

UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC

GUÍA DE REDES SOCIALES

BOGOTÁ D.C. OCTUBRE 2021



USPEC
UNIDAD DE SERVICIOS
PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS



 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	GUÍA DE REDES SOCIALES	Código: GC-GU-001
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

TABLA DE CONTENIDO

1.	PROCESO	3
2.	SUB PROCESO	3
3.	OBJETIVO	3
4.	ALCANCE	3
5.	DEFINICIONES	3
6.	DISPOSICIONES GENERALES	3
7.	CONTENIDO	4
7.1	PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS	4
7.2	CONTRASEÑAS	4
7.3	CUENTAS OFICIALES	5
7.4	PAUTAS	5
7.5	CIUDADANÍA	6

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	GUÍA DE REDES SOCIALES	Código: GC-GU-001
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

1. PROCESO

Gestión de la comunicación Institucional.

2. SUB PROCESO

N/A

3. OBJETIVO

Establece los lineamientos de difusión e implementación de publicaciones a través de las redes sociales institucionales, mediante piezas gráficas y/o audiovisuales, textos e imágenes, con contenidos e información veraz, oportuna y confiable, con el fin de informar a los grupos de valor y ciudadanía en general sobre la gestión de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios-USPEC.


4. ALCANCE

Comprende todos los procesos que involucra la gestión de la comunicación que es emitida a través de las redes sociales de la entidad, desde su indagación y selección, la realización del producto comunicativo hasta la publicación del contenido.

5. DEFINICIONES

- **Historias:** sección existente en Facebook, Instagram y Twitter donde se comparte momentos; fotos, imágenes, encuestas y contenido audiovisual en forma vertical, a diferencia de las publicaciones normales, tienen una duración de 24 horas, tras ese período, desaparecen.
- **Piezas gráficas:** es una composición visual en diseño, el cual puede variar en soporte y formato según las necesidades, a través de ellas se puede mostrar algo de forma creativa.
- **Publicación:** la acción que consiste en llevar cierta información al conocimiento del público, o sea, a publicarla, en este caso dicha información se comparte a través de Internet.
- **Producto comunicativo:** es el resultado que deviene de un proceso de investigación, es decir, el material o elemento para lograr difundir ideas o para dar a conocer algo (videos, piezas, historias).
- **Redes Sociales:** plataformas digitales formadas por comunidades de individuos con intereses, actividades o relaciones en común, estas permiten el contacto entre personas y funcionan como un medio para comunicarse e intercambiar información.
- **Reel:** videos cortos, máximo de 30 segundos en formato vertical.

6. DISPOSICIONES GENERALES

	GUÍA DE REDES SOCIALES	Código: GC-GU-001
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

Quien se encargue de las redes sociales de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC deberá seguir paso a paso y cumplir con lo aquí establecido para lograr una comunicación veraz, objetiva y confiable.

7. CONTENIDO

- La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC, a través del proceso de la Gestión de la Comunicación Institucional, establece las instrucciones para el buen uso de las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube), potencializando la imagen institucional.
- Actualmente la Entidad cuenta con una Fan Page oficial en Facebook (www.facebook.com/unidad.uspec), una página en Instagram (https://www.instagram.com/uspec_colombia/), un perfil en Twitter (twitter.com/USPEC_Colombia) y una cuenta en YouTube (<https://www.youtube.com/channel/UCezzwBNo5f8xnm9J2AKUow>) que son administrados por el grupo de comunicaciones.

7.1 PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS


En las cuentas institucionales se publica únicamente información relacionada con la gestión de la USPEC, que sea de interés general, que esté alineada con las políticas y con el proceso de 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 tener en cuenta lo siguiente:

- Los mensajes deben ser claros y con un lenguaje cotidiano, amable y respetuoso.
- En videos, publicaciones o piezas, se debe emplear un tono corporativo, cercano e informativo, de carácter explicativo, educativo y honesto.
- Se publicará información oportuna y noticiosa, con mensajes cortos y concisos. Cuando sea necesario ampliar la información se incluirá enlace de medio de comunicación o Página Web.
- El administrador de contenido se encarga de publicar, interactuar y responder los requerimientos que exija la página.
- El uso del logo institucional y demás elementos de identidad de la USPEC, están sujetos al Manual de Identidad Visual GC-MA-002.

7.2 CONTRASEÑAS

El administrador de contenido 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: GC-GU-001
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

- Debe cambiar las claves cada dos meses.
- La clave debe tener una longitud mínima de 8 caracteres y máxima de 12 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.

7.3 CUENTAS OFICIALES

- **Correo Electrónico:** prensa@uspec.gov.co
- **Twitter:** @USPEC_Colombia
- **Facebook:** USPEC Colombia
- **YouTube:** USPEC-Colombia
- **Instagram:** uspec_colombia


7.4 PAUTAS

- Transmitir por la sección de historias temas de Infraestructura, Salud, Alimentación, Bienes y Servicios.
- Realizar NOTIUSPEC del día de los acontecimientos más importantes como: visitas a los centros penitenciarios, reuniones, comités, eventos, etc y transmitirlo por el apartado de historias.
- Realizar capsula NOTIUSPEC que se publica los viernes de cada semana.
- En la elaboración de las piezas e historias, se deben emplear los colores y la tipografía establecidos en el Manual de Identidad Visual GC-MA-002, de acuerdo a:

Infraestructura: Morado

Salud: Azul

Alimentación, bienes y servicios: Amarillo


 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	GUÍA DE REDES SOCIALES	Código: GC-GU-001
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

- Realizar piezas comunicativas o videos en las fechas especiales del mes.
- Se deben realizar reels de los temas más destacados.
- Crear espacios de conversación con el público, como: encuestas, responder mensajes, historias interactivas o publicaciones donde dejen sus dudas y/o comentarios.
- 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 demás ciudadanos.
- Evaluar el volumen de preguntas y comentarios de los ciudadanos a responder. Si el volumen es elevado, se deberán buscar espacios en la semana con horarios específicos para publicar las respuestas a los usuarios. Esto permite programar las respuestas y no llenar el time line de comentarios fuera de contexto para los demás usuarios.
- Se debe elaborar las parrillas con temas y mensajes de manera mensual, especificando medios y horas de publicación.
- Para tener más impacto en las redes, se recomienda que las publicaciones se realicen en los siguientes horarios: 6:00 a.m. a 8:00 a.m., 12:00 p.m. a 2:00 p.m., 6:00 p.m. a 8:00 p.m.
- Se debe monitorear las estadísticas propias de las redes sociales, para identificar si el contenido generado es del agrado del público; se mide el alcance del contenido, interacciones, visitas a las páginas y nuevos seguidores.
- Todos los mensajes que 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).

7.5 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

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	GUÍA DE REDES SOCIALES	Código: GC-GU-001
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

¿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 dadas las respuestas pertinentes a preguntas y comentarios, se debe poner punto final a la conversación si esta no lleva a algo constructivo.

RESUMEN DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Numerales	Descripción de la modificación
01	05/10/2016	Todos	Se crea el documento.
02	25/08/2021	3, 4, 5, 6 y 7.	Se actualiza el objetivo, se crean los numerales de alcance, definiciones, disposiciones generales y contenido de acuerdo a la nueva plantilla.
	04/10/2021	N/A	Se ajustan los códigos de los documentos de acuerdo con la actualización del Mapa de Procesos Institucional. La versión del documento se mantiene debido a que su contenido no se modificó.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD		
Elaboró / Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Valentina Gerena Ocampo	Nombre: Yanneth Parra Angarita	Nombre: Ivon Adriana Jiménez Zapata
Cargo: Contratista	Cargo: Técnico Operativo	Cargo: Contratista – Representante de la Dirección
Dependencia: Dirección General	Dependencia: Dirección General	Dependencia: Dirección General
	Nombre: Ivon Adriana Jiménez Zapata	
	Cargo: Contratista – Representante de la Dirección	

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	GUÍA DE REDES SOCIALES	Código: GC-GU-001
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

	Dependencia: Dirección General	
--	-----------------------------------	--