

 USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios	GUÍA DE REDES SOCIALES	Código: G4-GU-01
		Versión: 01
		Vigencia: 05/10/2016

1. **PROCESO:** Gestión de la comunicación Institucional.
2. **SUB PROCESO:** N/A
3. **OBJETIVO:** Difundir e implementar la participación ciudadana mediante la publicación de información veraz y confiable acerca de la gestión Institucional de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios-Uspec.

4. **CONTENIDO:**

4.1 **DISPOSICIONES GENERALES**

- ✚ La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios-Uspec, a través del proceso de la Gestión de la Comunicación Institucional, establece las normas y recomendaciones para el buen uso de las redes sociales (Facebook, Twitter y You Tube) potencializando la imagen institucional.
- ✚ Actualmente la Uspec cuenta con una Fans Pages oficial en Facebook (www.facebook.com/unidad.uspec) y un perfil en Twitter (twitter.com/USPEC_Colombia), que son administrados por el grupo de comunicaciones.

4.1.1 **PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS**

En las cuentas institucionales se publicará únicamente información relacionada con la gestión de la Uspec, que sea de interés general, que esté alineada con las políticas con el proceso de la Gestión de la Comunicación Institucional.

En estos escenarios de participación, son importantes los contenidos y estilos de publicación al tratarse de un medio de comunicación de alcance masivo. Los mensajes emitidos deben ser tratados cuidadosamente para evitar la desinformación y las malas interpretaciones por los usuarios internos y externos. Para lo cual es importante:

- ✚ Los mensajes deben ser claros y con un lenguaje amable y respetuoso.
- ✚ Se publicará información oportuna y noticiosa, con mensajes cortos y concisos. Cuando sea necesario ampliar la información se incluirá enlace de medio o Página Web.
- ✚ El administrador de contenido se encargará de publicar, interactuar y responder los requerimientos que exija la página.
- ✚ El uso del logo institucional y demás elementos de identidad de la Uspec, está sujeto al Manual de Identidad visual G4-MA-02.

4.1.3 **CONTRASEÑAS**

El Administrador de contenido será es el responsable del uso de las claves en las Redes Sociales por lo cual deberá tener en cuenta las siguientes especificaciones:

 USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios	GUÍA DE REDES SOCIALES	Código: G4-GU-01
		Versión: 01
		Vigencia: 05/10/2016


- ✚ Deberá cambiar las claves cada dos meses.
- ✚ Debe tener una longitud mínima de 8 caracteres.
- ✚ Debe tener una longitud máxima de 12 a 100 caracteres dependiendo de la Red Social.
- ✚ Contener tanto letras mayúsculas como minúsculas por ejemplo, a-z, A-Z.
- ✚ Contener números y/o caracteres especiales por ejemplo, - !@#\$\$%^&*()_+|~=-\`{}[]:;'\<>?.,/.
- ✚ No se permite que la contraseña sea el nombre o parte del nombre del usuario.
- ✚ No deben contener números que hagan referencia a información personal como fechas de nacimiento, números de identificación, entre otros.
- ✚ Hacer uso de estructuras que no tengan una secuencia lógica, por ejemplo: ABCD1234

4.1.2 CUENTAS OFICIALES

- ✚ **Correo Electrónico:** Prensa@uspec.gov.co
- ✚ **Twitter:** @Uspec_Colombia.
- ✚ **Facebook:** Uspec_Colombia.
- ✚ **You Tube:** Uspec:Colombia.

4.1.3 PAUTAS

- ✚ Se debe filtrar el tipo de interacciones por temas, identificando los temas sobre los que más hablan los ciudadanos en las redes sociales y las preguntas más comunes.
- ✚ Una vez detectados los temas más relevantes, se podrán establecer guías, ABC o documentos con preguntas frecuentes. Estos recursos deben tener de forma concreta y clara la información, para que sirvan de insumo y den respuesta a los ciudadanos en las redes.
- ✚ Se debe realizar piezas gráficas específicas, infografías o memes pedagógicos con las respuestas a las preguntas o comentarios más comunes que realizan los ciudadanos. De esta forma, al entablar un diálogo con un usuario, se contará con gran variedad de recursos y argumentos que resuelvan de forma más amplia las inquietudes de los ciudadanos.
- ✚ Evaluar el volumen de preguntas y comentarios de los ciudadanos a responder. Si el volumen es elevado, se deberá buscar espacios en la semana con horarios específicos para publicar las respuestas a los usuarios. Esto permitirá programar las respuestas y no llenar el time line de comentarios fuera de contexto para los demás usuarios.
- ✚ Se deben elaborar las parrillas con temas y mensajes de manera semanal con horas de publicación

 USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios	GUÍA DE REDES SOCIALES	Código: G4-GU-01
		Versión: 01
		Vigencia: 05/10/2016

- ✚ Todos los mensajes se publiquen deben tener visto bueno del Líder de Comunicaciones y en todo caso debe ir acompañado de imagen, diseño y/o video para cada una de las redes.
- ✚ La persona y/o personas destinadas para el tema de redes deben tener competencia en este asunto (Community manager)

4.1.3.1 CIUDADANÍA

¿Cómo debemos responder?

- OPINIONES Y COMENTARIOS /Analizar + Responder ó Retwittear
- FELICITACIONES /Analizar + Agradecer + Valorar + Retwittear
- CRÍTICAS CONSTRUCTIVAS /Analizar + Valorar + Compromiso + Agradecimiento
- PREGUNTAS /Analizar + Valorar + Responder

¿Qué no debemos responder?

- CRÍTICAS DESTRUCTIVAS /Analizar + Ignorar
- COMENTARIOS HOSTILES /Analizar + Ignorar

En la Red Social se debe tener en cuenta:

- Responder con actitud positiva y dispuesto a ayudar o guiar a los usuarios.
- Nunca bloquear a un usuario, ya que esto puede generar mayores crisis de comunicación.
- No quedarse en conversaciones en las que el usuario no cambiará de opinión ya que esto sólo muestra enfrentamiento. Una vez dada las respuestas pertinentes a preguntas y comentarios, se debe poner punto final a la conversación si esta no lleva a algo constructivo.¹

¹ Fuerza de Tarea Digital, Protocolo de Interacción en Redes Sociales Ministerios y Entidades Nacionales, 2016, Pág. 3-7

 USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios	GUÍA DE REDES SOCIALES	Código: G4-GU-01
		Versión: 01
		Vigencia: 05/10/2016

RESUMEN DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Numerales	Descripción de la modificación
01	05/10/2016	Todos	Se crea el documento

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD		
Elaboró / Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Firma: Original Firmado	Firma: Original Firmado	Firma: Original Firmado
Nombre: Yessica Patricia Prada Briñez	Nombre: Liliana Navarrete Valderrama	Nombre: María Cristina Palau Salazar
Cargo: Auxiliar Administrativo	Cargo: Analista de sistemas	Cargo: Directora General
Dependencia: Dirección General	Dependencia: Dirección General	Dependencia: Dirección General
Firma: Original Firmado	Firma: Original Firmado	Firma: Original Firmado
Nombre:	Nombre: Yanneth Parra Angarita	Nombre: Libia Azucena Lievano
Cargo:	Cargo: Técnico Operativo	Cargo: Asesora de Comunicaciones
Dependencia:	Dependencia: Dirección General	Dependencia: Dirección General