánea con la ciudadanía y dándonos la opción de opinar de forma inmediata, sin intermediarios.

Las redes sociales se utilizan como espacios comunes entre la institución y sus usuarios para comunicarse y difundir sus actividades pero también para dar más visibilidad a la institución. Debido a la relevancia que han tomado las redes sociales en las instituciones es necesario desarrollar y establecer unos usos recomendados, además de unos criterios por los cuales regirnos para entablar una comunicación fluida y correcta con la ciudadanía.

Redes Sociales

El Ayuntamiento de La Victoria cuenta con presencia oficial en las redes sociales que se exponen a continuación, siendo su administrador la Concejalía de Servicios Generales.





facebook

www.facebook.com/ayuntamientodelavictoria

Es una plataforma de red social que permite a sus usuarios establecer vínculos para compartir información, principalmente a través de mensajes, enlaces, videos o fotografías.

Se aconseja:

- Las entradas deben ser organizadas y estructuradas en relación a su contenido: texto + url + foto. Siempre se procurará la siguiente estructura:

TITULAR EN MAYÚSCULA

Resumen de la noticia, evento o comunicación en minúscula con una extensión aproximada de 4-5 líneas.

Más información: enlace web

Fotografía

- Es conveniente el uso de enlaces para ampliar información.
- Es recomendable publicar en el muro al menos 2 entradas diarias.

twitter

www.twitter.com/ayunlavictoria

Es una plataforma de microblogs que permite publicar mensajes de texto cortos, denominados tuits, conversar y seguir a otros usuarios. Es idónea para comunicar novedades, alertas, actos de agenda, videos, artículos, eventos...

Debido a la disponibilidad de personal para llevar a cabo las publicaciones en redes sociales, la cuenta de twitter oficial del Ayuntamiento de La Victoria se encuentra sincronizada con la página oficial en Facebook, por lo que esta configuración permite que todas las publicaciones que se llevan a cabo en esta última red social se publiquen de manera automática mediante vínculo en twitter.

Desde el Ayuntamiento de La Victoria, recomendamos seguir a nuestra institución a través de Facebook, puesto que es la red en la que más actividad social se produce.





www.youtube.com/user/ayunlavictoria

Es una plataforma que permite publicar, ver y compartir videos. Se utiliza para la publicación de videos generados por la institución local (actividades, tanto culturales como deportivas, eventos, comunicaciones,...) tanto informativos como publicitarios.

Además, es la plataforma en la que se publicarán las retransmisiones de los Plenos Municipales del Ayuntamiento de La Victoria, cumpliendo de esta forma con la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.



<https://play.google.com/store/apps/details?id=es.eprinsa.mipueblo.victoria>

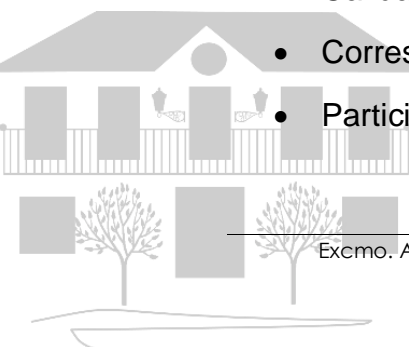
Se trata de la aplicación oficial para smartphones del Ayuntamiento de La Victoria, disponible para móviles Android. A través de ella el ciudadano puede acceder a varias secciones: incidencias, noticias, agenda de eventos, tablón de anuncios, trámites, contacto y enlaces de interés. En el caso de La Victoria, los enlaces nos llevan a secciones internas de la web municipal, como Bandos, Ordenanzas, Actas o las distintas concejalías que conforman la corporación municipal.

Normas de uso y estilo

El Ayuntamiento de La Victoria ha creado diferentes perfiles y páginas en las redes sociales con el objetivo de escuchar e informar a la ciudadanía. Todos estos canales están abiertos al público. Sin embargo, para garantizar el correcto funcionamiento y un uso adecuado de los mismos, se establecen una serie de normas y principios básicos fundamentales.

1. Principios de actuación

- Servicio público
- Transparencia
- Calidad
- Corresponsabilidad
- Participación





2. Uso del lenguaje

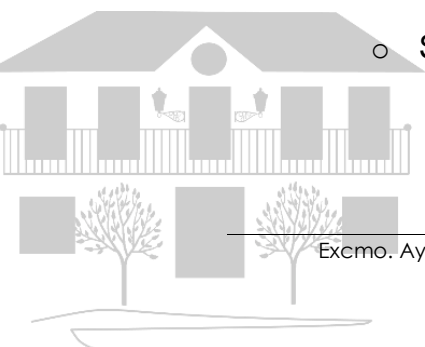
En este apartado citamos tanto los criterios que como institución deben seguirse, como aquellos que se establecen para la ciudadanía:

- Utilizar un lenguaje directo, simple e informal.
- Elaborar textos breves y acompañados de una imagen siempre que sea posible.
- Incluir enlaces con acceso a información.
- El lenguaje y el tono utilizados serán siempre correctos. No fomentarán nunca el odio ni la intolerancia. Se evitarán palabras y expresiones despectivas y descalificativas.

3. Participación

Debe ser respetuosa, evitando descalificaciones y conflictos innecesarios.

- No se permitirá el uso de estos espacios para fines particulares cuyo objetivo sea el lucro o dar publicidad a un negocio o proyecto que no esté relacionado con el post o el fin último de la página de la institución.
- Las redes sociales sirven para establecer conversaciones y debates constructivos, pero no son el escenario adecuado para crear polémica, descalificar a otros usuarios o terceros, ni para presentar quejas y reclamaciones, que deben encauzarse a través de la Sede Electrónica de la institución local: www.lavictoria.es/sede
- Asimismo, se recuerda que las redes sociales son espacios públicos en los que cualquier información o dato que sea publicado podrá ser visto por todas las personas usuarias de esa plataforma. Para preservar el buen uso de las redes sociales, el Ayuntamiento de La Victoria, como administrador de las cuentas, se reserva el derecho a eliminar cualquier aportación que:
 - Considere inapropiada porque en ella se utilice un lenguaje descalificativo, grosero, irrespetuoso y, ética o socialmente, discriminatorio
 - Utilice datos de terceros
 - No guarde relación con la finalidad de la página
 - Sea redundante





4. Responsabilidad

El Ayuntamiento de La Victoria no se hace responsable de las opiniones que sean verdaderas por otras personas en sus redes sociales, ni de su veracidad, exactitud o actualización.

Derechos de autor y protección de datos

En general, las imágenes y vídeos que se vuelcan son propiedad del Ayuntamiento de La Victoria. En el caso de que no sea así, dichos contenidos tienen derechos de autor y deben cumplirse los preceptos legislativos de propiedad intelectual. Se debe siempre citar la fuente de donde se extrajo dicha publicación.

Indicadores de evaluación

Se establecerá una evaluación trimestral de indicadores para realizar las posibles correcciones, sustituciones o cambio de estrategia necesarios para la mejora del servicio, que debe ser continua.

Vías de comunicación con el Ayuntamiento de La Victoria

Para hacer llegar cualquier consulta o queja a esta administración se ofrecen múltiples canales de comunicación:

- **Oficina de Atención a la Ciudadanía:**
De forma presencial (Plaza de España, 7)
Telefónicamente: 957 308 257
- **Sede Electrónica** (www.lavictoria.es/sede): a través de los trámites de "Solicitud Genérica", "Acceso a la Información" o "Quejas y Sugerencias".
- **Correo electrónico de la Concejalía de Servicios Generales:**
concejaliaservicios@hotmail.com
- **App La Victoria:** formulario de contacto

