



Acceda a:
xarxessocials.gencat.cat

Las redes sociales son herramientas de comunicación de fácil acceso que permiten a la ciudadanía conversar con la Administración y participar en las políticas y los servicios públicos. Son, pues, un canal indispensable hoy en día que debe tenerse muy en cuenta en la estrategia de comunicación de las instituciones públicas. Para impulsar las redes sociales en la Administración, deben definirse cuidadosamente objetivos, público destinatario, mensaje, registro (tono), recursos y evaluación.



Promueve la conversación sobre determinados temas y relaciona las redes sociales en las que está presente el departamento, servicio o marca.

- Publicación de *posts* una vez por semana o cada 10 días.
- Estilo: 2 o 3 párrafos (unas 300 palabras), información importante en el primer nivel con preguntas para favorecer la reflexión; información adicional en el segundo nivel, sin conclusiones.
- Moderación del comentario a partir de los criterios de publicación (pertenencia, respeto, información apropiada).
- Publicación del comentario.



Herramienta idónea para comunicar, relacionarse y atender a la ciudadanía. También para retransmitir eventos.

- Denominación de las cuentas: nombre propio del ámbito, servicio o marca + *cat*. El nombre de usuario está limitado a 15 caracteres.
- Tuit: texto + enlace acortado + #etiqueta
- Retuits: RT + @nombredelperfilretuiteado + texto + enlace acortado + #etiqueta
- Otras opciones: texto + enlace + #etiqueta + /vía @nombredelperfilretuiteado
- Publicación: de 1 a 10 tuits diarios



Red social para generar comunidad e interactuar con ella.

- Páginas como solución corporativa.
- Gestión directa desde la plataforma (administrador) cuando no hay entorno intermedio.



Canal de publicación de vídeos.

- Para gestionarlos, se dejará una sesión abierta del perfil de Youtube correspondiente en una versión de Firefox portable.
- Duración máxima de los vídeos: 15 minutos



Repositorio de imágenes.

- Límite de cargas mensual de 1 terabyte (200 MB por foto).
- Galería: 200 imágenes más recientes (versión gratuita).
- Se gestionan desde una sesión abierta del perfil de Flickr en una versión de Firefox portable.



Herramienta para publicar presentaciones (recomendable en PDF), documentos de texto, PDF y vídeos.

- Se gestionan desde una sesión abierta del perfil de Slideshare en una versión de Firefox portable.

Cuentas y
perfiles

1. Apertura oficial de la cuenta en la red social

La Generalitat de Cataluña, mediante la Dirección General de Atención Ciudadana y Difusión (DGACD) de la Secretaría de Comunicación (Departamento de la Presidencia), se encarga de la apertura de cuentas en las redes sociales:

- El departamento, servicio o marca rellena el formulario de preapertura bit.ly/preCoP
- La DGACD autoriza la cuenta.
- La DGACD crea la cuenta a partir de correos corporativos.
- La DGACD aplica la imagen corporativa fijada en el Programa de identificación visual (PIV). El avatar y el resto de pautas gráficas del PIV prueban que la cuenta es corporativa.

2. Edición de los contenidos de las cuentas desde un entorno intermedio de publicación.

3. Soporte a través de la comunidad de práctica (CoP) y mentoraje a los responsables de las cuentas.

Derechos
de autoría
y propiedad
intelectual

La Generalitat de Cataluña se considera gestora de los derechos de explotación de los textos, comentarios y otras aportaciones en sus diferentes redes sociales. Además, es autora de los contenidos propios. Para gestionar los derechos de autoría, debe:

- Disponer de la correspondiente cesión de derechos de explotación de imágenes, vídeos y presentaciones (mediante cláusulas y contratos sin límite temporal ni territorial) para aquellos contenidos de los que no sea titular.
- Gestionar adecuadamente los derechos de estas obras. En todos los casos, se debe explicitar que la Generalitat es autora o gestora de los derechos de autoría: Generalitat de Cataluña. *Departamento u organismo*.

Derechos de
autoría en los
repositorios

- Flickr, Youtube y Slideshare incorporan las correspondientes funcionalidades para poder indicar qué licencia incorpora la imagen, el vídeo o la presentación correspondiente.
- En caso de querer usar una licencia diferente de la que ofrecen los repositorios, se debe explicitar al principio y al final del documento (Slideshare) o vídeo (Youtube).

Derechos
de imagen
y protección
de datos

- En referencia a los derechos de imagen, se deben tener en cuenta también las cesiones de este derecho de personas que aparezcan en ellas y que se reconozcan claramente.
- La Generalitat de Cataluña garantiza la confidencialidad de los datos personales en los términos establecidos por la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y también el derecho a la propia imagen (derechos de imagen).

Métricas

- Primero, el departamento, servicio o marca rellena el formulario de preapertura (por qué se quiere abrir una cuenta, qué se quiere comunicar, etc.). bit.ly/preCoP
- La DGACD recoge las métricas de las cuentas oficiales de la Generalitat de forma automatizada.
- La DGACD envía regularmente un informe de actividad para cada unidad.
- La DGACD elabora un informe anual completo de la actividad del conjunto de perfiles.
- La DGACD se reúne con los gestores de las cuentas, cuando cree que la actividad y la calidad del servicio es mejorable.