

Plan de Comunicación Digital

Visión:

Posicionar al Gobierno Municipal de Chihuahua en la esfera digital como un gobierno de cambio enfocado en reducir la brecha de desigualdad existente en la ciudad.

Misión:

Reflejar en los contenidos de las redes sociales del Gobierno Municipal el trabajo y los resultados que se dan, así como mostrar capacidad, honestidad y cercanía en el modelo de gobierno.

Objetivo:

Objetivo General: Consolidar que el Gobierno Municipal de Chihuahua cuenta con un modelo de gobernanza eficaz, transparente y eficiente usando las nuevas tecnologías.

Objetivos Particulares: Realizar contenidos de comunicación para habitantes de la ciudad

- **Seguridad Pública:** Tranquilidad, Confianza, Cercanía, Honestidad
- **Obras y Servicios:** Trabajo, eficiencia y resultados
- **Desarrollo Económico:** Crecimiento y Desarrollo
- Otros temas según coyunturas.

Tomando en cuenta los valores y objetivos hemos diseñado el siguiente **mensaje clave** para la comunicación digital.

Gobierno de cambio que trabaja y da resultados para reducir la brecha de desigualdad entre el Chihuahua del Norte y el Chihuahua del Sur.

El Internet es el nuevo espacio público y en el siglo XXI las redes sociales son un nuevo canal de vinculación con los ciudadanos. Por lo tanto el Gobierno Municipal de Chihuahua utiliza las redes sociales para cumplir con las siguientes acciones:

- 1) **Mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.** Mediante la transmisión en Vivo mediante Facebook Live de
 - a. Sesiones de Cabildo del H. Ayuntamiento de Chihuahua;
 - b. Sesiones de las comisiones que integran los regidores

c. Licitaciones Públicas de compra.

2) **Medios de comunicación.** Mediante la publicación en Facebook, Twitter, Instagram y Youtube de los siguientes contenidos.

- Galerías Fotográficas
- Diseños y postales
- Videos y spots televisivos
- Boletines de prensa
- Convocatorias y publicación de resultados.

3) **Gestión y reportes de fallas.** Dando atención a ciudadanos mediante la respuesta de comentarios y mensajes en Facebook y Twitter.

- Respuesta a dudas (horarios de eventos, lugares)
- Canalización para apoyos (orientación en becas)
- Canalización de gestiones (Orientación a ciudadanos)
- Realización de reportes (Mediante la aplicación Marca el Cambios)

Utilizar las redes sociales de mayor presencia en el Estado para difundir mensajes de las acciones que realiza el Gobierno Municipal, segmentado por dependencias

Dependencia	URL
Gobierno Municipal de Chihuahua	https://www.facebook.com/chihuahua.municipio/
Servicios Públicos Municipales	https://www.facebook.com/Servicios-P%C3%BAblicos-Municipales-599796746799120/
Dirección Municipal de Desarrollo Rural	https://www.facebook.com/DesarrolloRuralChihuahua/
Dirección de Seguridad Pública Municipal	https://www.facebook.com/policiachihuahua/
Dirección de Desarrollo Humano y Educación	https://www.facebook.com/Direcci%C3%B3n-de-Desarrollo-Humano-y-Educaci%C3%B3n-1462545090631709/
Dirección de Desarrollo Económico y Turístico	https://www.facebook.com/DDETChih/
Dirección de Desarrollo Urbano y Ecología	https://www.facebook.com/dduemunicipio/
Instituto Municipal de las Mujeres	https://www.facebook.com/www.immujereschihuahua.org/
DIF Municipal	https://www.facebook.com/DIF-Municipal-Chihuahua-358294874355299/
Instituto Municipal de Cultura	https://www.facebook.com/ICMchihuahua/

**CHIHUAHUA**

Juntos, una mejor ciudad

GOBIERNO MUNICIPAL 2016-2021

Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte	https://www.facebook.com/IMCFD/
Instituto Municipal de Pensiones	https://www.facebook.com/InstitutoMunicipalDePensiones/
Centro de Atención y Prevención Psicológica (CAPPSI)	https://www.facebook.com/Cappsi-Municipio-357693680919905/
Consejo de Urbanización Municipal	https://www.facebook.com/consejodeurbanizacion.chih/

FACEBOOK

Definición

- Facebook es una plataforma para comunicarnos y compartir con los usuarios información, fotos, videos y enlaces. Esta red social también ofrece la posibilidad de enviar mensajes privados a nuestros contactos, así como a otras personas que no conocemos pero que también están en la red social. Facebook permite crear eventos e invitar a otros usuarios a participar en ellos.
- Facebook es una de las redes sociales más conocidas en todo el mundo y con más usuarios activos. En este sentido, es una plataforma adecuada para transmitir información a una audiencia amplia y por ello el Gobierno de Chihuahua ha decidido usar dicha plataforma.

Características

- Las páginas oficiales permiten que las instituciones, puedan comunicarse con susseguidores, así como facilitar la participación de la ciudadanía.
- Siempre habrá que interactuar con los usuarios en tono acorde con los valores a ejercer:
 - Servicio público
 - Transparencia
 - Calidad
 - Corresponsabilidad
 - Participación en iniciativas ciudadanas
- Se recomienda no publicar demasiados mensajes diarios en Facebook. Lo habitual sería publicar 4 o 5, pero dependerá del tipo de actividad del día.
- Siempre se debe de dar respuesta a los comentarios en horarios laborales.
- Fuentes de información para creación de contenido:
 - Publicación de nuevas entradas en el portal.
 - Boletines publicados en sitio web <http://www.municipiochihuahua.gob.mx/>
 - Convocatorias públicas.
 - Comunicación de incidentes, emergencias y situaciones críticas.

- Retransmisión de eventos en directo.
- Anuncio e invitaciones de eventos.
- Publicación de nuevos videos, fotos, presentaciones, etc.
- Conviene evitar la publicación automática de tweets en Facebook, ya que la redacción es diferente en las dos herramientas. En Twitter se utilizan etiquetas y se cita a menudo a otros usuarios, de manera que si sindicáramos el contenido podría quedar descontextualizado.
- El tono de conversación debe ser y sentirse cercano y cordial.
- Debemos escuchar y dar respuestas adecuadas a las necesidades del ciudadano, fomentando así la percepción de que somos una administración participativa, pero sobre todo inclusiva.
- Los comentarios que se hagan en la FanPage, deberán ser atendidos con la mayor brevedad posible, siempre agradeciendo al usuario su participación y dando respuesta a sus dudas y/o petición. En caso de una queja o gestión (bache, beca, apoyo) invitarlo a mandar inbox con datos específicos o enviarlo al enlace de la dependencia que puedan ofrecerle una respuesta.
- Los seguidores podrán realizar comentarios sobre las publicaciones respetando siempre las normas básicas para la publicación de contenido pero no podrán crear publicaciones.
- Publicitar las redes sociales en el pie de firma de los correos electrónicos del Departamento, así como de su personal.
- Se deberá contar con un registro de las consultas más frecuentes para así identificar los puntos ciegos y los intereses de los ciudadanos, con la finalidad de crear materiales de interés de acuerdo a las necesidades.
- Queda prohibido publicar comentarios despectivos u ofensivos.

TWITTER

Definición

- Twitter es una plataforma de micro-blogging que permite enviar mensajes de textos cortos denominados tweets (hasta 140 caracteres) y conversar con otros usuarios a través de la aplicación.
- Las conversaciones se publican en internet (aunque se pueden proteger las conversaciones de una cuenta para que sólo las puedan ver los seguidores de un usuario) y se construyen redes sociales a partir del seguimiento de los usuarios que nos interesen.
- Se trata de una herramienta idónea para informar acerca de nuevos servicios,

para referenciar información diversa (agenda, emergencias, nuevas publicaciones...) y para retransmitir eventos, pero también es una herramienta para dialogar y colaborar.

- En este sentido, el Gobierno de Chihuahua usará “cuentas de twitter “para fomentar la comunicación y la interacción con los usuarios.

Características

- Estructura del tweet: Los tweets se componen de un texto (a modo de titular), también podrán contener un enlace acortado así como una etiqueta (#hashtag).
 - Ejemplo:
 - Estructura=Texto + enlace acortado + #etiqueta
 - Muestra tweet= Hoy se publican los perfiles oficiales del Municipio de Chihuahua <http://bit.ly/cLcOR4> #CUU
 - El texto de la información debe ser sintético, riguroso y conciso. Por eso es importante adjuntar un enlace siempre que sea posible, ya que, de este modo, se ofrece a los usuarios la posibilidad de ampliar el contenido.
 - Ahora twitter permite subir foto y video sin reducir el número de los caracteres.
- Ligas: Las ligas aportan valor añadido al tweet. Se pueden acortar mediante una aplicación que permita contabilizar la métrica de la cuenta de manera fácil y ágil con el fin de realizar seguimientos estadísticos. Hay que leer bien los textos que se enlazan y asegurarse de que la fuente sea el sitio web o micrositios oficiales.
- Etiquetas (#hashtags): Las etiquetas definen la temática del tweet y se recomienda usar las que ya existen en Twitter o son TT. Para saber si una etiqueta está en uso, simplemente hay que escribirla en el buscador de Twitter. La etiqueta debe ser corta.
 - Ejemplo.: #administración

El uso de etiquetas permite recuperar la información de una manera rápida. Así, los usuarios pueden buscar y filtrar contenido por medio de ellas. Además, son una manera de guiar la conversación y a la vez un indicador de los temas de más actualidad en Twitter.
- Retweets (RT): Los retweets son tweets de otros usuarios que volvemos a publicar para contribuir a la conversación.

YOUTUBE

<https://www.youtube.com/c/GobiernoMunicipaldeChihuahua>

Definición

- **YouTube** es una plataforma a través de la que reproducir vídeos, subir contenido a un canal propio sobre temáticas diversas
- Es una herramienta ideal para subir videos más largos para dar exposición a logros del Gobierno Municipal.

INSTAGRAM

<https://www.instagram.com/gobmunchih/>

Definición

- Instagram es una plataforma cuya función es compartir el día a día a través de fotografías y videos con otros usuarios. Esta red ofrece la posibilidad de enviar mensajes privados para una mayor atención a nuestros seguidores.
- Compartir logros del Gobierno Municipal a través de fotografías atractivas
- A través de la herramienta Historias de Instagram se comparte información importante como convocatorias, avisos, o actividades o eventos del Gobierno en tiempo real.

Características

- Las páginas oficiales permiten que las instituciones, puedan comunicarse con sus seguidores, así como facilitar la participación de la ciudadanía.