

Unidad de Coordinación y Comunicaciones Institucionales
USO Y BUENAS PRÁCTICAS EN REDES SOCIALES

[IT-CC-01 - 31/Jul./2019 - V.00]

COPIA NO CONTROLADA AL MOMENTO DE IMPRIMIR

INTRODUCCIÓN

La importancia de las redes sociales es innegable, el impacto que éstas tienen en nuestras vidas, en cuanto a la información y a la toma de decisiones, hace necesario establecer un manual de buenas prácticas para el correcto uso de las plataformas digitales en el Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Tarapacá.

Según el estudio de móviles en Latinoamérica desarrollado por IMS en 2017, Chile es el país con la mayor cantidad de conexiones en la región, por sobre países como Argentina y México.

Las instituciones de Educación Superior no escapan a esta realidad, y tanto estudiantes, académicos y funcionarios utilizan las redes sociales diariamente. La entrega de información adecuada y oportuna es sumamente importante, como también el correcto uso de la identidad visual de nuestra institución.

El presente documento tiene como propósito definir perfiles profesionales para nuestros administradores de redes sociales, como también parámetros de interacción entre académicos, funcionarios y estudiantes.

En cuanto al trabajo diario se propone un plan y programa basado en la Misión, Visión y Plan de Desarrollo Institucional, junto con la implementación de las campañas de admisión y difusión del quehacer del Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Tarapacá.

1. Administración de Redes Sociales

Código : IT-CC-01	Página 2 de 7
<i>Documento confidencial, prohibida su reproducción.</i>	

Es importante conservar y siempre mejorar la imagen del Centro de Formación Técnica Estatal de Tarapacá, por lo cual se deben establecer criterios de uso para las distintas redes sociales.

1.1 Objetivos:

- Potenciar la imagen del Centro de Formación Técnica.
- Mostrarnos como una institución vinculante y participativa en la sociedad.
- Aumentar y mantener el número de seguidores en nuestras distintas plataformas digitales.
- Ofrecer información y contenidos de interés para nuestra comunidad.
- Generar un diálogo fluido y en el marco del respeto con nuestros estudiantes.
- Aumentar la cantidad de visitas a nuestro portal institucional provenientes de las redes sociales.

1.2 Como Desempeñarte:

- **Mediador o Solución:** Debemos tener la capacidad de responder distintas inquietudes de igual manera que si lo hiciéramos de forma presencial. Para esto deben estar correctamente articuladas las distintas áreas de la institución para así favorecer el flujo de información.
- **Colaborativo:** Compartir información de otros usuarios o socios claves para la generación de redes colaborativas.
- **Contenido de Calidad:** La información y los servicios entregados deben estar enfocados siempre en ayudar a nuestra comunidad.
- **Responsables:** Tener claros cuales son los objetivos de la institución, compartir información, e interactuar con la comunidad de manera responsable, entendiendo que se está representando al Centro de Formación Técnica Estatal de Tarapacá.

1.3 Entrega del mensaje:

Es importante que toda publicación que se realice este enmarcada en las políticas comunicacionales del Centro de Formación Técnica Estatal de Tarapacá o en directa relación a los planes comunicacionales de Admisión o vinculación con el Medio.

- Se recomienda un lenguaje directo
- Utilizar imágenes descriptivas acompañadas de textos complementarios.
- Ocupar frases cortas y claras
- Separar ideas por párrafos.
- Se recomienda en la medida de lo posible enlazar al sitio web.

1.4 Publicaciones:

Código : IT-CC-01

Documento confidencial, prohibida su reproducción.

Página 3 de 7

Es importante, considerar los indicadores y aprovechar la información que estos nos entregan. Conocer nuestro público, sementar publicaciones y sea por área de interés, género, edad, etc.

Aspectos importantes a considerar:

- Mantener la confidencialidad de las conversaciones privadas con nuestros usuarios.
- No bloquear usuarios o borrar comentarios negativos hacia el Centro de Formación Técnica Estatal de Tarapacá, salvo cuando se utilice palabras o lenguaje grosero o soez.
- La información entregada debe ser fidedigna y se debe poder comprobar.
- No se debe publicar contenido del cual no tengamos sus derechos.

2. Imagen Corporativa

Es importante que la imagen corporativa del Centro de Formación Técnica Estatal de Tarapacá se vea plasmada en las redes sociales.

Mantener una identidad visual dentro de las distintas plataformas digitales.

Importante es contar con los logotipos, paleta de colores, fuentes y todo lo necesario para la realización de piezas gráficas.

Se deben tener presentes las fechas de eventos que se quieran difundir, el calendario académico y las distintas épocas del año como vacaciones, navidad, fiestas patrias, etc.

3. Monitoreo

Es importante conocer la opinión que los usuarios de nuestra comunidad tienen del Centro de Formación Técnica Estatal de Tarapacá, es por esto que deben realizar seguimientos periódicos a través de las herramientas digitales disponibles.

4. Indicadores

Conocer la repercusión de nuestra presencia en las redes sociales es de suma importancia, Es por esto que las estadísticas que nos entregan las distintas plataformas digitales como Google Analytics, Facebook Stats, deben ser consideradas como un factor relevante a la hora de plantear objetivos a corto plazo o la definición de estrategias.

5. Implementación

El manual de normas gráficas como todo el material necesario para la confección de piezas para las redes sociales de la institución se encuentran publicadas en <http://www.cftestaltarapaca.cl/inicio/identidad-visual/>.

6. Recomendaciones y Buenas Prácticas

Con la asimilación de las plataformas digitales, sobre todo redes sociales o de comunicación, se han desarrollado nuevos hábitos que hacen difícil separar el campo profesional del personal.

Limitar la utilización de los medios digitales de comunicación como son Facebook, Whatsapp o Instagram es poco probable, por lo que se hace necesario normar ciertos aspectos capaces de regular su uso cotidiano.

- a) **Profesionalismo:** Debido a que nuestra huella en internet es prácticamente imborrable, es necesario tener presente que, al publicar, comentar o compartir contenido en las redes sociales, está siempre en juego nuestro prestigio profesional y el de la empresa o institución que representamos, por eso es conveniente pensar bien el tipo de contenido que compartiremos.
- b) **Canal de Comunicación:** Toda empresa o institución debe definir sus canales de información, ya sean internos o externos, los horarios apropiados de comunicación, como también poder distinguir la importancia o urgencia del mensaje.
- c) **Interacción:** La tecnología facilita la comunicación a distancia, eso es innegable, pero el uso excesivo en muchas ocasiones tiende a reemplazar la comunicación cara a cara, lo cual puede llevar a confusión o malas interpretaciones, por lo cual se recomienda en la medida de lo posible mantener reuniones periódicas de manera presencial.

7. Utilización del Teléfono Móvil

Hoy en día los teléfonos móviles son una extensión de nuestro cuerpo, por lo que es inimaginable estar sin ellos. Más de un 70% de chilenos tiene acceso a internet y sobre un 90% lo hace a través de sus celulares. La utilización de los teléfonos personales en el lugar de trabajo es una realidad, por lo que es necesario determinar cuándo su uso es aceptable y cuando no.

Beneficios:

- Mayor velocidad y fluidez en la comunicación.
- Menor cantidad de correos electrónicos.
- Información urgente y oportuna.
- Disminuye tiempos de respuesta.

Inconvenientes:

- Creer que estás disponible todo el tiempo, sin importar horarios.
- Desconcentración en reuniones de trabajo.
- Se pierde el límite entre el trabajo y el descanso.

Recomendaciones:

- Evitar los mensajes y llamadas durante reuniones.

- Evitar llamadas personales innecesarias. (Preferir conversar personalmente si existen las condiciones y la materia lo amerita)
- Evitar llamadas telefónicas cuando se puede hablar personalmente.
- Evitar llamadas extensas que no estén relacionadas directamente con el trabajo.
- Evitar las llamadas en altavoz, y de ser necesario tratar de efectuarlas sin afectar el trabajo o concentración del equipo.
- Evitar llamadas fuera de horario laboral, salvo en situación estrictamente necesarios para el correcto funcionamiento de la institución.

8. Utilización de Redes Sociales

El potencial de las redes sociales es innegable, por lo que darle un giro corporativo y colaborativo es importante para las empresas. Ser estrictamente restrictivo en cuanto al uso personal de las redes sociales no es recomendable y la autorregulación no necesariamente afecta la eficacia del trabajador. Un ambiente hostil o controlador no beneficia a la cultura organizacional, puesto que los trabajadores pueden ser los mejores embajadores.

Beneficios del uso corporativo:

- Mayor interacción entre las áreas.
- Entorno colaborativo.
- Velocidad en la comunicación.

Inconvenientes del uso personal:

- Mayor nivel de distracción.
- Los comentarios negativos pueden comprometer la imagen de la Institución.
- Malas interpretaciones.

Recomendaciones:

- Evitar compartir frustraciones en el trabajo, referirse en malos términos a compañeros o empleador.
 - Mantener confidencialidad.
 - Mantener el profesionalismo al momento de interactuar con estudiantes y pares.
 - Cuidar la gramática y ortografía.
 - Mantener la vida personal separada de la profesional.
 - Uso de redes en horario prudente, evitando su uso nocturno o de madrugada.
-
- Uso contexto de respeto con un lenguaje adecuado.
 - Ser cauteloso con la publicación de fotografías o videos que pudiesen afectar nuestra imagen personal y profesional.

- Considerando que el uso de las redes sociales puede estimarse una extensión de la vida funcionaria; se solicita que su uso se realice en un contexto de responsabilidad, resguardando siempre la imagen de la institución, acorde a la dignidad de funcionario público y de la institución de educación superior a la que se pertenece, la cual, mantiene influencia y ascendente sobre los jóvenes y comunidad en general.