



*República de Colombia*  
*Departamento de Cundinamarca*  
*Alcaldía de de Simijaca*

# Protocolo de Redes Sociales

## Municipio de Simijaca-Cundinamarca

2014

---

*“Compromiso, decisión y progreso”*  
Calle 7 N°. 7 – 42, Código Postal 250640  
Telefax (091) 855-5117 teléfono (091) 855-5995  
[www.simijaca-cundinamarca.gov.co](http://www.simijaca-cundinamarca.gov.co)  
Correo: [alcaldía@simijaca-cundinamarca.gov.co](mailto:alcaldía@simijaca-cundinamarca.gov.co)



*República de Colombia*  
*Departamento de Cundinamarca*  
*Alcaldía de de Simijaca*

## Contenido

Introducción.....	3
Pautas Generales .....	4
Facebook .....	6
1. Usos recomendados.....	6
2. Contenidos .....	6
3. Creación de una red .....	7
4. Imagen institucional.....	7
Twitter.....	9
1. Usos recomendados.....	9
2. Contenidos .....	10
3. Creación de una red .....	11
4 Imagen institucional.....	12
Guías Consultadas.....	13



*República de Colombia*  
*Departamento de Cundinamarca*  
*Alcaldía de de Simijaca*

## Introducción

El protocolo para Redes Sociales, se genera con el fin de brindar a la administración municipal una guía de recomendaciones y pautas que se deben tener en cuenta para lograr la presencia homogénea de la Alcaldía en las redes sociales y con las que se podrá facilitar el diseño y la implementación de los perfiles oficiales.

Los consejos e indicaciones aquí contenidos son de carácter obligatorio y deben tenerse presentes para la activación de cuentas en las diferentes redes sociales que utilizan el nombre de la Alcaldía para que sean fácilmente reconocidas como oficiales por los usuarios. Cada dependencia maneja contenidos y públicos diferentes, pero a pesar de ello, se debe buscar que tengan aspectos gráficos comunes que las relacione entre sí, ya que el objetivo de las redes sociales es direccionar a los visitantes a la página web oficial del municipio de Simijaca, razón por la que se debe hacer uso de una imagen coordinada con el fin de garantizar la coherencia visual.

El Protocolo para Redes Sociales contiene información importante para hacer de estas, un medio de comunicación más personalizado y directo entre la Alcaldía y la comunidad, en el que también se podrá encontrar el procedimiento recomendado para abrir nuevas cuentas y perfiles de cualquier dependencia perteneciente, al igual que las recomendaciones para una presencia adecuada, los criterios de estilo comunicativo y el adecuado uso de la imagen institucional que se debe tener en cuenta en todos los casos, complementando la política editorial con la que cuenta el municipio.

Algunos de los objetivos que justifican la Alcaldía y sus dependencias en las redes sociales son:

- Difundir información y noticias que hagan referencia a temas de actualidad y de interés para la población del municipio.
- Visibilizar de forma global al municipio como destino turístico y de inversión en el país y la región.



*República de Colombia*  
*Departamento de Cundinamarca*  
*Alcaldía de de Simijaca*

- Promover los trámites y servicios que ofrece la Alcaldía para los públicos tanto internos como externos que la conforman.
- Interactuar de forma neutral con los usuarios que hacen parte de las diferentes comunidades de las redes sociales en las que se tenga presencia.

### **Pautas Generales**

Todas las dependencias de la Alcaldía municipal de Simijaca que requieran abrir nuevas cuentas en redes sociales o que actualmente posean una, deben enviar la siguiente información al Comité de Gobierno en Línea Municipal para que sean revisadas y aprobadas:

- Nombre de la dependencia.
- Nombre y apellidos del (los) responsable (s) de la cuenta.
- Redes sociales en las que se tiene actualmente la cuenta o en las que se quiere abrir una.
- Nombre de la cuenta.
- Breve resumen de los objetivos y del contenido.
- Enlace de la cuenta existente.

Debido a que actualmente las redes sociales ofrecen infinitas posibilidades e información a los usuarios, también se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones para darles a estas el uso más apropiado:

- Las cuentas creadas bajo el nombre de la Alcaldía de Simijaca o que correspondan a alguna de sus dependencias, deben ser creadas con el correo electrónico institucional que previamente haya sido asignado a la misma o al administrador y que se encuentra bajo el dominio **@simijaca-cundinamarca.gov.co**.



*República de Colombia*  
*Departamento de Cundinamarca*  
*Alcaldía de de Simijaca*

- Las dependencias pertenecientes a la Alcaldía municipal de Simijaca deben abstenerse de participar en eventos o movimientos en los que se pueda ver comprometido el nombre, reputación y servicios que presta la Institución.
- Las cuentas nuevas y actuales que existen bajo el nombre de la Alcaldía municipal de Simijaca, siempre deben incluir el enlace a la página web oficial de la Alcaldía.
- Se debe incluir el nombre completo de la Alcaldía de Simijaca al final del título de cada una de las cuentas o en la información básica según corresponda, con el fin de identificarla como cuenta oficial de la Alcaldía. Ejemplo: Secretaria de Planeación – Alcaldía de Simijaca.
- El tono de conversación que se utilice debe ser cercano, cordial y orientado hacia la comunidad. Se debe escuchar a los usuarios y dar las respuestas adecuadas hacia los interrogantes que estos manifiesten, teniendo en cuenta no dar respuesta sus opiniones de carácter personal.
- Los comentarios que se realicen en las cuentas institucionales de las diferentes redes sociales, no deben incluir publicidad de otras entidades, ni contenido comercial de ningún tipo.
- Las diferentes dependencias de la Alcaldía que posean una cuenta en una red social, tienen el derecho a eliminar comentarios con información falsa o calumniosa o que contengan un lenguaje inapropiado que pueda afectar el buen nombre de la Institución.
- El Comité de Gobierno en Línea debe aprobar previamente el uso de las imágenes de perfil, de fondo y de portada que se vayan a utilizar por parte de las diferentes dependencias en las redes sociales, ya que estas deben incluir el logotipo de la Alcaldía o plan de gobierno teniendo en cuenta la Política Editorial, con el fin de que se continúe con la homogeneización y el buen uso de la imagen de la Alcaldía hacia al interior y exterior de la misma.



*República de Colombia*  
*Departamento de Cundinamarca*  
*Alcaldía de de Simijaca*

## Facebook

### 1. Usos recomendados

- Procure publicar regularmente noticias, contenidos de interés, fotografías, videos, etc., de acuerdo con el perfil de audiencia que tenga su página y que estén contextualizados dentro del ámbito cultural y administrativo.
- La información publicada en la página debe provenir de fuentes propias o citar la fuente a la que se está haciendo referencia.
- Promueva las conversaciones, fomente el diálogo y los comentarios por parte de su audiencia. Este es uno de los puntos más importantes a la hora de activar la cuenta y ganar nuevos seguidores.
- Atienda las dudas de los usuarios tan rápido como sea posible. Si no se conoce la respuesta, debe consultarla con las personas expertas en el tema que hagan parte del área y siempre debe agradecer la participación de los usuarios.

### 2. Contenidos

- Priorice los contenidos más importantes como publicaciones destacadas dentro de la página, usándolas con moderación y cambiándolas periódicamente para que no pierdan efectividad. Estas publicaciones duran fijas un máximo de siete (7) días y son las primeras que se ven al ingresar a la página.
- Se recomienda actualizar el muro entre dos y cuatro veces a la semana, con contenido de calidad y afín a la Alcaldía, siempre cuidando la ortografía y la redacción. Estos contenidos deben tener un título y una pequeña descripción de lo que se está publicando, ya que esto facilita la comprensión de la información.
- Se recomienda eliminar el spam o los contenidos inapropiados que hagan los usuarios en la página. También se puede tener en cuenta que si se quiere,



*República de Colombia*  
*Departamento de Cundinamarca*  
*Alcaldía de de Simijaca*

solo el administrador podrá ser el que publique información en el muro; esta opción se puede configurar por las opciones de privacidad de la configuración.

- Cuando los comentarios que publiquen los usuarios tengan contenidos de crítica o mensajes inapropiados, se debe responder educadamente y, en lo posible, re direccionar los a fuentes que les puedan brindar una mayor y más exacta información.
- Se recomienda evitar la publicación automática de tweets en Facebook, ya que la redacción utilizada en esta red social debe ser diferente y la información podría quedar descontextualizada.

### 3. Creación de una red

Las páginas dan la posibilidad de tener una URL propia que incluya el nombre de la sede, facultad, departamento, centro, instituto o demás dependencias pertenecientes a la Alcaldía y que facilitará el acceso de los usuarios, ejemplo: ***<https://www.facebook.com/secretariadegobierno>***.

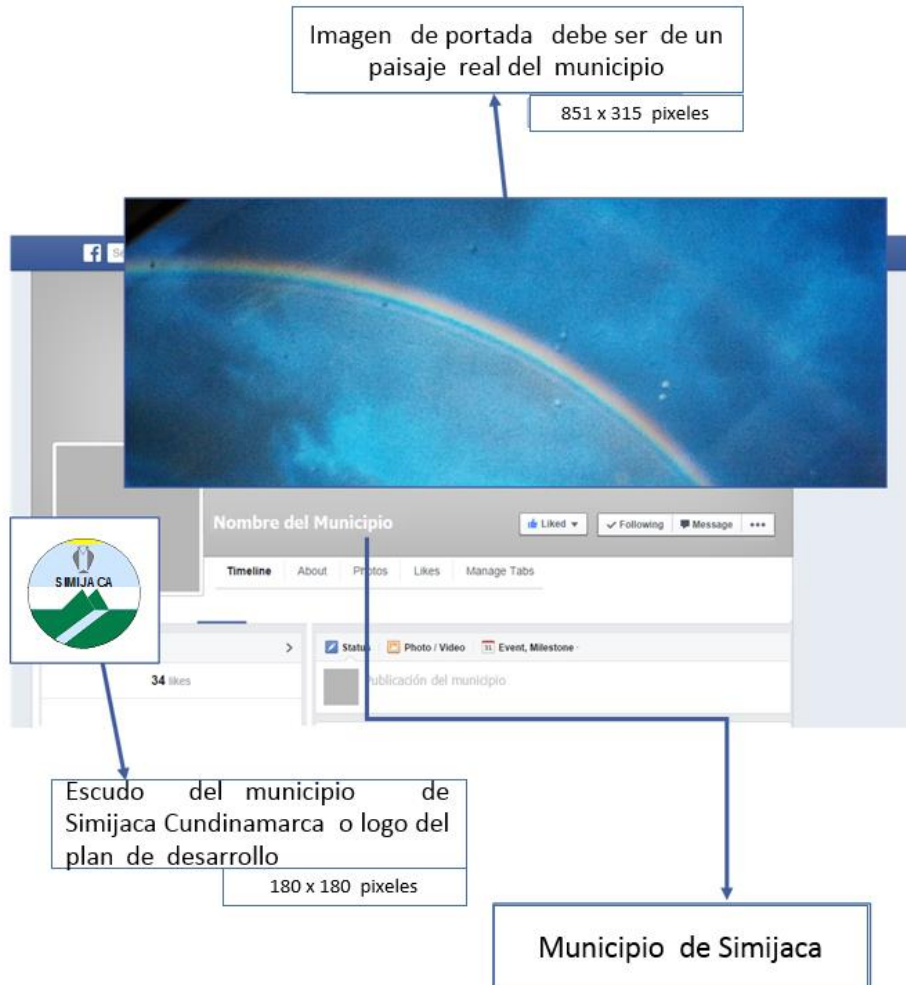
Difunda el enlace de la página por medio de correo electrónico a las personas vinculadas con la dependencia para que se hagan seguidores, además de incluirlo en las diferentes piezas gráficas que se produzcan.

### 4. Imagen institucional

Con el fin de unificar la imagen institucional de la Alcaldía en todos los medios, recomendamos seguir una serie de pautas en términos de imagen, diseño y estilo que deben ser aplicadas en los diferentes perfiles con los que cuentan las dependencias que hacen parte, para así poder transmitir una imagen homogénea hacia el interior y exterior de la Institución.



*República de Colombia*  
*Departamento de Cundinamarca*  
*Alcaldía de de Simijaca*







*República de Colombia*  
*Departamento de Cundinamarca*  
*Alcaldía de de Simijaca*

## Twitter

### 1. Usos recomendados

- Procure publicar regularmente noticias, contenidos de interés, información, etc., de acuerdo con su perfil de audiencia y contextualizado dentro del ámbito cultural y administrativo.
- La información publicada siempre debe provenir de fuentes propias o citar la fuente a la que se está haciendo referencia.
- Promueva las conversaciones, fomente el diálogo y los comentarios por parte de su audiencia. Este es uno de los puntos más importantes a la hora de activar la cuenta y ganar nuevos seguidores.
- Atienda las dudas de los usuarios tan rápido como sea posible; si no conoce la respuesta, debe consultarlo con las personas expertas en el tema que hagan parte del área y siempre debe agradecer la participación de los usuarios.
- Dirija a los usuarios a la web institucional de la Alcaldía municipal de Simijaca a otras redes sociales oficiales. Cuando incluya contenido de estas páginas, debe indicar la fuente con el enlace correspondiente.
- El seguimiento de usuarios en Twitter se deja a discreción de cada una de las áreas que tengan una cuenta en esta red social, aunque se recomienda seguir a las demás dependencias que hacen parte de la Alcaldía, al igual que a otras Entidades Territoriales, agencias de noticias y personajes que sean considerados relevantes en la temática de la cuenta, al igual que a otro tipo de fuentes que nos puedan proveer constantemente de información importante.



*República de Colombia*  
*Departamento de Cundinamarca*  
*Alcaldía de de Simijaca*

## 2. Contenidos

- El administrador de la cuenta debe informar a la dependencia que existe este canal de comunicación oficial para proveerse de la información necesaria que es requerida para mantener actualizado el Twitter y poder comunicar de forma inmediata los sucesos más relevantes que estén ocurriendo, como son eventos, actividades, noticias puntuales, etc. Esta persona es la directamente encargada de gestionar el perfil, así como la responsable de lo que se publique, de generar conversaciones con los seguidores y de retuitear contenidos que se consideren relevantes.
- Actualice la cuenta de forma continua durante el día; se recomienda publicar entre 5 y 10 tuits semanales. Cuando quiera retransmitir un evento en directo, es recomendable publicar más tuits para que los usuarios puedan seguir detenidamente lo que va ocurriendo.
- Se recomienda estructurar los tuits por medio de un Texto (titular) + Enlace acortado al cual pueden acceder los usuarios + Etiqueta (Hashtag) que se realiza antecediendo el símbolo # a una palabra determinada. **Texto + Enlace Acortado + #Hashtag.**
- El texto (titular) debe ser atractivo, concreto y conciso, por lo que se recomienda que se incluya siempre que sea posible, el enlace a través del cual se podrá acceder a la información completa.
- Las etiquetas sirven para catalogar y conectar tuits sobre un tema en particular, y se utilizan para clasificar contenidos que hacen referencia a una misma temática; así, los usuarios podrán encontrar agrupada la información que buscan. Se recomienda utilizar etiquetas cortas y que tengan relación con la información publicada.
- Cuando se quiera retuitear (RT) la información de otros usuarios, se recomienda que estos tuits sean escritos de la siguiente manera y por regla general: **RT + @Nombre Perfil Retuiteado + Texto + Enlace Acortado + #Hashtag**



*República de Colombia*  
*Departamento de Cundinamarca*  
*Alcaldía de de Simijaca*

- Cuando la información que se quiere publicar provenga de fuentes y teniendo en cuenta que esta es relevante para nuestra audiencia, se debe hacer de la siguiente manera: **Texto + Enlace Acortado + #Hashtag + Vía @Nombre Perfil Retuiteado**
- Recuerde cuidar siempre la ortografía y la redacción de los tuits que se vayan a publicar; los mensajes publicados deben hacerse en nombre de la Institución y no de manera personal.

### 3. Creación de una red

- La publicación constante de información interesante y de actualidad es la que ayuda a aumentar el número de seguidores de la cuenta en Twitter; por esta razón, se recomienda buscar estrategias puntuales que ayuden a aumentar este número para así poderle llegar a una mayor cantidad de usuarios, además de poder apoyar a las demás dependencias de la Alcaldía llevando tráfico hacia sus cuentas y páginas web.
- El nombre de la cuenta debe ser claro y específico, haciendo referencia exacta a la dependencia que maneja la cuenta para que haya claridad y los usuarios reconozcan que es un perfil oficial de la Alcaldía de Simijaca.
- Difunda el enlace de la página por medio de correo electrónico a las personas vinculadas con la dependencia para que se hagan seguidores, además de incluirlo en las diferentes piezas gráficas que se produzcan.
- Se debe incluir el enlace propio de la dependencia en el perfil, así como el del sitio web de la Alcaldía municipal de Simijaca para que los usuarios puedan acceder a la información directamente.
- Incluir una breve descripción en el apartado de “BIO”, la cual debe hacer referencia a los servicios o actividades que presta esta oficina o área.



*República de Colombia*  
*Departamento de Cundinamarca*  
*Alcaldía de de Simijaca*

#### 4. Imagen institucional

Con el fin de unificar la imagen institucional de la Alcaldía municipal de Simijaca .en todos los medios, recomendamos seguir una serie de pautas en términos de imagen, diseño y estilo que deben ser aplicadas en los diferentes perfiles con los que cuentan las dependencias, para así poder transmitir una imagen homogénea hacia el interior y exterior de la Institución.

En caso de tener una cuenta abierta en Twitter actualmente, esta debe ser revisada por la el Comité de Gobierno en Línea, con el fin de hacer el respectivo análisis y aprobación del uso de la imagen de la Alcaldía municipal de Simijaca.

La imagen de portada debe ser de una noticia o evento real del municipio  
1500 X 500 pixeles

Escudo del municipio de Simijaca Cundinamarca o logo del plan de desarrollo  
400 X 400 pixeles

Referenciar los tuits con el hashtag # SimijacaOnLine

Alcaldía de Simijaca Cundinamarca



*República de Colombia*  
*Departamento de Cundinamarca*  
*Alcaldía de de Simijaca*

**Guías Consultadas**

- Protocolo para Redes Sociales Universidad Nacional de Colombia. Universidad Nacional de Colombia.
- Guía de usos y estilo en las redes sociales de la Generalidad de Cataluña, Departamento de la Presidencia. Generalidad de Cataluña, 2010.
- Libro Blanco de las redes sociales de la Universidad de Barcelona. Universidad de Barcelona, 2012.