



**Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del  
Estado de Oaxaca (CECYTEO)**

**Reglamento Interno de Operación de Redes  
Sociales.**

**Índice**

Definición .....	2
Justificación.....	2
Objetivo .....	2
Considerandos .....	2
Políticas generales .....	4
Guía sugerida de trabajo cotidiano .....	6
Consejos generales para la creación de contenidos .....	8
Conclusión. ....	9

### Definición.

Se define como Redes Sociales a las estructuras sociales compuestas por personas (organizaciones o entidades diversas), conectadas por uno a varios tipos de relaciones, como amistad, parentesco, intereses comunes, intercambios económicos, que comparten creencias, pasatiempos comunes, conocimientos o estatus. Las Redes Sociales en el medio electrónico y de Internet son aquellas aplicaciones generalmente de índole gratuita y voluntaria donde los individuos u organizaciones abren una cuenta con el objetivo de interactuar.

### Justificación.

Algunas de las razones que justifican la presencia del CECYTEO en Redes Sociales son: visibilidad y relevancia, interacción, promoción, difusión, así como disminuir la distancia percibida entre la Institución y la comunidad estudiantil y sociedad en general; además, se convierte en una posibilidad de acercarse a los estudiantes, padres de familia, docentes y personal de los planteles.

Adicionalmente, la interacción con los usuarios permite tener una comunicación casi de manera inmediata y, al ser aplicaciones con diferentes herramientas de uso, se puede medir el impacto y repercusión de los mensajes.

En estos tiempos de uso popular y casi generalizado de dispositivos electrónicos como tabletas electrónicas, teléfonos inteligentes y computadoras, la influencia del mensaje en las redes sociales puede ser mayor que los medios tradicionales, y adicionalmente, se percibe una mayor receptividad de dichos usuarios a los mensajes que ahí se transmiten.

### Objetivo.

El objetivo del presente instrumento es reglamentar el uso de las redes sociales asociadas a al Colegios de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Oaxaca, incluyendo Dirección General, áreas administrativas, planteles y centros EMSaD, de tal forma que se asegure el uso exclusivo para la promoción y difusión de actividades educativas y de la formación integral de la comunidad estudiantil y académica.

### Considerandos.

El Director General designará al responsable de coordinar las Redes Sociales en la Dirección General, el cual será conocido como Administrador de Contenidos.

Con un perfil profesional enfocado al manejo y uso correcto de contenidos y difusión, conocimiento del lenguaje, manejo de información institucional, reglas para la correcta publicación de imágenes y gráficos representativos a cada una de las actividades del CECYTEO.

El Director General instruirá a los directores de plantel a nombrar al encargado de

administrar las cuentas institucionales, que trabajarán bajo las instrucciones del Administrador de Contenidos.

La Dirección General del Subsistema en el Estado, contará con cuentas únicas para Facebook y Twitter y aquellas que se establezcan en la Coordinación Nacional, el responsable directo será legitimado por la Dirección General.

En el caso de los planteles CECYTEO y EMSaD, el enlace tendrá a su cargo las cuentas Facebook y Twitter del plantel, el nombre de dicha cuenta estará vinculado a la institución. Cada enlace de plantel, estará a cargo del Administrador de Contenidos, quién decidirá el tipo de información que se debe publicar.

Todos los operadores de Redes Sociales deberán apegarse al uso del Manual de Imagen establecidos por la Coordinación Nacional y aprobado por la Junta Directiva del CECYTEO.

La imagen institucional aplicada en las Redes Sociales será regulada por el Administrador de Contenidos, así como la información a publicar.

El Administrador de Contenidos deberá apegarse a las indicaciones de la Coordinación Nacional para compartir información en Facebook y Twitter cada vez que se solicite.

Los encargados del manejo de Redes Sociales o enlaces por plantel, deberán tomar por lo menos una capacitación y/o actualización para el uso correcto de la imagen institucional y del manejo de Facebook y Twitter. La cual será de carácter obligatoria y será impartida por el Administrador de Contenidos y personal a su cargo.

El Administrador de Contenidos será responsable de supervisar continuamente la actividad en Redes Sociales de los planteles, esto con el fin de cuidar el buen funcionamiento de las cuentas institucionales, apoyar con material informativo, gráfico y/o fotográfico, y proponer ideas que generen publicaciones positivas y tráfico.

El Administrador de Contenidos deberá conocer los términos que se manejan en Redes Sociales, tendencias, lenguaje e impacto mediático.

Tendrá, además, la instrucción continua de revisar la actividad en las Redes Sociales de las cuentas de la Coordinación Nacional y los Colegios de Estudios Científicos y Tecnológicos de cada estado, esto para apoyar con difusión.

## Políticas generales.

Las políticas generales del manejo y uso de las Redes Sociales de CECYTEO serán:

- Mantener la calidad y actualización de la información publicada.
- Atender a la brevedad posible los mensajes vía inbox, el tiempo máximo para atender las propuestas, sugerencias o quejas será de dos días.
- Notificar al Director General, Directores de Área, Administrador de Contenidos o directores de plantel sobre asuntos relevantes, información delicada, sugerencia, aportaciones y quejas surgidas en las Redes Sociales.
- Se evaluará el desempeño de los encargados de Redes Sociales de manera periódica.
- En caso de faltas o incumplimiento al Reglamento, se notificará al Director, si persiste la falla, se nombrará un nuevo encargado y se dará inicio al procedimiento administrativo de responsabilidad conforme a lo previsto por la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Oaxaca y demás normatividad aplicable.

Son varias acciones que están prohibidas para los usuarios de las cuentas institucionales del CECYTEO y se describen a continuación:

- Generar cuentas institucionales a partir de cuentas personales.
- Las cuentas deberán ser fan page, en ningún caso serán perfiles personales, si en este momento algún plantel o área está funcionando de esta forma es indispensable emigrar hacia una fan page.
- Utilizar contracciones gramaticales, por ejemplo: 'k' en lugar de 'que', 'xq' en lugar de 'por qué'.
- Exponer demasiada confianza entre los usuarios y los administradores, los CECYTEO son instituciones públicas que ofrecen Educación Media Superior.
- Usar MAYÚSCULAS ÚNICAMENTE, estéticamente es incorrecto, además, en lenguaje de los usuarios de internet, se interpreta como que el administrador "grita". Además no se deben alternar mayúsculas con minúsculas, ejemplo: "AITeRnaR mAyÚsculAs y MiNúScUlaS".

- Utilizar memes de referencia política, social, económica, religiosa, u otro tema que pudiera afectar la integridad de los usuarios. Debemos tomar en cuenta que un meme es la palabra usada para definir conceptos que se difunden por internet. Puede ser un video, imagen, página web, hashtag o simplemente una palabra o frase.
- Asimismo, se pide a los encargados de las cuentas no publicar gráficos que contradigan las políticas del Subsistema, las derivadas de los gobiernos Federal o Estatal, inclusive ideas o menciones oficiales en torno a fechas, mandatos, convocatorias, entre otras. Por ejemplo: “Mañana todos a clases” y un gráfico que muestre pereza, queja, molestia por retomar actividades. Debemos en todo momento fomentar una buena actitud de participación proactiva de los usuarios.
- Las cuentas oficiales se manejarán fundamentalmente para posicionar información institucional, esto significa que no existirán actitudes protagónicas, mucho menos perfiles personales vinculados con la institución. La atención al usuario es a través del CECYTEO, no una persona con nombre y apellidos.
- Los hashtags se utilizan para categorizar y etiquetar en temas específicos las publicaciones. #SomosComunidadSomosCECYTE #SomosCienciaSomosCECYTEOo es una mención bien planteada pues hace referencia a una campaña de identidad institucional. Por lo tanto, se prohíbe abusar de hashtags sin sentido como #haciendotarea #seacabaronlasvacaciones #adiospuente, entre otros.
- La imagen institucional contenida y determinada tanto por la Coordinación Nacional y el Gobierno del Estado, son exclusivas y se utilizarán solamente para cuestiones institucionales, por ello, el uso es limitado. No se pueden utilizar en perfiles personales, sin excepción.
- Publicar información confidencial o de uso interno de los CECYTEO, como estadísticas, presupuestos, métricas comparativas entre planteles, así como información que pudiera afectar a la institución, personal o alumnos.
- Los comentarios en línea pueden atraer la atención de la prensa; por lo tanto, es imperativo ser cuidadoso en lo que se escribe y como se escribe.

- Dado el efecto viral que pueden tener los contenidos en los medios sociales, es necesario tener el cuidado suficiente a la hora de contestar preguntas de los usuarios, pues la información vertida en Redes Sociales será considerada como oficial, un error, o una respuesta no adecuada, puede ser citada o esparcida en la red de manera exponencial, y producir un efecto contrario al deseado.
  
- Ignorar a las personas que aportan un valor a la comunicación. Si se recibe algún comentario negativo, pero constructivo, conviene responder directamente a la persona que lo envió para conocer sus recomendaciones.
  
- Insultar o caer en provocaciones. Dada la facilidad de establecer un diálogo puede suceder que existan ataques de provocadores, también llamados “trolls”, para los cuales su único objetivo es provocar, basándose en insultos o argumentaciones sin sentido. Cuando se detecte a algún usuario de este tipo se deberá ignorar.
  
- Difundir datos personales de los usuarios de nuestras redes, tales como teléfonos, correos electrónicos, direcciones, etcétera. En el caso de que los datos necesiten publicarse, deberán ser con autorización del usuario.

### Sobre el trabajo cotidiano.

A continuación, se describen las acciones que los encargados de Redes Sociales en planteles, tomarán como actividades cotidianas y acciones en beneficio del Subsistema:

- La instrucción a partir de la publicación de este Reglamento es que se genere una página de Facebook y/o twitter, manejada por el Administrador de Contenidos de cada área o plantel.
  
- Este administrador de contenidos será el resguardante de las claves de acceso y estará obligado a ceder la administración de las cuentas si es que se hace un cambio del personal.
  
- La información a publicarse será analizada por el área determinada por la Dirección General (Comunicación Social) quienes serán los que dictaminen que es publicable o no, cada administrador de contenidos de plantel o área estará obligado invariablemente a enviar la información previo a su publicación para que se valore y en su caso se apruebe su

publicación, esto con un plazo mínimo de 48 hrs. antes del momento en que desea realizar la publicación.

- Cabe destacar que los planteles que cuenten con perfil en Facebook, y que quieran conservarlo, cambiarán el nombre para no vincularse de manera oficial a la cuenta principal, se sugiere usar nombres genéricos que no mencionen al plantel pero que mantenga contacto con el Subsistema sin tener relación institucional.

(Nota: un perfil de Facebook o cuenta de usuario es aquel en el que se aceptan y mandan solicitudes de amistad, una fan page es la que recibe likes de personas que pueden seguir su contenido, denominados fans.)

- Tal administración permitirá el uso de estadísticas y gestión avanzada de contenido. La ventaja de utilizar una página de este tipo, ayuda a tener más seguidores, lo que una cuenta de usuario limita a 5 mil contactos.
- Es importante cuidar la ortografía, el uso correcto de sintaxis y la idea que se pretende dar a conocer.
- Agregar contenido, no publicar solo por tener presencia. Comunicar mensajes que realmente le sirvan a nuestro mercado meta, alumnos de Educación Media Superior.
- Mensajes que promuevan el diálogo con los ciudadanos y que permitan identificar áreas de oportunidad para mejorar el servicio educativo.
- En el caso de una equivocación evidente en la redacción, corregir a la brevedad en la opción *Editar publicación*, agregar Fe de Erratas en los comentarios. Dependiendo del caso, de ser necesario, ofrecer una disculpa pública a los usuarios.
- En el caso de presentarse una crisis, el Administrador de Contenidos y los encargados de Redes Sociales mantendrán un canal de comunicación abierto, para darle seguimiento al problema hasta que la situación esté controlada. La página debe ser un terreno neutral, el anonimato ayuda que los alumnos, docentes y padres de familia tengan más confianza de exponer inquietudes, quejas y sugerencias. Esto será también un aliciente para dar a conocer casos de bullying o abuso de docentes o personal.
- Colaborar con la dirección general compartiendo el contenido que se

difunde por medio de las redes sociales oficiales del CECYTEO (convocatorias, post, efemérides, anuncios, etc) de tal forma que la información pueda llegar a un número mayor de usuarios.

- Colaborar con la información que el área de comunicación social y el Administrador de Contenidos, compartiendo a la brevedad la información que les sea solicitada por medios electrónicos o físicos, tomando en cuenta que de no hacerlo interfiere con la labor de comunicación del colegio y con el cumplimiento de los objetivos establecidos por lo que incurre en faltas y se dará inicio al procedimiento administrativo de responsabilidad conforme a lo previsto por la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y municipios de Oaxaca y demás normatividad aplicable.
- Si existe duda, no publicar.

### Consejos generales para la creación de contenidos.

- Generar contenidos propios.
- Efemérides especiales como aniversarios del plantel, relacionadas con Educación o el giro académico de las carreras.
- Visitas relevantes al plantel y del alumnado a empresas, universidades, ferias de promoción.
- Publicar firma de convenios, acuerdos, colaboraciones, etc.
- Hazañas y distinciones, de algún estudiante, docente o miembro de la comunidad, alguna beca, una distinción especial, un reconocimiento, en estos casos es muy importante coordinarse con Comunicación Social para que el reconocimiento sea de parte del Director General.
- Aplicación de exámenes, pruebas o clases especiales.
- Prácticas extracurriculares como eventos deportivos y culturales, plantación de árboles, recolección de basura, apoyo a ONG's, entre otras.
- Celebraciones especiales: actos cívicos y fechas significativas.
- Todo lo que englobe fortalecimiento de la infraestructura educativa y equipamiento a planteles: remodelaciones, donativos, computadoras, equipamiento, nuevos espacios, mantenimiento y algunas más.
- Es muy conveniente publicar enlaces o links con información positiva del Subsistema. Si se toman contenidos/elementos, citar la fuente siempre. Dar crédito al autor.
- No perder de vista que se representa a una Institución Educativa cuyo objetivo es la formación integral de jóvenes. Las opiniones personales siempre deben estar ausentes o limitadas.

- Nunca contestar en primera persona.
- No perder jamás el uso de lenguaje respetuoso.

## Conclusión.

Como Subsistema Educativo que presta servicio a un número importante de jóvenes en el estado, la responsabilidad en el uso de las Redes Sociales es importante.

El Administrador de Contenidos, como los encargados en los planteles, deberán prepararse constantemente para recibir opiniones negativas, consensuar con las autoridades del Subsistema, para dar una respuesta clara a los usuarios, de manera directa, personal y no automática, por lo que todos los mensajes de auto respuesta convencionales podrán ser más perniciosos que positivos.

En caso de surgir alguna respuesta muy amplia, el primer paso será proporcionar al usuario un sitio donde encontrar la información solicitada, o brindar números telefónicos, correos electrónicos o datos que ayuden a resolver la petición.

Los puntos no tratados en este Reglamento, serán determinados por la Coordinación Nacional o la Dirección General estatal, manteniendo en canal abierto la comunicación entre ellos.