

KIT DE HERRAMIENTAS DE COMUNICACIONES PARA EL MEJORAMIENTO ESCOLAR

KIT DE HERRAMIENTAS PARA REDES SOCIALES

Departamento de Educación del Estado de Maryland

Oficina de Desarrollo de Liderazgo y Mejoramiento Escolar

Noviembre de 2018

Este documento fue desarrollado en asociación con The Hatcher Group.



#MdStudentsSucceed (Estudiantes de Maryland Tengan Éxito)

Las plataformas de redes sociales, particularmente Facebook y Twitter, serán una forma importante en que los líderes escolares pueden comunicarse con los maestros, los estudiantes y la comunidad sobre el mejoramiento escolar. Este kit de herramientas contiene las mejores prácticas para interactuar con el público en las redes sociales, así como también ejemplos de contenido de las redes sociales que puede utilizar en Facebook y Twitter.

Mejores Prácticas para la Participación en Redes Sociales

Los comentarios públicos en las plataformas de redes sociales pueden variar en intensidad y tono. Es importante adherirse a la política del sistema escolar para publicar y responder a los comentarios y quién debe participar en el proceso. A continuación hay un conjunto de pautas generales para participar en comentarios positivos y negativos.

Pautas Generales para Responder:

- No es necesario que responda a todos los comentarios públicos, pero responder con un breve “¡Gracias!” puede ayudar a construir su buen nombre y asegurar a las personas que está interesado en sus comentarios.
- Asigne a alguien para que supervise los comentarios del público en las noches y los fines de semana, de modo que esté al tanto de cualquier discusión en línea urgente o especialmente negativa. Si su equipo de redes sociales lo considera necesario, responda lo antes posible.
- A medida que se monitorean los comentarios del público, una respuesta puede considerarse necesaria si el comentario:
 - Contiene desinformación
 - Tergiversa hechos clave
 - Contiene una pregunta legítima o deseo de más información.
 - Genera múltiples publicaciones.
 - Expresa agradecimiento por su organización
 - Contiene una pregunta para ti
 - Contiene discurso de odio, insulto o amenazante.
- En general, mantenga respuestas cortas y educadas, e indique a las personas dónde encontrar más información. No se involucre en un sinfín de ida y vuelta.
- En general, trate de evitar bloquear, prohibir o dejar de seguir a las personas.



En Facebook:

- Hay varias acciones que se pueden tomar en Facebook en respuesta a comentarios públicos perturbadores u odiosos. Usted puede:
 - Responder públicamente al comentario.
 - Ocultar el comentario. Esto oculta el comentario de todos, excepto el póster y sus amigos, quienes permanecen inconscientes de que estaba oculto. Otros visitantes a su página no ven el comentario.
 - Eliminar el comentario. El póster original será consciente de esto si intentan ver el comentario, sin embargo, no serán notificados.
 - Prohibir el póster original. Cuando se tome la decisión de prohibir a alguien, ellos aún pueden compartir contenido de su página de Facebook, pero ya no pueden publicar comentarios en su página, como una publicación o su página o enviar un mensaje a su página. (Para prohibir a alguien, haga clic en “ocultar” y verá la opción de prohibir).
 - Reportar el póster original.

En Twitter:

- En Twitter, no puede controlar las respuestas públicas. Sus opciones son responder o, en casos extremos, usted puede dejar de seguir, bloquear, silenciar e informar.
 - **Responder.** Siga las mismas pautas aquí. Responda una vez, sea breve y cortés, e indique a la persona dónde obtener más información o cómo seguir.
 - **Bloquear.** Las cuentas que ha bloqueado no pueden seguirlo, y usted no puede seguirlos. Ellos no podrán ver sus Tweets, seguidos ni seguidores, me gusta ni listas y usted no recibirá notificaciones ni menciones directamente de estas cuentas. También dejará de ver sus Tweets en su línea de tiempo.
 - Las cuentas bloqueadas no reciben una notificación que les avise que su cuenta ha sido bloqueada. Sin embargo, si una cuenta bloqueada visita el perfil de una cuenta que los ha bloqueado, verán que han sido bloqueados (a diferencia del silencio, que es invisible para las cuentas silenciadas).
 - **Silencio.** El silencio es una función que le permite eliminar los Tweets de una cuenta de su línea de tiempo sin dejar de seguir o bloquear esa cuenta. Las cuentas silenciadas no sabrán que las ha silenciado, y usted puede desactivarlas en cualquier momento.

Eliminar Comentarios (solo Instagram y Facebook):

- El personal siempre debe consultar primero con un miembro designado de su equipo antes de eliminar el comentario de un usuario.

- Si se toma la decisión de eliminar un comentario, debe confirmar la eliminación con un comentario.

Elaborando la Respuesta:

Considere quién está comentando. ¿Es esta persona un padre? ¿O una figura pública (por ejemplo, un funcionario electo)? Ajuste su respuesta de acuerdo con esto.

La respuesta/comentario ideal incluiría:

- Mensajes clave que responden o abordan el comentario inicial, hacen un enlace a su sitio web y alientan al comentarista a obtener más información o participar.
 - El post debe ser conversacional, positivo y corto.
 - No se involucre en un sinfín de ida y vuelta. Una respuesta en general debería ser suficiente. Después de eso, ordene a la persona que haga un seguimiento con usted por correo electrónico o por teléfono.
- “Gracias por su comentario”. Lo invitamos a leer más sobre lo que significa esta decisión para su hijo [o nuestra escuela] aquí: [URL]. No dude en ponerse en contacto con MDE en [correo electrónico] para obtener más información”.

Gráficos de Redes Sociales Sugeridos para Publicaciones Sociales:





Publicaciones Sugeridas de Redes Sociales para MSDETwitter:

- Como parte de nuestro nuevo sistema de responsabilidad, hemos identificado X número de escuelas que necesitan “Apoyo y Mejora Integral”. Estas escuelas recibirán recursos adicionales para garantizar que todos los #MdStudentsSucceed. Visite el [Maryland Resource Hub](#) para obtener más información sobre las mejoras escolares.
- Estamos trabajando con líderes escolares en todo el estado para asegurar que todos los #MdStudentsSucceed. Nuestras escuelas recibirán apoyo adicional para ayudar a desarrollar + implementar planes de mejoramiento escolar. Obtenga más información en el [Maryland Resource Hub](#).
- ¡El mejoramiento escolar es un esfuerzo de equipo! Desde administradores hasta miembros de la comunidad, todos tenemos un papel que desempeñar. ¿Qué puede usted hacer para apoyar a nuestras escuelas + sus estudiantes? Echa un vistazo en [Maryland Resource Hub](#) #MdStudentsSucceed.
- Estamos trabajando para garantizar que todos los estudiantes de MD tengan la oportunidad de tener éxito. ¿Primer paso? ¡Identificando escuelas que necesitan apoyo adicional! Conozca sobre nuestro trabajo de mejoramiento escolar en [Maryland Resource Hub](#) #MdStudentsSucceed.



Facebook:

- Hoy, anunciamos escuelas que necesitan “apoyo y mejora integral CSI (se llama Comprehensive Support and Improvement o CSI en inglés).” Estas escuelas han sido identificadas por nuestro nuevo sistema de responsabilidad. Las escuelas de CSI recibirán apoyo estatal adicional para ayudarlas a mejorar. Aprenda sobre nuestro trabajo de mejora escolar en [Maryland Resource Hub](#) (Centro de recursos de Maryland)
- ¡El mejoramiento escolar es un esfuerzo de equipo! Desde administradores hasta miembros de la comunidad, todos tenemos un papel que desempeñar. ¿Qué puede hacer para apoyar a nuestras escuelas + sus estudiantes? Echa un vistazo en [Maryland Resource Hub](#) (Centro de recursos de Maryland)
- Estamos trabajando para garantizar que todos los estudiantes de Maryland tengan la oportunidad de tener éxito. ¿Primer paso? ¡Identificando escuelas que necesitan apoyo adicional! Aprenda sobre nuestro trabajo de mejora escolar en [Maryland Resource Hub](#) (Centro de recursos de Maryland)

Publicaciones Sugeridas de Redes Sociales para Distritos y Escuelas



Twitter:

- Hoy, @MDPublicSchools han anunciado una lista de escuelas que recibirán recursos adicionales. ¡[Nombre del Distrito Escolar] trabajará con nuestras escuelas identificadas! Obtenga más información en [Maryland Resource Hub](#) #MdStudentsSucceed.
- [Nombre de la Escuela] ha sido clasificada como una escuela de Apoyo y Mejora Integral por @MdPublicSchools. ¡Estamos trabajando para asegurar que nuestros estudiantes tengan éxito! Obtenga más información los próximos pasos y lo que esto significa en [Maryland Resource Hub](#) #MdStudentsSucceed.
- [Nombre de la escuela] ha sido nombrada como una escuela de Apoyo y Mejora Integral por @MdPublicSchools. Ahora somos elegibles para recursos estatales adicionales que nos ayudarán a mejorar las escuelas. Obtenga más información lo que esto significa para su estudiante aquí: [Maryland Resource Hub](#) #MdStudentsSucceed.
- ¿Cómo estamos respondiendo al ser nombrados “Escuela de Apoyo y Mejora Integral?” Estamos evaluando los desafíos de nuestra escuela + desarrollando una estrategia de mejora. Estamos dedicados a mejorar nuestra escuela para todos los estudiantes. Obtenga más información aquí: [Maryland Resource Hub](#) #MdStudentsSucceed.



Facebook:

- El Departamento de Educación del Estado de Maryland anunció las escuelas que recibirán recursos adicionales y apoyo del estado. ¡[Nombre del Distrito Escolar] trabajará en estrecha colaboración con nuestras Escuelas de Apoyo y Mejora Integral CSI (se llama Comprehensive Support and Improvement o CSI en inglés) en nuestro distrito para garantizar su éxito! Obtenga más información sobre el significado de la clasificación CSI para su hijo y los próximos pasos en [Maryland Resource Hub](#) (Centro de recursos de Maryland).
- [Nombre de la escuela] ha sido nombrada una escuela de Apoyo y mejora integral CSI (se llama Comprehensive Support and Improvement o CSI en inglés) por el Departamento de Educación del Estado de Maryland. Estamos trabajando con el distrito y el estado para mejorar nuestra escuela y garantizar que todos los estudiantes tengan la oportunidad de tener éxito. Estaremos desarrollando e implementando un plan de mejora. Visite [Maryland Resource Hub](#) (Centro de recursos de Maryland).
- Nuestra clasificación como “Escuela de Apoyo y Mejora Integral CSI (se llama Comprehensive Support and Improvement o CSI en inglés)” nos hace elegibles para recursos federales y estatales adicionales, lo que nos ayudará a garantizar que todos nuestros estudiantes tengan el apoyo que necesitan para tener éxito. Obtenga más información sobre lo que esto significa para su hijo en [Maryland Resource Hub](#) (Centro de recursos de Maryland).
- ¿Cómo estamos respondiendo a ser clasificados como “Escuela de Apoyo y Mejora Integral?” Estamos evaluando los desafíos de nuestra escuela y desarrollando una estrategia de mejora. Estamos dedicados a mejorar nuestra escuela para todos los estudiantes. Obtenga más información en [Maryland Resource Hub](#) (Centro de recursos de Maryland).

Translation Cloud LLC
121 Newark Ave., 3rd Floor
Jersey City, NJ 07302
1 (800) 790-3680



Project Manager: Kavita Ramgahan
Document Translation
Translation from English to Spanish
December 7, 2018