

**Guía de usos, estilo
y buenas prácticas** en
las redes sociales corporativas
del Ayuntamiento de
San Sebastián de los Reyes

#Sanse



AYUNTAMIENTO DE
San Sebastián
de los Reyes

Las redes sociales ya forman parte de nuestra realidad cotidiana. Se trata de unos canales de conversación y comunicación con los ciudadanos que las organizaciones públicas deben de usar, con el fin de ser más transparentes y ágiles en su relación con la sociedad.

En este contexto, nuestro Ayuntamiento ya ha puesto en marcha algunos canales –Twitter, Facebook,...- fruto de la iniciativa de los servicios municipales que han sido sensibles frente a la evidencia de que una organización transparente requiere de una conversación fluida con los ciudadanos.

Ahora, ha llegado el momento de racionalizar su uso, con el fin de evitar distorsiones en nuestra relación con los ciudadanos y otras organizaciones públicas o privadas. Para esto nace la guía que ahora tienes entre tus manos y que esperamos que os sirva como referencia para el uso y el desarrollo de nuestras redes sociales.

La Guía, que no hemos querido que sea muy extensa, pero sí útil, fija los procedimientos a seguir para abrir cuentas y perfiles de cualquier departamento de nuestro Ayuntamiento en estos espacios de relación y participación. Se trata, en resumen, de las reglas para que nuestra presencia en las redes sociales sea más coherente y adecuada a nuestros fines y, sobre todo, útil para los ciudadanos.

La Sección de Comunicación, dependiente de esta Alcaldía, es la responsable de coordinar y fijar el procedimiento de apertura de todas las cuentas y perfiles de nuestras redes sociales, así como establecer su imagen corporativa, con un breve manual que también se incluye en esta breve Guía.

Te animo a que leas esta Guía, te familiarices con ella y apliques las recomendaciones y las normas que se fijan en la misma. Y, muy importante, si queremos trabajar en la red deberemos de aprender a trabajar como una organización en red. Se trata de un reto muy apasionante.



Índice

I. Pág. 3-6

- Principios que deben de inspirar nuestra presencia en las redes sociales
- Uso de identidad corporativa como elemento común

II. Pág. 7-16

- Blogs: Nuestros blogs
- Twitter: Nuestros Twitter. Hashtag
- Facebook: Nuestros Facebook

III. Pág. 17-19

- Nuestra presencia en otras redes

IV. Pág. 20-26

- Petición de alta en redes sociales, por parte de los servicios, secciones o unidades del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes
- Objeto
- Alcance
- Descripción del proceso
- Responsabilidades en el proceso:
Sección de Comunicación
Servicios/Secciones/Unidades

V. Pág. 27-30

- Documentos de Referencia
- Manuales de ayuda (español)
- Diagrama de flujo

I.

Principios que deben de
inspirar nuestra presencia en
las redes sociales

Uso de identidad corporativa
como elemento común

No debemos de olvidar que la razón de ser de nuestro Ayuntamiento es la prestación de un servicio público de calidad. Para alcanzar este objetivo, las redes sociales nos ayudan a escuchar y colaborar con los ciudadanos, atender sus demandas y asumir sus sugerencias.

La Transparencia es una obligación, así como ofrecer toda la información disponible a los ciudadanos, cumpliendo así con una de las máximas de una organización pública que fomenta la participación.

Las redes sociales nos permiten mantener una fluida relación con la ciudadanía, escuchar a las personas y responder a sus necesidades. Se ha acabado la época en la que se creía que la comunicación era jerárquica y unidireccional.

Es un nuevo mundo en el que la conversación es de igual a igual. Las redes sociales son patrimonio de la ciudadanía y con esa conciencia hemos de trabajar, sabiendo que nos encontramos, repito, en un espacio de los ciudadanos.

Pantone 200c

Uso de la identidad corporativa como elemento común en redes sociales corporativas



AYUNTAMIENTO DE
**San Sebastián
de los Reyes**

La identidad propia y diferenciada dota a las empresas de una imagen globalmente reconocible por ciudadanos/clientes.

Nuestra intervención en las redes es fácilmente detectable gracias al uso de la marca del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes en todas ellas.

- **Enlace a Manual de Identidad Corporativa**





Blogs: Nuestros blogs
Twitter: Nuestros Twitter Hashtag
Facebook: Nuestros Facebook

Blogs

El Ayuntamiento está desarrollando una plataforma para blogs corporativos. Se trata de generar una plantilla común y un mismo diseño. Hay que recordar que el blog ha de ser una herramienta corporativa cuyo perfil deber ser institucional. Su objetivo es comunicar proyectos, eventos... y sus entradas –los textos que se publiquen- han de ser necesariamente breves y con el fin de fomentar la participación de los ciudadanos.

Cuando se estime la pertinencia de la apertura de un blog, cuya autorización le corresponde a la Sección de Comunicación, se establecerá un responsable técnico de su mantenimiento que se ocupará de su gestión y actualización, con el compromiso de publicar entradas con cierta regularidad.

Los textos, reiteramos, han de ser breves, alrededor de 500 palabras como máximo, y su redacción no se puede limitar a una relación de actos y eventos. El blog es, ante todo, una plataforma de expresión y participación.

Preferentemente, los enlaces de los blogs deberán dirigirse también a otras redes corporativas del Ayuntamiento y a nuestra propia web, sin renunciar a otras fuentes autorizadas que añadan valor a los contenidos del blog.

Nuestros blogs



Nuestros blogs



Twitter

Se trata de una plataforma de micromensajes (hasta 140 caracteres) que, en este momento, está teniendo un crecimiento exponencial. Es una herramienta magnífica para informar sobre nuevos servicios, informar sobre eventos o emergencias..., así como atender preguntas y demandas de los ciudadanos. Un canal ideal para mantener una relación muy fluida con las personas que siguen esta red.

Los tuits se componen de un texto y la posibilidad de enlazar una url acortada.

La información ha de ser sintética y muy concisa. Además, cabe la posibilidad, muy recomendable, de añadir etiquetas (hashtags), que facilitan la búsqueda de términos y el seguimiento de temas.

Los perfiles de Twitter, como del resto de las redes sociales, se autorizan y configuran por la Sección de Comunicación de nuestro Ayuntamiento. Será esta Sección la que valore la idoneidad de esta plataforma para su uso en los departamentos que lo soliciten.

En este momento, existen tres cuentas, que gestiona directamente la Sección de Comunicación. No obstante, y para evitar levantar falsas expectativas, por el momento no se van a autorizar nuevos canales de Twitter.

Hashtag

Clasifica nuestros tweets dentro de una temática. Ayuda a su difusión en Twitter y a que otros usuarios nos encuentren.

Se forma usando almohadilla # seguida de la palabra que queremos resaltar.

Nuestro hashtag es y se escribe #Sanse

Nuestros twitter



@Sansecomunica



@Sansejuventud



@Sansensaya



@CanalnorteTv

Facebook

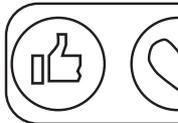
Esta red social es ideal para que sus usuarios participen en las comunidades que les interesan.

Una plataforma excelente para crear eventos o generar seguidores relacionados o interesados con los servicios que ofrece nuestro Ayuntamiento.

Mientras que los perfiles están pensados para las personas, a título individual, la página oficial permite que las instituciones construyan un espacio corporativo en Facebook. Esta última, el modelo página, es el más adecuado para los departamentos de nuestra organización. No se pueden crear, pues, perfiles corporativos en Facebook.

Como en el caso del resto de las redes, únicamente la Sección de Comunicación puede autorizar y configurar una página de Facebook. Los responsables de los departamentos que cuenten con la debida autorización deben respetar y aplicar la imagen corporativa fijada por la Sección de Comunicación.

Como norma general, una vez que la página se publica, no conviene generar un exceso de información. El exceso de información produce ruido. Debemos de fijarnos en lo importante, lo más interesante, lo que consideramos más sobresaliente. Facebook permite presentaciones, fotos, retransmisión en directo de eventos...



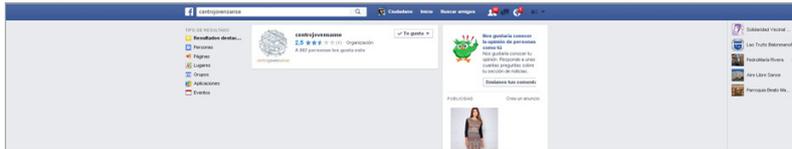
En cuanto a la gestión de comentarios, el administrador de la página es el único que puede decidir quien escribe en el muro de ésta. Como criterio general, es recomendable que únicamente el administrador pueda intervenir en el muro. Se ha de tener en cuenta que Facebook es una red muy viva y versátil. Por ejemplo, los admiradores pueden hacer comentarios sobre las entradas publicadas. Se trata de prestar atención a éstos y responder, si procede, lo antes posible. Es importante responder de forma corporativa.

De nuevo, conviene recordar que, nuestras redes no constituyen compartimentos estancos, sino que los canales de los que disponemos y los que pongamos en funcionamiento deben de trabajar en red. Por ejemplo, un video generado en Canal Norte Digit@l - ssreyes.org- acerca de un servicio municipal puede y debe usarse en la red que corresponda si así lo estima su responsable. Un evento deportivo que se encuentre en la página de Facebook del Servicio de Deportes, debería publicarse también, si procede, en el Facebook de Juventud o el Twitter de @sansecomunica... Existe, como no, la posibilidad de añadir pestañas en Facebook o añadir widgets laterales...

Nuestros Facebook



Sanse Pueblo



Sanse Juventud SSReyes



Sansensaya



Deporte SSReyes



- Nuestra presencia en otras redes

Otras redes

Existen otras redes sociales, como Youtube, Flickr, Wikiloc... En todas ellas las instrucciones que se han de seguir para crear un repositorio o una plataforma de material audiovisual son las mismas que en el caso de las redes sociales que se han descrito anteriormente.

Hay una última red de contenido profesional y personal que se ha extendido mucho durante los últimos años y que goza de buen crédito: LinkedIn. Se trata de un espacio en el se muestran los perfiles profesionales de las personas y se intercambian experiencias. Es un lugar ideal para compartir información y adquirir nuevos conocimientos en comparación con otras organizaciones, una especie de benchmarking online

Por último, Globonet es un espacio que ha desarrollado la Federación Española de Municipios y Provincias, cuya vocación es crear red entre los profesionales de las diversas administraciones locales.

Hasta aquí el resumen de algunas de las redes más importantes y con más reputación, si bien existen muchas otras. Esta guía de usos y estilo, buenas prácticas a seguir cuando se está en una red, no pretende ser exhaustiva, sino una mera iniciación a este mundo del que ya formamos parte.

Nuestra presencia en otras redes



Flickr Sansecomunica única
Galería de imágenes



Youtube Canal Norte Tv digital



Wikiloc
Rutas e itinerarios naturales.

IV.

Petición de alta en redes sociales, por parte de los servicios, secciones o unidades del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

- Objeto
- Alcance
- Descripción del proceso
- Responsabilidades en el proceso:
Sección de Comunicación
Servicios/Secciones/Unidades

OBJETO

La Sección de Comunicación, dependiente de la Alcaldía, es el departamento responsable de la apertura de cuentas y perfiles institucionales en las redes sociales en Internet y de su coordinación, así como de la imagen corporativa ofrecida en las mismas. La coordinación es imprescindible, pues el flujo de información generado podría provocar falta de homogeneidad si no existieran criterios de uso racional y coherente por parte de los Servicios, Secciones o Unidades del Ayuntamiento.

Es objeto de este procedimiento establecer las pautas que deben seguirse para solicitar la presencia de los distintos servicios municipales, en las redes sociales en Internet.

ALCANCE

El procedimiento afecta a todos los Servicios, Secciones o Unidades del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, que quieran ampliar sus canales de comunicación con el ciudadano a través de redes sociales en internet, para:

- Proporcionar respuestas inmediatas a los usuarios y usuarias teniendo en cuenta que, además la información ofrecida puede resultar útil también a otras personas en la misma situación (se ganan tiempo y recursos, como suele ser habitual en Internet).
- Redirigir a los y a las usuarias hacia la web corporativa (o hacia otro recurso definido que proporcione información fiable) para ampliar la información.
- Facilitar la creación de redes temáticas de personas usuarias que, a su vez, generan conocimientos fundamentales y complementarios que permiten al Ayuntamiento conocer sus intereses, y así poder tenerlos en cuenta.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. El Servicio, Sección o Unidad interesada, enviará a la Sección de Comunicación del Ayuntamiento (vía correo-e a la dirección comunicacion@ssreyes.org) el formulario de Petición de Alta en Redes Sociales (enlace a formulario).
2. La Sección de Comunicación validará la iniciativa solicitada, en base a los siguientes criterios:
 - OBJETIVOS: ¿Participativos y/o colaborativos?
 - TEMÁTICA: ¿Definida y de interés ciudadano?
 - DESTINATARIOS: ¿Colectivos concretos?
 - FUNCIONALIDADES: ¿Utilidad acorde con la herramienta solicitada?
3. Una vez aceptada la iniciativa, la Sección de Comunicación procederá a la apertura de cuenta y la configuración de los perfiles que procedan.
4. La Sección de Comunicación entregará al departamento gestor, la Guía de usos, estilos y buenas prácticas en las Redes Sociales Corporativas del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.

RESPONSABILIDADES EN EL PROCESO

1. Sección de Comunicación.

La Sección de Comunicación será la encargada de abrir las cuentas y configurar adecuadamente los perfiles, cumpliendo con las normas de uso de la propias redes sociales y de la imagen corporativa municipal. Además se encargará de la entrega a los departamentos que vayan a tener presencia en la red, de la Guía de Usos, estilos y buenas prácticas en las Redes Sociales Corporativas del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.

2. Servicios/Secciones/Unidades

Las personas designadas como usuarios/administradores/coadministradores en las cuentas abiertas a los Servicios/Secciones o Unidades municipales, se encargarán de la gestión, dinamización y realización de comentarios en la red, siempre de acuerdo con los criterios definidos en la Guía precitada.

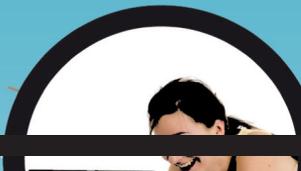
Además, y teniendo en cuenta que uno de los pilares básicos de las redes sociales son los contenidos, las fotografías, informes, textos y demás información puesta a disposición de las personas usuarias (ya sea para su lectura, para el simple acceso, o incluso para su descarga),

o para que ellas mismas los compartan, la transferencia de contenidos debe realizarse de una forma respetuosa con los derechos de propiedad intelectual tanto del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes como de las personas que los hayan compartido, y cumpliendo con los principios recogidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos y normativa concordante.

Conéctate
con

SANSE

www.sseyes.org



V.

Documentos de Referencia

Manuales de ayuda (español)

Diagrama de flujo y enlace a formulario

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

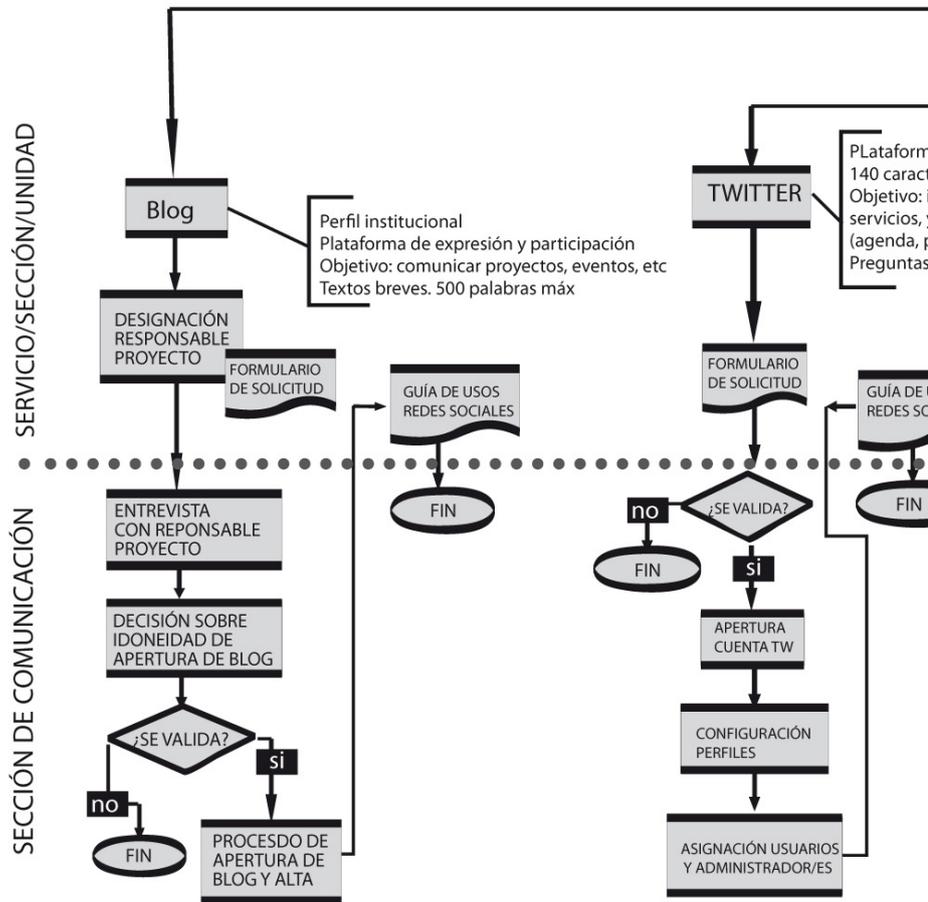
- Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre Reutilización de la Información del sector Público
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre - Reglamento de desarrollo de la citada Ley.
- Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Manual de Imagen Corporativa
- Formulario de Petición de Alta en Redes Sociales

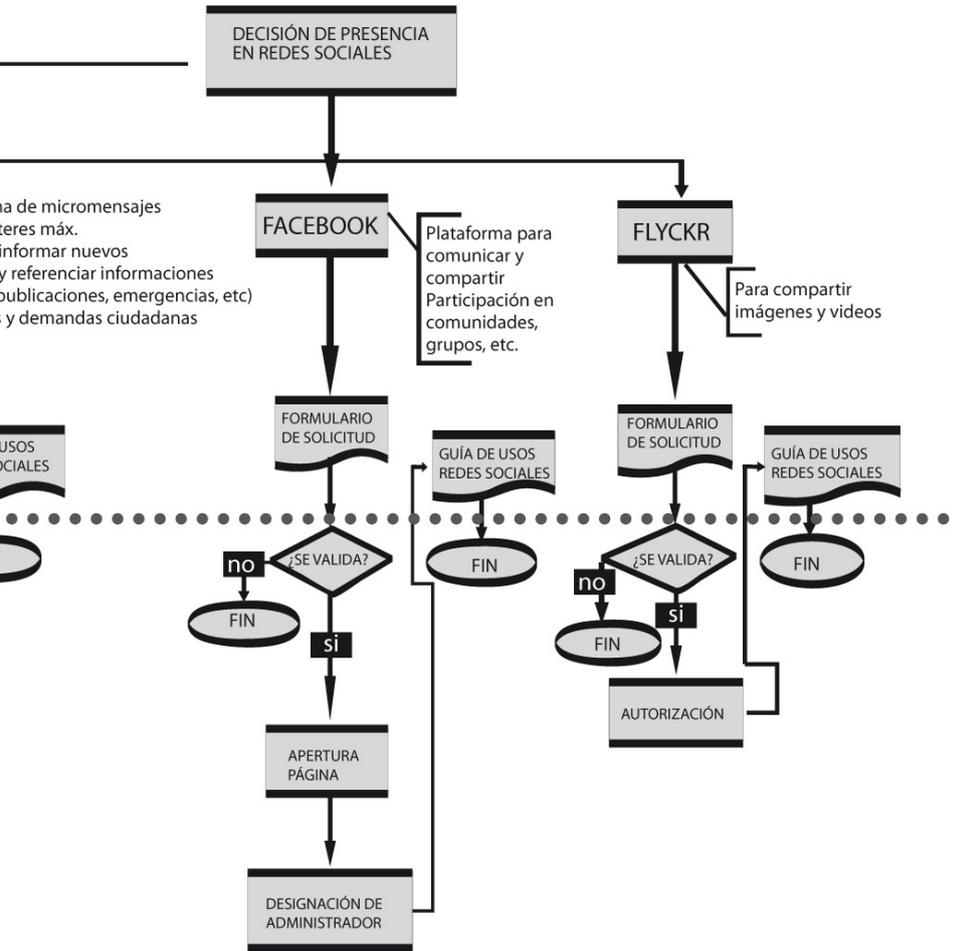
Manuales de ayuda (español)

- ▲ Facebook
- ▲ Twitter
- ▲ Flickr
- ▲ Youtube

ALTA EN REDES

Diagrama de flujo





- Enlace a formulario de solicitud de alta en redes sociales

