

**REGLAMENTO DE USO PARA REDES SOCIALES INSTITUCIONALES
EN EL CENTRO DE ENSEÑANZA DE LENGUAS EXTRANJERAS**

**CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1°. El presente Reglamento, tiene la finalidad de normar el uso, administración y contenidos de las cuentas institucionales de las distintas redes sociales del Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras (CELE), conforme a las bases establecidas en el *Instructivo de uso para Redes Sociales Institucionales de la UNAM*, emitido por la Dirección General de Comunicación Social (DGCS) de la UNAM.

Artículo 2°. El CELE hará uso de las redes sociales con la finalidad de difundir sus servicios, convocatorias, eventos, avisos e información relacionados con sus actividades sustanciales, lo anterior bajo pleno apego al presente Reglamento.

Las cuentas institucionales del CELE estarán publicadas en el Directorio Oficial de Redes Sociales de la UNAM.

**CAPÍTULO II
DE LAS REDES SOCIALES**

Artículo 3°. Para efectos del presente Reglamento, se entiende como una Red Social Institucional el espacio en la Internet que permite difundir información de carácter académico-cultural relacionada con actividades del CELE.

Artículo 4°. El CELE contará con una cuenta principal institucional en cada una de las siguientes redes sociales: Twitter, Facebook, YouTube, o cualquier otra actual o futura que la Dirección del CELE considere pertinente; el acceso a las mismas se podrá encontrar en su sitio *web*.

Las cuentas generadas deberán "seguir" a la cuenta institucional de la UNAM en términos de lo establecido en el *Instructivo de uso para Redes Sociales Institucionales de la UNAM*

Artículo 5°. Los jefes de departamento y coordinadores de las distintas áreas del CELE podrán evaluar la pertinencia de crear una o más subcuentas de redes sociales en función

de sus objetivos de comunicación y difusión, mismas que estarán sujetas a lo establecido en el presente Reglamento. Se considera subcuenta cualquiera derivada de la cuenta institucional.

CAPÍTULO III DE LA APERTURA Y ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES

Artículo 6°. El uso de las redes sociales en el CELE estarán sujetas a las políticas y estrategias vigentes de la DGCS de la UNAM.

Artículo 7°. El CELE tiene la facultad de gestionar y administrar sus cuentas de redes sociales incluidos: el añadido, remoción o modificación de cualquier contenido publicado en éstas, suspender su uso, aceptar o rechazar solicitudes para seguir a otras cuentas, y dar respuesta a cualquier pregunta o comentario.

Artículo 8°. El área responsable del CELE en la gestión de las redes sociales institucionales es la Coordinación de Comunicación Social del Centro. En el caso de las subcuentas, el responsable será el jefe de departamento o coordinador correspondiente.

La Coordinación de Comunicación Social del CELE mantendrá comunicación directa con los administradores de las subcuentas.

Artículo 9°. Cuando los jefes de departamento o coordinadores de algún área del CELE requieran abrir una subcuenta en una red social institucional, deberán solicitarlo a la Coordinación de Comunicación Social, mediante el formato indicado en el Anexo I.

Artículo 10. No se aperturarán subcuentas para la difusión de eventos académicos o culturales de corta duración, como encuentros, ciclos de cine, congresos, conferencias, entre otros.

Artículo 11. El responsable de una subcuenta deberá notificar a la Coordinación de Comunicación Social del CELE, la baja de ésta mediante el formato indicado en el Anexo I.

Artículo 12. Las cuentas institucionales del CELE podrán seguir a otras cuentas externas y podrán difundirse en otros medios, previa autorización de la Coordinación de Comunicación Social.

Artículo 13. Los administradores de las cuentas y subcuentas serán los responsables de dar respuesta y seguimiento a los comentarios de los usuarios. Para resolver cualquier situación especial que pueda considerarse como un riesgo, amenaza o daño de la imagen de la dependencia, la Coordinación de Comunicación Social gestionará la respuesta con las áreas pertinentes. El responsable de las cuentas institucionales deberá cumplir con las obligaciones estipuladas en el Anexo II.

Artículo 14. La Coordinación de Comunicación Social del CELE, el jefe de departamento o coordinador correspondiente, deberán resguardar las cuentas y contraseñas asociadas a los perfiles en sitios de redes sociales, así como de las herramientas para la gestión y apoyo de las mismas, y deben tener precaución con los permisos que se le conceden a las herramientas y aplicaciones vinculadas a las cuentas de redes sociales institucionales, para mitigar el riesgo de *phishing* dirigido al robo de información de acceso a las cuentas.

CAPÍTULO IV

DE LAS PUBLICACIONES INSTITUCIONALES EN REDES SOCIALES

Artículo 15. Las publicaciones del CELE en las redes sociales deberán apegarse a las políticas y estrategias de comunicación social del Centro, así como a las demás disposiciones establecidas en la normativa universitaria.

Artículo 16. Los mensajes emitidos del CELE en las redes sociales deberán observar un principio de deontología, un lenguaje respetuoso y un tono institucional, siguiendo las normas de la *Netiquette*.

Artículo 17. Los jefes de departamento y coordinadores de las distintas áreas del CELE deberán enviar la información que se desee publicar mediante el formato

correspondiente, de acuerdo con la planeación de cualquier evento o la emisión de algún aviso, observando la estrategia de difusión de la Coordinación de Comunicación Social del CELE.

Artículo 18. La publicación de vínculos o información de otras instancias de la UNAM y/o externas, deberá ser complementada con enlaces electrónicos acortados (preferentemente en dominio unam.mx), imágenes o videos, siempre y cuando se cite la fuente original.

Artículo 19. La Coordinación de Comunicación Social del CELE deberá revisar que la información a publicar no sea de carácter confidencial, no involucre personajes o temas polémicos, tenga una perspectiva institucional y no sea de carácter personal o privado, asimismo las publicaciones deberán enfocarse a la difusión de las actividades y avisos del CELE.

Artículo 20. Los contenidos a publicar del CELE en las redes sociales deberán atender los criterios siguientes:

- I. Cuidar la imagen institucional de la UNAM y del CELE a través del manejo adecuado de la información;
- II. Contar con la validación ya sea de la Dirección, de la Secretaría General, de la Coordinación de Comunicación Social y/o del Consejo Asesor del CELE;
- III. Ser pertinentes, apropiados, actuales y veraces;
- IV. Evitar publicar información incompleta o transgredir principios éticos, políticos, religiosos, así como mensajes negativos;
- V. Cuidar la ortografía y sintaxis;
- VI. Respetar los derechos de autor, y
- VII. Los demás establecidos en el *Instructivo de uso para Redes Sociales Institucionales de la UNAM*.

CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES

Artículo 21. Los casos no previstos en el presente Reglamento serán resueltos por una Comisión del CELE designada por el Consejo Asesor, cuya resolución será inapelable.

Artículo 22. La interpretación de este Reglamento estará a cargo del Abogado General.

TRANSITORIO

Único.- El presente Reglamento entrará en vigor el día 29 de septiembre de 2015, fecha de su aprobación por el Consejo Asesor del CELE.

Anexo I

1. Los responsables de las jefaturas o coordinaciones del Centro que deseen solicitar la creación de una subcuenta institucional en redes sociales deberán llenar y entregar a la Coordinación de Comunicación Social, previa autorización de la Secretaría General, el formato de registro que se detalla a continuación.
2. Una vez que la Coordinación de Comunicación Social analice y registre la solicitud correspondiente dará respuesta al área solicitante.
3. La Coordinación de Comunicación Social se encargará de configurar las redes sociales elegidas y de insertar el botón direccionando a las mismas para corroborar la oficialidad de la cuenta, además de dar de alta la misma en el sistema de Toda la UNAM en Línea con el objetivo de insertar el nuevo perfil en el directorio de cuentas oficiales UNAM en redes sociales.

FECHA DE SOLICITUD: ___ de _____ de 201_

ALTA

BAJA

| TIPO DE RED SOCIAL | CUENTA/SUBCUENTA (especificar) |
|--------------------|--------------------------------|
| Twitter | |
| Facebook | |
| YouTube | |

| OBJETIVO |
|----------|
| |
| |

| RESPONSABLE | (Nombre) |
|----------------------------|----------|
| Correo electrónico | |
| Extensión/teléfono directo | |

Anexo II

De recibido

Instancia UNAM: Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras
Administrador de redes sociales (*community manager*):
Responsable de la presencia digital:

Yo _____ me comprometo a gestionar y dar un seguimiento responsable de la presencia digital de _____ por medio de sus cuentas de los Sitios de Redes Sociales (SRS).

Para tal efecto recibo los siguientes documentos adjuntos para su resguardo:

- Lineamientos institucionales de Redes Sociales.
- Objetivos de la presencia digital.
- Manual de publicaciones.
- Cuenta de correo electrónico institucional asociada a los perfiles en SRS.
- Cuentas y contraseñas respectivas de la instancia para su manejo en redes sociales.
- Cuentas y contraseñas de las herramientas para la gestión y apoyo de redes sociales.
- Esquema de 'Contraseña segura'.
- Otro(s) _____

Manifiesto mi compromiso para el resguardo y buen uso de la información que se me confiere, así como de la entrega pertinente de todos los datos que se me han confiado al finalizar mi colaboración con esta instancia universitaria.

Administrador de redes sociales
(*Community Manager*)

Responsable del Área de Comunicación
(CELE)

A ____ de _____ de 201_

Instancia UNAM:

Administrador de redes sociales (*community manager*):

Responsable de la presencia digital:

Yo _____hago entrega de los documentos de seguimiento y desarrollo de la presencia digital de _____ haciendo patente mi trabajo y esfuerzo por llevar de la mejor manera la gestión de la imagen y reputación digital de la instancia a través de la gestión de sus cuentas institucionales de redes sociales. Para tal efecto hago entrega de los siguientes documentos adjuntos para su resguardo:

- Retroalimentación y/o actualización de los objetivos de la presencia digital y/o manual de publicaciones.
- Último reporte con el estatus de las diferentes cuentas de Redes Sociales.
- Contraseñas actuales de la cuenta de correo electrónico institucional asociada a las cuentas en Sitios de Redes Sociales (SRS).
- Cuentas y contraseñas actuales de las redes sociales de la instancia.
- Cuentas y contraseñas de las herramientas para la gestión y apoyo de redes sociales.
- Esquema de 'Contraseña segura'
- Otro(s)_____

Manifiesto que he cumplido con mi compromiso de resguardar y hacer buen uso de la información que se me ha conferido, y del mismo modo, hago entrega pertinente de todos los datos que se me han confiado al finalizar mi colaboración con esta instancia de la UNAM.

Administrador de redes sociales
(*Community Manager*)

Responsable del Área de Comunicación
(CELE)

A ___ de _____ de 201_