



INSTRUCCIÓN DEL ALCALDE PARA LA COMUNICACIÓN EN MEDIOS SOCIALES: Gestión y Estrategia

Exposición de motivos

Las personas que habitan cualquier ciudad desean ser escuchadas y que sus problemas sean solucionados de un modo ágil y efectivo. El Ayuntamiento, por su parte, desea atender y conocer las necesidades de la ciudadanía, con el fin de mejorar la prestación de los servicios públicos que le corresponden.

Los “medios sociales” (redes sociales, blogs, mensajería instantánea...) se han convertido en uno de los medios de comunicación más empleados para que las personas se relacionen con su entorno y además permiten conocer el pulso de la ciudad y saber, de primera mano, qué es lo que está pasando en realidad, ese “boca a boca” tan difícil de percibir.

En 2016 más de un tercio de la población del estado es usuaria habitual de los medios sociales, específicamente en la franja de edad de 16 a 55 años supone un 81%(IAB Spain¹), lo que da muestra del significativo grado de madurez y consolidación alcanzada por éstos.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz apostó en 2008 por trabajar en este nuevo entorno de innovación tecnológica de las comunicaciones, al abrir las primeras cuentas en redes sociales y avanzar así hacia el gobierno abierto. Desde entonces, el número de perfiles y servicios municipales ha crecido año tras año.

Tras un previo análisis de la realidad municipal en estos medios, un grupo de trabajo interdepartamental, liderado por el Departamento de Alcaldía y Relaciones Institucionales y el Servicio de Transparencia y Atención Ciudadana, ha diseñado una “[Estrategia de comunicación y medios sociales](#)”² para construir una senda común para los medios sociales municipales.

Esta Estrategia define entre otros aspectos, los procedimientos y tareas para el desarrollo de las acciones de comunicación institucionales en medios sociales.

En el marco del modelo de gestión de gobierno abierto basado en la

¹ Estudio anual de Redes Sociales 2016. [IAB Spain](#) pg 8

² [Comunicación y medios sociales. Gestión y Estrategia](#). Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, 2016



participación y la transparencia, en el que la información y la comunicación con la ciudadanía cobra especial relevancia; se dicta la siguiente **INSTRUCCIÓN** para que las Direcciones Generales de todos los Departamentos y las personas responsables de las Entidades municipales articulen los medios para que la web, y cuando corresponda los perfiles sociales municipales, soporten toda la información municipal que se produce a diario en la institución de acuerdo a la Estrategia diseñada de la que se destacan los siguientes aspectos:

1. Sobre las fuentes de información y de la estrategia municipal en medios sociales.

La “Estrategia en medios sociales”, pasa por la consideración de que las fuentes de información primarias son: la web y los perfiles sociales municipales.

www.vitoria-gasteiz.org y sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org

Los contenidos accesibles desde estas dos direcciones web son ante todo, las referencias para las publicaciones en medios sociales.

Las Direcciones generales y responsables de las Entidades municipales deberán establecer los medios para que la información sobre los proyectos, actividades y procedimientos municipales de su incumbencia ubicadas en www.vitoria-gasteiz.org y en la sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org estén actualizadas y en constante revisión. Las responsabilidades y tareas para la publicación y mantenimiento de la información municipal online se encuentran detalladas en el [Plan Estratégico de Atención Integral al Ciudadano](#) de 2005 (páginas 65 y 66)³.

Además, la información publicada en los perfiles sociales municipales tendrá la misma validez que el espacio web municipal.

2. Personal implicado en los medios sociales municipales.

Corresponde al Servicio de Transparencia y Atención Ciudadana, en concreto, a la Unidad de Transparencia y Contenidos, coordinar las tareas para el mantenimiento de los contenidos de la web municipal. La “[Estrategia en medios sociales](#)” establece además, que en adelante, se encargue del desarrollo de la estrategia que define la gestión de los medios sociales.

Además del personal de la Unidad de Transparencia y Contenidos que realizará la tarea de “Coordinador”, se establece en la Estrategia, que las

³ [Plan Estratégico de Atención Integral al Ciudadano](#). Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. 2005



Jefaturas de Servicio y/o de Unidad actúen como personal “Promotor” de la publicación de la información de sus Departamentos en los medios sociales y establece las condiciones que deben darse, para que el personal técnico municipal y personal asesor de alcaldía actúe como “Gestor” de los perfiles municipales.

Es recomendable que las personas que atiendan cuentas oficiales en los medios sociales tengan un perfil laboral ligado a tareas de comunicación y atención a la ciudadanía. Desde los propios departamentos, se facilitarán los medios para que estas personas estén al día de los conocimientos precisos y desarrollen experiencias en el manejo de cuentas en medios sociales.

Estas personas han de conocer, además, el funcionamiento interno de la institución, de las vías de comunicación interna, de los protocolos, del buzón ciudadano así como estar al día en los avances en su campo de referencia temática.

Es importante estimar de forma realista la dedicación de las personas que gestionan los medios sociales. Su dedicación variará en función a los tipos de interacción seleccionados por la dirección del proyecto y, lógicamente, cuantos más criterios se le aplique, más dedicación deberá emplearse. Además hay que tener en cuenta que no tendrá la misma dedicación horaria el atender a consultas generales o servicios básicos de las personas, que gestionar el perfil de una instalación municipal concreta.

La experiencia de estos últimos años ha demostrado que una persona sola no puede gestionar este tipo de perfiles, por lo que es necesario tener siempre un equipo suficiente para no desatender el servicio ante períodos vacacionales, bajas por enfermedad...

Cuando, de forma excepcional, se subcontrate la gestión de perfiles sociales municipales, se deberá reflejar en la relación contractual el seguimiento de las normas establecidas en el documento que recoge la [Estrategia](#).

En Vitoria-Gasteiz, a 14 de febrero de 2017.

EL ALCALDE