**Ordenanza N° 96-HCDPF-2022**

Potrero de los Funes, 11 de mayo 2022

**MANUAL DE COMUNICACIÓN Y ESTILO DEL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE**

**VISTO:**

La conformación de las páginas web, publicitarias, red de noticia e información del Concejo Deliberante de Potrero de los Funes,

**CONSIDERANDO:**

Que resulta necesario establecer un MANUAL DE COMUNICACIÓN Y ESTILO DEL HONORABLECONCEJO DELIBERANTE DE POTRERO DE LOS FUNES, tiene como objetivo sentar las bases de la comunicación interna y externa del cuerpo legislativo.

Que una norma clara, equitativa y precisa permitirá dar transparencia a las cuestiones que se publiquen en las redes sociales del Honorable Concejo Deliberante; además, establece las políticas de comunicación en la página web (www.hcdpotrerodelosfunes.ar) y las redes sociales en las que el Honorable Concejo Deliberante tiene presencia: Facebook, Instagram y YouTube.

Por ello;

**en uso de sus atribuciones**

**EL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE DE POTRERO DE LOS FUNES**

**SANCIONA CON FUERZA DE:**

**ORDENANZA**

**ART. 1º.-** Aprobar en todos sus términos el **Manual de comunicación y estilo**  del Honorable Concejo Deliberante de Potrero de los Funes, que se adjunta como **Anexo I**.-

**ART. 2º.-** Comuníquese, publíquese, dese al Registro Oficial y archívese.-

**ANEXO I**

**MANUAL DE COMUNICACIÓN Y ESTILO DEL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE DE POTRERO DE LOS FUNES**

**CAPÍTULO I**

**REDES SOCIALES COMUNICADOS**

**Artículo Nº 1:** El Honorable Concejo Deliberante de Potrero de los Funes, Departamento Pueyrredón, Provincia de San Luis, en uso de la página web y las redes sociales oficiales de HCDPF, tiene como objetivo divulgar y publicitar la actividad que realiza el cuerpo legislativo. Las publicaciones serán referidas a los proyectos de ordenanza, declaración y cualquier otro trámite legislativo que se realice exclusivamente en tratamiento en comisión y en sesiones ordinarias o extraordinarias.

1. Se divulgarán las actividades que se lleven a cabo en nombre del Honorable Concejo Deliberante de Potrero de Los Funes por la Presidencia del cuerpo legislativo, o por las presidencias de las distintas comisiones del Honorable Concejo Deliberante de Potrero de los Funes.
2. La publicidad de los proyectos, invitación, etc que ingresan en mesa de entrada, lo tratado, lo pasado a comisión, lo aprobado y desaprobado por el cuerpo del Honorable Concejo Deliberante tiene que ser publicado en las redes sociales del HCD. Exceptuando la publicación según lo establecido en el Artículo Nº 43 y Articulo 49 de la Ordenanza Nº2-HCDPF-2017.

**LA PRESENCIA DEL HCDPF EN LA WEB Y EN LAS REDES**

**SOCIALES**

**Artículo Nº 2:**Ala hora de interactuar con la comunidad de Potrero de los Funes y con la sociedad en su conjunto, hay que hacerlo siempre en un tono acorde con la representatividad que tiene el cuerpo legislativo en la sociedad:

**a)** Servicio público: Conviene mostrar en todo momento la predisposición para escuchar y para ayudar a la comunidad y a la sociedad en su conjunto en todo lo que sea posible, así como para ofrecer soluciones a todas sus dudas.

**b)** Transparencia: Es la norma básica de los medios sociales. Hay que mostrar la organización tal y como es.

**c)** Calidad: Se deben ofrecer servicios de calidad a toda la comunidad y a la sociedad en su conjunto, siguiendo los protocolos establecidos o mejorándolos.

**d)** Corresponsabilidad: Saber a quién se representa y con qué orientación, cómo y dónde se debe comunicar.

**e)** Participación: Se fomentará la participación del resto de la comunidad y de la sociedad en su conjunto.

**f)** Nuestro tono de conversación debe ser siempre cercano y cordial. La comunicación en las diferentes redes sociales en las que el HCDPF está presente, siempre se orienta al servicio público. Por lo tanto, tenemos que escuchar a las personas y dar respuestas adecuadas a sus necesidades, para que las personas usuarias de estos espacios sientan que nuestra presencia no es intrusiva, sino que participamos en la conversación de igual a igual.

**g)** Las cuentas propias del HCDPF deben mantener un perfil institucional.

**USOS NO SEXISTAS DEL LENGUAJE**

**Articulo Nº3:** El lenguaje, además de ser un medio importante por el que las personas se comunican y se relacionan, es un instrumento de transmisión de la concepción de la realidad en la que se vive. El HCDPF, como institución del Estado, refleja y transmite en la documentación e información que produce la visión de esa realidad y de lo que quiere ser, tanto en la terminología consensuada y consolidada, como en las expresiones más informales utilizadas por sus representantes.

Esta labor exige un esfuerzo de imaginación, de creación, de cuestionamiento de tradiciones, de flexibilidad en las alternativas, de negociación. Todo con el fin de evitar y eliminar la desigualdad por razón de sexo y/o género. La Guía para el uso no sexista de la lengua castellana insta a nombrar y a hacer visible a mujeres y a hombres, siempre; o, en su caso, a utilizar los genéricos que realmente hagan mención a mujeres y hombres. Como, por ejemplo: legisladores, ediles, cuerpo legislativo, presidencia, asesores, estudiantes, profesionales, personal experto.

**PÁGINA WEB**

**Articulo Nº4:** La página web del HCDPF estará destinada a ser la página oficial e institucional del Honorable Concejo Deliberante de Potrero de los Funes. En ella deberá mostrar:

1. Los valores del HCDPF, los Concejales y Concejalas que se encuentran cumpliendo su mandato con su respectivo cargo (Presidente, Presidenta, Vicepresidente, Vicepresidenta, Presidente de Comisión, Presidenta de Comisión, entre otros).
2. La página web contará con un digesto en donde estarán publicadas las Ordenanzas, legislaciones y los diferentes documentos que expida el HCDPF.
3. El sitio web contará con una sección de noticias, donde se comunicarán la actualidad institucional del HCDPF.
4. La comunicación y promoción de los actos individuales de cada legislador, debe ser promocionada por cada edil y no puede utilizar las cuentas oficiales del HCDPF para ello.

**FACEBOOK E INSTAGRAM**

**Articulo Nº5:** Gestión de cuentas:

1. Las páginas de Facebook y la cuenta oficial de Instagram del HCDPF son institucionales.
2. Las autoriza la Presidencia del cuerpo legislativo, y la configura y administra el encargado de comunicación del HCDPF.

**Articulo Nº6:**El contenido publicado en la red social Facebook e Instagram es responsabilidad de la persona usuaria y administradora correspondiente en estas redes. Se recomienda no publicar muchas entradas semanales en Facebook e Instagram. Como máximo cuatro o cinco, pero dependerá del tipo de actividad de la cuenta y del HCDPF. Facebook e Instagram información procedente de fuentes propias:

1. Publicación de nuevas entradas en la web oficial.
2. Transmisión en directo de eventos: apertura de Sesiones Ordinarias, Sesiones Ordinarias, Sesiones Extraordinarias, actos oficiales, entre otros.
3. Publicación de vídeos, fotos, presentaciones, entre otros.
4. Novedades de la web, nuevas secciones, publicaciones, entre otros.
5. Efemérides y fechas importantes para Potrero de los Funes, San Luis y/o Argentina.
6. Contenido interactivo: trivias, reel, historias, entre otras.

**Articulo Nº7:** Gestión de comentarios: Se debe responder a los comentarios lo antes posible, dentro del mismo espacio donde se haya producido la pregunta o consulta. Es aconsejable mostrar que hay alguien al otro lado de la página o el perfil de Instagram. En ocasiones, podremos agradecer colectivamente a las personas usuarias su participación o de forma personalizada, si un comentario ha aportado contenidos de suficiente valor. Si el comentario es inapropiado o impertinente, habrá que buscar la manera adecuada de responder a quien lo ha escrito educadamente, enlazando información o re direccionando a otras webs que puedan ofrecer una respuesta adecuada, en su caso.

Es importante responder de forma corporativa, es decir, en nombre de la página.

Podemos clasificar los comentarios de la siguiente manera:

**a.** Formulación de preguntas, dudas y solicitudes.

**b.** Aportaciones.

**c.** Críticas: en los casos de crítica constructiva en Facebook, responderemos públicamente en el apartado de comentarios, que es el único espacio donde las personas usuarias pueden escribir sus mensajes si hemos seguido las instrucciones explicadas al principio del apartado. Si la crítica es negativa, habrá que analizar la queja y responder de forma constructiva. Debemos recordar que las páginas permiten el envío de mensajes privados a las personas usuarias y será una opción a considerar.

**d**. Insultos o comentarios inapropiados: es imperante eliminarlos, ya que las plataformas de comunicación del HCDPF son libres de odio.

En todos los casos la respuesta debe coordinarse con la unidad responsable de la información en cuestión y, en su caso, se puede comunicar de manera privada con un correo electrónico por si la persona usuaria necesita más información. Se recomienda guardar en un archivo todas las consultas y quejas porque pueden resultar útiles para otras ocasiones.

**YOUTUBE**

**Articulo Nº8:** Contenidos

1. La cuenta de YouTube oficial del HCDPF, será exclusivamente para publicar videos relacionados a la transmisión en vivo de Sesiones y eventos del cuerpo legislativo.
2. Se publicarán videos realizados exclusivamente para el HCDPF para fechas especiales o excepcionalidades.
3. La cuenta de YouTube permite clasificar los vídeos en listas de reproducción y escoger una lista para que se reproduzca o seleccionar un vídeo para que aparezca como destacado en el apartado Vídeos y listas de reproducción.
4. A la hora de publicar un vídeo, es necesario ponerle un título y añadir una breve descripción.
5. Rellenar el campo de Etiquetas con palabras clave que hagan referencia al vídeo en cuestión, para facilitar su búsqueda.