



ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA  
CONSEJO DIRECTIVO CENTRAL

2

## CIRCULAR N° 32/12

Por la presente Circular N° 32/2012, se comunica la Resolución N° 19 del Acta N° 43 de fecha 11 de julio de 2012, que se transcribe a continuación;

**VISTO:** Estas actuaciones referentes a la creación de una cuenta TWITTER institucional.

**RESULTANDO:** Que la Secretaría de Relaciones Públicas eleva el “Manual de uso y estilo para uso de cuenta TWITTER institucional”;

**CONSIDERANDO:** I) Que la citada cuenta constituiría un espacio de gestión, comunicación e interacción con la comunidad educativa;

II) Que se entiende pertinente aprobar el Manual de referencia que luce de fs. 1 a 3 de obrados;

**ATENTO:** A lo expuesto;

**EL CONSEJO DIRECTIVO CENTRAL DE LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA,**

**RESUELVE:**

Aprobar el “Manual de uso y estilo para uso de cuenta TWITTER institucional”, que luce de fs.1 a 3 de obrados y que integra la presente resolución.-

*Dra. Gabriela Almirati Saibene*

*Secretaría General*

VMR. *Elo*



## Manual de uso y estilo para uso de cuenta Twitter institucional

### Contenido editorial

Los mensajes que se publiquen en este medio deben contener información relevante para el público objetivo de la institución.

El texto de la información siempre deberá ser sintético, riguroso y veraz.

Recordar que se puede tuitear hasta 140 caracteres.

### Tono de la comunicación a través de la cuenta

Se usará la "voz" propia del medio. Es la institución la que "habla" a través de lo que publica. Lo que no se publica también comunica.

### Contenido

Los tuits se componen de:

- Un texto (titular)
- Un enlace abreviado (URL)
- Etiqueta (Hashtag-que se representa con el símbolo # y se utiliza cuando se requiera)

Los enlaces siempre se introducirán para brindar valor agregado al texto. Esto da cuenta el lector de la posibilidad de ampliar el contenido. Los materiales complementarios, en el caso de ANEP, serán dispuestos en la página web del organismo. Se tendrá en cuenta la posibilidad de compartir fotografías de eventos y audios, cuando se requiera y se considere pertinente.

Las etiquetas definen la temática del tuit y se usarán las que ya existen en Twitter o las que se promuevan desde la institución. El uso de la etiqueta persigue recuperar la información de una manera rápida.

### Identificación de contenidos

Productos	Áreas que intervienen
Notas informativas y comunicados de prensa	Difusión - RRPP
Fotografías	Fotógrafo RRPP
Materiales audiovisuales	Departamento de Audiovisual
Avisos (convocatorias)	Departamento de Avisos
Otros	Programas, Proyectos y entre otros.

### Tuit de información

Texto + # etiqueta + enlace abreviado y/o Enlace abreviado + Texto #etiqueta



Ej: ANEP representará a Uruguay en encuentro iberoamericano sobre **#educacion** de adultos  
<http://www.anep.edu.uy/aneportal/servlet/ampliacion?46561>

#### **#etiqueta + Texto + enlace**

Ej: **#convenio** <http://www.anep.edu.uy/aneportal/servlet/ampliacion?46563> Convenio entre la ANEP y el SUNCA para realizar obras en centros educativos

#### **Retuit**

Se considerará cuando se detecten tuits que contengan información que pueda ser de interés para ANEP en relación a sus áreas de acción.

- Procedentes de cuentas de Twitter de ANEP existentes.
- Procedentes de fuentes institucionales o individuales (instituciones reconocidas o individuos expertos en ciertas temáticas).
- Informaciones oficiales.

Estos contenidos aparecerán de la siguiente manera:

**Texto + enlace + #etiqueta + vía @nombre del perfil retuiteado.**

#### **Contenidos no textuales**

Se utilizará para distribución de materiales gráficos, audio y video.

Estructura del tuit:

**Formato: (Fotografía/Audio/ Video)\* + Texto + enlace**

Ejemplo:

Audio: 5° Encuentro Comisión coordinadora del SNEP con Comisiones Departamentales de Educación <http://www.anep.edu.uy/aneportal/servlet/ampliacion?46412/>

Fotos: Celebración del Día Mundial contra el Trabajo Infantil  
<http://www.anep.edu.uy/aneportal/servlet/ampliacion?46566> Niños reclamaron sus derechos ante Mujica

\*Si bien estos archivos se pueden agregar como enlace, Twitter permite adjuntarlos al tuit.

#### **Promoción de eventos nuevos**

**#Seminario** (indicará un Seminario)

**#Evento** (Indicará cualquier otro evento que pueda estar distinguido con un título)

#### **Materiales especiales o imprevistos**

#### **Manejo de comentarios**

Ante la formulación de comentarios, la cuenta de ANEP no emitirá opiniones personales.

#### **Preguntas, dudas o solicitudes**

Cada vez que los ciudadanos-usuarios formulen en forma pública o privada algunas dudas, preguntas o solicitudes, las mismas serán canalizadas por el medio que corresponde a cada



caso. El equipo de trabajo designado será el responsables de gestionar la respuesta analizando la política editorial de comunicación.

#### **Críticas**

Cuando se generen críticas constructivas se contestará públicamente para mostrar que se da respuesta a las opiniones de los usuarios. Si la crítica es negativa, se analizará la queja y responderá de forma constructiva.

#### **Públicos: seguidores (Followers) y seguidos (Following)**

Se recomienda seguir activamente a otras instituciones del país que brinden información sobre áreas de interés, a personas u organizaciones relacionadas con la estrategia de servicio de ANEP.

Se recomienda no seguir cuentas con un avatar ofensivo (por ejemplo: xenofóbico, pornográfico, entre otros) a los que bloquearemos para que no figuren entre los seguidores del perfil.

Con el objetivo de compartir información en forma multidireccional y crear una red social, se analiza seguir a:

- Instituciones de gobierno
- Periodistas
- Medios de comunicación
- Formadores de opinión
- Ciudadanos (donde se encuentra el público interno y externo de la institución)

La cuenta de ANEP brindará la posibilidad de ser abierta a aquellos que deseen ser seguidores. Habrá restricción en los casos de los avatares mencionados.

#### **Nota**

Una vez creada la cuenta se procederá a dejar constancia del proceso de publicación en imágenes de captura de pantalla.