

Políticas de uso de las Redes Sociales que representen el nombre de la Universidad Tecnológica de Pereira

1. Generales

1.1. Pautas Generales

La Web 2.0 ofrece herramientas que le permiten al usuario interactuar con diferentes servicios de información, facilitándole la posibilidad del intercambio de datos.

Las redes sociales se consideran parte de estas aplicaciones, entre ellas se encuentra Facebook, Google+, LinkedIn, Myspace, entre otros. Igualmente los servicios de Microblogging y los de publicación de fotografías y videos como Twitter, Plurk, Jaiku, Tumblr, Youtube, Flickr, Instagram, Picassa entre otros.

La Universidad Tecnológica de Pereira se ha vinculado con algunas de éstas herramientas interactivas publicando contenidos de interés para la comunidad a través de ellas.

Teniendo en cuenta que se debe velar por el uso adecuado y la transparencia de la información publicada a través de la web y además de la correcta utilización de la identidad e imagen institucional, se establece que:

- 1.1.1.** Todas las herramientas propias de la Web 2.0 que representen el nombre de la Universidad Tecnológica de Pereira deben ser gestionadas por la Sección de Desarrollo y Administración Web de la dependencia de Recursos Informáticos y Educativos.
- 1.1.2.** Toda dependencia que desee publicar información a través de redes sociales debe contar con la aprobación de la Sección de Desarrollo y Administración Web de la dependencia de Recursos Informáticos y Educativos.
- 1.1.3.** La dependencia que desee tener presencia en varias redes sociales debe mantener uniformidad y concordancia con el nombre y la imagen utilizada, debe cumplir con las presentes políticas y comprometerse a hacer uso continuo de las redes creadas.
- 1.1.4.** Todas las herramientas propias de la Web 2.0 utilizadas, deben cumplir con los parámetros de diseño e imagen institucional establecidos por la sección de Diseño

de la dependencia de Recursos Informáticos y Educativos. Sebe tener en cuenta que el escudo de la Universidad Tecnológica de Pereira, según el Acuerdo 01 de marzo del 2013 y según los lineamientos de imagen e identidad institucional, a partir de la implementación de la nueva imagen está catalogado como símbolo institucional y será utilizado exclusivamente para comunicados de la Rectoría, el Consejo Superior y para actos protocolarios institucionales, por consiguiente las piezas de comunicación visual de la Universidad Tecnológica de Pereira se deben generar con la nueva marca gráfica de la institución no con su escudo.

- 1.1.5.** La información contenida en mensajes, videos o fotografías publicadas a través de las redes sociales, será responsabilidad de los administradores o de quien la envía para ser difundida en UTPereira.
- 1.1.6.** La información publicada en las redes sociales será monitoreada por la Sección de Desarrollo y Administración Web.
- 1.1.7.** Los videos y fotografías que serán publicados en los canales institucionales administrados por la Sección de Desarrollo y Administración Web (UTPereira), deben ser enviados con mínimo 24 horas de anticipación.
- 1.1.8.** Toda publicación de eventos institucionales mostrada a través de estas herramientas tendrá una temporalidad y caducidad definida.
- 1.1.9.** Las redes sociales que cumplan con las presentes políticas se incluirán en el Directorio de Redes Sociales Oficiales de la Universidad Tecnológica de Pereira.
- 1.1.10.** Las personas que cuenten con un espacio en las redes sociales para un servicio o dependencia de la institución deben hacer los procesos de institucionalización correspondientes, para incluirlo al directorio de redes sociales. La solicitud debe hacerse a la Sección de Desarrollo y Administración Web por medio del correo electrónico redessociales@utp.edu.co
- 1.1.11.** Las siguientes políticas específicas de uso, son aplicables en cualquier red social, servicio de Microblogging o servicio de publicación de fotografías y videos que sea utilizado en representación de la Universidad Tecnológica de Pereira o alguna dependencia de la misma.

2. Condiciones de Uso Específicas:

2.1. Uso de Facebook y Google+

2.1.1. Tipo de Usuario: al momento de registrarse, Facebook y Google+ ofrecen perfiles y páginas, la utilidad de cada uno depende de si el usuario corresponde a una persona o si representa una institución o empresa.

2.1.1.1 Como institución, la Universidad Tecnológica de Pereira, sus facultades, programas académicos y organismos administrativos, deben utilizar **Páginas**.

2.1.1.2 El uso de perfiles será exclusivamente para personas. No se autoriza que una dependencia o servicio publique información o interactúe con usuarios por medio de un perfil.

2.1.2. Gestión de Cuentas

2.1.2.1 Las cuentas correspondientes a Páginas de dependencias de la Universidad Tecnológica de Pereira las autoriza y configura la Sección de Desarrollo y Administración Web de la dependencia de Recursos Informáticos y Educativos.

2.1.2.2 Las personas interesadas en manejar un espacio en Facebook o Google+ para un servicio o dependencia de la institución deben hacer la solicitud a la Sección de Desarrollo y Administración Web por medio del correo electrónico redessociales@utp.edu.co

2.1.2.3 La denominación del sitio debe contener el nombre de la dependencia o servicio y si se desea la sigla UTP, en ningún caso podrá llamarse UTP o Universidad Tecnológica de Pereira, ésta denominación corresponde únicamente a la página institucional.

2.1.2.4 Se asignará una persona responsable de la Página que debe conocer y cumplir con las presentes políticas de manejo, además debe tener la autorización previa del directivo encargado de la dependencia o programa, quien será el responsable de la información publicada.

2.1.2.5 El responsable de la información, tendrá cuenta de Administrador y podrá editar la página desde su cuenta personal con la garantía tener disponibles las opciones de edición. Será denominado: Autor de Contenido en Facebook o Administrador de Comunicaciones en Google+.

2.1.3. Contenidos

2.1.3.1 Se recomienda publicar por lo menos una entrada diaria en la cuenta, dependiendo del tipo de actividad que tenga la página.

2.1.3.2 Se debe utilizar un tono de voz cálido, amable y cordial.

2.1.3.3 Se deben publicar en las páginas, los enlaces de las nuevas publicaciones del sitio Web asociado (blog o página Web de la dependencia).

2.1.3.4 Cuando se publiquen videos y fotos se debe incluir una descripción.

2.1.3.5 Se debe cuidar la redacción y ortografía de la información que se publique.

2.1.4. Gestión de comentarios:

2.1.4.1 El administrador o representante de la dependencia es el encargado de moderar publicaciones y comentarios.

2.1.4.2 El administrador debe permitir la publicación de contenidos en el muro.

2.1.4.3 El administrador debe resolver dudas, responder mensajes directos y comentarios.

2.1.4.4 Se debe responder al comentario lo antes posible.

2.1.4.5 Se recomienda agradecer al usuario su participación.

2.1.4.6 Cuando los comentarios tienen contenidos de críticas o mensajes inapropiados, se debe responder educadamente y en lo posible direccionar al usuario a fuentes de mayor información.

2.1.4.7 Se debe ocultar o eliminar si es necesario, las publicaciones con contenidos inapropiados (spam).

2.1.4.8 Es importante responder en nombre de la institución, evitar respuestas en nombre del administrador.

2.1.5. Creación de una red de admiradores:

2.1.5.1 La nueva página será anunciada por medio de una publicación en la página oficial de Facebook o Google+ de la Universidad Tecnológica de Pereira, además será recomendada a los seguidores en las Redes Sociales Institucionales.

2.1.5.2 Se recomienda informar por medio del correo a las personas vinculadas con la dependencia o servicio para que se hagan fans o seguidores de la página.

2.1.5.3 Se recomienda incluir en los afiches, plegables, volantes y firma de correo electrónico, la invitación a que sigan a la dependencia o programa en Facebook o Google+.

2.1.6. Integración de la página

2.1.5.4 Se recomienda enlazar la página de Facebook o Google+ con la página institucional o sitio web del programa, facultad o dependencia por medio de un link y del ícono representativo de cada red social.

2.1.5.5 Si se cuenta con un blog para la dependencia o servicio se recomienda enlazarlo con la página de Facebook o Google+

2.2. Uso de Twitter

2.2.1. Gestión de Cuentas

2.2.1.1 Las cuentas de Twitter correspondientes a dependencias o servicios de la Universidad Tecnológica de Pereira, las autoriza y configura la Sección de Desarrollo y Administración Web de la dependencia de Recursos Informáticos y Educativos.

2.2.1.2 Las personas interesadas en manejar una cuenta de Twitter para un servicio o dependencia de la institución deben hacer la solicitud a la Sección de Desarrollo y Administración Web por medio del correo electrónico redessociales@utp.edu.co

2.2.1.3 La Sección de Desarrollo y Administración Web, estudiará la pertinencia del perfil. En caso de ser autorizadas:

- Las cuentas se crean únicamente a través del uso de correos institucionales.
- La denominación de las cuentas deben tener como base el nombre de usuario de la Universidad Tecnológica de Pereira: @UTPereira, debe incluir las siglas UTP en mayúscula al principio o al final de las palabras representativas del perfil, ejemplo: @nombredependenciaUTP o @UTPnombredependencia
- Se asignará una persona responsable quien deberá conocer y cumplir con las presentes políticas de manejo, esta persona se denomina: Administrador

2.2.2. Contenidos

2.2.2.1 Tweet: Se debe cuidar la forma de la redacción y ortografía de la información que se muestre, teniendo en cuenta que la publicación implica el uso de elementos específicos y tiene un límite de 140 caracteres. Un tweet puede estar formado por:

Texto + Enlace acordado + #Etiqueta + @Mención

- **Enlaces:** El enlace debe ser corto, para esto se recomienda el servicio de <http://goo.gl/> .
- **Etiquetas (Hashtags):** Se recomienda usar etiquetas cuando se busca mostrar información relacionada con un mismo tema, estas permiten a los usuarios buscar y filtrar contenido. Una etiqueta se escribe anteponiendo # (numeral) a la palabra. Para saber si una etiqueta está en uso o para ver la información sobre una etiqueta creada se utiliza el buscador: <http://search.twitter.com> en la parte superior derecha.
- **Menciones:** Se utilizan cuando se quiere relacionar a un usuario con el tweet, con la mención los demás usuarios pueden ser direccionados al perfil del mencionado, además promueve el debate y la interacción. Una mención se deberá escribir anteponiendo @ al nombre del usuario.

2.2.2.2 Retweets (RT): Los retweets son tweets de otros usuarios que se vuelven a publicar. Por norma general, deberán escribirse así:

RT + @Nombredelperfilretwiteado + Texto + Enlace acertado + #Etiqueta

Contenidos de los Retweets:

- Deben ser contenidos publicados por usuarios de reconocido prestigio.
- Deben contener información de fuentes oficiales.

2.2.2.3 Se recomienda publicar de forma continua pero no excesiva: entre 1 y 10 Tweets diarios. En el caso de estar transmitiendo un evento en directo se pueden publicar los tweets necesarios que permitan que el usuario siga los puntos clave del evento.

2.2.2.4 Se debe utilizar un tono de voz cálido, amable y cordial.

2.2.2.5 Se deben publicar los enlaces de las nuevas entradas del sitio Web asociado al perfil.

2.2.2.6 Cuando se publiquen videos y fotos se debe incluir una descripción.

2.2.3. Gestión de comentarios:

- 2.2.3.1** El administrador es el encargado de gestionar publicaciones, por lo tanto es el responsable de la calidad información que se muestre.
- 2.2.3.2** El administrador debe resolver dudas, responder mensajes directos y menciones a los usuarios lo antes posible.
- 2.2.3.3** Se recomienda agradecer al usuario por su participación.
- 2.2.3.4** Cuando los comentarios tienen contenidos de críticas o mensajes inapropiados se debe responder educadamente y en lo posible direccionar al usuario a fuentes de mayor información.

2.2.4. Creación de una red: Seguidores y Seguidos

- 2.2.4.1** Es necesario que las dependencias que creen perfiles en esta red sigan activamente las demás relacionadas con la Universidad Tecnológica de Pereira.
- 2.2.4.2** Se deben seguir organizaciones relevantes: personas y organizaciones relacionadas con la Universidad Tecnológica de Pereira y su servicio.
- 2.2.4.3** Como principio, se seguirá a cualquier persona que se haya hecho seguidora del perfil.
- 2.2.4.4** Se recomienda incluir en los afiches, plegables, volantes y firma de correo electrónico, la invitación a que sigan la dependencia o programa en Twitter.

2.2.5. Integración de la página

- 2.2.5.1** Se recomienda enlazar la página de Twitter con la página institucional o sitio web del programa, facultad o dependencia por medio de un link y del ícono representativo de esta red social.
- 2.2.5.2** Si se cuenta con un blog o sitio web para la dependencia o servicio se recomienda enlazarlo con el perfil de Twitter.

2.3. Uso de YouTube

2.3.1. Gestión de Cuentas

2.3.1.1 Se maneja un canal de YouTube Institucional administrado por la Sección de Desarrollo y Administración Web de la dependencia de Recursos Informáticos y Educativos de la Universidad Tecnológica de Pereira.

2.3.1.2 Las cuentas de YouTube correspondientes a dependencias o servicios de la Universidad Tecnológica de Pereira, las autoriza y configura la Sección de Desarrollo y Administración Web.

2.3.1.3 Las personas interesadas en manejar una cuenta de YouTube para un servicio o dependencia de la institución deben hacer la solicitud a la Sección de Desarrollo y Administración Web por medio del correo electrónico redessociales@utp.edu.co

2.3.1.4 La Sección de Desarrollo y Administración Web de la dependencia de Recursos Informáticos y Educativos, estudiará la pertinencia de la cuenta. En caso de ser autorizadas:

- Las cuentas se crean únicamente a través del uso de correos institucionales.
- La denominación de las cuentas deben tener como base las siglas UTP en mayúscula al final de las palabras representativas del canal, ejemplo: nombredependencia UTP.
- Se asignará una persona responsable quien deberá conocer y cumplir con las presentes políticas de manejo, esta persona se denomina: Administrador

2.3.1.5 La apariencia de las cuentas autorizadas será igual al canal institucional de YouTube de la Universidad Tecnológica de Pereira, para guardar concordancia con la imagen e identidad visual de la UTP. Sólo la sección web realizará los cambios de portada.

2.3.2. Contenidos

- 2.3.2.1** Las personas interesadas en publicar un video y que no cuentan con un canal autorizado para un servicio o dependencia de la institución deben enviarlo a la Sección de Desarrollo y Administración Web por medio del correo electrónico redessociales@utp.edu.co
- 2.3.2.2** El video debe tener un título y una descripción básica.
- 2.3.2.3** La Sección de Desarrollo y Administración Web se encarga de administrar su publicación en el canal institucional, además de categorizar y revisar.
- 2.3.2.4** Se crearán listas para las dependencias, programas o servicios que cuenten con publicaciones continuas y de temáticas similares.
- 2.3.2.5** El administrador de la cuenta de YouTube autorizada es responsable de los contenidos que publica en la misma.

2.3.3. Gestión de comentarios

Se opta por concentrar la resolución de inquietudes en Facebook, Google+ y Twitter y usar YouTube sólo como medio de difusión de vídeos por lo tanto no se responden los comentarios.

2.3.4. Integración

- 2.3.4.1** El canal en YouTube de la Universidad Tecnológica de Pereira se debe enlazar desde el portal principal y desde los canales autorizados.
- 2.3.4.2** Por medio de las demás redes sociales se hará la difusión de los videos publicados en el canal de la Universidad Tecnológica de Pereira UTPereira y en los canales autorizados.

2.4. Uso de Picassa

2.4.1. Gestión de Cuentas:

2.4.1.1 Se maneja una cuenta de Picassa Institucional administrada por la Sección de Desarrollo y Administración Web de la dependencia de Recursos Informáticos y Educativos de la Universidad Tecnológica de Pereira.

2.4.1.2 La asignación de cuentas en Picassa para dependencias de la Universidad Tecnológica de Pereira será para uso de galerías fotográficas personalizadas en sus sitios web, estas las autorizará y configurará la Sección de Desarrollo de la dependencia de Recursos Informáticos y Educativos.

2.4.2. Contenidos

2.4.2.1 La galería fotográfica contará con imágenes propias y además con las proporcionadas por la Comunidad Universitaria en otras redes sociales, las cuales muestran a la universidad desde diversas perspectivas.

2.4.2.2 Las personas interesadas en publicar fotografías de alguna dependencia en la cuenta de Picassa Institucional deben enviarlas a la Sección de Desarrollo y Administración Web por medio del correo electrónico: redessociales@utp.edu.co

2.4.2.3 La publicación en las galerías de imágenes configuradas en sitios web de dependencias debe llevarse a cabo por medio de la cuenta de Picassa de la dependencia y son responsabilidad de la persona encargada del sitio Web.

2.4.2.4 Las imágenes publicadas deben ser propias o contar con las cesiones de derechos de autor y de imagen respectivas.

2.4.2.5 Las imágenes deben tener un título y una descripción básica.

2.4.2.6 La Sección de Desarrollo y Administración Web se encarga de administrar la publicación de imágenes en la cuenta de Picassa

Institucional, es decir, categorizarlas, distribuirlas en diferentes álbumes según la temática, revisarlas y publicarlas.

2.4.3. Gestión de comentarios

2.4.3.1 Se opta por concentrar los comentarios y discusiones en Facebook, Google+ y Twitter y usar Picassa sólo como medio de difusión de fotografías.

2.4.4. Integración

2.4.3.2 La cuenta de Picassa de la Universidad Tecnológica de Pereira estará enlazada con el sitio web <http://www.utp.edu.co/fotos>.

2.4.3.3 Cualquier dependencia o servicio que haya incluido fotografías en la cuenta institucional o que posea una cuenta autorizada, tendrán un enlace a ésta en su sitio web.

2.4.3.4 Por medio de Facebook, Google+ y Twitter se hará la difusión de las fotografías publicados en la cuenta oficial en Picassa de la Universidad Tecnológica de Pereira.

2.5. Uso de Instagram

2.5.1. Gestión de Cuentas:

2.5.1.1 Se maneja una cuenta Institucional administrada por la Sección de Desarrollo y Administración Web de la dependencia de Recursos Informáticos y Educativos de la Universidad Tecnológica de Pereira.

2.5.1.2 La asignación de cuentas en Instagram para dependencias de la Universidad Tecnológica de Pereira será definida a partir de una temática clara y serán autorizadas y configuradas por la Sección de Desarrollo y Administración Web de la dependencia de Recursos Informáticos y Educativos.

2.5.2. Contenidos

- 2.5.2.1** Las personas interesadas en publicar fotografías de eventos institucionales, o lugares, que hagan parte de un servicio o dependencia de la institución en la cuenta de Instagram Institucional deben enviarlo a la Sección de Desarrollo y Administración Web por medio del correo electrónico: redessociales@utp.edu.co
- 2.5.2.2** Las dependencias que cuenten con una cuenta de Instagram deben publicar imágenes relacionadas con la temática establecida para la misma.
- 2.5.2.3** Las imágenes publicadas deben ser propias y contar con las cesiones de derechos de autor y de imagen respectivas.
- 2.5.2.4** Las imágenes deben tener una descripción básica.

2.5.3. Gestión de comentarios

- 2.5.3.1** Se opta por concentrar los comentarios y discusiones en Facebook, Google+ y Twitter y usar Picassa sólo como medio de difusión de fotografías.

2.5.4. Integración

- 2.5.4.1** La cuenta de Instagram de la Universidad Tecnológica de Pereira se debe enlazar con el portal principal.
- 2.5.4.2** Cualquier dependencia o servicio que haya incluido fotografías en la cuenta institucional o que posea una cuenta autorizada, tendrán un enlace a ésta en su sitio web.
- 2.5.4.3** Por medio de Facebook, Google+ y Twitter se hará la difusión de las fotografías publicados en la cuenta oficial en Instagram de la Universidad Tecnológica de Pereira.

2.6. Uso de LinkedIn

2.6.1. Gestión de Cuentas: Se manejan dos Páginas: Empresa y Universidad, las cuales son administradas por la Sección de Desarrollo y Administración Web de la dependencia de Recursos Informáticos y Educativos de la Universidad Tecnológica de Pereira.

2.6.2. Contenidos

2.6.2.1 Página de Empresa:

- Se deben publicar Convocatorias Activas de Personal visibles en el sitio Web de licitaciones y convocatorias.
- Se debe publicar la información de solicitudes de difusión de convocatorias de personal enviadas a la Sección de Desarrollo y Administración Web por medio del correo electrónico redessociales@utp.edu.co

2.6.2.2 Página de Universidad:

- Se debe publicar Información Institucional
- Se debe publicar Información programas académicos de interés para estudiantes, aspirantes y egresados.

2.6.3. Gestión de comentarios

2.6.3.1 Se deben resolver dudas, y responder mensajes.

2.6.4. Integración

2.6.3.2 La Página de Universidad en LinkedIn de la Universidad Tecnológica de Pereira se debe enlazar desde el portal principal.

Ultima Actualización Noviembre de 2014

Para el desarrollo de las anteriores políticas se utilizó como referencia la Guía de usos y estilo en las redes sociales de la Generalidad de Cataluña, Departamento de la Presidencia, Dirección General de Atención Ciudadana, Primera edición: junio de 2010 www.gencat.cat.