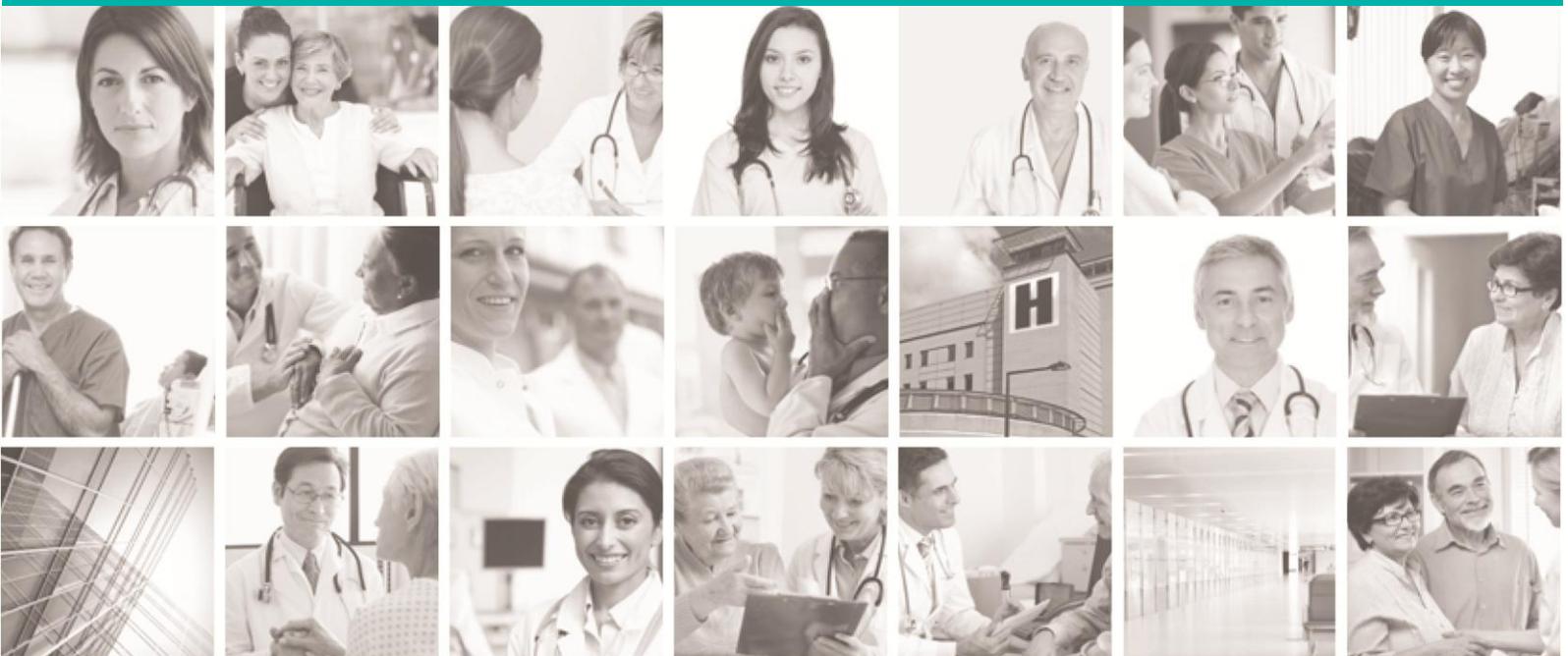




# GUÍA DE PARTICIPACIÓN EN REDES SOCIALES

Dpto. de Comunicación y Relaciones Externas

Abril, 2016



## Índice

Índice .....	2
¿Por qué una guía de empleados? .....	3
¿A quién va dirigida esta guía?.....	3
¿Cómo participar? .....	3
Unidades, servicios y colectivos .....	4
Diez consejos para participar .....	4
1. Participa en nombre propio .....	4
2. Opina cuando puedas aportar valor como empleado .....	5
3. Compórtate en la Red de forma adecuada .....	5
4. Respeta a todos, somos una compañía global y plural .....	5
5. Avisa cuando observes algún riesgo para la compañía.....	5
6. Eres responsable de lo que dices .....	5
7. Respeta la privacidad y la confidencialidad .....	5
8. Gestiona con cautela la información.....	5
9. Evita que la participación te impida llevar a cabo tu trabajo.....	6
10. Disfruta de la conversación .....	6

Las comunidades importantes para Quirónsalud están participando ya en la red.

La web 2.0 hace posible que todos los usuarios, con sus comentarios, influyan en la reputación e imagen de la compañía.

Por ello, desde Quirónsalud lanzamos esta guía que esperamos te ayude a cumplir la normativa interna en la red para proteger tanto tu reputación personal como la de la compañía.

## ¿Por qué una guía de empleados?

Como probablemente sabes, Quirónsalud tiene presencia en distintas redes sociales: [Facebook](#), [Twitter](#), [YouTube](#) y [Linkedin](#).

En la compañía estamos interesados por lo que está pasando en la red, por lo que se dice sobre nosotros y por brindar buenas interacciones a pacientes, profesionales y ciudadanos en general: escuchar, responder y conversar con transparencia.

Por eso, valoramos positivamente que nuestros profesionales participen en las conversaciones que tienen lugar tanto en los activos propios de Quirónsalud, como en plataformas externas. En este sentido, es importante que tengas en cuenta que las opiniones que vertimos en internet son permanentes y accesibles a una gran cantidad de personas. La participación requiere una reflexión acerca de sus implicaciones tecnológicas, económicas, organizativas y legales. Tanto si conversamos con compañeros de trabajo como si lo hacemos con pacientes, proveedores, colegas... participar en la web 2.0 puede afectar a la gestión de la reputación de nuestra compañía. Y a tu propia reputación.

## ¿A quién va dirigida esta guía?

Esta Guía está dirigida principalmente a los empleados de Quirónsalud que se expresan sobre la compañía en medios y redes sociales y se identifican, o pueden ser identificados, como empleados de la organización.

## ¿Cómo participar?

Como es natural, sólo tú decides cuándo, dónde, cómo y para qué participar en medios y redes sociales, pero ten en cuenta que debes ser especialmente cuidadoso para no comprometer la reputación de la compañía por la gestión incorrecta de tu intervención. Considerarte portavoz sin autorización, usar la marca también sin ella, polemizar, vulnerar la privacidad de terceros o políticas de propiedad intelectual, compartir información confidencial, reservada o tratar los datos de forma errónea son algunos de los casos con posibles efectos adversos para la reputación de Quirónsalud y para la persona que lo realice.



Por ello, te recomendamos de forma general seguir los siguientes consejos que pueden ayudarte a orientar tu participación en la red:

- Colabora en positivo, siempre que lo consideres adecuado, en la difusión de los contenidos y mensajes publicados desde los medios y redes sociales oficiales de Quirónsalud: [Facebook](#), [Twitter](#), [YouTube](#) y [LinkedIn](#).
- Te agradeceremos que informes cuando detectes una conversación en los medios y redes sociales que pueda comprometer el prestigio de Quirónsalud.

Recuerda que en caso de dudas o situaciones excepcionales, y siempre que tengas una sugerencia, puedes escribir a [socialmedia@quironsalud.es](mailto:socialmedia@quironsalud.es).

## Unidades, servicios y colectivos

En Quirónsalud apostamos por una mayor comunicación, cercanía y empatía con el paciente (“La salud persona a persona”). Para hacer una realidad este lema y asegurar el buen uso de la marca, nuestro mensaje ha de ser uniforme y coherente a través de los diferentes canales. Por ello, recuerda:

- Tanto el logotipo como el nombre forman parte de nuestra marca y han sido debidamente registrados. No puedes utilizarlos en tus espacios en medios y redes sociales así como tampoco puedes abrir espacios o perfiles que puedan ser reconocidos o confundidos externamente como oficiales. Es una responsabilidad y facultad que compete únicamente a los portavoces oficiales designados expresamente para ello por Quirónsalud.
- Cualquier adaptación o personalización de nombre y/o imagen para una red social ha de solicitarse al Departamento de Comunicación y Relaciones Externas.
- Todos los centros, unidades, servicios y colectivos de Quirónsalud deben colaborar en la defensa y protección de la marca en los términos señalados.

Para cualquier consulta, dirígete a: [socialmedia@quironsalud.es](mailto:socialmedia@quironsalud.es).

## Diez consejos para participar

A continuación te ofrecemos diez consejos sencillos para participar en la red.

### 1. Participa en nombre propio

Si la conversación o el espacio en el que participas están directa o indirectamente relacionados con tu actividad profesional o la de la empresa, es recomendable que siempre te identifiques con tu nombre real y tu cargo. La transparencia es clave para ser creíble.

En ese caso, es imprescindible añadir un aviso en la descripción cuando configures tus espacios, para dejar claro que es un perfil personal y que las opiniones también lo son, y evitar así asociaciones a Quirónsalud. Por ejemplo:

“Cuenta no oficial. Las opiniones expresadas son personales y no necesariamente reflejan la posición o el punto de vista de Quirónsalud, empresa para la que trabajo.”

No puedes utilizar la marca Quirónsalud en cuentas, nombres de dominio, imágenes, logotipos u otros símbolos de identidad que se relacionen con la compañía, en tus espacios

personales en medios y redes sociales. Esa capacidad está reservada únicamente para los canales oficiales de Quirónsalud. Tampoco puedes abrir espacios o perfiles que puedan ser reconocidos externamente como oficiales. Es una responsabilidad y facultad que compete únicamente a los portavoces oficiales designados expresamente para ello por Quirónsalud.

## **2. Opina cuando puedas aportar valor como empleado**

Si detectas en la red un tema relacionado con Quirónsalud y decides participar no te olvides de que eres un experto en tu área pero no siempre en todas. Al participar, podemos cometer errores si generalizamos. Comparte tu conocimiento, tu talento y tus habilidades, pero sé prudente.

## **3. Compórtate en la Red de forma adecuada**

Al igual que en nuestra vida cotidiana, en la red es importante que nos comportemos de forma cortés, educada y honesta. Te recomendamos que huyas siempre de las polémicas y que seas siempre respetuoso con las opiniones de los demás.

## **4. Respeta a todos, somos una compañía global y plural**

Quirónsalud es una compañía global y plural. Albergamos distintas lenguas, culturas, opiniones, etc., lo que enriquece a todos. Debemos respetar esa diversidad y promover su riqueza. También en Internet, respetando todas las sensibilidades aunque no las compartas.

## **5. Avisa cuando observes algún riesgo para la compañía**

Es probable que algún momento detectes impactos en la red que sean peligrosos para la reputación de Quirónsalud: comentarios negativos, informaciones falsas, ataques... Ante esto, te pedimos que informes en primer lugar a los responsables de comunicación de la compañía a través del correo electrónico [socialmedia@quironsalud.es](mailto:socialmedia@quironsalud.es).

Alguna vez, puede suceder que recibas quejas en tus perfiles personales relacionados con la empresa. En estos casos, te recomendamos pedir consejo a los responsables de comunicación a través del correo electrónico en lugar de tomar iniciativas que, aunque sean bien intencionadas, quizá puedan ser mal interpretadas y conlleven un efecto negativo.

## **6. Eres responsable de lo que dices**

Eres responsable de todo lo que dices y haces en internet. Es importante que atiendas esta guía, que te ayudará a saber qué hacer en cada momento, y a tu sentido común.

## **7. Respeta la privacidad y la confidencialidad**

Es fundamental que respetes la privacidad de terceros en tus participaciones en la red tanto de compañeros como de pacientes, proveedores... Sabes que tu trabajo está sujeto a unas cláusulas de confidencialidad que es fundamental cumplir también en tu actividad en la red. Ante todo, ten sentido común. Si tienes cualquier duda o consulta puedes contactar con [socialmedia@quironsalud.es](mailto:socialmedia@quironsalud.es).

## **8. Gestiona con cautela la información**

Tratar de forma incorrecta datos de la compañía puede tener efectos muy negativos para la reputación de Quirónsalud. Es importante que seas cauteloso con la información que compartes en las redes ya que puede ser especialmente sensible:

- No trates información estratégica o financiera sobre la compañía, cuya interpretación pueda ser comprometida.

- Debes mantener siempre la confidencialidad sobre nuevos proyectos que estén en desarrollo.
- No comentes nada sobre los pacientes que recibimos, es una información especialmente sensible: ten en cuenta el acuerdo de confidencialidad de Quirónsalud para evitar la divulgación de datos y no olvides la L.O.P.D.
- Si usas contenidos de otros (imágenes, vídeos, textos, etc.) cumple con las licencias de propiedad intelectual, cita siempre las fuentes, enlaza.

## **9. Evita que la participación te impida llevar a cabo tu trabajo**

Recuerda que los medios materiales que Quirónsalud pone a tu disposición están destinados única y exclusivamente a su uso profesional. Es importante que, en caso de disponer de dispositivos de uso personal, en tu jornada laboral y dentro de la compañía priorices siempre tu trabajo a tu participación en la red. Tienes obligaciones laborales que atender y la participación nunca debe distraerte del trabajo. Escribir y conversar en medios y redes sociales no puede interferir en nuestro trabajo cotidiano.

## **10. Disfruta de la conversación**

Desde Quirónsalud te invitamos a disfrutar de la conversación en la red. Los medios y redes sociales pueden enseñarnos muchas cosas y enriquecer nuestros conocimientos tanto a nivel personal como profesional. Hoy en día el tema de salud 2.0 se debate continuamente en los medios y puede ser una buena oportunidad para enriquecer nuestro trabajo.

Y, por supuesto, nos encantará interactuar contigo desde nuestros perfiles oficiales para crecer como comunidad.

Encuétranos en:

[www.facebook.com/quironsalud.es](http://www.facebook.com/quironsalud.es)

[www.twitter.com/quironsalud](http://www.twitter.com/quironsalud)

[www.youtube.com/quironsalud](http://www.youtube.com/quironsalud)

[www.linkedin.com/company/quironsalud](http://www.linkedin.com/company/quironsalud)

Para cualquier pregunta relacionada con esta Guía, así como para aportar nuevas ideas o informar de conversaciones que consideres relevantes para Quirónsalud, contacta con nosotros a través de la dirección **socialmedia@quironsalud.es**.

Muchas gracias por tu colaboración.