



Guia d'ús de les xarxes socials
Ajuntament de Sant Fruitós de Bages

Índex

1. Introducció - 02
2. Objectius de la presència a les xarxes socials - 03
3. Àmbit d'aplicació - 03
4. Xarxes socials institucionals - 04
5. Identitat visual dels perfils - 05
6. Principis generals de comunicació - 05
7. Criteris de publicació segons el canal - 06
 - 7.1 Facebook - 06
 - 7.2 Instagram - 07
 - 7.3 X - 07
 - 7.4 YouTube - 08
 - 7.5 Telegram - 08
8. Tipologia de continguts - 09
9. To i estil - 09
10. Gestió i responsabilitat - 09
11. Participació ciutadana i moderació - 09
12. Resposta a comentaris i missatges - 10
13. Protecció de dades i drets d'imatge - 10
14. Comunicació de crisi - 11
15. Vigència i actualització - 11
16. Interpretació de la guia - 11





1. Introducció

Les xarxes socials són un canal essencial de comunicació entre l'Ajuntament de Sant Fruitós de Bages i la ciutadania. Permeten informar de manera àgil i transparent, facilitar l'accés als serveis municipals i fomentar la participació ciutadana.

Aquesta guia estableix els criteris, principis i normes d'ús que han de regir la presència institucional de l'Ajuntament a les xarxes socials, amb l'objectiu de garantir una comunicació coherent, rigorosa, professional i alineada amb els valors del servei públic.

Les xarxes socials institucionals no substitueixen els canals oficials de comunicació administrativa, però en són un complement fonamental per garantir una informació accessible, immediata i comprensible per a la ciutadania. Aquesta guia no té com a objectiu limitar la comunicació municipal, sinó establir un marc comú que asseguri criteris homogenis, eviti usos inadequats dels canals institucionals i protegeixi tant la institució com la ciutadania.

La presència de l'Ajuntament a les xarxes socials ha de contribuir a reforçar la confiança ciutadana en les institucions públiques, fomentant una comunicació responsable, respectuosa i alineada amb els principis democràtics.

2. Objectius de la presència a les xarxes socials

Els objectius principals de l'ús de les xarxes socials municipals són:

- Informar la ciutadania sobre l'activitat municipal, els serveis públics i l'agenda d'activitats.
- Millorar la transparència i la rendició de comptes de l'acció municipal.
- Facilitar la comunicació bidireccional i l'escolta activa.
- Apropar l'Ajuntament a la ciutadania amb un llenguatge clar, proper i entenedor.
- Projectar una imatge institucional coherent, unitària i respectuosa.

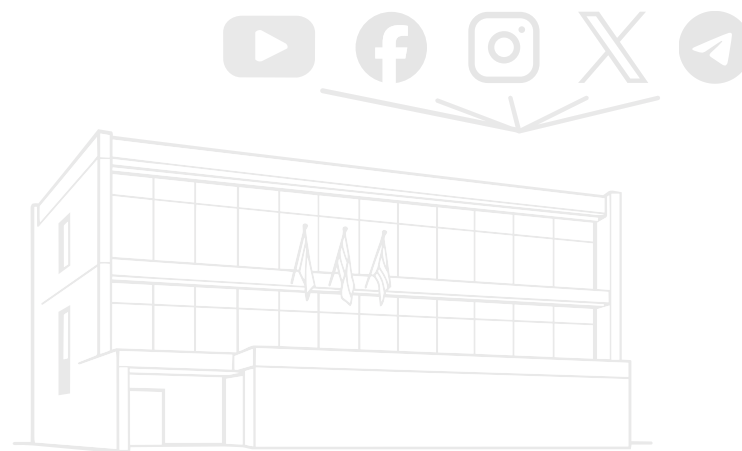
Aquests objectius s'han d'entendre com a transversals a tota l'activitat comunicativa municipal a les xarxes socials i han de guiar tant la planificació de continguts com la resposta a la ciutadania.

En cap cas les xarxes socials es podran utilitzar com a eina de confrontació política ni com a substitut dels canals formals de participació ciutadana, sinó com un espai complementari d'informació i relació.

3. Àmbit d'aplicació

Aquesta guia és d'aplicació a tots els perfils oficials de l'Ajuntament de Sant Fruitós de Bages a les xarxes socials, així com a qualsevol altre compte institucional que es pugui crear en el futur.

També és un document de referència per al personal municipal, càrrecs electes i ciutadania pel que fa a les normes de participació i convivència digital.



4. Xarxes socials institucionals

Actualment, l'Ajuntament de Sant Fruitós de Bages disposa de perfils institucionals actius a les xarxes socials següents:

Facebook

@AjuntamentSantFruitosBages

Canal d'informació general, avisos municipals, agenda d'activitats, serveis i comunicació institucional.

Instagram

@ajuntamentsantfruitos

Canal visual orientat a la difusió d'activitats, esdeveniments, campanyes municipals i continguts de proximitat.

X

@AjSantFruitos

Canal d'informació immediata, avisos urgents, incidències i comunicacions breus.

YouTube

@ajuntamentdesantfruitosdeb2520

Canal audiovisual destinat a la publicació de vídeos institucionals, actes municipals i campanyes informatives.

Telegram

@ajuntamentSantFruitos

Canal de subscripció voluntària per a la difusió d'avisos, informacions de servei i comunicacions rellevants d'interès general.

A Instagram, l'Ajuntament disposa també de perfils institucionals sectorials, gestionats per serveis municipals i coordinats amb el servei de comunicació:

- *Biblioteca Municipal:* @bibliotecastfruitos
- *Museu de la Memòria de la Vinya i el Vi:* @museu.sfb
- *Àrea de Turisme:* @turismesfb
- *Àrea de Joventut:* @nexejove
- *Àrea d'Ocupació:* @ocupaciosantfruitos

Aquests perfils tenen caràcter oficial i institucional i formen part de l'ecosistema comunicatiu municipal.

La creació de nous perfils institucionals o de comptes específics d'àrees, serveis o projectes municipals haurà de ser prèviament autoritzada i coordinada pel servei municipal responsable de comunicació, amb l'objectiu de garantir la coherència, la unitat de criteris i la correcta identificació institucional.

5. Identitat visual dels perfils

La imatge gràfica dels perfils institucionals (fotografia de perfil, capçalera, descripció i altres elements identificatius) serà determinada per l'àrea de comunicació d'acord amb el manual de normes d'identitat corporativa vigent.

No es podran modificar elements visuals identificatius sense la validació prèvia del servei de comunicació, amb l'objectiu de garantir una imatge institucional homogènia i reconoscible.



6. Principis generals de comunicació

La comunicació a les xarxes socials municipals es regeix pels principis següents:

- **Servei públic:** la finalitat principal és informar i donar servei a la ciutadania.
- **Neutralitat institucional:** els continguts no poden incloure opinions partidistes ni propaganda política.
- **Transparència:** informació clara, veraç i contrastada.
- **Proximitat i respecte:** to educat, inclusiu, no discriminatori i respectuós amb la diversitat. Es farà ús d'un llenguatge no sexista, prioritzant fórmules inclusives i l'ús genèric per evitar el masculí universal sempre que sigui possible, d'acord amb els criteris de comunicació inclusiva.
- **Qualitat lingüística:** ús correcte del català, amb un llenguatge entenedor i adequat a cada canal.
- **Coherència gràfica:** totes les publicacions hauran de respectar els criteris establerts al manual d'identitat corporativa municipal. Caldrà incloure el logotip de l'Ajuntament segons les especificacions vigents, així com el de l'àrea corresponent o entitats col·laboradores quan escaigui. Les creativitats i materials gràfics hauran de mantenir una coherència visual en tipografies, colors i composició per reforçar la imatge institucional.

7. Criteris de publicació segons el canal

Tots els canals institucionals de l'Ajuntament de Sant Fruitós de Bages tenen la mateixa consideració institucional i es gestionen sota criteris comuns de servei públic, neutralitat i rigor informatiu.

En cas d'avisos urgents, emergències o incidències rellevants, la informació es difondrà de manera coordinada a tots els canals institucionals actius (Facebook, Instagram, X i Telegram), adaptant el contingut i el format a les característiques de cada plataforma, amb l'objectiu de garantir la màxima difusió i accessibilitat del missatge.

Les especificitats següents responen únicament a les característiques pròpies de cada plataforma.



7.1 Facebook

Facebook és un dels canals institucionals d'informació general de l'Ajuntament.

- **Perfil:** @AjuntamentSantFruitosBages
- **Seguiment aproximat:** més de 2.500 persones.
- Llenguatge clar, entenedor i institucional.
- Textos de longitud mitjana, amb informació completa i contextualitzada.
- Ús habitual per a avisos municipals, agenda, serveis, comunicacions institucionals i informacions d'interès general.
- Es poden incloure enllaços a la web municipal per ampliar la informació.
- Comentaris oberts, amb moderació segons els criteris establerts en aquesta guia.
- També s'utilitzarà per a la difusió d'avisos urgents i comunicacions d'emergència quan la situació ho requereixi.



7.2 Instagram

Instagram és un canal de comunicació visual i de proximitat.

- **Perfil municipal:** @ajuntamentsantfruitos
- **Seguiment aproximat:** més de 6.900 seguidors.
- Llenguatge proper i positiu, sense perdre el caràcter institucional.
- Textos breus i clars, adaptats al format visual.
- Ús prioritari d'imatges i vídeos de qualitat.
- Ús de stories i reels per difondre activitats, campanyes i continguts de proximitat.
- Ús preferent dels hashtags institucionals #SFB i #SantFruitós.
- També s'utilitzarà per a la difusió d'avisos urgents i comunicacions d'emergència quan la situació ho requereixi.

Els perfils sectorials d'Instagram hauran de respectar aquests mateixos criteris i coordinar els continguts rellevants amb el perfil municipal.



7.3 X

X és un canal d'informació immediata i d'actualització constant.

- **Perfil municipal:** @AjSantFruitos
- **Seguiment:** compte institucional actiu.
- Llenguatge directe i concís.
- Missatges breus i clars.
- Especialment indicat per a avisos urgents, incidències, comunicació de servei i seguiment de l'actualitat municipal.
- En cas necessari, es poden encadenar diversos missatges per ampliar la informació.
- Ús preferent dels hashtags institucionals #SFB i #SantFruitós.
- També s'utilitzarà per a la difusió d'avisos urgents i comunicacions d'emergència quan la situació ho requereixi.



7.4 YouTube

YouTube és el canal audiovisual institucional.

- **Canals:**
 - **Canal institucional de l'Ajuntament de Sant Fruitós de Bages:**
@ajuntamentdesantfruitosdeb2520
Destinat a la difusió de continguts audiovisuals institucionals, campanyes informatives i vídeos de servei públic.
 - **Canal específic de plens municipals:**
@plensajuntament3091, on es publiquen íntegrament les sessions del Ple municipal.
- Seguiment: canals institucionals amb subscriptors actius.
- Continguts audiovisuals de caràcter informatiu i institucional.
- Llenguatge clar, accessible i adequat a tots els públics.



7.5 Telegram

Telegram és un canal de comunicació directa i de subscripció voluntària.

- **Canal:** @ajuntamentSantFruitos
- Ús destinat principalment a la difusió d'avisos, informacions de servei, comunicacions rellevants i alertes d'interès general.
- Llenguatge clar, breu i informatiu.
- Comunicació unidireccional, sense possibilitat de comentar.
- Continguts coherents amb els publicats a la resta de canals institucionals, adaptats al format del canal.
- També s'utilitzarà per a la difusió d'avisos urgents i comunicacions d'emergència quan la situació ho requereixi.

8. Tipologia de continguts

Els continguts que es publiquin als canals institucionals de l'Ajuntament de Sant Fruitós de Bages podran incloure, entre d'altres:

- Informació sobre serveis municipals, tràmits i recursos públics.
- Avisos i comunicacions d'interès general.
- Agenda d'activitats culturals, esportives i socials.
- Campanyes informatives i de sensibilització.
- Informació institucional sobre l'activitat dels òrgans de govern, amb caràcter objectiu i informatiu.
- Continguts de promoció del municipi, el patrimoni i el territori.

No es consideraran adequats els continguts de caràcter partidista, propagandístic, electoral o d'opinió política.

9. To i estil

El to de les comunicacions serà proper, respectuós i institucional, evitant expressions ofensives, iròniques o desqualificadores, així com qualsevol contingut que pugui generar confusió o conflicte.

De manera preferent, s'utilitzaran les etiquetes institucionals **#SFB** i **#SantFruitós**, així com altres etiquetes específiques vinculades a campanyes, serveis o esdeveniments.

10. Gestió i responsabilitat

La gestió dels perfils institucionals correspon a l'àrea de comunicació, que coordinarà els continguts amb les diferents àrees de l'Ajuntament.

Les àrees municipals hauran de canalitzar les seves propostes de continguts a través d'aquest servei.

11. Participació ciutadana i moderació

La moderació dels continguts a les xarxes socials municipals té com a finalitat garantir un espai de comunicació respectuós, segur i coherent amb els valors del servei públic.

Amb caràcter general, no s'eliminaran comentaris pel fet de ser crítics amb l'acció municipal, sempre que s'expressin de manera respectuosa. Es podran eliminar, ocultar o no respondre aquells comentaris que:

- continguin insults, amenaces o expressions vexatòries,
- vulnerin drets fonamentals o la dignitat de les persones,
- incloguin dades personals o informació confidencial,
- tinguin finalitats comercials, spam o propaganda política,
- siguin reiteratius o fora de context.

Quan sigui possible, s'informarà de manera genèrica sobre els criteris de moderació aplicats.

12. Resposta a comentaris i missatges

Sempre que sigui possible, l'Ajuntament donarà resposta als comentaris i missatges rebuts, especialment aquells relacionats amb serveis municipals o incidències, i podrà derivar-los als canals oficials d'atenció ciutadana.

La resposta a la ciutadania a les xarxes socials no substitueix els canals formals d'atenció ciutadana, però contribueix a una percepció de proximitat i escolta activa.

Quan una consulta requereixi dades personals, tràmits administratius o una resposta tècnica complexa, es derivarà la persona interessada als canals oficials corresponents.

No es garanteix una resposta immediata, però es procurarà una atenció diligent dins de l'horari laboral.

13. Protecció de dades i drets d'imatge

La publicació de continguts respectarà la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i drets d'imatge.

En el cas de menors d'edat o col·lectius vulnerables, s'extremaran les precaucions necessàries.

No es podran publicar fotografies, vídeos, músiques o qualsevol altre contingut de tercers sense disposar de la llicència, cessió de drets o autorització corresponent, o sense que l'autoria estigui clarament identificada d'acord amb la normativa vigent.

Caldrà respectar en tot moment la normativa vigent en matèria de propietat intel·lectual i drets d'autor. En cas de dubte sobre l'ús d'un contingut, es consultarà prèviament amb l'àrea de comunicació.

14. Comunicació de crisi

En situacions d'emergència o crisi, les xarxes socials esdevindran un canal prioritari d'informació oficial. Els continguts es coordinaran amb els serveis competents i es publicaran únicament informacions contrastades.

15. Vigència i actualització

Aquesta guia és un document viu i podrà ser revisada i actualitzada periòdicament per adaptar-se a l'evolució de les xarxes socials, els canvis normatius o les necessitats de comunicació municipal.

16. Interpretació de la guia

Qualsevol dubte d'interpretació d'aquesta guia serà resolt pel servei municipal responsable de comunicació, que podrà emetre criteris o instruccions internes complementàries.





Ajuntament de Sant Fruitós de Bages - 2026