



Mendoza, 04 AGO 2016

**VISTO:**

El Expediente CUY:0015811/2016 y la Nota CUY:0024107/2016, por la cual el Departamento de Comunicación de la esta Unidad Académica eleva a consideración el documento denominado "*Lineamientos para la gestión institucional de redes sociales digitales en el ámbito de la Facultad de Educación Elemental y Especial y su Departamento de Aplicación: Escuela Carmen Vera Arenas – Universidad Nacional de Cuyo*", y

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución 266/15-CD., se aprueba la conformación de una Comisión Consultiva cuyo objetivo es la elaboración de la normativa sobre gestión de redes sociales, en el ámbito de la Facultad de Educación Elemental y Especial.

Que, a fs. 3, obra el Acta de la Comisión Consultiva en la que expresa que se revisó el documento puesto a consideración por el Departamento de Comunicación y se le realizaron modificaciones consensuadas por la Comisión aprobándose por unanimidad, según consta de fs. 4.

Que, a fs. 8, la Comisión de Asuntos Académicos, en su reunión del día 28 de junio de 2016, sugiere tomar conocimiento y aceptar los lineamientos para Redes Sociales en el ámbito de la Facultad de Educación Elemental y Especial y su Departamento de Aplicación: Escuela Carmen Vera Arenas.

Que, a fs. 8, el Consejo Directivo, en su sesión del día 05 de julio de 2016, resuelve aprobar el despacho de Comisión.

**POR ELLO:**

**EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN ELEMENTAL Y ESPECIAL  
ORDENA:**

**ARTÍCULO 1.** Aprobar los "*Lineamientos para la gestión institucional de redes sociales digitales en el ámbito de la Facultad de Educación Elemental y Especial y su Departamento de Aplicación: Escuela Carmen Vera Arenas – Universidad Nacional de Cuyo*", elevado por el Departamento de Comunicación y aprobado por la Comisión Consultiva creada por Resolución N° 266/15-CD, según el detalle obrante en el Anexo de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 2.** Comunicar, notificar e insertar en el Libro de Ordenanzas.

Lic. ROSA del CARMEN SAUA  
Secretaría Adm. Económico Financiero  
F.E.E.Y.E.  
Universidad Nacional de Cuyo

Dra. MONICA ELISABETH CASTILLA  
DECANA  
F.E.E.Y.E.  
Universidad Nacional de Cuyo



**Lineamientos para la gestión institucional de redes sociales digitales en el ámbito de la  
Facultad de Educación Elemental y Especial y su Departamento de Aplicación,  
Escuela Carmen Vera Arenas - Universidad Nacional de Cuyo**

**Introducción**

La irrupción de las redes sociales digitales en nuestras vidas es innegable y, aunque no es objeto de este documento profundizar el debate sobre esta situación, la comprensión cabal de sus consecuencias dista mucho de ser alcanzada. Lo que podemos afirmar sin temor a equivocarnos es que las redes sociales digitales se constituyen, al presente, como medios de comunicación, de difusión de información, de establecimiento de relaciones, de socialización de imágenes, pensamientos, conocimientos, servicios y productos determinados, entre otros.

Es necesario enfatizar el hecho de que las redes sociales digitales son de propiedad privada, es decir, pertenecen a empresas con fines de lucro y condiciones de uso propias, asentadas físicamente -en su mayoría- en países extranjeros, regidas por leyes diferentes a las nuestras. Este punto no menor, plantea serios interrogantes e incluso conflictos, a los que el sector público en general se ve expuesto.

Las instituciones de educación pública de nivel superior, en particular, viven aun más de cerca estos desafíos. Por un lado, en lo referido a la aplicación e influencia de estas tecnologías sobre los procesos de enseñanza y aprendizaje. Por otro, en el tipo y alcances de la relación que establecen por medio de las redes con los usuarios que forman parte de la comunidad universitaria, especialmente los estudiantes.

El presente documento se relaciona con el segundo de estos desafíos y tiene por finalidad determinar líneas básicas de organización, así como recomendaciones generales de uso, relativas a la gestión de redes sociales digitales en el ámbito de la Facultad de Educación Elemental y Especial y su Departamento de Aplicación, la Escuela Carmen Vera Arenas, pertenecientes a la Universidad Nacional de Cuyo. Su carácter es esencialmente operativo-administrativo y nace como primera respuesta a algunos de los múltiples escenarios que plantea el contexto descripto.

Se desarrolla en dos apartados que especifican, primeramente, los procedimientos y responsabilidades al interior de la institución y los lineamientos básicos de gestión de cuentas consideradas oficiales vigentes. En segundo término, se establecen pautas de seguimiento y evaluación de lo propuesto.

**1. Procedimientos, responsabilidades y gestión de cuentas institucionales vigentes**

Lic. ROSA del CARMEN SAUA  
Secretaría Adm. Económico Financiero  
F.E.E.Y.E.  
Universidad Nacional de Cuyo

  
Dra. MONICA EUSABETH CASTILLA  
DECANA  
F.E.E.Y.E.  
Universidad Nacional de Cuyo

**ORDENANZA N° 009**

CAL



### 1.1. Presencia de la institución en las redes sociales digitales

La presencia de la Facultad y su Departamento de Aplicación se limita, a la fecha de elaboración de este documento, a la red social Facebook. Cuenta con tres páginas o fanpages oficiales:

- Facultad de Educación Elemental y Especial
- Escuela Carmen Vera Arenas
- Estudiantes

Sin embargo, los siguientes lineamientos buscan trazar pautas de gestión de redes sociales digitales en general, previendo una paulatina apertura y/o migración a otras redes, previa evaluación especificada en el punto 2.

Se desprende de lo anterior, que solo serán consideradas institucionales u oficiales las cuentas contempladas en este documento como tales (en Facebook), al menos hasta el momento de evaluación y revisión de los presentes lineamientos.

A continuación, se establecen los responsables y las tareas que les son inherentes, y se recomienda cómo gestionar las cuentas ya existentes, de cara a una evaluación posterior que habilite un procedimiento de apertura de nuevas cuentas.

### 1.2. Responsables de cuentas y gestores de contenidos

Se establece dos niveles de responsabilidad en cuanto a gestión de cuentas institucionales en redes sociales digitales, a saber:

**Administradores generales de cuentas institucionales:** figura asumida por el agente público de máxima responsabilidad del Departamento de Comunicación como supervisor de contenidos y el agente público de máxima responsabilidad de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones como asesor técnico.

Responsabilidades:

- Abrir cuentas institucionales en redes sociales digitales mediante el uso de una cuenta de correo electrónico institucional (@feeye.uncu.edu.ar). Los usuarios y contraseñas creados pasarán a considerarse como institucionales.
- Entregar al Decanato el detalle de cuentas y contraseñas en sobre cerrado para su custodia y notificar su modificación cada vez que se produzca un cambio.
- Proponer gestores de cuentas ante el Decanato con informe al Consejo Directivo.
- Aceptar los usuarios de los gestores de cuentas como co-administradores, con las habilitaciones necesarias.
- Supervisar la generación y publicación de contenidos así como la actividad de los gestores de cuentas.

Lic. ROSA del CARMEN SAUA  
Secretaría Adm. Económico Financiero  
**F.E.E.y.E.**  
Universidad Nacional de Cuyo

  
ra. MONICA ELISABETH CASTILLA  
DECANA  
**F.E.E.y.E.**  
Universidad Nacional de Cuyo



- Coordinar la tarea de seguimiento y evaluación a realizar por la Comisión Consultiva (ver punto 2).

**Gestores de cuentas:** agentes públicos en relación laboral estable con la institución, de preferencia con perfil profesional idóneo y específico (community managers o administradores de redes), con permiso de publicación e interacción. Son propuestos por los administradores generales y aprobados por el Decanato con informe al Consejo Directivo.

Responsabilidades:

- Crear los respectivos usuarios y contraseñas mediante el uso de una cuenta de correo electrónico institucional (@feeye.uncu.edu.ar) solicitada a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones.
- Generar y publicar contenidos en articulación con el Departamento de Comunicación.
- Publicar contenidos y responder consultas de los usuarios.
- Aportar al proceso de seguimiento y evaluación previsto.

### 1.3. Consideraciones generales en torno al uso institucional de las redes sociales digitales y a la gestión de cuentas institucionales vigentes

El uso de redes sociales digitales debe considerarse como un servicio orientado al usuario, según los públicos objetivo de la institución: estudiantes, aspirantes, profesionales e investigadores, personal docente y de apoyo académico, otras instituciones públicas y/o privadas relacionadas con el ámbito de incumbencia de la Facultad y medios de comunicación.

Lo anterior implica regirse por ciertas máximas relativas a un servicio de calidad en la comunicación institucional pública: eficiencia, eficacia, claridad, accesibilidad, transparencia, difusión en tiempo y forma, modo cercano y cordial, tolerancia.

Por lo expuesto hasta el momento y en concordancia con el contexto comunicativo actual, los sitios webs oficiales ([www.educacion.uncu.edu.ar](http://www.educacion.uncu.edu.ar); [www.carmenvera.uncu.edu.ar](http://www.carmenvera.uncu.edu.ar)) se constituyen en los órganos oficiales de comunicación digital por excelencia, por lo tanto, se buscará que cada publicación o mensaje interno que se realice en una red social desde una cuenta institucional, refiera a la noticia o publicación ampliada en la web respectiva.

En virtud de su carácter de oficiales, de servicios orientados al usuario y de las máximas que las rigen, las cuentas institucionales en redes sociales digitales se gestionarán como espacios destinados a la difusión de las actividades y oportunidades generadas o gestionadas por la institución. Esto implica que las afiliaciones, gustos o tendencias de carácter privado de los responsables y gestores, sean estas político-partidarias, religiosas, deportivas, comerciales y/o de otra índole, no deberán verse reflejadas en los perfiles institucionales de las redes sociales a su cargo.

Lic. ROSA del CARMEN SAUA  
Secretaría Adm. Económico Financiero  
**F.E.E.y.E.**  
Universidad Nacional de Cuyo

Dra. MONICA ELISABETH CASTILLA  
DECANA  
**F.E.E.y.E.**  
Universidad Nacional de Cuyo



Asimismo, se fomentará la construcción colaborativa de reglas de comportamiento en entornos virtuales, "netiquette", que involucren y comprometan a los usuarios con valores como el respeto y la tolerancia en los espacios institucionales, sean estos digitales o no.

Se atenderá a la normativa vigente a nivel nacional, local e institucional relativa a:

- Confidencialidad de datos
- Habeas Data
- Propiedad intelectual
- Protección de datos e imagen personales
- Protección de datos e imagen del niño
- Bulling
- Políticas de uso aceptable que apliquen al caso.
- Otras que pudieran identificarse en virtud de casos emergentes y del seguimiento de la aplicación de los presentes lineamientos.

En relación a la gestión de cuentas institucionales vigentes (Facebook), se recomienda observar las siguientes buenas prácticas de publicación: una a tres publicaciones por día hábil, invitación a la interacción, textos de 110 caracteres como máximo, al menos una imagen por publicación, tender a un tiempo de respuesta que no exceda las 24hrs desde realizada la consulta (con excepción de aquellas realizadas fuera de los días y horarios especificados en las fanpages).

## 2. Seguimiento y evaluación

La Comisión Consultiva será la responsable del seguimiento y evaluación del desempeño y resultados de los lineamientos antes expuestos, en relación con la presencia de la Facultad en la red social Facebook. Las técnicas y métodos para efectuar tal tarea serán consensuados internamente y definidos claramente al momento de la presentación de la primera evaluación al Consejo Directivo, prevista para los meses de octubre-noviembre de 2016.

El seguimiento y evaluación no implicará una evaluación de desempeño del personal afectado (administradores y gestores), sino de las prácticas institucionalizadas a partir del presente y sus consecuencias esperables.

Algunos de los aspectos a seguir y evaluar serán: la evolución de la participación de la comunidad educativa usuaria de redes, tanto en cantidad como calidad; el relevamiento de cantidad de visitas a la web institucional a partir de la difusión de contenidos en redes; el comportamiento en cuanto a recepción y respuesta de reclamos, inquietudes y sugerencias; el carácter y los resultados de la construcción colectiva de netiquette.

Se establece que, para problemáticas o inquietudes cuya resolución no esté contemplada en el presente documento, la Comisión Consultiva derivará el caso al área que estime corresponder a sus efectos.


Lic. ROSA del CARMEN SAUA  
Secretaría Adm. Económico Financiero  
**F.E.E.Y.E.**  
Universidad Nacional de Cuyo

  
Dra. MONICA ELISABETH CASTILLA  
DECANA  
**F.E.E.Y.E.**  
Universidad Nacional de Cuyo



Asimismo, la Comisión propondrá un procedimiento de apertura de nuevas cuentas institucionales, sea en Facebook u otra red social, una vez evaluada la pertinencia de habilitar la posibilidad de que las Secretarías y dependencias de la institución soliciten por sí dicha apertura, y fundamentada la necesidad y conveniencia de estar presentes en otras redes. Los criterios determinantes para avanzar sobre este procedimiento serán:

- Revisión de la normativa vigente al momento de la evaluación.
- Existencia de recurso humano capacitado para la gestión de la/s cuenta/s y su contrapartida presupuestaria.



Lic. ROSA del CARMEN SAUA  
Secretaría Adm. Económico Financiero  
**F.E.E.yE.**  
Universidad Nacional de Cuyo



Dra. MONICA ELISABETH CASTILLA  
DECANA  
**F.E.E.yE.**  
Universidad Nacional de Cuyo