



PLAN DE USO Y APROPIACION DE HERRAMIENTAS DE INTERACCIÓN ENTRE LA ALCALDIA DE BUCARAMANGA Y SUS CIUDADANOS

Presentación

Para la elaboración del presente Documento Plan de Uso y apropiación de herramientas de interacción, se tomó como fundamento el Manual de Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, reglamentado mediante Decreto 1151 del 14 de Abril de 2008 por lo tanto, este es la fuente básica con la cual se estructuró su contenido, ajustado a los requerimientos y necesidades de la Alcaldía de Bucaramanga.

Las herramientas de interacción¹ son mecanismos que permitirán que la comunidad del municipio de Bucaramanga, por medio, del sitio Web, encuentren instrumentos que le permitan interactuar con la administración municipal de manera más fluida. Para ello se disponen de diversas herramientas de comunicación como foros, chats, buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos, suscripción a servicios de información al correo electrónico –RSS- encuestas de opinión entre otros.

De esta manera, las herramientas de interacción son espacios virtuales donde las personas se relacionan abiertamente, como lo harían en el mundo real que al soportarse en la tecnología, reducen muchas de las barreras presentes en los intercambios presenciales, como lo son el espacio, el tiempo, el dinero, entre otros.

Objetivo General

Difundir las estrategias de uso de las herramientas de interacción en la web que den soporte a los sucesos coyunturales en la administración pública y que brinden información sobre la forma óptima de brindarle un servicio a ciudadanos, empresas y el mismo Estado.

Objetivos Específicos

Generar un nivel significativo de apropiación en el manejo de las herramientas de interacción web en la Alcaldía de Bucaramanga, para soportar y obtener información alrededor de eventos relevantes para el ciclo de la gestión pública territorial.

Definir un plan de uso de las herramientas de interacción a mediano y largo plazo de eventos del ciclo de la gestión pública territorial.

¹ Tomado del Manual 3.0 para la implementación de la Estrategia Gobierno en línea de la República de Colombia, 3.2 CRITERIOS ESPECÍFICOS.



MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

Adopción de Mecanismos de interacción web

El municipio se permite adoptar los siguientes mecanismos de interacción con sus ciudadanos, con el fin de incentivar la participación ciudadana a través de las tecnologías de la información y comunicación TIC.

HERRAMIENTA	DEFINICION
FOROS	Son espacios de discusión en internet, donde los usuarios intercambian comentarios sobre temas específicos.
VIDEOCONFERENCIA	Es la comunicación simultánea bidireccional de audio y vídeo, permitiendo mantener reuniones con grupos de personas situadas en lugares alejados entre sí. Adicionalmente, pueden ofrecerse facilidades telemáticas o de otro tipo como el intercambio de gráficos, imágenes fijas, transmisión de ficheros desde el ordenador, etc.
CORREO ELECTRONICO INFORMATIVO-SISTEMA DE P.Q.R	Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes y archivos rápidamente (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos.
MEDIOS SOCIALES: TWITTER FACEBOOK YOU TUBE	Las redes sociales son estructuras sociales compuestas de grupos de personas, las cuales están conectadas por uno o varios tipos de relaciones, tales como amistad, parentesco, intereses comunes o que comparten conocimientos. Puede haber muchos tipos de lazos entre los nodos. La investigación multidisciplinaria ha mostrado que las redes sociales operan en muchos niveles, desde las relaciones de parentesco hasta las relaciones de organizaciones a nivel estatal (se habla en este caso de Redes políticas), desempeñando un papel crítico en la determinación de la agenda política y el grado en el cual los individuos o las organizaciones alcanzan sus objetivos o reciben influencias.
CHAT	El chat, también conocido como cibercharla, designa una comunicación escrita realizada de manera instantánea mediante el uso de un software y a través de Internet entre dos o más personas ya sea de manera pública a través de los llamados chats públicos (mediante los cuales cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada, en los que se comunican 2 personas y actualmente ya es posible que se comuniquen más de dos personas a la vez.

Así mismo la administración y sus funcionarios por medio de este documento se comprometen con las siguientes responsabilidades en el uso de los mecanismos de interacción:

Apoyar y orientar a los usuarios que acceden a las herramientas de interacción.



MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

Brindar a los usuarios información precisa, oportuna y veraz.

Utilizar un lenguaje sencillo, claro y respetuoso en cada una de los mecanismos de interacción web.

Definir y explicar las reglas de funcionamiento de los diferentes mecanismos de interacción a los usuarios.

Respetar las reglas de funcionamiento (Remitirse a las condiciones de uso de las redes sociales).

Documentar los ejercicios de interacción que se adelanten, de manera que se constituyan en un insumo de retroalimentación para la administración.

Tener en cuenta los aportes y observaciones realizados por la ciudadanía y que se materialicen de diversas maneras (de acuerdo a las agendas de interacción, se dispondrá de los temas correspondientes para recibir las observaciones.).



1. Identificación de momentos coyunturales esenciales en la interacción con los ciudadanos

Con base a lo planteado en la reunión de los integrantes del comité Gobierno En Línea, y según el acta No.17, el comité Gobierno en Línea de la Alcaldía de Bucaramanga, identifica los siguientes momentos como claves en la interacción entre la Administración Municipal – Ciudadanía:

Momento	Periodicidad	Participantes	Observaciones al Momento
Agenda de Gobierno	Aproximadamente dos Agendas mensuales	Administración Municipal y Comunidad en general	Las Agendas de Gobierno son espacios que permiten la descentralización de la Administración Municipal, las cuales buscan un acercamiento con la comunidad. Estos eventos se promociona a través de invitaciones impresas a los líderes y ediles de cada comuna; además a través de la página de Internet, Redes Sociales y Boletines digitales (los cuales llegan a los periodistas de la ciudad, quienes lo comunican por los diferentes medios locales).
Feria de Bucaramanga	Anualmente ; mes septiembre	Gremios, asociaciones, comunidad, instituciones públicas y privadas, turistas y delegaciones de otras ciudades del país.	Las fiestas tienen una duración de 10 días, y se realizan actos culturales en diferentes puntos de la ciudad, la promoción se hace a través de la página de Internet, Redes Sociales, publicaciones impresas y Boletines digitales (los cuales llegan a los periodistas de la ciudad, quienes lo comunican por los diferentes medios locales).
Rendición de cuentas	Anualmente	Consejo de gobierno,	Los mecanismos de rendición de cuentas



MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

		Alcalde de la ciudad, dirigentes cívicos y comunales y comunidad en general.	<p>permiten a los ciudadanos y otros grupos de interés obtener con mayor facilidad información sobre la gestión de las entidades públicas y sus resultados, generando mayor transparencia, activando el control social, permitiendo a su vez que las administraciones tomen mejores decisiones incrementando la efectividad y legitimidad de su ejercicio.</p>
Cumpleaños de la ciudad	Anualmente	Gremios, asociaciones, comunidad, instituciones públicas y privadas, turistas.	<p>Celebración que se lleva a cabo el 22 de Diciembre. La Administración Municipal ofrece eventos culturales y protocolarios. La promoción se hace a través de la página de Internet, Redes Sociales, publicaciones impresas y Boletines digitales (los cuales llegan a los periodistas de la ciudad, quienes lo comunican por los diferentes medios locales).</p>
Fiestas patrias	Anualmente	Gremios, asociaciones, comunidad, instituciones públicas y privadas.	<p>Celebraciones anuales, (20 de julio, 7 de agosto y 12 de octubre).</p>
Celebraciones especiales	Anualmente	Gremios, asociaciones, comunidad, instituciones públicas y privadas	<p>Eventos que se realizan para celebrar diferentes fechas especiales de la comunidad, como el día del Campesino, el día del Niño, el día de la Mujer, el día de la Madre, entre otros.</p>
Eventos democráticos	De acuerdo a lo dispuesto por la ley.	Gobiernos nacional, departamental y municipal y comunidad en general.	<p>La Administración Municipal se encarga de coordinar la organización y difusión de diferentes eventos democráticos,</p>



MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

Agenda diaria de la Administración Municipal	Diariamente	Gobierno municipal y ciudadanos.	como las elecciones del congreso y juntas de acción comunal, entre otros. Está determinada por las diferentes actividades que desarrollan el alcalde, Despachos pertenecientes a la Administración Municipal y demás Entidades.
Pagos de impuestos municipales	Semestral	Gobierno municipal y ciudadanos.	Esto es una obligación tributaria.
Programa Internet Social	Mensual	Administración municipal y comunidad en general	Espacio que permite que los ciudadanos se enteren de los proyectos que el municipio adelanta a través del ministerio de las TIC que benefician a la comunidad.



Definición de actividades de uso de herramientas de interacción en cada uno de los momentos identificados

Evento	Fecha de ocurrencia	Herramientas de interacción a implementar	Público objetivo a atender	Resultados que se esperan obtener	Medios de Difusión
Con ocurrencia anual					
Celebraciones especiales	Anuales	Redes Sociales: Facebook, Twitter, Youtube, Livestream, Foros	Gremios, asociaciones, y comunidad, instituciones públicas y privadas	Difusión y transparencia de los eventos que la Administración Municipal realiza para conmemorar estas fechas.	Publicaciones en muro, fan page, twitter, en las diferentes secciones de las Redes Sociales como: eventos, galerías fotográficas y notas; publicación de videos, audios referentes al tema e interacciones con los ciudadanos.
Feria de Bucaramanga	Anual	Redes Sociales: Facebook, Twitter, Youtube, Livestream, Foros, Aplicación Facebook encuestas	Gremios, asociaciones, y comunidad, instituciones públicas y privadas, turistas y delegaciones de otras ciudades del país.	Difusión y transparencia de los eventos que la Administración Municipal realiza para conmemorar estas fechas.	Publicaciones en muro, fan page, twitter, en las diferentes secciones de las Redes Sociales como: eventos, galerías fotográficas y notas; publicación de videos, audios referentes al tema e interacciones con los ciudadanos.
Rendición de cuentas	Anual	Redes Sociales: Facebook, Twitter, Youtube.	Consejo de gobierno, y Alcalde de la ciudad, dirigentes cívicos y	Difusión a la comunidad de los procesos adelantados en la administración municipal	Publicaciones en muro, fan page, twitter, en las diferentes secciones de las



MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

			Livestream Foros	comunales y comunidad en general.	para el cumplimiento de plan de desarrollo "Bucaramanga ciudad sostenible".	Redes Sociales como: eventos, galerías fotográficas y notas; publicación de videos, audios referentes al tema e interacciones con los ciudadanos.
Cumpleaños de la ciudad	Anual	Redes Sociales: Facebook, Youtube, Livestream Foros	Gremios, asociaciones, y comunidad, instituciones públicas y privadas, turistas.	Difusión y transparencia de los eventos que la Administración Municipal realiza para conmemorar estas fechas.	Publicaciones en muro, fan page, twitter, en las diferentes secciones de las Redes Sociales como: eventos, galerías fotográficas y notas; publicación de videos, audios referentes al tema e interacciones con los ciudadanos.	
Fiestas patrias	Anual	Redes Sociales: Facebook, Youtube, Livestream Foros	Gremios, asociaciones, y comunidad, instituciones públicas y privadas.	Difusión y transparencia de los eventos que la Administración Municipal realiza para conmemorar estas fechas.	Publicaciones en muro, fan page, twitter, en las diferentes secciones de las Redes Sociales como: eventos, galerías fotográficas y notas; publicación de videos, audios referentes al tema e interacciones con los ciudadanos.	
Agenda diaria de la Administración Municipal	Diario	Redes Sociales: Facebook, Youtube, Livestream Foros	Gobierno municipal y ciudadanos.	Difusión y transparencia de los eventos que la Administración Municipal realiza para conmemorar estas fechas.	Publicaciones en muro, fan page, twitter, en las diferentes secciones de las Redes Sociales como: eventos, galerías fotográficas y notas; publicación de videos, audios referentes al tema e interacciones con los ciudadanos.	



MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

Pagos de impuestos municipales	mensual	Redes Sociales: Facebook, Youtube, Livestream Foros	Gobierno municipal y ciudadanos.	Informar e incentivar el pago de los impuestos municipales.	videos, audios referentes al tema e interacciones con los ciudadanos. Publicaciones en muro, fan page, twitter, en las diferentes secciones de las Redes Sociales como: eventos, galerías fotográficas y notas; publicación de videos, audios referentes al tema e interacciones con los ciudadanos.
Con ocurrencia cada dos años o más					
Eventos democráticos	De acuerdo a lo dispuesto por la ley.	Redes Sociales: Facebook, Youtube, Livestream Foros	Gobiernos nacional, departamental y comunidad en general.	Difusión y transparencia de los eventos Municipales para conmemorar estas fechas.	Publicaciones en muro, fan page, twitter, en las diferentes secciones de las Redes Sociales como: eventos, galerías fotográficas y notas; publicación de videos, audios referentes al tema e interacciones con los ciudadanos.

Revisó aspectos técnicos/ Carlos Fernando León Barajas- Coordinador Técnico
 Revisó aspectos jurídicos/ Judith Miranda Avila.
 P/ Matiana Romero - Matiana Alvarado.



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA

Anexo
CONDICIONES DE USO DE LAS REDES SOCIALES

Manual Manejo de Redes Sociales
Para el personal operativo

Alcaldía de Bucaramanga
2012 - 2015

Calle 35 No.10-43 Fase I - Carrera 11 No. 34-52 Fase II
Bucaramanga - Colombia
Commutador: 6337000 Fax: 6121777
www.bucaramanga.gov.co



INTRODUCCIÓN

El estilo y los medios de difusión de la información han variado drásticamente gracias al alcance que ha tenido Internet en nuestras vidas, debemos reconocer su poder, su velocidad y su capacidad de expansión, que día a día supone nuevos retos en la forma como nos comunicamos.

Manuel Castells², nos habla de una sociedad en la que las condiciones de generación de conocimiento y procesamiento de información han sido sustancialmente alteradas por una revolución tecnológica centrada sobre el procesamiento de información, la generación del conocimiento y las tecnologías de la información.

En este sentido, desde la Administración Municipal, vemos la importancia de esta herramienta de comunicación y a su vez reconocemos que a medida que pasa el tiempo, tiene mayor auge en la sociedad.

No hay que olvidar, que gracias a ese crecimiento que ha tenido Internet en los últimos años, se han creado diferentes fenómenos que por sí solos han cambiado la forma en la que interactuamos con los demás. Tal es el caso de las **redes sociales**, las cuales ya hacen parte de la vida de un gran número de personas, sin distinción de edad, raza o sexo.

Es así como creemos que Internet y más específicamente las Redes Sociales como Facebook, Twitter y Youtube; son de gran importancia para manejar un flujo de información del gobierno con el ciudadano.

Esto, basados en el Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia versión 2010, en donde se señala que “es un derecho de los ciudadanos y es un deber del Estado orientar su acción a las necesidades de la ciudadanía y una obligación ofrecer la información, trámites y servicios de manera eficiente, transparente y participativa a toda la sociedad. Para este fin, los medios electrónicos se han constituido en un canal que permite su acceso de manera ágil y sencilla, a la vez que facilitan la mejora en la calidad de los servicios así como ahorros en costos y tiempos de acceso”.

² **Manuel Castells Oliván** (Hellín, Albacete, España, 1942) es un sociólogo y profesor universitario, catedrático de Sociología y de Urbanismo en la Universidad de California en Berkeley, así como director del Internet Interdisciplinary Institute en la Universitat Oberta de Catalunya.

Según el Social Sciences Citation Index 2000-2009, Manuel Castells es el quinto académico de las Ciencias Sociales más citado del mundo y el académico de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) más citado del mundo.



OBJETIVOS

Objetivo general

Comunicar de manera rápida y oportuna a los ciudadanos, toda la información de interés, acerca de las acciones realizadas por la Administración Municipal, en cabeza de su Alcalde Luis Francisco Bohórquez, durante el periodo comprendido entre el 2012 y el 2015.

Objetivos específicos

Realizar notas digitales para su divulgación en las redes sociales oficiales.

Subir fotos sobre eventos o acciones del gobierno y de su alcalde, con las respectivas leyendas, que informen a la comunidad lo que está sucediendo de manera inmediata.

Aumentar el número de seguidores en cada una de las redes sociales oficiales, para llegar a más ciudadanos.

Implementar diferentes herramientas electrónicas y digitales de interacción, que sirvan como complemento a las redes sociales de la Administración.

Socializar las funciones que cumple el gobierno para que los ciudadanos estén siempre informados.

Instrucciones de uso

Ingreso del ciudadano a nuestras redes sociales.

Facebook

Para ingresar al Facebook de la alcaldía es necesario que cada persona tenga cuenta propia, de tal forma que el sistema identificará su identidad, de no ser así se debe crear una cuenta.

La alcaldía cuenta con perfil y fan page en esta red social esto porque el perfil solo acepta a 5.000 personas (amigos) y en ese sentido, se decidió crear el fan page que cuenta con un número ilimitado de seguidores, (políticas de la página www.facebook.com).

Nota: Se ha creado una nueva opción para los perfiles que cumplieron con el límite establecido, la cual se conoce como sistema de suscripción, una herramienta que también tenemos habilitada.

Según las políticas de esta red social, cuando un usuario agrega como amigo un perfil o sigue alguna página, tiene acceso a las opciones de publicación, etiquetado de fotos, noticias, entre otros; lo cual nos permite estar siempre en contacto con la comunidad e informando los acontecimientos que se desarrollan en la Administración Municipal.



MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

Diferencias

Perfil de Facebook: Se agrega como amigo para tener acceso a todas las interacciones, comentarios, etiquetas, eventos, entre otros.

Fan page: Página de fanáticos, el usuario da clic en “me gusta” teniendo acceso a las mismas funcionalidades del perfil.

Subscriptores: El usuario da clic en suscribirse pero no tiene acceso a todas las funcionalidades e interacciones de nuestras redes.

Direcciones de Facebook oficiales:

Perfil: www.facebook.com/alcaldiadebucaramanga

Twitter

Es un sistema de microbloggin, en el cual el usuario sigue las publicaciones de la alcaldía y de las demás redes.

Al igual que el Facebook el usuario debe tener cuenta propia; para acceder a la información deber hacer clic en “seguir”.

Dirección: www.twitter.com/alcaldiabmanga.

Condiciones de uso

Para un buen uso de las redes sociales es necesario mantener un ambiente respetuoso, amistoso y crítico en todas las interacciones, por ello se han creado ciertas condiciones de uso, de no ser acatadas por los usuarios, los administradores tomarán las medidas necesarias como son: bloqueo e incluso expulsión del usuario infractor, también puede incurrir en acciones legales dependiendo a la gravedad de la falta.

Está prohibido el uso de palabras soeces, ofensas, injurias y calumnias en el muro de Facebook, comentarios, etiquetas, entre otros.

No se aceptan comentarios mal intencionado que causen daños a terceros, se hace necesario un lenguaje respetuoso y correcto.

Está prohibido publicar publicidad y SPAM en nuestras redes sociales.

Está prohibido etiquetar fotografías de personas, cosas y/o productos que no tengan nada que ver con nuestra gestión.

Está prohibido publicar noticias que desinforman al ciudadano.

Como es un foro público, el usuario asume que cualquier contenido que publique puede ser visto por todos los participantes, además puede ser compartido con más personas.

Cada usuario se hace responsable de todos los aportes que realice, y de las eventuales consecuencias que estos tengan en la imagen y reputación de los autores o de terceros.



MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

Recuerde que, este espacio constituye un foro de intercambio de opiniones para el debate constructivo, pero no es el ámbito apropiado para crear polémica, descalificar a otros usuarios o a terceros, ni para presentar quejas y reclamaciones que deben canalizarse a través de las vías específicas que la Alcaldía de Bucaramanga tiene establecidas (PQR).

Este espacio no es un foro para buscar empleo, la Alcaldía de Bucaramanga dispone del Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Bucaramanga, IMEBU, y de otras instituciones que sirven para tal fin.

En lo posible, los usuarios deberán contribuir con informaciones reales, concretas y con una argumentación consistente.

Se permiten citas o la reproducción de pequeños fragmentos de textos, libros u obras en general de terceros, siempre y cuando se indique la fuente y el nombre del autor.

Si un usuario realiza una contribución propia (texto, fotografías, gráficos, videos o audios) la Alcaldía de Bucaramanga tiene la autorización para reproducirla por cualquier medio, siempre indicando el autor o procedencia de dicho material.

La Alcaldía de Bucaramanga no se hace responsable de reproducción de información por parte de terceros.

El logo símbolo del Corazón y el eslogan "Bucaramanga una sola ciudad, un solo corazón" y/o cualquier otro logotipo, fotografía, video o contenido que se use a través de las Redes Sociales, son marcas registradas y de uso social.

La Administración Municipal se reserva todos los derechos de propiedad intelectual e industrial asociados a los contenidos que se publiquen por medio de las Redes Sociales.

Solo se acepta descargar contenidos, copiar, imprimir o en general divulgar, cualquier información divulgada desde la Administración para el uso personal y privado o para divulgaciones de carácter social.

Los Administradores oficiales, nunca solicitarán claves de los usuarios, firmas ni cualquier otra documentación personal.

Tenga en cuenta

La Alcaldía de Bucaramanga, como administrador, se reserva el derecho a eliminar, sin posibilidad de réplica, cualquier aportación que:

Considere ilegal, irrespetuosa, amenazante, infundada, calumniosa, inapropiada ética o socialmente discriminatoria, laboralmente reprochable o que, de alguna forma, pueda ocasionar daños y perjuicios materiales o morales a Alcaldía de Bucaramanga, sus empleados, colaboradores o terceros.

Incorpore datos de terceros sin su autorización.

Contenga cualquier tipo de recomendación relativa a política, información privilegiada, material publicitario o de propaganda, personal o en beneficio de terceros, sean personas físicas o jurídicas.



MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

Sea redundante o que no esté relacionada con la finalidad de la página.

*Estas reglas serán modificadas y mejoradas de acuerdo a las nuevas necesidades y prácticas se vayan presentando en el tiempo.

Revisó aspectos técnicos/ Carlos Fernando León Barajas- Coordinador técnico
Revisó aspectos jurídicos/ Judith Miranda – Enlace de la Secretaría Jurídica
P/ Heli Fiallo – Mónica Torres – Mauricio Mora

J. F. León Barajas
Judith Miranda