



# Organización Panamericana de la Salud



*Oficina Regional de la*  
Organización Mundial de la Salud

Buenas prácticas en redes sociales  
(Facebook y Twitter)  
OPS/OMS Colombia  
Carolina Suárez

# Objetivos de la estrategia RS (1)

## *políticos:*

- Aumentar la visibilidad de los objetivos de nuestra institución.
- Reforzar nuestra imagen corporativa.

## *estratégicos:*

- Acercar nuestros servicios a la ciudadanía.
- Mejorar la calidad de nuestros servicios.
- Superar el actual modelo de comunicación.
- Obtener retroalimentación



# Objetivos de la estrategia RS (2)

## **sociales:**

- **Ciudadanía:**

- Satisfacer necesidades de información.
- Fomentar la participación, la colaboración y el intercambio de ideas.
- Orientar en el acceso a los servicios sanitarios.
- Fomentar la autonomía y el autocuidado de su salud.

- **Profesionales sanitarios (Gestores y Clínicos):**

- Mejorar la asistencia sanitaria.
- Respaldar la toma de decisiones en la práctica clínica.
- Aumentar la excelencia clínica y disminuir la variabilidad.
- Potenciar el desarrollo profesional y de la investigación.
- Facilitar el intercambio interprofesional (benchmarking).



# Buenas Prácticas en Facebook

1. Mensajes cortos y prácticos (250 caracteres max.)
2. Incluir enlaces, fotos y vídeos
3. Usar tono informal pero profesional – evitando jerga
4. Etiquetar – promover etiquetado
5. Usar el contenido de la página web pero transformarlo de forma adecuada
6. Interactuar y responder – Transparencia
7. Conocer que funciona
8. Promocionar





### OPS/OMS Chile - PAHO/WHO Chile

Feliz Día de la Enfermería a todas las enfermeras y enfermeros chilenos y de las Américas... Gracias por su aporte a "Una Salud para Todos"

Me gusta · Comentar · Compartir · 5 1 · Hace 5 horas ·



OPS/OMS Colombia - PAHO/WHO Colombia compartió un enlace.

27 de febrero

#OMS: 10 datos sobre la #lactanciamatena



**OMS | 10 datos sobre la lactancia materna**  
[www.who.int](http://www.who.int)

La lactancia materna es una de las formas más eficaces de asegurar la salud y la supervivencia de los niños. Combinada con la alimentación complementaria, la lactancia materna óptima

Me gusta · Comentar · Compartir

9 6 2



### OPS/OMS Perú - PAHO/WHO Peru

Interesado en trabajar con nosotros? ;) OPS/OMS Perú en busca de expertos [www.paho.org/per/roster](http://www.paho.org/per/roster)

Ya no me gusta · Comentar · Compartir · 25 2 · El Domingo a la(s) 14:12 ·

A OPS/OMS Colombia - PAHO/WHO Colombia, Jhon Campomanes Acuña, Linda Castro Minaya, Miryan Cruz y otras 21 personas más les gusta esto.

2 compartidos



### OPS/OMS Colombia - PAHO/WHO Colombia

24 de mayo de 2011

¿Y porqué no empiezas desde hoy? NO fumar es una buena actitud!

Me gusta · Comentar · Compartir

11 2



### OPS/OMS Colombia - PAHO/WHO Colombia

17 de enero

"Empezamos a morir el día en que nos quedamos callados frente a las cosas que importan" (Martin Luther King, Jr) [17 del mes: aforismos, proverbios y dichos]

Me gusta · Comentar · Compartir

21 1



### OPS/OMS Argentina - PAHO/WHO Argentina

Convocan para becas de investigación y estudios doctorales en cáncer

El Instituto Nacional del Cáncer otorgará un total de 40 becas de investigación, que comprenden una subvención de entre 2.200 y 5.500 pesos mensuales durante un año.



### Ministerio de Salud de la Nación

[www.msal.gov.ar](http://www.msal.gov.ar)

El INSTITUTO NACIONAL DEL CÁNCER abre una convocatoria nacional para la adjudicación de Becas de Investigación en Cáncer con el objetivo de contribuir a la formación y especialización de investigadores de calidad en el ámbito del Cáncer en dos categorías.

Me gusta · Comentar · Compartir · 12 13 · El jueves a la(s) 10:27 ·



PAHO Disasters compartió un enlace.

2 de abril

Con el objetivo de contar con personal capacitado y formar equipos de respuesta a desastres:



**OPS entrena recurso humano en Colombia para conformar equipos de respuesta inmediata para desastres.**

[new.paho.org](http://new.paho.org)

OPS entrena recurso humano en Colombia para conformar equipos de respuesta inmediata para

Me gusta · Comentar · Compartir

15 2



Acaba de empezar el simposio "Cómo el #envejecimiento #saludable puede ser incluido en la agenda de #salud". Te esperamos en [www.livestream.com/paho](http://www.livestream.com/paho)



Pan American Health Organization  
World Health Organization  
www.paho.org

The Public Health Video Channel

Pan American Health Organization  
Public Health information from the Pan American Health Organization/World Health Organization (PAHO/WHO)

DR ENRIQUE VEGA  
Regional Advisor, Aging and Health, PAHO

livestream

56 VIEWERS

Me gusta · Comentar · Compartir

Sabías que el 18% de los nacimientos son de madres adolescentes en América Latina y el Caribe?

El Día Internacional de la Niña aboga por terminar con el matrimonio infantil que contribuye a embarazos tempranos y no planificados.  
<http://bit.ly/W0IV9V>



Me gusta · Comentar · Compartir

82

A Rosalba Ruiz-Holguin, Sergio Moreno, Saiyabouth Souksavanh y 43 personas más les gusta esto.



110  
1902 - 2012



Acercándonos al acceso universal a la salud

22 a 24 de Octubre de 2012 | Washington, DC - EUA

# ¡Sea Innovador!

# ¡Acérquese a su público!

¡Oro para Colombia! Felicitaciones y Gracias por hacernos felices! @mariapajon #londres2012 #deporte #salud



Me gusta · Comentar · Compartir

70 11 43

1,500 personas vieron esta publicación

Promocionar ▼



# Buenas Prácticas en Twitter

1. Cortos, 120 Caracteres (facilitando RT)
2. Evitar abreviaturas, pero si es necesario utilizar aquellas fáciles de entender que no cambien el significado del tweet
3. Incluir enlaces a las páginas web (propias y de aliados), menciones y/o Hashtag
4. Crear tweets de fácil lectura y orientados a la acción
5. Utilizar las diferentes opciones de eventos twitter: Twitterchat, Twitter view, live tweeting
6. Interactuar, responder y ver lo que sucede a su alrededor
7. Publicar información exclusiva primero en la página web (balance)
8. Verificar lo que se comparte (RT no es avalar)
9. Capacitar y promover el buen uso
10. Por favor no abuse



# Archivo de Tweets

2012

El 2 de marzo del 2012 la Dra Mirta Roses, Directora de la OPS Perú nos visitó. Aquí un recuento de sus actividades por nuestro país. Síguela en Twitter @mirtaroses

[www.spotify.com](http://www.spotify.com)

[www.symplur.com](http://www.symplur.com)



Ministro salud resalta rol #heroe #salud y en el rol del ministerio de salud y bienestar #opsperu  
[twitpic.com/8r57js](http://twitpic.com/8r57js)

OPS/OMS Perú

hace 8 meses



David Tejada #heroe #salud #americas la salud es un deber de todos, en todos los ambitos sociales educacion, mineria, etc #opsperu

OPS/OMS Perú

hace 8 meses



@mirtaroses resalta no dejar los habitos como lavar las manos como medida de promocion y prevencion #opsperu

OPS/OMS Perú

hace 8 meses



# No se olvide que...

- Los principios éticos y las normas de cortesía no varían
- Frente a algunos temas hay una posición clara de OPS (Tabaco, SS, medicamentos, alimentos, vacunas) darla a conocer es una buena práctica en redes



# Experiencia para compartir

OPS Colombia inicio una reflexión sobre sus redes...

- ¿Quiénes deberían seguirnos? Lista de instituciones/comportamiento
- ¿Quiénes nos siguen? Lista de seguidores propios con un alto número de seguidores
- ¿Quiénes son nuestros usuarios? Ver perfiles y actividad
- ¿Cuáles son los temas en los que nos están dando RT? (Twitter)
- ¿Cuáles son los post que más nos comparten? (Facebook)
- # de post vs # de “likes” “compartir”
- ¿Qué funciona en cada red?
- ¿Crear nuevas o fortalecer las que tenemos?



# Herramientas utilizadas (1)

- Estadísticas de Facebook – Página de fans



- Me gusta (pagina y post)
- Muro
- Comenta
- Comparte
- Responde
- Menciona / recomienda
- Etiqueta
- Registra visita

Personas que vieron el contenido



# Herramientas utilizadas (2)

- Estadísticas de Facebook – Página de fans



# Herramientas utilizadas (3)

- Estadísticas de Facebook – Página de fans

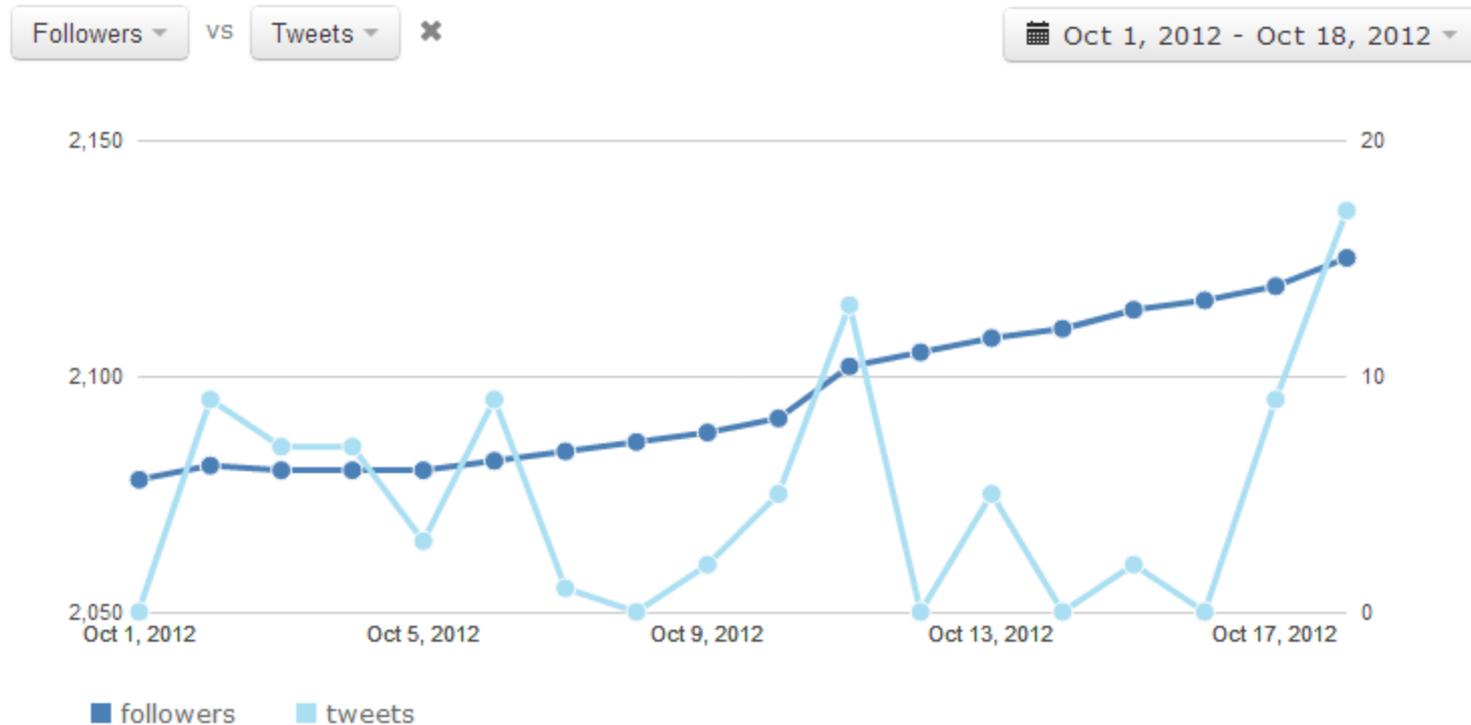
Foto ▾

Fecha ? ▾	Publicación ?	Alcance ?	Usuarios que interactúan ?	Personas que están hablando de esto ?	Difusión ?
17/10/2012	 <a href="http://youtu.be/6a8s6V9iiew">http://youtu.be/6a8s6V9iiew</a> @Naciones...	285	12	6	2,11%
16/10/2012	 Reunión con organizaciones indígenas: pri...	338	27	20	5,92%
16/10/2012	 ¡Lávate las #manos!!!!!! <a href="http://ow.ly/ev...">http://ow.ly/ev...</a>	401	47	35	8,73%
10/10/2012	 @mirtaroses: RT @ops_esp: Depresión: u...	415	48	18	4,34%
9/10/2012	 Día Mundial de la #SaludMental: la depres...	486	83	50	10,29%
26/9/2012	 Fotos del muro	231	13	6	2,6%



# Herramientas utilizadas (4)

- Estadísticas de Twitter (Twitter stats)



# Herramientas utilizadas (5)

- Interacciones



**OPS/OMS Colombia**

Retweet rank: 204,130 - approx 95.44 percentile

 Tweet

FOLLOWERS:

2,127

FOLLOWING:

260

LISTED:

61

Posición – usuario en cuanto a su influencia en Twitter



# Herramientas utilizadas (6)

- Impacto (PeerIndex)

Determina si el usuario tiene popularidad bajo tres aspectos: autoridad, actividad y audiencia. El rango va del 1 al 100, siendo éste el puntaje más alto.

## Influencers



Matasanos



Enamorate del Chocó



Juan Manuel Santos



Felipe Mejía Medina



Carlos Castillo



Vision Mundial Col



Andrea Aguilá



Juan Medino



Ocha Colombia



Javier Gallego



Zaida Roa Moreno



Bogotá Humana

## Influencing



PAHO/WHO



Jose Norman Salazar



eBiblioUnad+



Radar SAS



Carlos Ferrada V.



# Herramientas utilizadas (7)

- Seguidores de Twitter

**norbeyquevedo**

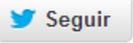
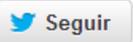
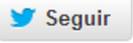
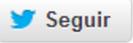
@norbeyquevedo TE SIGUE

Editor Investigaciones El Espectador, El Tren RCN Radio, Puntos Cardinales Tv Docente. Sigo legado de Guillermo Cano. Sus denuncias en [nquevedo@elespectador.com](mailto:nquevedo@elespectador.com)

2.399 TWEETS

668 SIGUIENDO

18.687 SEGUIDORES

	<b>Sandra Patricia</b> @sanpatuleka	 
	<b>Endangered Planet</b> @Endangered_Plan <i>Im Dedicating this to the awesomeness of the world we live in and how fragile life is Get yourself ready for whats next.</i>	 
	<b>Guillermo Paret</b> @ParetGuillermo	 
	<b>ENFOQUE CLINICO</b> @ENFOQUECLINICO	 
	<b>Lina Maria Otero</b> @LinaMaOA 	 
	<b>Jessie Torres</b> @JesSteff  <i>NaranjA con SaboR a PerA :) --- FreE.. LovE</i>	 
	<b>claudia diaz</b> @klaudiaz10	 
	<b>Juan Carlos Espitia</b> @jcespitia <i>Medico de la Universidad de Caldas, Gerencia en salud Universidad Autónoma.</i>	 



# Herramientas utilizadas (8)

## Redes de amigos

Reporte #1: estadísticas de Twitter OPS/OMS Perú [http://twitter.com/opsoms\\_per](http://twitter.com/opsoms_per)

Periodo 1-ene al 17-set 2011

Fuente: Klout, Twitalyzer, Twittercounter, Retweetrank, Peerindex. Variables: usuarios, interacciones e impacto

### Funcionamiento

Las actualizaciones de Twitter OPS/OMS Perú se realizan automáticamente, mediante RSS de Facebook OPS/OMS Perú, además de las noticias que se publican manualmente a determinadas horas del día, a través del sistema Hootsuite.

### Usuarios

Número total de **followers**: 435 personas  
Número total de **followings**: 173 personas  
Listas: OPSOMS\_per se encuentra en 26 listas de Twitter

### Interacciones

Número de tweets: 2045  
Retweet Rank Percentile: 90.01 percentiles (1)  
Número de menciones a @opsoms\_per: 459  
Número de retweets a @opsoms\_per: 115

(1) Fuente: Retweetrank. El 90.01% significa que OPSOMS\_per tiene la posición 356,195 como la "persona" que más influencia tiene en Twitter. El twitter de la sede @opsoms tiene la posición 98,686 (93.27 percentiles)

### Impacto

PeerIndex: 35 (2)

(2) Fuente: Peerindex. Determina si Twitter OPS/OMS Perú tiene popularidad bajo tres aspectos: autoridad, actividad y audiencia. El rango va del 1 al 100, siendo éste el puntaje más alto.

### Próximos pasos

1. Construcción de mensajes sobre las actividades de la Representación.
2. Realización una encuesta entre los seguidores sobre qué tipo de información prefieren recibir (26 set al 7 oct)
3. Publicar cada mes los **Tops seguidores**.
4. Lograr que RPP salud, 7 Vidas y otros programas identificados con el área de comunicaciones nos hagan **retweet** o menciones, y que nos sigan.

### Meta para 15 de octubre

1. Número total de fans: 1000 personas
2. Incrementar PeerIndex a 45

### Seguidores más activos

@ABRASCO (Asociación)  
@escajoven (OPS)  
@noalfumado (Asociación)  
@whonews (OMS)  
@OPSOMS\_Col (OPS Colombia)  
@natho47 (persona)  
@TBChile (Asociación)  
@comunidadandina (CAN)  
@groanoA (persona)  
@opsoms (Sede)  
@edgarod (Pdte Médico Joven Perú)  
@redquiipu (Red Quipu Telemedicina UPCH)  
@AnaMa\_Coronado (persona)



**Andrea Aguila** @aguilandrea now  
Lista la presentación de Buenas practicas en Redes Sociales de @opsoms / Suerte @caritosuarezm :)

Details

**Jesús Manzano** @JesusGervas 1m  
Motorola Manta, el supuesto tablet Nexus de 10 pulgadas, aparece en los benchmarks bit.ly/QHn2EE vía @xatakandroid

Details



# Conclusiones de esta experiencia

- Utilizar los recursos de menciones y RT con algunos seguidores de forma estratégica
- Incluir contenido en inglés
- Elaborar mensajes de acuerdo a audiencia
- Incrementar promoción de las redes a las instituciones que no nos siguen (aliados importantes) - Uso de listas
- Considerar el número de seguidores de los usuarios que nos siguen (Mensaje de bienvenida)
- Crear alianzas con los puntos focales de organizaciones aliadas
- Separar recursos para uso de herramientas especializadas
- Elaborar encuesta para seguidores/amigos
- Número de cuentas OPS/OMS seguidas y seguidores
- Establecer un horario



# Evaluación

Criterio	Objeto	¿Qué medimos?	¿Para qué?	Herramientas
Popularidad	Impacto de la presencia en medios sociales	Alcance Velocidad Recomendaciones	Aumento de tráfico Reconocimiento	Google analytics, twittercounter, facebook grader, Twitter grader, hootsuits
Reputación	Que dicen de nosotros /Marca	Posicionamiento (palabras clave, enlaces)	Identificar temas asociados Ver tráfico Participar	Blog search, Google Alerts, BlogPulse, Twitter Search
Influencia	Generar influencia sobre nuestro círculo	Expansión Interacción	Cambios Apropiación Difusión Retroalimentación	Twitalyzer; twitter grader y facebook grader, post rank; klout



# Pecadillos

- Saturar a sus seguidores
- Tener mala ortografía
- Producir efecto “metralleta”
- Creer –y retwittear– en todo lo que se lee
- Ser un fanático del monólogo
- Usar las herramientas para lo que no son
- Creer que tener muchos seguidores y amigos es la meta (un 5% de los usuarios de Twitter genera el 75% de toda la actividad)
- No ser constante



# Comunidades OPS

## facebook

- 100.000 personas que quieren vivir en ciudades más sanas
- BIREME
- Comunicaciones OPS/OMS Colombia
- Cooperación española con la OPS
- CRICS9
- Día Mundial Internet
- Día Mundial sin Tabaco
- Elimination Initiative
- EnfAmericas
- Mayores saludables
- OPS Argentina
- OPS Belize
- OPS Bolivia
- OPS Chile
- OPS Colombia
- OPS Guatemala
- OPS Honduras
- OPS Paraguay
- OPS Perú
- OPS Suriname
- OPS Uruguay
- PAHO's Publications
- PAHO Disasters
- PAHO Interns & Volunteers:

## twitter

- BIREME
- Centro de Operaciones de Emergencia - OPS
- Cooperación Española
- CRICS9
- eHealthPAHO/WHO
- PAHO/WHO Public Health, Equity and Human Development, Social Determinants of Health
- H1N1Comm
- Inmunización OPS/OMS
- KMC4PublicHealth
- Mayores Saludables
- Noticias OMS
- Mirta Roses Periago
- OPS/OMS
- PAHO/WHO
- OPS/OMS Frontera México/Estados Unidos
- PAHO Temp Staffing
- OPS/OMS Honduras
- OPS/OMS Chile
- OPS/OMS Colombia
- OPS/OMS Guatemala
- OPS/OMS Paraguay
- OPS/OMS Perú
- PAHOSuriname
- PAHO eHealth
- PAHO Genero y Salud



# Fuentes Recomendadas

- CDC (2011) [Documento en PDF] The health communicator's social media toolkit
- CDC (2012) [Documento en PDF] CDC'S Guide to writing por Social Media
- Digital Assets Deployment [Documento en PDF] La chuleta visual de las herramientas 2.0



# Fuentes Consultadas

- Aguila, A. [Entrevista] Experiencia en OPS/OMS Chile
- Hohmann, J (2011) [Documento en PDF] Las 10 mejores prácticas para medios sociales: Guías útiles para organizaciones periodísticas
- Huaman, D. (2011) [Documento en word] Reporte de estadísticas Facebook y Twitter OPS/OMS Perú
- Novillo, D. (2010) [Presentación] Web 2.0 OPS: Un espacio a la sociedad de la información en Honduras



# Contacto

Twitter: @caritosuarezm

<http://es.slideshare.net/caritosuarez>

[www.facebook.com/caritosuarez](http://www.facebook.com/caritosuarez)

caritosuarezm@gmail

<http://www.linkedin.com/pub/carolina-suárez-medina/39/82a/841>

