Ayuntamiento
de Lorquí
Plaza del Ayuntamiento s/n
30564 Lorquí, Murcia
968 690 001
Fax 968 692 532

A01471cf7939170374c07e639f050b21U

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica
https://sede.lorqui.regiondemurcia.es/validacionDoc/index.jsp?entidad=30025

DÑA LAURA BASTIDA CHACÓN, SECRETARIA GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE LORQUÍ (MURCIA)

CERTIFICO: Que el Pleno de la Corporación, en sesión ordinaria celebrada el día 12/05/2022, adoptó, el siguiente acuerdo:

DÉCIMO.- PROPUESTA DEL CONCEJAL DE NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA LA APROBAR UN MANUAL DE USO DE REDES SOCIALES Y EL PROTOCOLO EN CASO DE INFRACCION DE LAS NORMAS DE USO DE LAS REDES SOCIALES. ACUERDOS A TOMAR.-

Antecedentes.

Las redes y herramientas sociales aumentan considerablemente las posibilidades del Ayuntamiento de Lorquí, para relacionarse con sus usuarios (reales y potenciales), junto a los canales tradicionales de comunicación externa. Gracias a ellas, y de una manera rápida, multidireccional y cercana, los ayuntamientos pueden promocionar los servicios que ofrecen y sus recursos, permiten una comunicación directa e instantánea con sus usuarios, responder rápidamente a sus dudas o preguntas y pueden analizar también cómo son vistas por ellos y atender sus demandas de mejora.

Debido a la importancia y relevancia que tienen los medios sociales, se impone adoptar una política clara de la institución hacia ellas, que incluya los principios en los que se basan, así como unas recomendaciones básicas y pertinentes para cada una de las herramientas sociales. Se trata de tener unos criterios por los cuales regirnos para entablar una comunicación fluida y correcta con nuestros usuarios, homogeneizando la imagen de la institución en las redes sociales y presentando unos usos comunes.

En definitiva, crear y mantener la identidad digital del Ayuntamiento de Lorquí. Además hay que contar con un procedimiento claro de actuación para gestionar cualquier tipo posible de crisis que se produzca. También es importante contar con un esquema básico de actuación para coordinar las diferentes cuentas de las redes sociales.

Por el Departamento de comunicación se ha elaborado un Manual de uso de las redes sociales y un protocolo de actuación para los supuestos de incumplimiento.

En base a lo anteriormente expuesto, el Pleno de la Corporación, por nueve votos a favor del grupo socialista y cuatro en contra del grupo popular, lo que representa la mayoría absoluta de su número legal de miembros, adopta los siguientes

ACUERDOS:

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LAURA BASTIDA CHACON	Secretaria	23/05/2022 12:37
JOAQUIN HERNANDEZ GOMARIZ (AYUNTAMIENTO DE LORQUI)	Alcalde	23/05/2022 14:48

PRIMERO: APROBAR el Manual de uso de Redes Sociales del Ayuntamiento de Lorqui, cuyo contenido se adjunta como Anexo I a esta propuesta.
SEGUNDO: APROBAR el Protocolo aplicable en el caso de que se incumplan las normas de uso de las redes sociales, cuyo contenido se adjunta como Anexo II a esta propuesta.
TERCERO: PUBLICAR, en la página web del Ayuntamiento de Lorquí, tanto el Manual como el Protocolo.

ANEXO I

Manual de Uso de Redes Sociales

A01471cf7939170374c07e639f050b2fU

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica
https://sede.lorqui.regiondemurcia.es/validacionDoc/index.jsp?entidad=30025

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LAURA BASTIDA CHACON	Secretaria	23/05/2022 12:37
JOAQUIN HERNANDEZ GOMARIZ (AYUNTAMIENTO DE LORQUI)	Alcalde	23/05/2022 14:48

A01471cf7939170374c07e639f050b2fU

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica
https://sede.lorqui.regiondemurcia.es/validacionDoc/index.jsp?entidad=30025

INTRODUCCIÓN

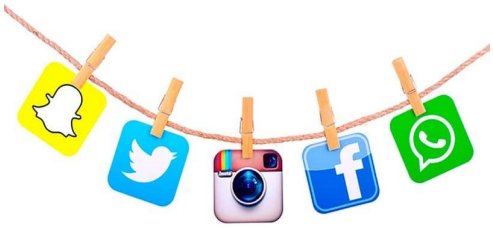
LA APARICIÓN DE LAS REDES SOCIALES Y SU INFLUENCIA

La aparición de la web 2.0 y las redes sociales ha supuesto una revolución en el ámbito comunicativo que ha cambiado los modelos comunicativos tradicionales y ha dotado de nuevos roles a los receptores, que ya no se limitan a recibir información sino también a crearla y difundirla.

La rápida aceptación de estas herramientas de comunicación y su uso generalizado en todos los ámbitos de la sociedad han obligado a empresas, instituciones, organismos y partidos políticos a reiventar sus políticas de comunicación, afectando también a sus estrategias y a sus procesos y modelos de trabajo y producción.

Las redes sociales ofrecen como principales características: la comuniación y colaboración entre personas, entendida como un poroceso para obtener información de su entrono y compartirla con el resto; colaboración o cooperación con otros y la posibilidad de asociarse y hacer comunidad con personas o entidades con intereses, necesidades u objetivos comunes.

Las redes han cambiado los roles tradicionales de la comunicación, dotando a los receptores de nuevas funciones



Desde el principio, los ciudadanos están utilizando las redes sociales para relacionarse

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LAURA BASTIDA CHACON	Secretaria	23/05/2022 12:37
JOAQUIN HERNANDEZ GOMARIZ (AYUNTAMIENTO DE LORQUI)	Alcalde	23/05/2022 14:48

con sus familiares, amigos y entorno. Las empresas también han adoptado esta herramienta como vía de comunicación con sus clientes, para mejorar sus productos y servicios, hacer marketing y promocionarse. Pero ahora, también las administraciones públicas están siguiendo esta tendencia, en especial los ayuntamientos, como administración más cercana al ciudadano, para comunicar y mejorar la relación con el mismo, con el fin último de mejorar los servicos y la atención.

Es por eso que es importante animar a los empleados públicos a que utilicen estas herramientas para relacionarse con otros profesionales de su sector, formarse e informarse y colaborar con otros compañeros; así como para comunicar a la ciudadanía el trabajo interno que se realiza desde la administración y que, muchas veces, es invisible a la sociedad.

Para la administración local, las Redes Sociales pueden ser una herramienta muy efectiva de comunicación con los ciudadanos por varias características y posibilidades que ofrecen:

- **Transparencia y participación ciudadana:** Es importante tener en cuenta los usos, protocolos y comportamientos de los ciudadanos en redes sociales, ya que la comunicación a través de este medio tiene sus propias caracerísticas. La agilidad y efectividad en la respueta son clave para que el ciudadano se sienta atendido y escuchado y nuestra estrategia sea existosa.

- **Cercanía con el ciudadano:** Ya que la administración púbica abandona sus canales, contextos y su lenguaje habitual para formar parte de un escenario cercano, cómodo y conocido por el ciudadano en el que está más receptivo para recibir la información.

- **Estrategia de comunicación integral:** Las redes sociales son un elemento y una herramienta más en el plan y estrategia de comunicación integral de las organizaciones, debe mantener uniformidad con el resto de acciones e inciativas para lograr nuestro objetivo. No se deben entender como un elemento a parte, ni gestionar de forma

A01471cf7939170374c07e639f050b21U

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica
https://sede.lorqui.regiondemurcia.es/validacionDoc/index.jsp?entidad=30025

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LAURA BASTIDA CHACON	Secretaria	23/05/2022 12:37
JOAQUIN HERNANDEZ GOMARIZ (AYUNTAMIENTO DE LORQUI)	Alcalde	23/05/2022 14:48

independiente al resto de áreas de comunicación, sino dentro de un contexto integrador para lograr el éxito.

- **Herramientas colaborativas:** Para mejorar la atención y el servicio al ciudadano es un principio básico en el uso de las redes sociales dentro de la administración el trabajo colaborativo e interdisciplinar entre las diferentes áreas de trabajo de la organización, con el fin de atender las demandas de información de los usuarios.

- **Diálogo y escucha:** De nada sirve una estrategia de comunicación en redes sociales sin tener en cuenta una de sus características principales, la posibilidad de escuchar y dialogar con los usuarios y seguidores, con los ciudadanos. Es importante permitir canales de comunicación bidireccional, aunque alguna de las respuestas que lleguen no sean las deseadas, pero esto ayudará siempre a mejorar.

- **Evaluación y mejora** constante: Este tipo de herramientas posibilitan la monitorización y la evaluación de indicadores para determinar si se está realizando el trabajo de forma correcta y poder mejorar y variar la estrategia de forma permanente.

Por supuesto, es importante tener presente que las redes sociales son un medio para hacer la labor pública mas eficaz y no un fin en sí mismas. Por ello, es fundamental una estrategia de comunicación conjunta.

A01471cf7939170374c07e639f050b21U

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica
https://sede.lorqui.regiondemurcia.es/validacionDoc/index.jsp?entidad=30025

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LAURA BASTIDA CHACON	Secretaria	23/05/2022 12:37
JOAQUIN HERNANDEZ GOMARIZ (AYUNTAMIENTO DE LORQUI)	Alcalde	23/05/2022 14:48

Recomendaciones generales

Cuando trabajemos en redes sociales hay una serie de principios que debemos cumplir. Debemos ser imparciales, prudentes, transparentes, responsables y constantes, y, sobre todo, sinceros, humildes y honestos.

Escucha activa. Debemos atender y escuchar lo que se dice en redes sociales sobre nuestro Ayuntamiento. Es importante no solo tener presencia, sino también escuchar lo que los ciudadanos comentan sobre el municipio, el Ayuntamiento, los servicios ofrecidos, las incidencias ocurridas… como parte del mecanismo más amplio de mejora del servicio público ofrecido. Y, por supuesto, además de escuchar debemos actuar. Lo que se diga en las redes sociales nos puede ser de gran utilidad para mejorar el servicio público y atender las necesidades de los ciudadanos de nuestro municipio.

A01471cf7939170374c07e639f050b2fU

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica
https://sede.lorqui.regiondemurcia.es/validacionDoc/index.jsp?entidad=30025

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LAURA BASTIDA CHACON	Secretaria	23/05/2022 12:37
JOAQUIN HERNANDEZ GOMARIZ (AYUNTAMIENTO DE LORQUI)	Alcalde	23/05/2022 14:48

Las redes sociales deben utilizar un tono de conversación cercano, de manera que es recomendable que utilicemos un lenguaje comprensible.

Cada red social es diferente y tiene objetivos distintos, por lo que debemos conocerlas adecuadamente y actuar en ellas de manera diferenciada. Puesto que cada red es diferente, puede llegar a ser contraproducente publicar exactamente la misma actualización en redes diferentes, ya que puede producir una actitud de rechazo en los usuarios de una red social particular.

Intentar dar en todas las redes sociales una imagen corporativa uniforme con los mismos tipos de logos, colores, escudos…. E incluso con nombres uniformes para que los perfiles describan adecudamente al Ayuntamiento en redes sociales.

No debemos premitir contenidos ofensivos, ilegales o no apropiados en las redes sociales que gestionemos. Por ello, es muy recomendable publicar normas genéricas de uso generales a todos los usuarios y que estos deben cumplir para participar en las mismas. Si como gestor de contenidos uno se ve obligado a eliminar algún comentario por esta razón, siempre se podrá remitir a las normas de estilo y uso. Sin embargo, hay que recordar que eliminar contenidos o bloquear a personas nunca debe ser la primera opción. En primer lugar, se debe tratar de razonar con la persona que pueda estar generando problemas. Advirtiendo de que no se tolerarán infracciones de las normas de uso y solo si no hay otra opción borra o bloquear al usuario, dando transparencia a la decisión.

Se puede enlazar desde la página web del Ayuntamiento a las redes sociales en las que se participe. Así se conseguirá una imagen de oficialidad en la cuenta de la red social que se está utilizando.

A01471cf7939170374c07e639f050b21U

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica
https://sede.lorqui.regiondemurcia.es/validacionDoc/index.jsp?entidad=30025

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LAURA BASTIDA CHACON	Secretaria	23/05/2022 12:37
JOAQUIN HERNANDEZ GOMARIZ (AYUNTAMIENTO DE LORQUI)	Alcalde	23/05/2022 14:48

A01471cf7939170374c07e639f050b21U

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica
https://sede.lorqui.regiondemurcia.es/validacionDoc/index.jsp?entidad=30025

Antes de empezar es conveniente saber qué se está diciendo de nosotros, así podremos orientar mejor nuestra estrategia de comunicación y participación.

Cuando participemos en las redes sociales, debemos tener presente que nos encontramos en un terreno propio de la ciudadanía y aquí cada usuario tiene su opinión, que no siempre tenemos que compartir, pero sí respetar.

Nuestra presencia no tiene como objetivo cambiar estas opiniones, ni imponer las nuestras, sino tan sólo compartir, escuchar y conversar con la ciudadanía en su propio espacio. Asimismo, es necesario conocer el marco legal sobre privacidad, copyright y difamación.

En algunas ocasiones, será recomendable emitir imágenes en vivo desde el mismo lugar de los acontecimientos: transmisión de eventos en vivo, ya sea nivel usuario o a través de los servicios profesionalizados de streaming.

REDES MUNICIPALES

Actualmente el Ayuntamiento de Lorquí dispone de un perfil oficial en las redes sociales: Facebook, Twitter, Youtube e Instagram.

Con el objetivo de contar con una imagen visual unificada se ha establecido la misma imagen de perfil en todas las plataformas oficiales y el mismo nombre, para garantizar su fácil identificación.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LAURA BASTIDA CHACON	Secretaria	23/05/2022 12:37
JOAQUIN HERNANDEZ GOMARIZ (AYUNTAMIENTO DE LORQUI)	Alcalde	23/05/2022 14:48

Facebook: Ayuntamiento de Lorquí @ayto.lorqui
Instagram: Ayuntamiento de Lorquí @ayto.lorqui
Twitter: Ayuntamiento Lorquí @AytoLorquí
Youtube: Ayuntamiento de Lorquí

A01471cf7939170374c07e639f050b2fU

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica
https://sede.lorqui.regiondemurcia.es/validacionDoc/index.jsp?entidad=30025

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LAURA BASTIDA CHACON	Secretaria	23/05/2022 12:37
JOAQUIN HERNANDEZ GOMARIZ (AYUNTAMIENTO DE LORQUI)	Alcalde	23/05/2022 14:48

FRECUENCIA DEL MENSAJE

Los usuarios tienen hábitos diferentes en cada red social, de manera que dependiendo en la que estemos participando debemos ajustarnos a la misma. Además, los usuarios irán conociendo nuestra cuenta y se irán generando expectativas en torno a la misma.

Es importante establecer unos canales internos de provisión de contenido e informar a las unidades directivas de que existen estas herramientas para comunicar de forma inmediata eventos, novedades, consultas, emergencias. . . No obstante, los gestores de cada cuenta deben responsabilizarse de los contenidos que publican en la misma y de las conversaciones que se deriven.

Por todo ello, los mensajes:

- No deberán emitirse con una frecuencia demasiado elevada que pueda agobiar a los seguidores.
- No deben dejar de emitirse de repente mensajes para no dar idea de dejadez.
- No tienen por qué ser los mismos en una red social que en otra.

PLAN Y CALENDARIO DE PUBLICACIÓN

Como se ha mencionado anteriormente, el contenido junto con la interacción es una parte importante para medir la trascendencia de la presencia en redes sociales. Sin obviar los objetivos puntuales de cada cuenta y su facilidad para generar noticias, si no se genera contenido propio regularmente, es muy difícil conseguir relevancia.

Sin embargo, esto trae una complejidad añadida, ya que no todo contenido vale. Antes de generar contenido debemos tener claro:

- Objetivo: ¿Qué es lo que queremos conseguir generando ese contenido? Dar a conocer una noticia relevante, generar compromiso, divertir, difundir una campaña, concurso.
- Tipo de Contenido: de acuerdo con el objetivo que se haya establecido, debo evaluar qué tipo de contenido conviene generar para que se adecúe mejor al mensaje. Los contenidos pueden ser: post, fotografías, vídeos, audios, infografías, notas de prensa, boletines…
- Red de destino: en función de los objetivos, habrá que determinar cuál es la red más propicia para su difusión.
- Uso de contenidos:
    - Publicación única. Contenidos con fecha de caducidad, que no requieran una difusión especial más allá de un momento concreto. Una noticia de actualidad.
    - Repetición. Debido a que la visibilidad de nuestros mensajes se ve afectada por la cantidad de mensajes de esta y por el momento de

A01471cf7939170374c07e639f050b21U

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica
https://sede.lorqui.regiondemurcia.es/validacionDoc/index.jsp?entidad=30025

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LAURA BASTIDA CHACON	Secretaria	23/05/2022 12:37
JOAQUIN HERNANDEZ GOMARIZ (AYUNTAMIENTO DE LORQUI)	Alcalde	23/05/2022 14:48

publicación, en ocasiones es recomendable repetir las publicaciones en diferentes horarios a lo largo de los días o incluso en el mismo día para lograr mayor repercusión.

  - Contenidos comodines. De acuerdo con el tipo de cuenta y su objetivo, tenemos que tratar de tener una biblioteca de contenidos atemporales que se puedan utilizar en diferentes momentos y que puedan servir para completar una presencia estable.

- Tono: Las publicaciones de un organismo no pueden depender de la disponibilidad de una persona. Por ello, es fundamental establecer una serie de directrices de redacción que permitan mantener una presencia homogénea sin depender de la persona que escriba en cada momento (libro de estilo).
- Seguimiento y análisis: De poco sirve generar contenido si no vamos a medir luego su eficacia, interés y difusión. Para establecer el éxito o fracaso de un contenido, es necesario disponer de un momento de análisis para saber si nos conviene o no seguir por el mismo camino de difusión. Esto es fundamental para la subsistencia y el crecimiento de la comunidad de cada cuenta.

Si tenemos claro el tono y los contenidos, podemos ir un poco más allá elaborando un calendario de publicación. Aunque hay muchas herramientas para crearlos, puede que sea suficiente una hoja de cálculo donde podamos poner:

- Periodicidad de las publicaciones obligatorias y la cantidad de repeticiones de éstas.
- Repartir uniformemente los contenidos a lo largo de los días de actividad. Evitar que un día haya 30 tuits y otro 0.
- Equilibrar contenidos a lo largo del calendario.
- Experimentar y medir el funcionamiento de los diferentes tipos decontenido.

La gestión del contenido tiene el objeto de optimizar al máximo el tiempo dedicado a estas tareas y obtener los resultados que estén de acuerdo con el potencial y los objetivos de la cuenta.

Cada cuenta, de cara a satisfacer los interesas de su público destinatario, podrá difundir tanto contenidos publicados por otras cuentas de la organización como de otras materias gestionadas por la organización que no tengan presencia en redes sociales.

HORARIO

En el éxito de una publicación intervienen una cantidad de factores que a veces son difíciles de cuantificar o replicar (si fue compartida por alguien con mucha influencia o seguidores, si la etiqueta utilizada se transforma en tendencia…). Sin embargo, en muchas ocasiones la razón es el horario de publicación.

Tener algún indicio acerca de en qué momentos suelen estar conectadas las personas que componen nuestra comunidad, puede hacer que nuestras publicaciones

A01471cf7939170374c07e639f050b21U

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica
https://sede.lorqui.regiondemurcia.es/validacionDoc/index.jsp?entidad=30025

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LAURA BASTIDA CHACON	Secretaria	23/05/2022 12:37
JOAQUIN HERNANDEZ GOMARIZ (AYUNTAMIENTO DE LORQUI)	Alcalde	23/05/2022 14:48

incrementen su visibilidad, que, de media, no superan el 1% de nuestros seguidores.

Si bien existen algunos ‘prime time’ generales: de 7.30 a 9.00 horas, de 14.00 a 15.30 horas y de 20.30 a 23.00 horas, se debe realizar un estudio de qué tipo de contenido y en qué red social tengo mejores resultados en estos horarios. Al igual que analizar si los fines de semana, al bajar la cantidad de publicaciones de empresas, logro incrementar mi visibilidad.

Interpretando todos estos factores, deberíamos dar con la combinación de en qué horarios, qué tipo de contenidos y en qué red social tengo más probabilidades de éxito.

REDACCIÓN Y TONO DE LOS MENSAJES

En función de la red social y del público objetivo, es preciso adaptar la longitud y tono de la redacción. En todo caso, nuestra presencia no debe percibirse como intrusiva, sino que participamos en la conversación de igual a igual.

Nuestro tono de conversación debe ser siempre cercano y cordial. Para serrealmente cercano al ciudadano es necesario utilizar un lenguaje entendible y próximo al mismo (se le puede tutear), evitando un uso demasiado institucional y posicionarse en cuestiones competencia de la empresa privada. En cualquier caso, es importante responder de forma corporativa, es decir, en nombre de la página y no indicando el nombre de la persona que lo gestiona.

Tanto cuando se informe al ciudadano como cuando se responda a cuestiones concretas, si la plataforma no permite responder adecuadamente, es conveniente completar la información con un enlace al portal web correspondiente. En dicho enlace la información será más completa y se puede corregir y actualizar con los cambios que puedan producirse, mientras que lo que se escribe en la red social permanece.

Asegurarse de que lo que se quiere decir es lo que realmente se escribe, y que lo que se escribe es lo que se quiere decir. En el caso de haber cometido algún error, deberá disculparse y/o dar explicaciones. En todo caso, es necesario revisar la ortografía del contenido antes de su publicación.

Hay que tener presente que, aunque haya medios sociales de uso restringido para seguidores o usuarios registrados, no se puede controlar qué hacen esto con la información ya que puede acabar siendo difundida públicamente.

IMÁGENES Y VÍDEOS

La saturación de mensajes e información en redes sociales ha dado lugar a un mayor consumo de elementos que permiten asimilar más información en menos tiempo, con un mayor impacto visual.

A01471cf7939170374c07e639f050b21U

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica
https://sede.lorqui.regiondemurcia.es/validacionDoc/index.jsp?entidad=30025

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LAURA BASTIDA CHACON	Secretaria	23/05/2022 12:37
JOAQUIN HERNANDEZ GOMARIZ (AYUNTAMIENTO DE LORQUI)	Alcalde	23/05/2022 14:48

Sin embargo, hay que tener ciertas precauciones a la hora de utilizar estos recursos. Debemos saber que no es legal compartir imágenes con derechos protegidos.

Las imágenes pueden ser de libre uso por 3 motivos solamente:

- Licencias vencidas (imágenes antiguas).
- Licencias regaladas (como pueden ser las Creative Commons).
- Licencias no aplicables (imágenes de dominio público).

Además de imágenes y vídeos también es recomendable plantear la creación de otros tipos de contenido visual que también tienen buena

repercusión en redes sociales como son: las infografías, las presentaciones, los GIF animados, etc.

Aunque generar, producir y compartir un vídeo se ha facilitado mucho gracias a las nuevas tecnologías y aplicaciones (Instagram, Vine, Periscope, etc.), debemos tener en cuenta algunas cuestiones mínimas de calidad para que esta publicación no genere una mala reputación:

- Es recomendable que esté grabado y/o emitido en horizontal.
- Si va a contener audio, debemos asegurarnos de que se escuchacorrectamente.
- Debe estar iluminado convenientemente.
- Si incluye banda sonora, debemos asegurarnos de que tenemos los permisos pertinentes para su reproducción.
- Asegurarnos que las personas que salen en el mismo han dado el consentimiento para el uso de su imagen.

ETIQUETADO DE CONTENIDOS

Deben definirse con precisión las palabras que etiquetarán los ficheros que se incorporan a las cuentas de redes sociales especializadas en un tipo concreto de contenido (vídeos, imágenes, presentaciones…), como son Youtube, Flickr o Slideshare, por ejemplo.

Una etiqueta (tag) puede estar formada por una única palabra o varias que debe describir, de forma concisa y clara, el contenido compartido. De esta forma facilitará su localización por parte de los usuarios.

SEGUIMIENTO

De cara a aprovechar la potencia que nos ofrecen las redes sociales, es conveniente seguir, además del resto de cuentas de la organización, aquellas cuentas que traten temas relacionados con el nuestro y aporten un valor añadido (por ejemplo, las cuentas equivalentes en otras administraciones). De esta forma, nos servirá internamente para generar conocimiento y también podremos aprovecharlo para completar nuestra propia información.

A01471cf7939170374c07e639f050b21U

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica
https://sede.lorqui.regiondemurcia.es/validacionDoc/index.jsp?entidad=30025

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LAURA BASTIDA CHACON	Secretaria	23/05/2022 12:37
JOAQUIN HERNANDEZ GOMARIZ (AYUNTAMIENTO DE LORQUI)	Alcalde	23/05/2022 14:48

Asimismo, es necesario monitorizar todo aquello que se dice de nosotros, no únicamente a través de mensajes o menciones directas, sino por referencias indirectas o incluso en blogs, foros, y wikis de otras personas u organizaciones, prestando especial atención a usuarios con mayor influencia.

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN

El uso de los espacios de las redes sociales del Ayuntamiento es libre sin ninguna otra limitación que aquellas determinadas en las condiciones de uso de cada red social. Sin embargo, aquellos comentarios o frases que, al interactuar en estos medios con el Ayuntamiento, contengan expresiones ofensivas para la dignidad humana, racistas, xenófobas, sexistas, homófobas, de apología o incitación a la violencia o a la práctica de actividades ilegales, o que atenten contra los principios de la convivencia democrática podrán ser eliminados.

Igualmente podrán ser suprimidos los comentarios o frases que incluyan datos personales, palabras soeces, calumnias, tono ofensivo o mera descalificación sin razón ulterior, así como la utilización de material informativo sensible o contaminado. Del mismo modo podrán retirarse aquellos mensajes relacionados con actividades publicitarias o de explotación comercial, comentarios repetidos y 'spam'.

Si esta situación se reitera se podrán bloquear las cuentas y/o perfiles desde los que se generen este tipo de comentarios. Asimismo, se podrán bloquear perfiles falsos o trolls y aquellos que difundan las denominadas ‘fake news’.

Se pondrá en conocimiento de las autoridades policiales, administrativas o judiciales los hechos que puedan constituir una actividad ilícita, sin que sea necesario comunicarlo previamente a la persona autora del comentario.

La interacción con el Ayuntamientos en estas redes puede ser de forma pública o privada. Es la ciudadanía, en el momento de incluir su comentario, la que decide el modo en que lo va a realizar. Hay que tener en cuenta que la persona que interactúe con el Ayuntamiento en estos medios es responsable de lo que escribe y comparte.

GESTIÓN DE ERRORES

En la gestión de cuentas en redes sociales pueden cometerse errores que pueden comprometer la reputación de la cuenta que se está gestionando. En caso de tener que afrontar una crítica es preciso hacerlo asumiendo el error), honestidad y humildad.

En relación con nuestras propias publicaciones, debemos ser muy precavidos al momento de publicar, y verificar que estamos publicando donde, cuando y lo que queremos difundir. Si, aun así, detectamos (o nos hacen notar) un error en nuestra actividad, podemos rectificar de manera natural. Los casos en los que sí podemos borrar nuestras actualizaciones para sustituirlos por los correctos son:

- Un error tipográfico
- Errores ortográficos

A01471cf7939170374c07e639f050b21U

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica
https://sede.lorqui.regiondemurcia.es/validacionDoc/index.jsp?entidad=30025

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LAURA BASTIDA CHACON	Secretaria	23/05/2022 12:37
JOAQUIN HERNANDEZ GOMARIZ (AYUNTAMIENTO DE LORQUI)	Alcalde	23/05/2022 14:48

- Enlaces mal dirigidos

DIFUSIÓN

En cada uno de los canales de difusión que utilice la organización debe promocionarse el uso del resto, y organizar la estrategia de forma global:

- En medios impresos de la organización (cartelería, publicaciones, folletos…), publicidad en prensa, radio y televisión, es recomendable aprovechar para publicitar las cuentas.
- En la web corporativa y portales específicos se deben publicitar las cuentas disponibles en redes sociales además del teléfono de atención ciudadana.
- En las cuentas en redes sociales, se debe mostrar la web asociada, así como hacer referencia a otras cuentas relacionadas.

Anexo II

Protocolo y procedimiento en caso de infracción de las normas aprobadas por el Ayuntamiento de Lorquí para el uso de las Redes Sociales

Siendo las Redes Sociales una de las plataformas que, en los últimos años, se han revelado como principales medios de comunicación entre las administraciones públicas y la ciudadanía y con el objetivo de ofrecer una información veraz y de utilidad, a la vez que se garantiza la participación y audiencia de todos los ciudadanos, y salvaguardando siempre la protección de los derechos a la información, expresión, honor, intimidad e imagen, desde el Ayuntamiento de Lorquí se promovió la aprobación de un Manual de Uso en Redes Sociales (Junta de Gobierno Local 19/01/2022) que será publicado y disponible en la página web oficial del mismo. Así, cualquier usuario de la red podría encontrar los criterios a través de los que se regirá la actuación y publicación en redes del Gobierno Local.
Con el objetivo de facilitar, también, la información sobre la regulación, procedimiento y actuación en caso de que se infrinja dicho manual se reitera en el presente documento el protocolo y los pasos a seguir en caso de que se produzca la misma.

PASOS A SEGUIR EN CASO DE INFRACCIÓN.

El uso de los espacios de las redes sociales del Ayuntamiento es libre sin ninguna otra limitación que aquellas determinadas en las condiciones de uso de cada red social. Sin embargo, aquellos comentarios o frases que al interactuar en los medios con el Ayuntamiento, contengan expresiones ofensivas para la dignidad humana, racistas, xenófobas, sexistas, homófobas, de apología o incitación a la violencia o a la práctica de actividades ilegales, o que atente contra los principios de convivencia democrática podrán ser eliminados.

Igualmente podrán ser suprimidos los comentarios o frases que incluyan datos personales, palabras soeces, calumnias, tono ofensivo o mera descalificación sin razón ulterior, así como la utilización de material informativo sensible o contaminado. Del mismo modo, podrán retirarse aquellos mensajes relacionados con actividades publicitarias o de explotación comercial, comentarios repetidos y ‘spam’.

A01471cf7939170374c07e639f050b2fU

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica
https://sede.lorqui.regiondemurcia.es/validacionDoc/index.jsp?entidad=30025

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LAURA BASTIDA CHACON	Secretaria	23/05/2022 12:37
JOAQUIN HERNANDEZ GOMARIZ (AYUNTAMIENTO DE LORQUI)	Alcalde	23/05/2022 14:48

No siendo, en ningún caso, la intención de este Ayuntamiento la de suprimir comentarios, una vez se identifique uno de estos casos, se le comunicará al usuario por privado el incumplimiento de su mensaje y la retirada de éste.

Sin embargo, si esta situación se reitera, pese al apercibimiento por mensaje y la retirada del comentario, se podrán bloquear las cuentas y/o perfiles desde los que se generen este tipo de comentarios. De igual modo, se enviará un mensaje privado al usuario informando de la decisión adoptada tras la insistencia en dicha actitud. Asimismo, se podrán bloquear perfiles falsos o trolls y aquellos que difundan las denominadas ‘fake news’.

Se pondrán en conocimiento de las autoridades policiales, administrativas o judiciales los hechos que puedan constituir una actividad ilícita, sin que sea necesario comunicarlo previamente a la persona autora del comentario.

La interacción con el Ayuntamiento en estas redes puede ser de forma pública o privada. Es la ciudadanía, en el momento de incluir su comentario, la que decide el modo den el que lo va a realizar. Hay que tener en cuenta que la persona que interactúe con el Ayuntamiento en estos medios es responsable de lo que escribe y comparte.

Y para que conste, expido el presente, con el visto bueno del Sr. Alcalde-Presidente, D. Joaquín Hernández Gomariz, en Lorquí. Documento firmado digitalmente.

A01471cf7939170374c07e639f050b21U

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica
https://sede.lorqui.regiondemurcia.es/validacionDoc/index.jsp?entidad=30025

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LAURA BASTIDA CHACON	Secretaria	23/05/2022 12:37
JOAQUIN HERNANDEZ GOMARIZ (AYUNTAMIENTO DE LORQUI)	Alcalde	23/05/2022 14:48