

# FACEBOOK

## Ayuda para

La gestión y administración de las páginas corporativas en la red social más extendida del mundo.

## PÁGINAS COMO SOLUCIÓN CORPORATIVA...

En este folleto encontrarás pautas para la adecuada gestión de tu página corporativa en Facebook, así como recomendaciones para una adecuada difusión de contenidos y dinamización de tu comunidad.

Las páginas están pensadas para instituciones, empresas o marcas, celebridades, etc. Detrás de ellas, necesariamente, tienen que existir uno o varios perfiles personales a modo de administradores.

Las páginas pueden ser de **varios tipos**:

### a) Página oficial

Las páginas oficiales permiten que las instituciones, las empresas y otras entidades creen su espacio oficial dentro de Facebook, para poder comunicarse con sus seguidores.

### b) Página de una comunidad

Estas páginas tienen como objetivo apoyar una causa o un movimiento. En el caso del Gobierno Vasco, puede ser la página de un servicio o de una campaña concreta.

La página es la solución corporativa idónea para los diferentes departamentos, servicios o marcas del Gobierno. De hecho, es la opción adecuada para las instituciones y para los órganos que las constituyen, ya que Facebook atribuye un carácter diferencial a las organizaciones de todo tipo para distinguirlas de los perfiles personales.

**No se puede crear un perfil personal para un departamento, servicio o marca** ya que incumple las normas de uso de Facebook.

Además, las páginas tienen una serie de características para poder monitorizar la red en torno a ellas. Disponen de estadísticas completas de los usuarios que se asocian, con información sobre su edad, sexo, idioma, país, etc.

Las páginas las crea y configura de forma básica la Dirección de Gobierno Abierto y Comunicación en Internet desde el usuario oficial del Gobierno Vasco en Facebook.

La administración de las páginas es traspasada a las personas usuarias correspondientes, que deberán tener una cuenta personal en esta red social.



Facebook es una plataforma para comunicarnos y compartir con otras personas información, fotos, vídeos y enlaces

### Finalidad del uso de las Redes Sociales:

- ✓ Como Administración queremos estar donde están nuestras personas usuarias.
- ✓ Queremos abrir la actividad pública a la ciudadanía.
- ✓ Establecemos canales nuevos donde interactuar y recibir feedback para adecuar las políticas y servicios públicos a las necesidades de la ciudadanía.
- ✓ Creación de una comunidad de usuarios.

### Usar Facebook como página:

La gestión de las páginas de Facebook se hace desde tu usuario personal. Además, puedes utilizar Facebook como página. Al hacerlo, podrás decidir si te gustan otras páginas y hacer comentarios en ellas. Recuerda que siempre que utilices el modo página, tendrás que actuar de manera corporativa.



**Tu configuración:** decidimos si queremos publicar como usuario o como página y si queremos recibir notificaciones por correo electrónico.

**Gestión de permisos:** controlamos la visibilidad pública de la página y quién puede comentar en ella, entre otras cosas.

**Información básica** sobre la página y sobre nosotros: la web, la dirección, nuestra misión, etc.

**Foto del perfil:** conviene no cambiarla, puesto que en la configuración inicial se incluye el avatar conforme al modelo de presencia corporativo para las redes sociales.

**Páginas destacadas:** como página oficial nos pueden gustar otras páginas oficiales. Aquí podemos decidir qué páginas mostramos en nuestro perfil.

**Recursos:** un listado de recursos de ayuda para la mejor gestión de las

páginas. Desde widgets para incluir en nuestra web hasta tips de publicación.

**Gestión de administradores:** recomendamos solicitar a la Dirección de Gobierno Abierto y Comunicación en Internet cualquier cambio en la administración de las páginas. No obstante, desde aquí se puede modificar.

**Aplicaciones:** las apps permiten realizar extras con las páginas. Desde incluir un foro de debate hasta hacer preguntas a nuestros seguidores.

**Móvil:** indicaciones para uso de Facebook desde nuestros terminales móviles.

**Estadísticas:** desde aquí podemos controlar tanto el número de vistas de nuestras publicaciones (impresiones) como el número de usuarios que interactúan en nuestro muro y otros datos sociodemográficos.

## MENÚ ADMIN.

- Tu configuración
- Gestionar permisos
- Información básica
- Foto del perfil
- Páginas destacadas
- Recursos
- Gestionar administradores
- Aplicaciones
- Móvil
- Estadísticas →
- Servicio de ayuda →

### Menú administrador:

Podemos modificar nuestra información básica (web, misión, información general), los permisos de administración (para añadir personas administradoras) o si queremos recibir notificaciones en nuestro correo electrónico cuando alguien publique en nuestro muro.



# USOS LINGÜÍSTICOS



Los contenidos se publicarán tanto en euskera como en castellano. Se dará prioridad al contenido en euskera. Se contestará a los comentarios en el idioma empleado por las personas que estén participando.



## Gestión de los comentarios y aportaciones de las personas usuarias.

Se debe responder a los comentarios lo antes posible, dentro del mismo espacio donde se haya producido la pregunta o consulta.

Es aconsejable mostrar que “hay alguien” al otro lado de la página.

En ocasiones, podremos agradecer colectivamente a los usuarios su participación o de forma personalizada, si un comentario ha aportado contenidos de mucho valor añadido.

Si el comentario es inapropiado o impertinente, habrá que buscar la manera adecuada de responder al usuario educadamente, enlazando información o redireccionando a otras webs que puedan ofrecer una respuesta adecuada, en su caso.

Es importante responder de forma corporativa, es decir, en nombre de la página y hay que tener en cuenta que **siempre que un administrador introduce contenido o comentarios en una página, lo hace en nombre de la página y no con su perfil personal.**

Podemos clasificar los comentarios de la siguiente manera:

- a) Formulación de preguntas, dudas y solicitudes.
- b) Aportaciones.
- c) Críticas: en los casos de crítica constructiva en Facebook, responderemos públicamente en el apartado de comentarios, que es el único espacio donde los usuarios pueden escribir sus mensajes si hemos

seguido las instrucciones comentadas al principio del apartado. Si la crítica es negativa, habrá que analizar la queja y responder de forma constructiva.

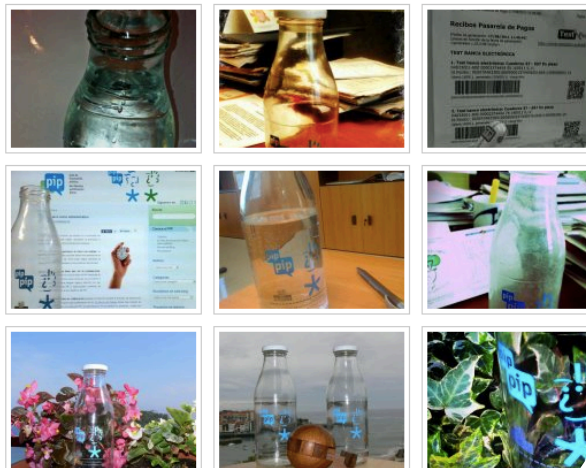
En todos los casos la respuesta debe coordinarse con la unidad responsable de la información en cuestión y, en su caso, se puede comunicar de manera privada con un correo electrónico por si el usuario necesita más información. Se recomienda guardar en un archivo todas las consultas y quejas porque pueden resultar útiles para otras ocasiones.

Responder de forma corporativa

CONTENIDOS:	FUENTES	TWITTER	YOUTUBE	FOTOS
	<b>fidedignas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Blog o web propios.</li> <li>* Streamings.</li> <li>* Vídeos, fotos, etc.</li> <li>* Prensa</li> </ul>	<b>Conviene evitar</b> la sincronización de nuestras cuentas de twitter y facebook.	<b>Podemos integrar</b> un canal de youtube en nuestra página, añadiendo la aplicación homónima.	<b>Debemos</b> Crear álbumes para mantener organizadas las fotos de nuestra página.

### Nire PIP botila - Mi botella del PIP

De PIP (Álbumes) · Actualizado Hace aproximadamente una hora · Editar el álbum



### Navarra Responde - Gobierno Abierto

Organización gubernamental

Muro Navarra Responde - Gobier... · Todos (Más recientes) ▾

Compartir: [Publicación](#) [Foto](#) [Enlace](#) [Video](#)

Escribe algo...

**Navarra Responde - Gobierno Abierto**

Ha sido publicada la fecha del sorteo del de temporal Ingeniero Técnico Agrícola - Op /oadsHI

Ingeniero Técnico Agrícola - Oposici [www.navarra.es](http://www.navarra.es)

Aspirantes en posesión del título de Ingu permiso de conducir vehículos de la clase requisitos señalados en la base 2 de la con

**Ejemplos de uso de fotografías para dinamizar**



# 10 CONSEJOS DE REDACCIÓN Y COMPORTAMIENTO

## Lo más importante de todo.

### 1. Don't feed the troll!

Los usuarios que tratan de llamar la atención mediante insultos e impertinencias son conocidos como "trolls". Jamás hay que hacerles caso o se corre el peligro de conversar únicamente con ellos.

### 2. Emitir mensajes en positivo

La percepción habitual es que las cuentas corporativas en las redes sociales hacen ruido y no hablan de temas interesantes ni cercanos. Recordad nuestro objetivo es acercar la Administración a la ciudadanía.

### 3. Observar

cómo escriben los demás. Familiarizarse con el comportamiento del resto de personas usuarias es fundamental.

### 4. Ortografía

Respeto fanático a la ortografía.

### 5. No emitir opiniones personales

Expresarse de modo personal y cercano pero no deslizar opiniones propias. A la gente le atrae saber qué opina o cómo piensa una Institución que utilice sus propias palabras. Jamás hay que ir más allá de lo expresado por nuestros portavoces o jefes de prensa.

### 6. Hacer bromas

Humanizan y acercan a los demás. Sobre todo si se hacen contestando a alguien que los haga amistosamente.

### 7. Responder

A todas las menciones posibles y reconocer un desconocimiento en su caso. No somos un oráculo, pero sabemos dónde buscar la información que podremos proporcionar después. La sinceridad es una garantía de aceptación y un seguro contra titulares hostiles.

### 8. Cuestiones oficiales por cauces oficiales

Somos la Administración, pero Facebook no es un conducto

"oficial" reconocido dentro de la sede electrónica. Podemos hacer acusades de recibo, pero las cuestiones oficiales han de ir por su conducto reglamentario.

### 9. Fotos, vídeos y enlaces externos

Que pertenezcan (o no) a personas de nuestra comunidad. A la gente le encanta que cite sus blogs o noticias en lugar de mencionar siempre nuestras propias webs.

### 10. Preguntad todas las dudas

Siempre. Hay un equipo a vuestra disposición en la Dirección de Gobierno Abierto y Comunicación en Internet. No dudes en trasladarnos tus dudas. Cualquier día, a cualquier hora, en cualquier momento.



### Compartir contenidos de otros:

Facebook te ofrece la posibilidad de compartir contenidos que han publicado otros usuarios mediante un botón. Aprovecha las funcionalidades.

### Menciona otras páginas o usuarios:

Anteponiendo una "@" al nombre de la página o persona que quieras mencionar, a ellos les constará la mención y tu publicación aparecerá en sus muros. No abuses de esta característica, podrían catalogarte como un "spammer".

## Para más información

Contacta con la Dirección de Gobierno Abierto y Comunicación en Internet (Lehendakaritza). Estaremos encantados de trazar contigo una estrategia.

## Cuentas oficiales:

La creación de páginas oficiales en Facebook está centralizada. Bajo petición, se adecuarán a la imagen corporativa en redes sociales y de vuestro Departamento.

## CONTACTA CON:

[jon-olaizola@ej-gv.es](mailto:jon-olaizola@ej-gv.es)

Jon Olaizola

