

Política de Uso de Redes Sociales

Introducción

El uso de herramientas web 2.0 ha modificado la forma de comunicarnos e interactuar con nuestros/as clientes/as, compañeros/as u otras partes interesadas.

LA_EMPRESA reconoce los beneficios de utilizar estos canales y anima a usar los medios sociales para mejorar la comunicación, colaboración e intercambio de información a favor de la misión de la empresa, de manera que podamos proveer de soluciones más efectivas y eficientes que mejoren la excelencia en el desarrollo del negocio; pero también somos conscientes de los riesgos asociados que pueden comportar estas nuevas herramientas.

Esta guía ha sido desarrollada con el objetivo de ayudar a toda la plantilla a utilizar estas nuevas plataformas de una manera responsable, teniendo presentes los valores de LA_EMPRESA y siguiendo su Código de Conducta, así como otras políticas internas.

Redes sociales corporativas

Facebook – http://www.facebook.com/LA_EMPRESA

Linkedin – http://www.linkedin.com/company/LA_EMPRESA

Twitter – http://twitter.com/LA_EMPRESA

Alcance

Estas políticas son de aplicación para toda la plantilla y cubren tanto el uso personal como profesional de las redes sociales, ambos durante y fuera de la jornada laboral. Todo/a empleado/a tiene la responsabilidad de leer y cumplir estas directrices.

Definiciones

“Redes sociales”, “medios sociales” y “web 2.0” son términos paraguas que involucran actividades que integran tecnología, interacción social y creación de contenido. Estos utilizan diferentes formas como blogs, wikis, plataformas de publicación de fotografías y vídeos, podcasts, redes sociales, y otras plataformas virtuales.

Uso de cuentas personales

Las siguientes pautas están destinadas a aquellos/as empleados/as que utilizan las cuentas personales de sus redes sociales para realizar publicaciones sobre LA_EMPRESA.

- 1. Sé consciente de la mezcla entre tu entorno personal y laboral.** El propósito de una cuenta personal es conectar con amigos/as, familiares o personas que compartan un interés común no relacionado con el entorno laboral, por lo que ésta debería centrarse en

la vida personal del empleado. Aún así, debes ser consciente de que clientes/as, compañeros/as, competidores/as u otras partes interesadas pueden tener acceso a tus publicaciones y que tus acciones pueden tener impacto en la marca y la credibilidad de nuestro negocio.

2. **Sé responsable de tus acciones.** Cualquier publicación que perjudique a la empresa será responsabilidad de la persona que la ha escrito, así que es recomendable utilizar el sentido común y tomar las precauciones necesarias para que no se dañe la imagen de LA_EMPRESA. Si publicas información que pueda perjudicar a la empresa, a tus compañeros/as, a los/as clientes/as o a otras partes interesadas podríamos pedirte que la retires y podrías ser sancionado/a. Esta posibilidad no tiene la intención de limitar tu uso de las redes sociales sino de dejar clara la postura de la LA_EMPRESA frente a un comportamiento negativo.
3. **Comparte solo información pública de LA_EMPRESA.** Asegúrate de que la información de LA_EMPRESA que compartes es de dominio público y que ha sido publicada primero por la empresa. Si no estás seguro/a de que una información es publicable pregunta primero a PERSONA O DEPARTAMENTO DE CONTACTO.
4. **Sé transparente sobre tu relación con LA_EMPRESA.** Si realizas alguna publicación o respondes a un mensaje de otra persona sobre LA_EMPRESA asegúrate de dejar claro que no eres portavoz oficial, explica tu vinculación con la empresa y clarifica que la opinión expresada es personal y no atribuible a LA_EMPRESA. Puedes usar la fórmula “Soy trabajador/a de LA_EMPRESA. Las opiniones expresadas a continuación son personales y no necesariamente representan la posición de mi empresa empleadora”.
5. **Ayúdanos a conocer las opiniones sobre LA_EMPRESA.** Si encuentras publicadas opiniones, tanto negativas como positivas, sobre LA_EMPRESA compártelas con PERSONA DE CONTACTO O DEPARTAMENTO. Tu contribución es uno de los recursos más valiosos para monitorizar las redes sociales.
6. **Limita el uso de tus cuentas personales durante la jornada laboral.** Evita hacer uso de tus cuentas personales en redes sociales durante tu jornada laboral, a excepción de los descansos, aunque sea para realizar publicaciones relativas a LA_EMPRESA. El uso reiterado de estas plataformas sin la previa autorización de un/a responsable puede acarrear sanciones.
7. **Desvincula tu perfil personal de la empresa si llega el momento.** Si en algún momento abandonas LA_EMPRESA y en tus perfiles sociales personales dejas clara tu vinculación con la empresa deberás corregir esta información lo antes posible para que no lleve a confusiones.
8. **Responsable máximo/a.** Ante cualquier duda, problema o sugerencia en relación a la publicación de mensajes sobre la empresa en tus cuentas personales contacta con PERSONA O DEPARTAMENTO DE CONTACTO.

Uso de cuentas corporativas

Las siguientes pautas deberán ser tenidas en cuenta por aquellos/as empleados/as que utilizan las cuentas corporativas de LA_EMPRESA en redes sociales para comunicarse en nombre de esta.

Estas cuentas tienen como objetivo promover y expandir la marca, sus servicios y actividades, así como establecer un canal de comunicación de doble vía con todas aquellas personas interesadas.

- 1. Identifícate como portavoz autorizado/a.** Si utilizas una cuenta bajo tu nombre con la finalidad de realizar publicaciones autorizadas en nombre de la empresa debes identificarte claramente como persona autorizada para representar a LA_EMPRESA.
- 2. Sé muy cuidadoso/a con la información confidencial.** Mantén la confidencialidad de la información restringida y del contenido relacionado con el negocio, asegurándote de cumplir con la Política de Privacidad de LA_EMPRESA.
- 3. Propiedad y uso de cuentas corporativas.** Las cuentas corporativas y cualquier actividad asociada a estas están sujetas a la aprobación, monitoreo y modificación por parte de LA_EMPRESA, que es la administradora y propietaria de estos perfiles. Estas cuentas serán asignadas a ciertos/as empleados/as para su uso en nombre de la empresa.
- 4. Monitorea las redes.** Si haces uso de una cuenta corporativa en redes sociales debes estar pendiente de lo que se publica, de manera que puedas responder si surge alguna incidencia. No debes eliminar o ignorar comentarios sin motivo, escucha y da respuesta a los comentarios críticos.
- 5. Uso de terceras plataformas para la gestión de cuentas.** El uso de servicios ofrecidos por terceras empresas para la creación, la modificación o la gestión de cuentas en redes sociales requiere del previo consentimiento por escrito de PERSONA O DEPARTAMENTO DE CONTACTO.
- 6. Contenido.** Recuerda que estás representando la voz de LA_EMPRESA. El contenido que publiques debe ser razonable. Cualquier mensaje que no se ajuste a legalidad o no cumpla con las políticas de LA_EMPRESA será eliminado y podrás ser sancionado/a. El criterio para la publicación de contenidos debe ser la generación de valor para la comunidad.
- 7. Ten en cuenta la audiencia.**
- 8. Responsable máximo.** Ante cualquier duda, problema o sugerencia en relación al uso de las redes sociales corporativas contacta con PERSONA O DEPARTAMENTO DE CONTACTO.

Buenas prácticas

1. **Ten en cuenta los derechos de autor.** Entiende las consecuencias de usar la propiedad intelectual de otras personas (incluyendo fotografías, textos, nombres y otras marcas protegidas). Cuando incluyas contenido de terceros, cita o enlaza la fuente.
2. **Sé profesional.** Identificándote como empleado de LA_EMPRESA estás reforzando tu imagen de profesionalidad y experiencia. Utiliza una fotografía de perfil apropiada y las herramientas de privacidad para restringir la mayoría de información personal.
3. **Sé transparente.** Si estás escribiendo sobre tu trabajo, usa tu nombre real y tu cargo. Si tienes algún vínculo o interés particular sobre lo que estás escribiendo coméntalo desde el principio.
4. **Utiliza el sentido común.** No hagas comentarios sobre ningún asunto relacionado con temas polémicos. Sigue a otros/as usuarios/as de los que puedas aprender sobre tu trabajo. No te vincules con ningún grupo que pueda llevar a una mala interpretación.
5. **Escribe de lo que sabes.** Asegúrate de que escribes sobre tu campo de experiencia y aléjate de especulaciones.
6. **Revisa lo que vas a publicar.** Si tienes alguna duda sobre el contenido que vas a publicar tómate un minuto, revisa lo que has escrito y modifica aquellos puntos críticos. Si aún así no lo acabas de ver del todo claro, consúltalo con otra persona. Escribe con corrección, claridad y transparencia, verifica la información y busca diferentes puntos de vista.