



Política de Manejo y uso de RSSS
de la Universidad Iberoamericana
(UNIBE)

Número: POL-RSS-001
Fecha Emisión: Agosto, 2022
Fecha Revisión:
Cantidad de Revisiones: 0

POLITICAS DE MANEJO Y USO DE RRSS UNIBE

I. Justificación

La línea entre las empresas y sus colaboradores en redes sociales es muy delgada. Hoy en día, las organizaciones establecen políticas de redes sociales acordes a sus objetivos, requerimientos y necesidades. Si se tienen lineamientos claros, las instituciones pueden ayudar a sus colaboradores a entender cómo utilizar las redes sociales para promocionar la marca. Para utilizar estas políticas de redes sociales como una herramienta de comunicación de la marca a través de los colaboradores, el documento debe describir las prácticas recomendadas para compartir contenido de la universidad en redes sociales, así como los comentarios en línea.

En UNIBE, se hace necesario establecer las políticas sobre el uso de nuestra identidad en plataformas comunicacionales, que describa además las formas en que la universidad y sus colaboradores deben comportarse en ellas (tanto institucional como en lo personal), como forma de ayudar a proteger la reputación de la institución, al tiempo que estas políticas, motivan la participación en línea con responsabilidad, de estos colaboradores, tanto al compartir sus mensajes, como los mensajes de las actividades de la universidad.

Estas políticas de redes sociales presentan los siguientes aspectos de:

1. Política de redes sociales dirigida a las cuentas oficiales de la universidad.
2. Política de redes sociales dirigida a las cuentas de los colaboradores, docentes y estudiantes.

II. Objetivos

Al establecer las presentes políticas se busca unificar y eficienciar la comunicación tanto interna como externa de la universidad y sus colaboradores (autorizados y/o a autorizar), mediante parámetros basados en la identidad, valores e ideologías de la institución, al interactuar con clientes, seguidores y no seguidores, escuelas, departamentos institucionales y proveedores en medios sociales de comunicación, como forma de centralizar la marca Unibe en los responsables de su uso. De igual modo, se promueve que las comunicaciones relacionadas con la Universidad tengan homogeneidad en el tratamiento de la marca y que se mantenga la supervisión por los canales de Tecnologías de la información de que dispone la Universidad, en el seguimiento a la interacción que se relacione con la marca.

III. Beneficios



Política de Manejo y uso de RSSS
de la Universidad Iberoamericana
(UNIBE)

Número: POL-RSS-001
Fecha Emisión: Agosto, 2022
Fecha Revisión:
Cantidad de Revisiones: 0

1. Ayuda a proteger la reputación de la marca

Al indicar con claridad a los colaboradores cómo representar mejor a la institución en línea, incluido lo que pueden y lo que no pueden compartir, se reducen las amenazas a la reputación de la marca, describiendo las medidas que se deberán tomar en caso de que se cometa un error o un nombre de usuario en redes sociales de UNIBE sea víctima de un ataque. De estas políticas serán contempladas en las contrataciones de los colaboradores.

2. Prevé y protege de eventuales procesos legales o riesgos relacionados con la seguridad

Las políticas de redes sociales ayudan a salvaguardarnos contra posibles procesos legales, y riesgos de seguridad al describir amenazas potenciales y formas de evitarlas, indicando las medidas que debe tomar un/a colaborador/a en caso de que ponga en riesgo la reputación de la universidad por accidente; o en caso de que sea objeto de un ataque de mala fe.

3. Al socializar e implementar como parte de las normas obligatorias de RRSS, se empodera a los colaboradores para que compartan la comunicación de la universidad de forma responsable.

Las políticas de redes sociales son de mucha ayuda cuando se trata de la ampliación de la identidad UNIBE, aprovechando sus medios como elemento de expansión de la comunicación, ya que está demostrado que los mensajes de una institución normalmente se consideran más creíbles cuando provienen de parte de los colaboradores.

4. Genera consistencia entre canales.

Tener una voz de identidad sólida es beneficioso para la institución, ya que aumenta el reconocimiento, muestra la personalidad y ayuda a los usuarios a conectarse con esta, describiendo las expectativas en torno a la voz y al tono de la marca Unibe.

Si hay colaboradores que se presentan ante el público, debemos asegurarnos de que conozcan cualquier estándar de la marca con respecto al tono y estilo de nuestras cuentas de redes sociales y a la vez de nuestra parte las suyas. Por ejemplo, tal vez queramos que los nombres de usuarios de Twitter de nuestros colaboradores incluyan una referencia a la marca.

IV. Roles y responsabilidades

A cargo de tareas específicas estarán el Departamento de Mercadeo y sus dependencias autorizadas (Gerencia de RRPP y Protocolo y Estrategias Medios Sociales). A su vez, el departamento encargado de manejo de nuestra página web (webmaster) juega además, conjuntamente con el departamento de Mercadeo Institucional, un papel preponderante en la revisión y supervisión de la comunicación.



Política de Manejo y uso de RSSS
de la Universidad Iberoamericana
(UNIBE)

Número: POL-RSS-001
Fecha Emisión: Agosto, 2022
Fecha Revisión:
Cantidad de Revisiones: 0

- Aprobación de mensajes, contenidos, imágenes/avatars/logos que incluyan la marca
- Aprobación de interacción en redes sociales (respuestas)
- Problemas jurídicos y de seguridad. VRAC/VRAD/Depto. Legal Unibe
- Lineamientos de la marca: Cómo hablar sobre la universidad y sus productos

Existe un manual que define el protocolo y participación y que describe cómo los colaboradores pueden responder a las menciones de la marca (ya sean positivas o negativas) y que establece el manejo de las comunicaciones en temas confidenciales, estableciendo el tipo de información de la universidad que no se debe compartir en medios de comunicación ni RSSS. La formación en este tema para una adecuada respuesta o comunicación debe ser trabajada en colaboradores e incluir este manual en las comunicaciones a toda la comunidad académica a través de un repositorio en nuestro site.

V. Disposiciones

Las comunicaciones personales realizadas a través de las redes sociales no están exentas de las leyes, normas y reglamentos, nacionales e internacionales, que rigen la responsabilidad personal en las formas de comunicación generales y tradicionales. En dichas comunicaciones, los colaboradores no deben indicar que están hablando en nombre de UNIBE. La persona es responsable de lo que publica en su propio sitio y en los sitios de otros, por lo cual se establecen las siguientes reglas:

- a. No hablar en nombre de UNIBE si no está autorizado. Indicar que es **SU** opinión: al presentar comentarios. A menos que esté autorizado para hablar en nombre de la universidad (contenido académico, en representación de la universidad), debe indicar que las opiniones expresadas son suyas.
- b. Los colaboradores nunca deben crear cuentas de redes sociales falsas (es decir, una cuenta que parece ser la información de un tercero) o compartir información falsa o engañosa a través de una cuenta de la universidad.
- c. Los colaboradores deben ser transparentes. Toda publicación en línea voluntaria o involuntaria y que es incorrecta, debe ser corregida de manera visible y publicarla lo más rápido posible, estableciéndose un plazo no mayor de 24 horas a partir de la intervención de los equipos autorizados de Unibe.
- d. No compartir (etiquetar) ningún tipo de contenido a través de los canales y de las plataformas comunicacionales de UNIBE si no están debidamente autorizados por las dependencias adecuadas, así como contenido de la universidad en las páginas o cuentas que les gustan o siguen, si estos no reflejan la misión y los valores de la institución.
- e. No se permite el uso del sello o la marca denominativa de UNIBE como foto de perfil en Facebook, IG, Twitter u otra cuenta de redes sociales, a menos que estos sean autorizados por las dependencias encargadas de Unibe.
- f. En lo relacionado a contenidos que vinculen a Unibe, no deben asistir o ser parte de programas que por su naturaleza se alejen de los contenidos académicos y que vayan en contra o se alejen de los valores de la universidad. Para aprobar participaciones en programas y/o entrevistas en nombre de la institución, debe tener el visto bueno de



Política de Manejo y uso de RSSS
de la Universidad Iberoamericana
(UNIBE)

Número: POL-RSS-001
Fecha Emisión: Agosto, 2022
Fecha Revisión:
Cantidad de Revisiones: 0

Mercadeo Institucional y Vicerrectoría Académica. Ver manual sobre la pauta de manejo en entrevistas.

- g. Los colaboradores no pueden comunicar a nombre de UNIBE información relacionada a temas financieros, promociones y/o publicidad, información personal de estudiantes y colaboradores, así como información legal.
- h. Las redes manejadas por los grupos de estudiantes deben contar siempre con el aval de la Universidad y la Dirección de mercadeo, para las actividades, artes y promociones de actividades académicas.

Cada colaborador es responsable de lo que comenta y publica. Todo personal debe tomar precauciones, utilizar el sentido común y solicitar autorización (ver Lineamientos de la Marca) al publicar en representación de la universidad o identificándose como parte de ella aun sea en sus propios canales.

Por esto, un colaborador de UNIBE debe en RRSS:

- Ser transparente y evitar la tergiversación
- Ser mediador
- Escribir sobre lo que sabe y apegarse a su área de especialización al comentar
- Publicar comentarios significativos y respetuosos, sin spam ni comentarios fuera de tema o pocos profesionales
- Admitir cuando comete un error, ser sincero y rápido con su corrección
- Respetar la confidencialidad de todos los participantes de la comunidad universitaria y nunca revelar información del o de la estudiante y/u otro/a colaborador/a
- Dar crédito a las fuentes de contenido escrito, imágenes e ideas a las que hace referencia o usa
- No usar material de otro autor, persona o fuente, sin hacer la referencia de lugar y de ser así, debe quedar claro que las consecuencias legales, deberá asumirlas de manera personal quien ha emitido la información, o ha hecho uso de los datos, procesos o imágenes sin autorización, quedando la Universidad liberada y exenta de toda responsabilidad.
- Manejar los comentarios y novedades negativos en el acto de forma rápida, profesional y de acuerdo con lineamientos establecidos por Mercadeo Institucional y dependencia de Estrategias de RRSS. Debe de inmediato, ante una eventualidad notificar, a Mercadeo institucional sobre cualquiera de estas incidencias.
- Utilizar siempre la gramática adecuada y escribir de forma accesible siguiendo el estilo institucional.
- Honrar las diferencias: vivir los valores UNIBE. La universidad no tolerará la discriminación ni la exclusión ya sea por edad, sexo, color, credo, la religión, etnia, orientación sexual, identidad de género, origen nacional, la ciudadanía, discapacidad, origen familiar, estado civil o cualquier otra base protegida legalmente por la Constitución, los tratados internacionales, las leyes, reglamentos u ordenanzas.



Política de Manejo y uso de RSSS
de la Universidad Iberoamericana
(UNIBE)

Número: POL-RSS-001
Fecha Emisión: Agosto, 2022
Fecha Revisión:
Cantidad de Revisiones: 0

- Divulgar su afiliación: si habla de asuntos relacionados con la persona objeto de la comunicación
- Actuar de manera responsable y ética, apegado/a a las evidencias.
- En el caso de que en sus redes haya la vinculación como colaborador de Unibe, o parte de la Academia, debe tener cuidado con la información personal (texto, gráficos, audiovisuales) que se comparten en sus propios medios que vaya en contra de los valores y políticas de la institución.
- Solicitar permiso para usar el nombre, publicar o informar sobre contenido que involucren la institución. Ver ley DA 65-00

VI. Reclutamiento de personal

Las ofertas de empleo solo deben extenderse a través de procesos existentes y aceptados, y no deben comunicarse a través de las redes sociales.

La red social LinkedIn es una plataforma profesional la cual puede ser usada para estos fines.

VII. Directrices para el uso del nombre UNIBE por parte de profesores, personal, estudiantes, egresados y terceros

- a. El uso del nombre o logotipo de la universidad **NO ESTA PERMITIDO** para tarjetas, material de oficina, letreros, literatura promocional, sitios web u otras comunicaciones utilizadas en relación con la práctica privada o el negocio de un individuo. El nombre de la Universidad no se puede usar en el título de ninguna revista u otra publicación sin el permiso expreso de la Universidad.
- b. No pueden crear nombres de URL para sitios web personales que incluyan el acrónimo Unibe.
- c. Ningún colaborador, docente, estudiante puede divulgar información de otros colaboradores, docentes y/o estudiante.
- d. Limitar los comentarios al alcance específico asignado del programa de redes sociales. En caso de ser autorizado a comentar, solo hacerlo sobre asuntos relacionados con su departamento o unidad o área de responsabilidad donde puede ofrecer perspectivas únicas.
- e. Actuar y gestionar de forma colaborativa, cooperando para apoyar los objetivos de otros programas universitarios de redes sociales al compartir información, estrategias y hallazgos.
- f. Respetar la información y el contenido protegidos por propiedad intelectual (que incluye derecho de autor y propiedad industrial). No usar fotos con derechos de autor o contenido escrito sin dar los créditos adecuadamente a la fuente o sin obtener el permiso, antes de su uso. Asegurarse de que los videos o las grabaciones electrónicas



Política de Manejo y uso de RSSS
de la Universidad Iberoamericana
(UNIBE)

Número: POL-RSS-001
Fecha Emisión: Agosto, 2022
Fecha Revisión:
Cantidad de Revisiones: 0

cumplan con el protocolo de la universidad que rige los formatos de grabación y fotografía. (Ver protocolo de Fotografías y Grabaciones)

- g. No etiquetar a personas en las fotos de las redes sociales públicas; si quieren que se encuentre su imagen, permitir que estos se etiqueten a sí mismos.
- h. Estas limitaciones no incluyen los casos en que un tercero deba usar el nombre de la universidad al informar una transacción interna o informar una transacción a las autoridades reguladoras según lo requiera la ley aplicable.
- i. Una entidad gubernamental o sin fines de lucro que haya financiado investigaciones o programas en la universidad puede revelar que ha proporcionado dichos fondos. Además, si se publica dicha investigación financiada, se debe indicar la fuente de financiación junto con la afiliación universitaria del o la investigador/a. En estos casos los acuerdos y contratos suscritos al efecto, en cada caso, establecerán las reglas de divulgación, uso de marca, etc.

En caso de que se ignoren las directrices anteriores, se podría ser objeto de.

- Amonestaciones verbales y/o escritas.
- Exclusión de Proyectos, o grupos y proyectos,
- Prohibición de uso de la marca, logo, afiliación, etc.
- Suspensión provisional de las labores
- Despido justificado conforme al nivel de las violaciones y sus consecuencias.

VIII. Accesibilidad

- Las personas con discapacidad visual y las personas con otras discapacidades o necesidades especiales, pueden enfrentar barreras importantes al acceder a cierta información a través de las redes sociales. En consecuencia, la universidad debe tomar medidas para reducir las barreras de acceso para las personas con discapacidades.
- La mayoría de las principales plataformas de redes brindan soluciones de acceso para personas con discapacidades. Unibe se compromete a crear aplicaciones que mejoren la accesibilidad del contenido.