

UNIDAD DE PLANEACIÓN, COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN SOCIAL
Dirección General de Comunicación Social



**CRITERIOS DE COORDINACIÓN EN MATERIA DE
COMUNICACIÓN SOCIAL Y ORGANIZACIONAL PARA LAS
DIRECCIONES DEL INEE EN LAS ENTIDADES FEDERATIVAS**

ÍNDICE

Criterios de coordinación en materia de comunicación social y organizacional para las Direcciones del INEE en las Entidades Federativas

Presentación	3
1. Fundamento legal	4
2. Política de comunicación social y organizacional	5
3. Objetivos de los criterios de coordinación.....	6
4. Líneas generales	6
5. Actividades generales de coordinación de la DGCS con las DINEE.....	7
6. Redes sociales	8
7. Comunicación organizacional	9
8. Consideraciones finales	10
9. Anexo. Recomendaciones al tratar con medios de comunicación	11

PRESENTACIÓN

La creación de la Coordinación de Direcciones del INEE en las entidades federativas constituye un paso esencial para fortalecer las actividades institucionales en las entidades federativas, así como también para que se cuente con retroalimentación respecto a las actividades de evaluación en todo el país. Este proceso responde a una clara demanda social: más cercanía del Instituto con los docentes y la ciudadanía, con el objetivo de generar inercias para un mayor involucramiento ciudadano en los procesos de evaluación en los que participa el Instituto.

El Estatuto Orgánico del INEE, en su artículo 82 bis., fracción XII, señala como una de las funciones de la Coordinación de Direcciones del INEE en las Entidades Federativas (CDINEE) la siguiente:

“Coordinar la implementación y seguimiento de los procesos de comunicación social, organizacional y de vinculación institucional de las Direcciones del INEE en las Entidades Federativas, en coordinación con la Unidad de Planeación, Coordinación y Comunicación Social.”

El presente documento tiene el objetivo de establecer los criterios para la coordinación de las actividades de comunicación social y comunicación organizacional del INEE en las entidades federativas. Tomando en cuenta que muchas veces los asuntos manejados en los medios de comunicación requieren de una atención inmediata y adecuada, resulta conveniente un vínculo directo entre la CDINEE y el área responsable de la comunicación institucional. En este sentido, y con la intención de facilitar los procesos en la materia, el presente documento privilegia la comunicación expedita entre la Dirección General de Comunicación Social (DGCS) y las Direcciones del INEE en las Entidades Federativas (DINEE), a través de la CDINEE, dando vista al titular de la Unidad de Planeación, Coordinación y Comunicación Social (UPCCS).

1. FUNDAMENTO LEGAL

La gestión de la comunicación social y de la comunicación organizacional en el INEE es competencia de la UPCCS, como lo señala el artículo 75 del Estatuto Orgánico vigente del Instituto:

- IX. Coordinar y dar seguimiento a los temas estratégicos de vinculación entre el Instituto y (...) medios de comunicación (...);
- XI. Fomentar el uso y desarrollo de la imagen institucional y diseñar las estrategias para su fortalecimiento;
- XII. Coordinar el diseño y operación de la política y estrategia de comunicación social y organizacional (...);

Asimismo, de acuerdo con el artículo 78 del mismo Estatuto Orgánico, la DGCS tiene las siguientes funciones en materia de comunicación social y organizacional:

- I. Formular el programa de comunicación social y organizacional del Instituto;
- II. Instrumentar la política de comunicación social y organizacional del Instituto;
- III. Desarrollar las acciones de apoyo y asesoría a las áreas del Instituto en materia de comunicación social, imagen institucional y contenidos digitales;
- IV. Dirigir acciones de comunicación social para promover entre representantes de los medios de comunicación el conocimiento, uso y aprovechamiento de los productos y servicios que ofrece el Instituto;
- V. Planear la emisión de información sobre el desarrollo de los programas y actividades del Instituto a través de los diferentes medios de comunicación y redes sociales;
- V.Bis. Administrar los contenidos de la página de Internet del Instituto, las cuentas institucionales en redes sociales y aplicaciones para dispositivos móviles;
- VI. Realizar estudios de opinión sobre los programas, las campañas de comunicación social y temas de interés del Instituto;
- VII. Elaborar el protocolo para la conducción de las relaciones del Instituto con los medios de comunicación y las redes sociales;
- IX. Dirigir el monitoreo, síntesis y análisis de la información emitida por los medios de comunicación, portales informativos y redes sociales, referente a las actividades y los acontecimientos de interés del Instituto; y
- IX.Bis. Definir estrategias informativas y contenidos digitales para el posicionamiento mediático de la imagen pública del Instituto.

2. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y ORGANIZACIONAL

La Política y Estrategia de Comunicación Social y Organizacional del INEE (PECOSO2016), que se aprueba anualmente, es el documento rector para la formulación y actualización de los presentes Criterios.

En este contexto, la PECOSO2016 fue aprobada en la primera sesión ordinaria de la Junta de Gobierno, efectuada el 28 de enero de 2016.

En dicho documento, la política de comunicación social se define como el conjunto de principios, objetivos y criterios tendientes a conformar la idea social de que el Instituto contribuye a mejorar la calidad de la educación a través de la evaluación.

La PECOSO2016 postula que la información que genere el Instituto debe ser veraz, oportuna, equilibrada, abonando a la transparencia y rendición de cuentas y que establezca una comunicación de calidad, concebida como el proceso de entendimiento entre lo que la institución comunica y lo que el receptor comprende.

Además, dicho documento señala que las actividades de comunicación social están dirigidas a consolidar la percepción favorable de la población respecto al aporte social del Instituto. Asimismo, se indica que la comunicación deberá ser fluida y eficaz, con énfasis a resaltar las facultades institucionales, la autonomía y las capacidades técnicas del Instituto, al promover una retroalimentación con diversos actores del Sistema Educativo Nacional (SEN), dando prioridad a los docentes.

Por otro lado, la estrategia de comunicación organizacional tiene como objetivo “involucrar a los servidores públicos del INEE en la visión y misión institucionales, estimulando su confianza y lealtad, favoreciendo una proyección positiva de la imagen de la institución y privilegiando el equilibrio de la información vertical (línea de mando) y horizontal (entre áreas). Con lo anterior se pretende incluir al personal en el proyecto del Instituto; así como consolidar un estilo de liderazgo y favorecer la adecuación a los cambios del entorno tanto interno como externo.”

En este sentido, el involucramiento del personal que forma parte de las DINEE en algunas de las actividades que lleva a cabo el Instituto en materia de comunicación organizacional constituye un reto para el presente año.

3. OBJETIVOS DE LOS CRITERIOS DE COORDINACIÓN

General

- Proporcionar a los servidores públicos responsables de las actividades de comunicación social y organizacional en la CDINEE y las DINEE, criterios de coordinación, líneas generales de actuación y procedimientos para su relación con los medios de comunicación locales.

Específicos

- Maximizar la capacidad de comunicación del Instituto en medios locales.
- Fortalecer la imagen institucional del INEE en las entidades federativas.
- Establecer responsabilidades claras en la materia para la DGCS, la CDINEE y las DINEE.
- Procurar herramientas de comunicación social para emitir mensajes coherentes con contenidos institucionales.
- Promover un mejor conocimiento del Instituto entre el personal de las DINEE.

De esta manera, el INEE promoverá una comunicación alineada, colaborativa y útil para sus públicos externos, fortaleciendo su imagen institucional. Además de reforzar entre el personal de la CDINEE y de las DINEE un mayor conocimiento de la institución.

4. LÍNEAS GENERALES

Las líneas generales que a continuación se presentan tienen el propósito de establecer las normas básicas para orientar las actividades de las DINEE en materia de comunicación social y organizacional.

1. La UPCCS, a través de la DGCS, es el área facultada para coordinar acciones en materia de comunicación social y organizacional.
2. La DGCS diseñará y coordinará los mecanismos dirigidos al fortalecimiento de las capacidades de comunicación del INEE y sus DINEE.
3. El manejo de la relación con los medios de comunicación locales, así como el contenido y tratamiento de la información se determinará en conjunto con la UPCCS,

en función de las necesidades de comunicación que identifiquen la CDINEE y las DINEE.

4. Las peticiones de información que hagan los medios de comunicación locales deben ser reportadas a la UPCCS, a través de la CDINEE.
5. En caso de urgencia la DINEE se comunicará directamente con la Unidad Responsable y posteriormente dará aviso (o marcará copia) a la DGCS.
6. Cualquier equívoco o manejo editorial inadecuado en los medios locales sobre la información originalmente difundida por el INEE, a través de sus diferentes instrumentos de comunicación, deberá ser reportado de inmediato a la DGCS para la atención correspondiente.
7. La UPCCS, a través de la DGCS, es responsable de la administración de los contenidos en las cuentas institucionales de redes sociales.
8. Los servidores públicos de la CDINEE y las DINEE podrán participar en actividades comprendidas en el programa de trabajo de comunicación organizacional que defina la UPCCS, a través de la DGCS.

5. ACTIVIDADES GENERALES PARA LA COORDINACIÓN ENTRE LA DGCS, LA CDINEE Y LAS DINEE

5.1 DGCS:

1. Acordar las posturas que deben adoptar los titulares de las DINEE sobre temas institucionales ante medios de comunicación, en coordinación con las Unidades responsables de ellos.
2. Definir si las solicitudes de información de los medios locales serán atendidas desde la entidad o desde las oficinas centrales.

5.2 CDINEE

3. Coordinar y dar seguimiento a las acciones a desarrollar por las DINEE en materia de Comunicación Social.

5.3 DINEE

4. Elaborar y actualizar un directorio de medios de comunicación locales, que comprenda reporteros, jefes de redacción, columnistas, articulistas y directivos.

5. Preparar —previo a las visitas de trabajo de servidores públicos del INEE— información del escenario educativo en la entidad, así como detectar e informar sobre temas coyunturales relevantes, coordinar los elementos necesarios para la organización de una eventual conferencia de prensa, así como preparar conjuntamente el comunicado de prensa.
6. Difundir entre los medios locales los comunicados de prensa del Instituto y, en su caso, promover la participación del INEE en medios de comunicación a fin de reforzar los mensajes de dichos comunicados.
7. Enviar a la CDINEE y a la DGCS información sobre las actividades de las DINEE que requieran ser difundidas.
8. Comunicar oportunamente a la CDINEE y a la DGCS las solicitudes de información o entrevistas que los medios locales requieran a las DINEE.
9. Proponer a la DGCS la actualización de contenidos del microsítio del *“INEE en las entidades federativas”*.
10. Difundir a los públicos interesados: a) el número gratuito de contacto institucional 01800 INEE (01800 180 5252); b) la descarga gratuita del app INEEMóvil y, c) las cuentas institucionales en redes sociales (Facebook: /INEEmx, Twitter: @INEEmx y YouTube: INEE).
11. Distribuir material impreso institucional en oficinas de gobierno locales y a público en general (carteles, dípticos, etc.).
12. Aplicar la imagen institucional en las DINEE, de conformidad con el manual de identidad gráfica institucional vigente.
13. Crear una base de datos de contactos, principalmente de docentes y ciudadanos interesados en la evaluación de la educación, para hacer llegar información institucional a los públicos objetivo.
14. Realizar reportes sobre temas coyunturales de importancia para el INEE que sean difundidos en medios locales, y que requieran una decisión en términos de estrategia de comunicación.
15. En caso de ser posible, elaborar y enviar a la DGCS y a la CDINEE una síntesis informativa de medios locales, al menos una vez a la semana, sobre las actividades del Instituto y las DINEE, así como información derivada de declaraciones de otros actores estatales referidas al INEE.
16. Apoyar la coordinación de acciones para la realización de cursos-taller de capacitación sobre evaluación educativa dirigidos a la fuente educativa local.

17. Aprovechar los medios a su alcance para promover el tráfico hacia los medios digitales y página de Internet del INEE (www.inee.edu.mx).

18. Dar seguimiento de la información proporcionada por la DINEE a los medios, así como de la información acerca del INEE en medios locales.

Cuando los integrantes de las DINEE tengan una cuenta en redes sociales o colaboren de forma regular con algún medio de comunicación, será necesario no involucrar esa actividad con su labor en el Instituto y deslindar las posturas institucionales de las personales.

6. REDES SOCIALES

El Instituto cuenta con tres cuentas institucionales en redes sociales:

1. Facebook: INEEmx
2. Twitter: @INEEmx
3. You Tube: INEE México

De conformidad con las atribuciones conferidas en el art. 78 Estatuto Orgánico del INEE, la emisión de información y la administración de estas cuentas institucionales está a cargo de la Dirección General de Comunicación Social. Si bien no está permitida la apertura de cuentas locales a nombre de las Direcciones del INEE en las entidades federativas, las DINEE podrán proponer contenidos para su difusión a través de las redes sociales institucionales.

Los criterios generales de publicación que se deberán observar con el fin de proponer mensajes en las cuentas institucionales de redes sociales, son los siguientes:

1. Serán publicados en las cuentas institucionales aquellos contenidos que hagan referencia a las actividades de la CDINEE y las DINEE, cuando la información se vincule directamente con los fines y actividades institucionales y se haga referencia explícita al Instituto o a sus actividades.
2. No se autorizará la publicación de información no confirmada, confusa o de fuentes no identificadas.

7. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación organizacional permite a los miembros de cualquier organización mejorar su cohesión, pertenencia y relación, así como transmitir información con el objeto de lograr los fines de la organización. En este sentido, la comunicación organizacional es un proceso transversal y es parte del desarrollo y fortalecimiento institucional.

Las actividades en materia de comunicación organizacional que se articulen con las DINEE coadyuvarán a que el Instituto se consolide como una organización integrada, comunicada y cuya actuación coordinada esté dirigida a la consecución de los objetivos institucionales.

En materia de comunicación organizacional, para la CDINEE y las DINEE se tienen contemplados los siguientes medios:

Intranet

1. Se diseñará y publicará una sección especial sobre las DINEE en los estados.
2. La CDINEE y las DINEE podrán solicitar la publicación de contenidos en Intranet enviando una solicitud por escrito a la DGCS.

Revista Somos INEE

1. La revista *Somos INEE* publicará periódicamente piezas de información enviadas por la CDINEE y las DINEE (pueden incluir entrevistas a su personal).
2. La CDINEE y las DINEE podrán solicitar la publicación de avisos de interés para el personal del Instituto, enviando una solicitud por escrito a la DGCS.

Correo SomosINEE

1. La difusión de mensajes a través de la cuenta de correo electrónico *Somos INEE* se podrá solicitar para dar a conocer alguna información, mensaje o evento que sea de interés para la comunidad del INEE. La solicitud se deberá enviar vía correo electrónico a la cuenta somosinee@inee.edu.mx.

Yammer

1. El personal de la CDINEE y las DINEE tiene acceso a la red doméstica *INEEmx*, en la que puede interactuar con todo el personal del instituto.

Aplicación Móvil INEEMóvil

1. La versión 2.0 contiene una sección con el directorio y datos de contacto de las oficinas del INEE en los estados.

9. CONSIDERACIONES FINALES

El INEE ha experimentado cambios significativos desde que fue instaurado como organismo público autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propios. La apertura de las DINEE responde a esta lógica de cambio institucional y obedece a la necesidad de que las actividades que lleva a cabo el Instituto tengan una mayor repercusión en todo el territorio nacional.

Las labores vinculadas a los procesos de comunicación social que realicen las DINEE, impactan a toda la institución al incidir en la relación que mantiene el INEE con los medios de comunicación locales y, por ende, en la imagen institucional.

Tomando en cuenta lo anterior, el presente documento establece actividades en materia de comunicación social y organizacional para todas las entidades federativas en concordancia con la política institucional en la materia.

Este documento fue consensuado entre las partes responsables y será actualizado conforme las condiciones lo requieran.

10. ANEXO.

Recomendaciones al tratar con medios de comunicación

1. Consultar con los titulares de la CDINEE y de la DGCS sobre los posicionamientos a seguir al brindar entrevistas y mantener contacto con medios de comunicación.
2. En caso de que los servidores públicos de las direcciones del INEE en las entidades federativas requieran atender entrevistas no pactadas, se sugiere tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:
 - Integrar en sus respuestas la información que al INEE le interese difundir.
 - Responder únicamente aquello que corresponda a su área de competencia de manera institucional.
 - Evitar hacer juicios de valor sobre otras instituciones o funcionarios.
 - Evitar dar cifras si no se dispone de datos precisos.
 - En caso de prometer información a los reporteros, atender la solicitud a la brevedad posible.
 - Las declaraciones de las DINEE sobre cualquier tipo de evaluación educativa deberán limitarse a la información que el INEE posea sobre casos concretos.
 - En la medida de lo posible, los servidores públicos deberán mencionar las siguientes frases como parte de sus respuestas:
 - ◇ “El INEE es un organismo autónomo del Estado mexicano”
 - ◇ “La evaluación sirve para mejorar”
 - ◇ “La evaluación persigue la calidad con equidad”
 - ◇ “La evaluación es justa, ya que es técnicamente sólida” “La evaluación atiende la diversidad”
 - ◇ “La evaluación se define con la participación de la sociedad y del magisterio”
 - En caso de que la información solicitada sea ajena al INEE, declinar la entrevista, y sugerir qué autoridad puede atenderla.

Ciudad de México, a veintiocho de julio de dos mil dieciséis.- Así lo aprobó la Junta de Gobierno del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación en la Séptima Sesión Ordinaria de dos mil dieciséis, celebrada el veintiocho de julio de dos mil dieciséis.- Acuerdo número **SOJG/7-16/17,R**. La Consejera Presidenta, **Sylvia Irene Schmelkes del Valle**.- Rúbrica. Los Consejeros: **Eduardo Backhoff Escudero**, **Teresa Bracho González**, **Margarita María Zorrilla Fierro**. Rúbricas.



Instituto Nacional para la
Evaluación de la Educación

México

www.inee.edu.mx



INEE MEXICO



@INEEMX



INEE MEXICO

UNIDAD DE PLANEACIÓN, COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN SOCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Av. Barranca del Muerto 341, Col. San José Insurgentes, Deleg. Benito Juárez, C.P. 03900, México, D.F.

Tel.: (55) 5482 -0900