



Pla de comunicació online

El departament de comunicació i premsa de l'Ajuntament de Marratxí es regirà pel que s'estableix en aquest pla de comunicació en les seves publicacions i actuacions en entorns digitals, sigui a través de la web, les xarxes socials i altres plataformes on els veïnats i veïnades siguin receptors d'informació.

Aquest pla es troba subjecte a una contínua avaluació per a la seva millora, sempre supervisat pels responsables de la gestió municipal, encarregats de vetllar pel correcte funcionament de la comunicació bidireccional amb els marratxiners i les marratxineres.

I. Gestió de la pàgina web municipal

La web municipal (www.marratxi.es) és un instrument de comunicació que es va modificar l'any 2015 i es troba dissenyada en un sistema (CMS) Wordpress, que simplifica els procediments d'edició i publicació de continguts.

El director de comunicació (en endavant DirCom) serà el responsable d'administrar el contingut, realitzar els canvis oportuns en format, disseny, modificacions internes i optimització per als buscadors d'Internet. Es podrà donar accés com a editors a personal funcionari de l'Ajuntament, per a pujar documents, sempre revisats pel DirCom per a la seva correcta inserció. En el cas que es produeixi una incidència tècnica o que sigui necessària la intervenció d'un tècnic informàtic especialitzat, es consultarà a empreses de reconegut prestigi professional, amb observància dels procediments de contractació establerts per a l'Ajuntament.

Les tasques principals del responsable de la web, són:

- Vetllar pel bon funcionament intern de la pàgina, amb observància de les normes sobre webs institucionals (Llei de transparència, Llei d'accessibilitat, LOPD, etc.).
- Dissenyar i maquetar els elements interns de la pàgina (banners, títols, logos, etc) per a que donar suport gràfic a la informació i simplificar els elements de la pàgina.
- Mantenir un estil i una maquetació adient per a facilitar la lectura a través d'ordinadors o de dispositius mòbils.
- Publicació de notícies, amb un estil neutre i institucional. Sempre que sigui possible, s'adjuntaran fotografies il·lustratives originals. En cas que es facin servir recursos de tercers, es demanarà permís i es citarà l'autor o qui ostenti els drets.
- Donar resposta als comentaris que s'envien a través dels formularis de contacte, i/o remetre'ls als departaments responsables de les matèries que es demanin.
- Optimitzar el contingut per a que sigui més fàcil de trobar a Internet.
- Qualsevol altra tasca on s'hagi de garantir l'accés a la informació als visitants de la pàgina.



El DirCom posarà en marxa un procés de simplificació de la presència online de l'Ajuntament de Marratxí, concentrant en una o dues pàgines web tota la informació de les diferents àrees. D'aquesta manera, s'intentarà eliminar les pàgines com bicma.es, culturamarratxi.es i qualsevol altra web, llur dominis (direccions web, <http://www.domini.es>), seran redirigits a la web principal, i si escau, es donarà de baixa el domini, després de consultar-ho amb els responsables de les àrees.

Els **principis** que regiran el treball de gestió de la web municipal seran els següents:

- Es faran publicacions en català i castellà, i si fos necessari es traduiran els documents si es reben només en un idioma.
- El contingut en format de text o d'imatge, cercarà potenciar la imatge municipal i en cap cas cercarà afavorir a cap partit o coalició política. Els colors seran preferentment el blanc i el rosa amb codi #CB1B8A.

II. Gestió dels perfils socials de l'Ajuntament

El DirCom serà el responsable de la planificació, programació, gestió i resposta a les publicacions dels perfils oficials de l'Ajuntament a les xarxes socials. Sense perjudici que aquesta tasca pugui ser derivada a tercers en moments puntuals (baixes, vacances), serà sempre supervisat pel responsable de comunicació.

A continuació es definiran els procediments de planificació, gestió i publicacions proactives i reactives als usuaris dels perfils, que mantindran la seva efectivitat a partir de la data que figuri al final del Pla de Comunicació, essent susceptible de millora o modificació.

1. Regles bàsiques de la presència online de l'Ajuntament de Marratxí

- Els perfils institucionals de l'Ajuntament de Marratxí mantindran un to i un estil institucionals, no personals i en cap cas es faran servir com a eina d'enfrontament polític. També es vetllarà per a que el to dels comentaris dels usuaris sigui correcte.
- No es tutejarà els usuaris, sinó que sempre es tractarà de Vostè, independentment de l'edat de la persona que ha interactuat.
- Els perfils oficials representen a tot l'Ajuntament de Marratxí, i si fos precís fer-hi esment i recordar-ho, es farà tantes vegades com sigui necessari.
- Mai s'esborrarà cap comentari de tercers a Facebook, llevat que es tracti de pràctiques del tipus *spam*: repetitives, publicitàries o massives. Sempre que sigui possible es conservaran documents acreditatius de la publicació de comentaris, per a aportar-los en cas de dubte.
- Sempre que un usuari o una usuària faci una pregunta, es cercarà la resposta en el moment que es llegeixi el comentari. Si fos necessari, s'emplaçarà la persona a esperar un temps prudencial mentre es fa la consulta. Si algun comentari queda sense respondre i la persona se sent agreujada, sempre es demanarà disculpes.
- L'ús d'elements com fotografies, cartells i altres eines gràfiques, evitaran l'assimilació amb qualsevol partit polític. Per tal de garantir aquesta separació entre partits i



Ajuntament, es posarà en marxa una remodelació de la imatge corporativa, on el color extern de l'escut actual (codi HTML #CB1B8A) sigui el predominant, en comptes del blau que es feia servir anteriorment i que provocava confusió entre els usuaris. Sempre que sigui possible, es faran servir colors que evitin l'assimilació partidista.

- No es farà cap distinció entre usuaris de les xarxes socials. En cas que hi hagi dubte sobre un perfil pel seu caràcter (anònim, fals, spam), es tindrà en compte 3 factors: 1) Si té fotografia d'una persona al seu avatar; 2) si fa servir un nom de persona; 3) publicacions fetes. Sempre que es pugui, s'emplaçarà aquests perfils a que demostrin la seva veracitat, per exemple, convidant-los a presentar instàncies, on és necessari acreditar residència al municipi o aportar DNI.
- No es farà publicitat institucional pagada a les xarxes socials (*Facebook Ads, Twitter Ads* i similars).

2. Funcions de control

- El responsable de les xarxes socials durà a terme un control i revisió constant sobre les notícies i publicacions a les diferents xarxes socials, on hi aparegui l'Ajuntament de Marratxí o qualsevol matèria relacionada amb la gestió municipal. Aquesta revisió es farà a través d'instruments gratuïts i des de comptes d'usuari oficials de l'Ajuntament, adequats a cada xarxa social.
- Aquest control es durà a terme amb una periodicitat diària, amb un rastreig de termes rellevants per al municipi, com "Marratxí" o el nom dels diferents nuclis poblacionals, amb i sense *hashtag* (etiqueta).
- Sempre que es detecti la presència de perfils considerats com a falsos o anònims, es tindrà en compte per a evitar que s'engruni la conversa (seguirem la norma *Don't feed the troll*, no alimentar els trolls).
- Es publicitaran entre sí els perfils oficials i es vigilaran aquells perfils que, sense caràcter oficial, facin servir el nom de Marratxí en benefici de tercers o que puguin provocar confusió en els usuaris de les xarxes. Si fos necessari, es denunciaran els perfils per suplantació d'identitat, i es consultarà els juristes de l'Ajuntament per si aquesta pràctica suposa un delictes de suplantació d'identitat.

3. Funcions de gestió

- El treball de gestor dels perfils socials és un treball 24/7, 24 hores al dia i 7 dies a la setmana. En un principi no s'estableixen horaris d'atenció a través de les xarxes, sinó que sempre que sigui possible, es donarà resposta en hora adequada i amb la major brevetat possible.
- Es faran servir eines gratuïtes de gestió de perfils socials, cercant l'eficiència en el servei i les connexions amb altres departament, que facilitin les respostes ràpides i completes.
- S'estudiarà la segmentació per matèries a l'hora de crear nous perfils oficials. La situació d'atomització actual s'intentarà revertir concentrant en uns pocs perfils temàtics, tota la presència online de l'Ajuntament.



4. Funcions de publicació

- Seguint amb els acords de govern de l'equip municipal, l'idioma de comunicació proactiva de l'Ajuntament serà el català.
- Les respostes als comentaris, missatges i qualsevol altra interacció a través de les xarxes socials es faran en l'idioma en el qual s'hagin dirigit a l'Ajuntament, sigui en català o castellà.
- El nombre de publicacions i la temàtica variaran en funció de la planificació que s'hagi establert amb caràcter setmanal o mensual. No obstant, tenint en compte els criteris dels algoritmes de Facebook, es farà entre 1 i 2 publicacions diàries, i preferentment amb publicacions diàries. Si no fos possible, s'analitzarà quins dies hi ha més audiències a Facebook segons les estadístiques oficials, i es publicarà per a amplificar la informació. En el cas de Twitter, no s'estableix un màxim de *tuits*, però es farà amb un criteri raonable.
- Es mantindrà un equilibri de publicació entre àrees de gestió, sempre que sigui possible, atenent a criteris d'equitat i pluralitat.

4.1. Publicació proactiva

S'entén com a publicació proactiva aquell comentari o tuit publicat de bell nou per part dels perfils de l'Ajuntament. Aquest tipus de publicacions, es regiran pels següents criteris:

- Es mantindrà sempre el to institucional i es tractarà de vostè a la persona interlocutora.
- Les publicacions es faran sempre en català.
- En el cas que existeixin diverses fonts per a una mateixa matèria, s'intentarà recollir tots els enllaços amb equitat i es nomenarà el mitjà amb enllaç per a que rebin notificació (per exemple, notícia sobre un ple, recollir els enllaços de diversos mitjans digitals). Si es tracta d'un tema concret, es compartirà l'enllaç del mitjà i es nomenarà per a que rebin notificació.
- Es durà a terme una programació amb una antelació, al manco, d'una setmana. En el cas que no fos possible, els dilluns es planificarà la temàtica de les publicacions de cada dia, per a garantir un equilibri entre matèries, entitats i institucions.
- Es faran publicacions d'altres institucions, sempre que la informació sigui d'interès per als veïnats i veïnades de Marratxí. En el cas que continguin slògans, *hashtags* o altres consignes polítiques, s'evitarà la seva difusió.
- A Twitter es farà servir el *hashtag* #Marratxí sempre que sigui possible.
- Durant els plens municipals, es farà un seguiment a Twitter i es recolliran les declaracions, comentaris i punts de l'ordre del dia en un mateix fil de conversa, per a facilitar l'accés a la informació dels seguidors.
- Per tal de programar la publicació a Facebook, s'analitzaran les estadístiques per a avaluar a quina hora hi ha major taxa d'impacte, tant dematí com els horabaixes.



4.2. Publicació reactiva

S'entén per publicació reactiva aquella que es du a terme després de la interacció d'un usuari de les xarxes socials, a mode de resposta. Aquest tipus de publicacions, es regiran pels següents criteris:

- Es mantindrà sempre el to institucional i es tractarà de vostè a la persona interlocutora.
- Si l'usuari ha formulat una pregunta, es donarà la resposta en el mateix moment, si disposam de la informació. En el cas que no es disposi de la resposta, ens dirigirem a l'usuari i li aclarirem que demanarem la informació, i respondrem a la major brevetat possible. En funció de la complexitat del tema, es remetrà a que ho formuli per instància.
- Els *retuits* (compartir una publicació de tercers al nostre perfil de Twitter) es faran preferentment de perfils institucionals i mitjans de comunicació, quan la informació aportada es consideri d'interès per als veïnats del municipi de Marratxí.
- Tot aclariment que sigui necessari fer, es durà a terme amb un to educat i el més pedagògic possible, per a evitar mals entesos, segones lectures o possibles ofenses. En cas de dubte, durem a terme una passa prèvia, i s'analitzarà si el comentari necessita d'èmfasi o entonació per a ser entès. En cas positiu, es cercarà un comentari més neutre i asèptic.
- No s'ocultarà cap comentari a Facebook. Aquesta opció restringeix l'opció de lectura al la persona que l'ha escrit i els seus contactes, i només es recorrerà a ocultar comentaris en casos d'insults, acusacions o converses que cerquin intoxicar de forma evident.
- Les publicacions dels usuaris a la pàgina de Facebook (*publish-to-page*) seran moderats en tot cas. No es permetran comentaris de tipus spam, ni aquells insultants o difamatoris. Sempre que sigui possible, s'atendran des d'ordinador, ja que ens ofereix més opcions que l'aplicació de mòbil. En el cas que no es tingui accés a un ordinador, es donarà resposta des del mòbil.

5. Funcions de moderació

- Els usuaris que publiquin insults o acusacions considerades com a greus per la persona administradora dels perfils, seran requerits a cessar en el seu comportament. En funció de la gravetat del comentari, es podrà ocultar a Facebook per a no contaminar la conversa online.
- No es bloquejarà a cap usuari, llevat d'aquells que manquin repetidament el respecte als usuaris de la pàgina. Aquesta serà sempre la darrera opció, i així es farà saber als usuaris dels perfils oficials.
- Quan es rebi una queixa sobre l'ús de les xarxes municipals oficials, s'estudiarà el cas i es demanarà disculpes en tot moment. En funció del tipus de queixa, es prendran mesures correctives, però evitant esborrar cap publicació sempre que sigui possible (llevat de casos com errors ortogràfics, programació cronològica errònia o similars).
- Aquells usuaris que es dirigeixin amb un to desagradable, violent o insultant, a l'Ajuntament o a tercers, seran advertits per a que corregeixin el seu comportament. Si després de 2 advertiments, persisteixen en el seu comportament, s'ocultaran els seus comentaris i en funció de la gravetat de les acusacions, es pot arribar a expulsar



de la pàgina o bloquejar a Twitter. Aquesta serà la darrera opció, esgotades totes les vies anteriors.

- No es permetran publicacions de cap partit polític, ni de perfils manifestament afins, dins la pàgina institucional de l'Ajuntament de Marratxí, per motius d'equitat i de neutralitat institucional.

III. Feedback i processos de millora

El DirCom, com a responsable de la comunicació online i offline de l'Ajuntament, donarà compte de les seves actuacions als regidors sempre que aquests les demanin, sigui en comissió, en ple o al Consell Rector de l'ICOM.

El feedback per part dels usuaris i dels regidors es tindrà en compte en tot moment per tal d'establir els processos de millora, dels quals es donarà compte sempre que es demani per part dels regidors de manera individual o col·lectiva en els àmbits abans esmentats.

Marratxí, a 25 de juny de 2015