

©MANUAL DE
BUENAS PRÁCTICAS
EN INSTAGRAM

Empatía Jurídica® España, 2020

M M

BPI

Querido Founder

Esta era post Coronavirus nos vino a consolidar la interacción en Instagram en menos tiempo del que pudimos imaginarnos, nuestra Responsabilidad Social se aceleró y aceptamos la misión de responder desde la Transparencia y la correcta gestión.

Gracias por confiar en mí usando este Manual hecho para ti.



"Somos los que actuamos global y Legal"

Índice

Página 4	Buena Práctica #1
Página 6	Buena Práctica #2
Página 7	Buena Práctica #3
Página 8	Buena Práctica #4
Página 10	Buena Práctica #5
	Buena Práctica #6
Página 12	Buena Práctica #7
Página 14	Buena Práctica #8
Página 15	Buena Práctica #9
Página 16	Buena Práctica #10
Página 17	

Anti robo de contraseñas.

PÁG. 4

1. Cambio periódico de contraseñas (máximo cada 6 meses)
2. Generar contraseñas fuertes
3. Autenticar cuenta de Instagram en 2 pasos..

¡Si eres Gestor en Instagram!

- Si eres Community o Gestor solicita se te asigne un rol, evita que el cliente te comparta contraseñas. Si es excepcional que tu cliente tiene que compartirte contraseñas:
 - 1. Usar Last Pass (si se necesita compartir contraseñas)
 - 2. Los clientes asignan rol
 - 3. Si el cliente tiene que compartir las contraseñas lo hará vía Last Pass.

Anti hacking

PÁG. 6

1. No enviar ni abrir archivos adjuntos vía Instagram con clientes.
2. No enviar ni abrir archivos adjuntos vía Instagram con otros miembros del equipo.
3. No linkar en mensajes desconocidos.
4. Desconfiar de sitios y Marcas no oficiales.

Gestión Árbol de Links en Perfil

PÁG. 7

El árbol de enlaces debe contener información básica en Protección de Datos:

1. Aviso de cookies y link a la Política de Cookies.
2. Diseñarlo en tu web.
3. La web debe contar con todas las páginas legales

NO es recomendable incluir un link directo a WhatsApp, en todo caso, deberá crearse una página en tu web que contenga:

1. Tabla informativa o sus datos.
2. Link directo a WhatsApp

Gestión de Comentarios en Post

PÁG. 8

Es necesario proteger los datos de los fans especialmente cuando aportan su email, teléfono o cualquier dato personal de forma abierta y expuesta a todo el público.

Para evitarlo se procederá de la siguiente forma:

>>> AVISO PREVENTIVO EN POST

En las publicaciones cuyo objetivo sea invitar a los fans a SUSCRIBIRSE al Newsletter o un evento, Programa o Training, siempre que el límite de caracteres lo permita, se incluirá el párrafo de protección de datos.

Ejemplo: “Estimado fan para proteger correctamente tus datos e identidad te pedimos no compartir datos personales en los comentarios, si tienes cualquier duda envíanos un MD”

Gestión de Comentarios en Post

PÁG. 9

Cuando el fan se expone inconscientemente:

Si un fan comparte su email, teléfono o cualquier dato personal en los mensajes de una publicación se procederá de la siguiente forma:

1. Se contestará en el comentario publicado indicando que para proteger sus datos se procederá a la eliminación del comentario que contiene su email o dato.
2. Se avisará al fan que para proteger sus datos personales se procede a la eliminación de sus datos personales.
3. Pasar a la siguiente Buena Práctica.

Gestión de MD que solicita suscripción a NL

PÁG. 10

Cuando la llamada a la acción de una publicación es SUSCRIPCIÓN A NEWSLETTER vía email marketing:

- En la conversación iniciada vía MD se proporcionará al fan el link de suscripción para que él mismo pueda registrarse.

Importante: Si el gestor de email marketing es estadounidense NO SE DEBEN AGREGAR los datos de la persona interesada MANUALMENTE, es el propia persona interesada quien tiene que registrarse directamente.

Gestión de MD que solicita suscripción a NL

PÁG. 11

EXCEPCIÓN. Si el fan pide EXPRESAMENTE que se le registre en el Newsletter, se le informará mediante tabla sobre los detalles de la gestión y ÚNICAMENTE se le podrá agregar manualmente:

1. Si el fan acepta expresamente la gestión
2. Si el gestor es Europeo.
3. Si está activado el doble opt in, para que el interesado confirme su registro.

En este caso excepcional hay que informarle a la personas interesada cada paso y recordarle que tiene que hasta que confirme el Registro el propio sistema realizará la suscripción.

Gestión de MD solicitando presupuesto o información

PÁG. 12

En este caso se procederá de la siguiente forma:

1. A través de la tabla informativa se informará al fan sobre la gestión que se llevará a cabo.
2. Se recabará el consentimiento expreso del fan: Preguntando si está de acuerdo con esta gestión.
3. Si el fan acepta, se le enviará el email solicitado. En él se le recordará porque se le está escribiendo (footer legal: Recibes este email porque el día X/X/XX solicitaste la información/presupuesto adjunto).
6. El email que se envíe se limitará a responder la petición del cliente.

Gestión de MD solicitando presupuesto o información

PÁG. 13

7. En el footer del email o junto a la firma se puede invitar a registrarse a Newsletter (incluyendo link correspondiente)
 8. Emails y Mensajes Directs se borrarán en el plazo establecido en tu Política de Privacidad.
 9. Verificar que el proceso a través del cual una persona compra estará correctamente estructurado y adaptado legalmente.
-

Gestión Protección en Live's

PÁG. 14

1. Se eliminará el comentario con datos personales para proteger sus datos (por ejemplo email).
 2. Se iniciará una conversación vía MD en la que se avisará al fan que para proteger sus datos personales se procede a la eliminación de sus datos personales.
 3. Se atenderá al fan de acuerdo a la gestión y Buena Práctica que proceda.
-

Gestión Protección en Stories

PÁG. 15

1. Se avisará al fan que para proteger sus datos personales se procede a la eliminación de sus datos personales.
 2. Se atenderá al fan de acuerdo a la gestión y Buena Práctica que proceda.
-

Gestión Protección de imagen

PÁG. 16

1. Solo pueden compartirse capturas de pantalla con imágenes de personas que hayan autorizado esa forma de uso de sus datos personales, si no se tiene ese permiso la opción sería:
2. Editar con subrayado de rotulador/plumón los apellidos y las caras.
3. No se deben compartir direcciones de email ni nombres de usuarios de email en Stories.
4. No se deben compartir datos personales de clientes de PayPal, Stripe, WordPress ni ninguna app. Si es necesario mostrar PRUEBA SOCIAL se eliminarán datos personales.
5. **Compartir** POST de otro FEED en el que se hable de tu producto o servicio en **NUEVO POST** en tu FEED, requiere del permiso especial **RRSS**. Seguir Módulo Especial **ATENCIÓN AL CLIENTE**.

Gestión CREATOR STUDIO para Programar Contenido

PÁG. 17

1. Redactar textos en Word.
2. Imágenes en Canva
3. Copy-Paste en Creator Studio.

USAR:

Música en Dominio Público.

Fotografías de tu Autoría.

Fotografías con permiso y nombrando a la
Autora.

Fotografías Unsplash.

Gracias Founder

Después de IMPLEMENTAR este Manual puedes estar seguro que tu gestión es más apegada a la legalidad, transparente y leal.

Gracias por confiar en mí usando este Manual hecho para ti.

Mir



"Somos los que actuamos global y Legal"