



Accediu a:  
xarxessocials.gencat.cat

Les xarxes socials són eines de comunicació de fàcil accés que permeten a la ciutadania de conversar amb l'Administració i de participar en les polítiques i els serveis públics. Són, doncs, un canal indispensable avui en dia que cal tenir molt en compte en l'estratègia de comunicació de les institucions públiques. Per impulsar les xarxes socials en l'Administració, cal definir-ne acuradament objectius, públic destinatari, missatge, registre (to), recursos i avaluació.



Promou la conversa al voltant de determinats temes i hi relaciona les xarxes socials on és present el departament, servei o marca.

- Publicació d'apunts (*posts*) un cop per setmana o cada 10 dies.
- Estil: 2 o 3 paràgrafs (unes 300 paraules), informació important al primer nivell amb preguntes per fer reflexionar; informació addicional al segon nivell, sense conclusions.
- Moderació de comentari a partir dels criteris de publicació (pertinència, respecte, informació apropiada).
- Publicació del comentari.



Eina idònia per comunicar, relacionar-se i atendre la ciutadania. També per retransmetre esdeveniments.

- Denominació dels comptes: nom propi de l'àmbit, servei o marca + cat. El nom d'usuari està limitat a 15 caràcters.
- Tuit: text + enllaç escurçat + #etiqueta
- Retuits: RT + @nomdelperfilretuitejat + text + enllaç escurçat + #etiqueta
- Altres opcions: text + enllaç + #etiqueta + /via @nomdelperfilretuitejat
- Publicació: d'1 a 10 tuits diaris



Xarxa social per generar comunitat i interactuar-hi.

- Pàgines com a solució corporativa.
- Gestió directa des de la plataforma (administrador) quan no hi ha entorn intermedi.



Canal de publicació de vídeos.

- Per gestionar-los, es deixarà una sessió oberta del perfil de Youtube corresponent en una versió del Firefox portable.
- Durada màxima dels vídeos: 15 minuts



Repositori d'imatges.

- Límit de càrregues mensual d'1 TB (màxim 200 MB per foto).
- Galeria: 200 imatges més recents (versió gratuïta).
- Es gestionen des d'una sessió oberta del perfil de Flickr en una versió del Firefox portable.



Eina per publicar presentacions (recomanable en PDF), documents de text, PDF i vídeos.

- Es gestionen des d'una sessió oberta del perfil d'Slideshare en una versió del Firefox portable.

**Comptes  
i perfils**

**1. Obertura oficial del compte a la xarxa social.**

La Generalitat de Catalunya, mitjançant la Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió (DGACD) de la Secretaria de Comunicació (Departament de la Presidència), s'encarrega de l'obertura de comptes a les xarxes socials:

- El departament, servei o marca emplena el formulari de preobertura [bit.ly/preCoP](http://bit.ly/preCoP)
- La DGACD autoritza el compte.
- La DGACD crea el compte a partir de correus corporatius.
- La DGACD aplica la imatge corporativa fixada al Programa d'identificació visual (PIV). L'avatar i les altres pautes gràfiques del PIV són la prova que el compte és corporatiu.

**2. Edició dels continguts dels comptes des d'un entorn intermedi de publicació.**

**3. Suport per comunitat de pràctica (CoP) i mentoratge als responsables dels comptes.**

**Drets d'autoria  
i propietat  
intel·lectual**

La Generalitat de Catalunya es considera gestora dels drets d'explotació dels textos, comentaris i altres aportacions que hi ha en les seves diferents xarxes socials. A més, és autora dels continguts propis. Per gestionar els drets d'autoria, ha de:

- Disposar de la corresponent cessió de drets d'explotació d'imatges, vídeos i presentacions (mitjançant clàusules i contractes sense límit temporal ni territorial) per a aquells continguts dels quals no sigui titular.
- Gestionar adequadament els drets d'aquestes obres. En tots els casos, cal explicitar la Generalitat com autora o gestora dels drets d'autoria: Generalitat de Catalunya. *Departament o organisme.*

**Drets d'autoria  
als repositoris**

- Flickr, Youtube i Slideshare incorporen les corresponents funcionalitats per poder indicar quina llicència incorpora la imatge, el vídeo o la presentació corresponent.
- En el cas que es vulgui usar una llicència diferent de la que ofereixen els repositoris, cal explicitar-ho al capdavant i al final del document (Slideshare) o vídeo (Youtube).

**Drets d'imatge  
i de protecció  
de dades**

- Pel que fa als drets d'imatge, cal tenir en compte també les cessions d'aquest dret de persones que hi apareguin i que es reconeguin clarament.
- La Generalitat de Catalunya garanteix la confidencialitat de les dades personals en els termes establerts per la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i també el dret a la pròpia imatge (drets d'imatge).

**Mètriques**

- Primer, el departament, servei o marca emplena el formulari de preobertura (per què es vol obrir un compte, què es vol comunicar, per què, etc.). [bit.ly/preCoP](http://bit.ly/preCoP)
- La DGACD recull les mètriques dels comptes oficials de forma automatitzada.
- La DGACD envia regularment un informe d'activitat per a cada unitat.
- La DGACD elabora un informe anual complet de l'activitat del conjunt de perfils.
- La DGACD es reuneix amb els gestors dels comptes quan creu que l'activitat i la qualitat del servei és millorable.