



GUIA DE USO DE REDES SOCIALES E.I.C.E TERMINAL DE TRANSPORTES DE FUSAGASUGÁ

Código:

Versión: 02

Página 1 de 7

PRESENTACIÓN

Para tener impacto en redes sociales tenemos que generar interactividad con los usuarios, por eso se recomienda publicar información relevante y útil de manera constante lo que proporciona preguntas respuestas inmediatas., Por esto nos enfocamos en implementar la guía de uso de redes sociales tomando como orientación el manual de implementación de la estrategia de gobierno en línea en la república de Colombia, igualmente nos acogeremos a los requerimientos y necesidades de la Terminal De Transporte De Fusagasugá.

El manual de redes sociales son pautas para la presencia homogénea en las redes sociales. Se trata de un documento dinámico que el delegado de comunicaciones entenderá con facilidad.

OBJETIVO

General

Posicionar la imagen de la E.I.C.E Terminal De Transportes De Fusagasugá con el fin de generar impacto y la recordación de los servicios, trámites y canales de interacción ofrecidos por la terminal, por medio de las redes sociales como son Facebook y Twitter., basándonos con las directrices de Gobierno en Línea y necesidades de la terminal de transporte de Fusagasugá.

Específicos

Contar con una guía para el uso de la gestión de la E.I.C.E Terminal De Transportes De Fusagasugá en las redes sociales particularmente, Facebook y Twitter.

Socializar a los usuarios información, gestión y eventos que ejecuta la E.I.C.E Terminal De Transportes De Fusagasugá.

PERFILES INSTITUCIONALES

La E.I.C.E Terminal De Transportes De Fusagasugá tiene como página oficial www.terminalfusagasuga.com., En Facebook denominada "Terminal De Transportes De Fusagasugá" y una cuenta de Twitter [@terminalfusa](https://twitter.com/terminalfusa).

ACOGIMIENTO DE MECANISMOS DE INTERACCIÓN WEB

La E.I.C.E Terminal De Transportes De Fusagasugá adoptara los siguientes mecanismos de interacción con sus usuarios, con el fin de incentivar la participación ciudadana a través de las tecnologías de la información.



GUIA DE USO DE REDES SOCIALES E.I.C.E TERMINAL DE TRANSPORTES DE FUSAGASUGÁ

Código:

Versión: 02

Página 2 de 7

REGLAS DE USO DE LAS REDES SOCIALES EICE TERMINAL DE TRANSPORTES DE FUSAGASUGÁ

FACEBOOK

En la actualidad, Facebook se ha convertido en el estandarte de las redes sociales. Día a día se suman más personas que crean perfiles en la red en donde interactúan ya no sólo con otros usuarios particulares del servicio, sino también con aplicaciones y páginas que forman parte del ecosistema de esta red.

En este contexto y producto de la evolución de Facebook, fueron teniendo cabida diferentes organizaciones, dentro de ellas las oficiales, cuya relación con los usuarios del servicio, requería de unas características distintas a las que se presentaban entre usuarios particulares. Por esta razón, se habilitaron páginas dentro de la red que permitieran la presencia adecuada en la red de estas entidades.

No obstante el carácter estatal de los organismos gubernamentales, en este caso el colombiano, esta presencia debe atender los lineamientos de Facebook, los cuales enuncian de forma clara las reglas que impone esta red y a su vez dicta una serie de condiciones a cumplir por todos aquellos que deseen participar en ella.

Condiciones de la página de Facebook

Sólo los representantes autorizados de la entidad de la página pueden administrarla. Se retirarán los derechos administrativos de las páginas cuyos nombres consistan en términos genéricos o descriptivos. De acuerdo con esta condición y de conformidad con lo descrito en el título correspondiente a la lista de verificación, no es potestad de cualquier funcionario la habilitación de una página de una entidad dentro de Facebook.

De esta forma, queda claro cómo el servidor público que tenga la competencia para vincular a la entidad con esta red social en aras de fomentar la participación con el ciudadano, tendrá la responsabilidad de desarrollar su labor bajo el cumplimiento de las disposiciones legales dispuestas para su actividad.

Condiciones de uso como administrador

Considerando que la denominada “plataforma” es una extensión de Facebook, cuya misión es brindar a los usuarios el poder para compartir y mantener una conexión abierta, quienes desarrollan aplicaciones en ella, deberán tener en cuenta una serie de principios y políticas que rigen su actuación.

Dentro de los principios a seguir se encuentran los siguientes: generar confianza mediante el respeto a la privacidad, evitar el engaño, la confusión o sorpresa de los usuarios y así mismo fomentar una comunicación auténtica, como son las siguientes:



GUIA DE USO DE REDES SOCIALES E.I.C.E TERMINAL DE TRANSPORTES DE FUSAGASUGÁ

Código:

Versión: 02

Página 3 de 7

-Las aplicaciones en las páginas no podrán alojar medios que se reproduzcan automáticamente sin la interacción del usuario. Como puede ser el caso de las ventanas emergentes (Pop-ups)

-Cuando el usuario visita la página, si éste no ha dado su permiso explícito para autorizar la aplicación de Facebook o directamente no ha proporcionado la información a su página, solo se podrá utilizar la información que provee Facebook o la que a través de la interacción del usuario con la página directamente la entidad ha podido obtener.

TWITTER

Twitter es una plataforma de micromensajería o microblogging que permite enviar mensajes con textos cortos (hasta 140 caracteres) y conversar con los usuarios.

Las conversaciones son públicas en Internet (aunque se pueden proteger para que únicamente las puedan ver quienes sean seguidores de los usuarios y usuarias) y se construyen redes a partir del seguimiento de los usuarios y de las usuarias que nos interesen.

Se trata de una herramienta idónea para informar acerca nuestros servicios, comunicados y eventos. Pero también es una herramienta para dialogar, colaborar e interactuar con la comunidad, por lo que es fundamental responder a todos los mensajes directos que nos envíen.

Para participar en el diálogo y enriquecernos con las conversaciones de otros usuarios en Twitter, EICE TERMINAL DE TRANSPORTES DE FUSAGASUGÁ seguirá perfiles de otras Terminales, Ministerios De Gobierno De Colombia, medios de información, publicaciones culturales y científicas.

Recomendaciones De Contenido

Un tweet es una expresión de un momento o idea. Puede contener texto, fotos y videos. Millones de tweets se comparten en tiempo real, todos los días. Pero en el caso específico de la cuenta en Twitter de una entidad son vitales la extensión de los mensajes, el interés del contenido, el valor agregado que generan los recursos multimedia, el horario de publicación y la línea de mensaje institucional. Por ello, le recomendamos tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Contenido De Calidad: Hacer un plan de contenidos y fijar una dinámica de verificar los estándares de contenidos, puede contribuir a mejorar la clasificación en el motor de búsqueda de Twitter, aumentar tráfico y conseguir visibilidad. Twitter, al igual que Google, sufre una sobreexposición de información y no en todos los casos “el contenido es el rey”. Para que un contenido sea bueno necesita ser:

- Relevante, útil y fácil de compartir.
- Debe de tener una finalidad concreta.
- Tiene que estar escrito para un público objetivo.
- Debe ser publicado en horas de mayor actividad.
- Para mayor visibilidad, se recomienda publicar imágenes o videos.
- Acortar URL's con herramientas como bit.ly o goo.gl, entre otras



GUIA DE USO DE REDES SOCIALES E.I.C.E TERMINAL DE TRANSPORTES DE FUSAGASUGÁ

Código:

Versión: 02

Página 4 de 7

Responder: La clave para consolidar la cuenta de la institución y fortalecer la presencia en redes sociales es el diálogo con los ciudadanos. Si no puedes responder a una inquietud en 140 caracteres, es mejor hacerlo en varios tweets o enviar DM (mensajes directos) al usuario para evitar la sobre publicación de tweets, en tu línea de tiempo.

Recomendaciones Gráficas

Las imágenes que se suban a Twitter deben siempre estar optimizadas para el Time Line, bien sea la imagen de encabezado, avatar, fotos o memes, estos contenidos deben ser publicados sobre medidas específicas en formato .png para evitar trino con imágenes píxeladas.

Roles De Administración

Como administrador de la cuenta Twitter de la EICE TERMINAL DE TRANSPORTES DE FUSAGASUGÁ no debes limitarte a la publicación de contenidos. Es importante que sepas lo que se dice en la red y las tendencias actuales de los mensajes, así como el perfil de sus usuarios e interlocutores. En este sentido se te recomienda:

-No administrar la cuenta institucional en el mismo administrador que la cuenta personal. Este tipo de práctica puede llevar a la publicación errónea de información en la cuenta oficial.

-Ante un error en Twitter, Los mensajes erróneos los podemos definir como textos que se publican y que tienen equivocaciones en ortografía, redacción o información. Se recomienda reemplazar el texto con errores por la versión corregida de forma inmediata. Dado que en los canales digitales gran cantidad de usuarios pudieron ser testigos del error, si este llega a generar gran controversia entre tu comunidad es recomendable que lo aceptes, pidas disculpas y reiteres la información correcta.

Ante la cuenta hackeada, ¿qué hacer?

Si la cuenta llega a manos de personas que no hacen parte de la EICE TERMINAL DE TRANSPORTES DE FUSAGASUGÁ y que por lo tanto no están autorizadas a emitir mensajes a través de tus canales digitales, se recomienda seguir estos pasos:

1. Debe contactar al jefe de comunicaciones y personal de ingeniera de la institución lo más pronto posible. De esta forma ellos empezarán el trabajo de bloquear la cuenta, recuperar la información o denunciar el hecho.
2. Emite mensajes sobre lo sucedido a través de los otros canales, de esa forma informarás a los usuarios de lo sucedido y se evitará que sean víctimas de cualquier hecho que ocurra durante el tiempo en el que no se tenga el dominio de la cuenta.
3. Cuando se recupere la cuenta, infórmase a los usuarios.
4. Retomar la generación de contenidos de la cuenta que fue afectada, recordando que nuevamente está bajo control de la institución responsable de los contenidos de la cuenta hackeada



GUIA DE USO DE REDES SOCIALES E.I.C.E TERMINAL DE TRANSPORTES DE FUSAGASUGÁ

Código:

Versión: 02

Página 5 de 7

CONDICIONES DE USO COMO USUARIO DE LAS REDES SOCIALES DE LA E.I.C.E TERMINAL DE TRANSPORTES DE FUSAGASUGÁ

Para un buen uso de las redes sociales es necesario mantener un ambiente respetuoso, amistoso y crítico en todas las interacciones, por ello se creado ciertas condiciones de uso, de no ser acatadas por los usuarios, los administradores tomara 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 las redes sociales, comentario, etiquetas entre otros.
- No se aceptan comentarios mal intencionados 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.
- Cada usuario se hace responsable de todos los aportes que realice, y de las eventuales consecuencias que estos tengan en la imagen
- Los administradores oficiales, nunca solicitaran claves de los usuarios, firmas ni cualquier otra documentación personal.
- La E.I.C.E Terminal De Transportes De Fusagasugá, 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 La E.I.C.E Terminal De Transportes De Fusagasugá sus colaboradores o terceros.

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



GUIA DE USO DE REDES SOCIALES E.I.C.E TERMINAL DE TRANSPORTES DE FUSAGASUGÁ

Código:

Versión: 02

Página 6 de 7

CONCLUSIONES

Las redes sociales son espacios donde la libertad de expresión alcanza grandes niveles y las grandes masas participan en una comunidad, por esta razón es necesario establecer un plan de uso de redes sociales donde se especifique sus directrices de manejo y la forma cómo dirigirse a los seguidores que siguen a una organización.

Es importante en una organización velar por la imagen de la empresa a través de los espacios digitales, es por esto que si se tiene un plan de uso de redes sociales para éste, su administración podría resultar más eficaz y más estructurada.

Las crisis aparecen en diferentes escenarios, y las redes sociales no son la excepción. Por esta razón, es importante tener unas formas de tratamiento y unos conductores regulares, incluidos en el plan de uso de redes sociales, que le ayuden al administrador de las redes sociales a resolver la situación.

La administración de las redes sociales cada vez resulta más compleja y es por esto que las organizaciones alinean su Plan estratégico de Comunicación con los medios digitales para posicionar su marca en el mundo y lograr más aceptación en los usuarios. La implementación de las redes sociales con la estrategia de Gobierno en Línea resulta ser acertado; puesto que cumple con los parámetros que este indica.

Es así, que a través de las comunidades virtuales las entidades pueden mostrar su gestión (transparencia), pueden atender al ciudadano de una manera rápida y eficaz (servicio al ciudadano), sumados estos dos componentes y con una estrategia que permanezca por un tiempo, una entidad puede lograr recuperar o mantener la confianza que el público tiene hacia las entidades.



**GUIA DE USO DE REDES SOCIALES
E.I.C.E TERMINAL DE TRANSPORTES
DE FUSAGASUGÁ**

Código:

Versión: 02

Página 7 de 7

REFERENCIAS

USO DE MEDIOS SOCIALES EN EL ESTADO COLOMBIANO-ENTREGABLE NO. 2 DIAGNÓSTICO DE PRESENCIA WEB 2.0 EN ENTIDADES PÚBLICAS.

IMPLEMENTACIÓN DE USO DE REDES SOCIALES ALCALDÍA DE MANIZALES:
[file:///c:/users/profesor/downloads/plan_de_uso_redes_sociales%20\(10\).pdf](file:///c:/users/profesor/downloads/plan_de_uso_redes_sociales%20(10).pdf).

MANUAL DE REDES SOCIALES UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
CARTAGENA DE INDIAS.
<http://www.utbvirtual.edu.co/sites/utbvirtual.edu.co/files/Manual%20de%20redes%20sociales%20.pdf>