Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay

Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

Resolución Nº 045/2021

Por la cual se aprueba el "Manual de Comunicación e Información", el "Manual de Buenas Prácticas en Redes Sociales" y el "Manual de Redacción y Estilo para la Web", de la Universidad Nacional del Este.

Ciudad del Este, 21 de abril de 2021.

Visto: El Memorándum ACIN Nº 09/2021 del Coordinador General y el Secretario Ejecutivo de la Coordinación Central del Comité de Autoevaluación Institucional de la UNE; y,

Considerando: Que, mediante el referido memorándum se presenta al Rector para la consideración del Consejo Superior Universitario, el parecer referente a los proyectos de: "Creación de la Red de Comunicación de la UNE – REDCOM", el "Manual de Comunicación e Información" el "Manual de Buenas Prácticas en Redes Sociales" y el "Manual de Redacción y Estilo para la Web" de la Universidad Nacional del Este", presentados a través del MemSC10/2021 por el Asesor de Comunicaciones, en carácter de responsable de la Red de Comunicación Institucional del Comité de Autoevaluación Institucional de la UNE.

Que, el Artículo 79 de la "Constitución Nacional de la República del Paraguay" establece: La finalidad principal de las universidades y de los institutos superiores será la formación profesional superior, la investigación científica y la tecnológica, así como la extensión universitaria.

Las universidades son autónomas. Establecerán sus estatutos y formas de gobierno y elaborarán sus planes de estudio de acuerdo con la política educativa y los planes de desarrollo nacional. Se garantiza la libertad de enseñanza y la de la cátedra. Las universidades, tanto públicas como privadas, serán creadas por ley, la cual determinará las profesiones que necesiten títulos universitarios para su ejercicio.

Que, la Ley N° 4995/2013 "De Educación Superior", en su Artículo 33 dispone la implicancia de la autonomía de las universidades; por lo que en ese sentido se faculta plenamente a la Institución de Educación Superior de realizar actos pertinentes para el cumplimiento de sus fines.

Que la Ley N° 250/93, modificada por la Ley N° 4880/2013, establece en su Artículo 1° "La Universidad Nacional del Este es una institución de derecho público, autónoma, con personería jurídica, que se regirá por la Ley N° 136/93 "DE UNIVERSIDADES" y sus modificatorias, la Ley N° 1264/98 "GENERAL DE EDUCACIÓN", por sus estatutos y reglamentos".

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay

Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

Que la Ley Nº 6524/2020, declara estado de emergencia en todo el territorio de la República del Paraguay ante la pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud a causa del Covid-19 o Coronavirus y se establecen medidas administrativas, fiscales y financieras.

Que, la Resolución CGR Nº 377 de fecha 13 de Mayo de 2016 "POR LA CUAL SE ADOPTA LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY – MECIP:2015, actualiza el marco normativo del MECIP, proponiendo un cambio de enfoque, aunque no de principios, facilitando el proceso de implementación y consolidación del Control Interno.

Que, la Universidad Nacional del Este aspira a ser reconocida por la efectividad de la gestión de control y agente de cambio para la buena administración.

Que, la implementación y consolidación del Modelo Estándar de Control Interno para instituciones públicas del Paraguay MECIP: 2015, constituye una necesidad prioritaria para que los servidores públicos cuenten con una herramienta con el objeto de instalar una cultura de control estratégico, de gestión y de evaluación en la Universidad Nacional del Este.

Que, el Consejo Superior Universitario de la Universidad Nacional del Este, por Resolución CSU N° 067/2018, ha resuelto adoptar la Resolución de la Contraloría General de la República N° 377/2016, "Por la cual se adopta la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP:2015"

Que, la Resolución CGR N° 147/2019, "Por la cual se aprueba la Matriz de evaluación por niveles de madurez, a ser utilizada en el Marco del Sistema de Control Interno del Modelo de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay - MECIP 2015", en su COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN, Requisito C.3.1 Sistema de Información, requiere que las fuentes de información sean relevantes y de calidad para la gestión y el funcionamiento del control interno.

Que, por Resolución del Consejo Superior Universitario N° 070/2020 se aprueba el Plan de Mejoramiento Institucional Actualizado de la Universidad Nacional del Este, en el marco del Proceso de Evaluación y Acreditación Institucional con fines Diagnósticos, implementado por la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO CIUDAD DEL ESTE PARAGUAY

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay

Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

Que, por Resolución del Consejo Superior Universitario N° 010/2021 se aprueba el Informe de Cumplimiento del Plan de Mejoramiento Institucional Actualizado de la Universidad Nacional del Este, en el marco del Proceso de Evaluación y Acreditación Institucional con fines Diagnósticos, implementado por la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior.

Que, la Resolución del Rectorado N° 1664/2019 aprueba el procedimiento de identificación de las diferentes versiones y cambios en los documentos oficiales del Rectorado, de la Escuela de Posgrado, y de la Escuela Superior de Bellas Artes de la Universidad Nacional del Este, en virtud de su revisión para actualización, ampliación y ajuste pertinente, conforme a la necesidad institucional.

Que, por Resolución del Rectorado N° 331/2020, se adoptan medidas conducentes al cumplimiento del Decreto Nº 3442/2020 de la Presidencia de la República y de la Resolución Nº 90/2020 emanada del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social.

Que, por Resolución del Rectorado N° 332/2020, se establecen los mecanismos para el cumplimiento de la Resolución del Rectorado N° 331/2020 del Rectorado respecto a las medidas conducentes al cumplimiento del Decreto Nº 3442/2020 de la Presidencia de la República y de la Resolución Nº 90/2020 emanada del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social.

Por tanto, en base a las consideraciones que anteceden y demás normas vigentes concordantes al caso que nos ocupa, existiendo la necesidad de emitir la disposición que corresponda, a fin de formalizar el acto administrativo.

El Consejo Superior Universitario
En uso de sus atribuciones legales
RESUELVE

Artículo 1º **APROBAR** el "Manual de Comunicación e Información", foliado del 1 al 24, el "Manual de Buenas Prácticas en Redes Sociales", foliado del 1 al 14, y el "Manual de Redacción y Estilo para la Web", foliado del 1 al 16, de la Universidad Nacional del Este, que debidamente foliado y rubricado forman parte de la presente resolución.

Artículo 2º **ESTABLECER** que el "Manual de Comunicación e Información, el "Manual de Buenas Prácticas en Redes Sociales y el "Manual de Redacción y Estilo para la Web de la UNE", aprobado en el artículo primero de la presente resolución sea considerada como la Versión Original.

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay

Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

Artículo 3º **DISPONER** que a partir de la revisión primera del "Manual de Comunicación e Información, el "Manual de Buenas Prácticas en Redes Sociales y el "Manual de Redacción y Estilo" para la Web de la UNE, aprobado en el artículo primero de la presente resolución, esté registrado o inscripto el término Versión 2: mes/año, y secuencialmente la siguiente numeración conforme a los cambios realizados, en concordancia con la Resolución del Rectorado N° 1664/2019.

Artículo 4º **ESTABLECER** la revisión periódica del "Manual de Comunicación e Información, el "Manual de Buenas Prácticas en Redes Sociales" y el "Manual de Redacción y Estilo" para la Web de la UNE", para asegurar que permanezcan pertinentes y apropiados conforme a la necesidad institucional.

Artículo 5º **RESPONSABILIZAR** a la Red de Comunicación de la UNE (REDCOM), la socialización, sensibilización y el seguimiento efectivo para el cumplimiento de esta resolución y otras gestiones propias que derive de la presente disposición.

Artículo 6º **COMUNICAR** a quienes corresponda, y cumplido, archivar.

Prof. Abog. Pedro M. Amarilla García
Secretario - CSU

Prof. Dr. Osvaldo de la Cruz Caballero Acosta
Presidente - CSU

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay

Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓNDELAUNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE

Dimensión 4 - Gestión de la Información y Análisis Institucional
Coordinación Central del Comité de Autoevaluación Institucionalde la UNE
Ciudad del Este, marzo de 2021

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay

Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

Índice

Descripción	Paginas
Introducción	03
Estándares de Información Interna y Externa	04
Sistemas de Información Institucional	06
Estándares de Macroprocesos, Procesos y Procedimientos Diseñados	08
Estándares de Planes y Programas	10
Programas de Comunicación	11
Política de Comunicación Institucional	11
Identidad e Imagen Institucional	14
Guías documentales	23

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO CIUDAD DEL ESTE - PARAGUAY

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay
Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

Introducción

El análisis de los retos, las necesidades y los requerimientos tecnológicos para la ejecución, el monitoreo y evaluación de una comunicación efectiva en la Universidad Nacional del Este (UNE), se constituyen en los principales factores que encaminan las pautas de acción para el establecimiento de las nuevas estrategias de Comunicación e Información que buscan garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados por la institución.

El rendimiento de esas estrategias será analizado de acuerdo a los estándares de control exigidos por los entes contralores, observados en el cumplimiento efectivo de los Principios "Gestión de la Información" y "Comunicación", correspondiente al Componente Control de la Implementación de la Norma de Requisitos Mínimos – MECIP:2015, lo cual es fundamental para la efectividad de las acciones de comunicación implementadas por la Universidad Nacional del Este; y cuyos resultados se utilizan para la formulación de las políticas, directrices generales y específicas, a fin de cumplir con la misión y lograr los objetivos estratégicos institucionales de la universidad.

Este manual elaborado de manera participativa registra, por tanto, los requerimientos básicos para el funcionamiento de la Información y Comunicación en la Universidad Nacional del Este, fundamentados en los Principios "Gestión de la Información" y "Comunicación" del Componente Control de la Implementación de la Norma de Requisitos Mínimos – MECIP:2015. Considera también las posibles situaciones de dificultades y crises como una pandemia, previendo y fortaleciendo en este caso, la utilización de las herramientas digitales de trabajo.

Su funcionamiento óptimo estará sujeto a la dinámica de la Gestión Institucional Pública, basada en los retos, compromisos y demandas del contexto socio cultural, tecnológico y medio ambiental.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO CIUDAD DEL ESTE PARAGUAY

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay
Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

La Comunicación Institucional

I- Estándares de Información Interna y Externa

a. INFORMACIÓN INTERNA

Constituye la base para establecer la comunicación a nivel interno, y su prospección al sector externo y hacia la sociedad, a futuros postulantes, proveedores y otros organismos de interés común.

La Información Interna se complementa con la Información Externa, a fin de obtener integralidad en el contexto institucional, permitiendo la realización de la gestión y dar cumplimiento al mandato constitucional de cada Institución.

Se pueden identificar dos tipos:

1. **La información formal:** Que se obtiene de la operación de las Unidades Académicas y del Rectorado de la UNE. Ésta se materializa en los reportes, informes y demás formas de registro físico, impreso y digitalizado. Requiere para su obtención de la identificación y estructuración de diferentes fuentes, los resultados de información que generan los diferentes procesos, los informes elaborados, las actas de reuniones, los registros financieros, contables y de operación, la información por medio de internet (redes sociales, páginas web, entre otros), intranet, vía fax, y las herramientas virtuales de trabajo, entre otros.

2. **La información informal:** La cual se conforma con el capital intelectual de la UNE y se corresponde con los conocimientos y experiencias de los servidores públicos, administrativos y académicos. Dado su potencial para el mejoramiento institucional, este tipo de información requiere de un mayor esfuerzo para su obtención, lo que obliga a la institución a desarrollar estrategias para motivar a los servidores públicos a formalizarla, documentarla y canalizarla en los sistemas de información institucional.

Son fuentes de información interna: La Asamblea Universitaria, el Consejo Superior Universitario, la Rectoría, los Consejos Directivos y los Decanatos de las Facultades.

OBJETIVOS:

1) Obtener, procesar y mantener la **Información interna** requerida para la operación de la Universidad Nacional del Este.

2) Generar y registrar **Información interna** en forma oportuna, veraz y confiable, que soporte los procesos de toma de decisiones del Gobierno Universitario de la UNE.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO CIUDAD DEL ESTE PARAGUAY

3) Garantizar el cumplimiento de **obligaciones de información de la Universidad Nacional del Este**, y la información requerida por los grupos de interés externos.
4) Fundamentar la **Rendición de Cuentas a la Sociedad**, con base en el sistema de información de la Universidad Nacional del Este.

b. INFORMACIÓN EXTERNA:

Es el conjunto de datos provenientes de fuentes externas que se procesan al interior de la Universidad Nacional de Este, generando información necesaria para los grupos de interés interno y externo. La sociedad en general, los proveedores y contratistas, las instituciones públicas y privadas y otras organizaciones se constituyen como fuentes de información externas.

Para lograr el cumplimiento efectivo del propósito de la **Información Externa**, la UNE debe mantener la comunicación con la sociedad y demás grupos de interés externos, atender a sus principales requerimientos, contar con los bienes o servicios necesarios para la satisfacción de sus necesidades coincidentes con los fines institucionales.

En este marco, la UNE debe conocer sus proveedores y contratistas, los productos y servicios que proporcionan, su oferta de precios. Reconocer las demás instituciones con funciones similares, su forma de operar, la tecnología utilizada, la cobertura de sus servicios, su estructura de costos, sus proveedores, y sus fuentes de financiación. Conocer los organismos reguladores, las obligaciones que se tiene frente a ellos, los límites del organismo regulador con relación a la Institución y la normatividad vigente.

Cuanto mayor sea el número de fuentes utilizadas, menor será la probabilidad de error o falsedad de la información, lo cual facilita su análisis, comprensión y utilización.

FUENTE DE INFORMACIÓN EXTERNA

1. La principal fuente es la sociedad en general y los grupos de interés externos. Por consiguiente, la sociedad debe ser observada de manera permanente, generando el análisis de las comunidades desde el punto de vista social, demográfico, educativo, cultural y económico, o desde el aspecto relevante para cada entidad; a ella se puede acceder a través de entrevistas con sus representantes, líderes, autoridades electas, encuestas de opinión o de percepción y estudios de mercado.

2. Otras fuentes son los estudios sociológicos, étnicos y socioeconómicos realizados por instituciones diferentes a la entidad; los estudios sectoriales realizados por revistas especializadas, las cámaras de comercio y las asociaciones de profesionales; las bases de datos de los institutos nacionales de estadística; la regulación propia de la entidad; los catálogos de proveedores, las ferias de muestras, las publicaciones sobre proveedores, los sistemas de información nacionales, las páginas Web institucionales y privadas, los periódicos y revistas profesionales, grabaciones radiales y televisivas, las administraciones de impuestos y demás instituciones públicas con las que interactúa la Universidad Nacional del Este.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO CIUDAD DEL ESTE PARAGUAY

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay
Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

3. El Buzón de Sugerencias *y* Reclamos (convencional o virtual) es otra fuente, la cual constituye un medio de **Información Externa** directa de la UNE con sus grupos de interés externos, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios. Es un medio para medir la eficacia de la gestión institucional, dado que:

   a) Las quejas y reclamos son fuentes de información sobre las faltas institucionales. A través de éstos se puede conocer su origen, alcance, gravedad, impacto y frecuencia.

   b) Permite definir una acción correctiva inmediata y una acción preventiva de la causa que las origina, ya que pueden afectar a la institución en su imagen y capacidad de impacto en la sociedad y, si es el caso, asumir los sobrecostos para lograr su recuperación o neutralización.

Se requiere del compromiso total del Gobierno Universitario de la UNE, sus directivos y colaboradores, a fin de lograr un nivel óptimo de gestión de la calidad, de satisfacción al cliente, y el cumplimiento con la sociedad y los grupos de interés.

Es útil para una adecuada toma de decisiones de la Universidad Nacional del Este, devolver la información a los grupos de interés externos sobre el cumplimiento de la Gestión y los Resultados de la universidad.

OBJETIVOS:

1) Obtener información actualizada sobre el entorno y los grupos de interés externos, a fin de analizarla, utilizarla y procesarla en beneficio de las acciones institucionales y sociales.

2) Identificar fuentes de información, que brinden confianza y contacto directo para lograr una interacción fluida y permanente con los grupos de interés externos.

3) Registrar las expectativas de los diferentes grupos de interés externos, a fin de mantener una mejora continua de la UNE, en término de los bienes y servicios brindados.

II- Sistemas de Información Institucional

Un Sistema de **Comunicación Institucional**, documenta todos aquellos elementos y requisitos que debe considerar cualquier proyecto y organización para que la comunicación sea verdaderamente una herramienta estratégica.

Para su desarrollo cuenta con tres componentes:

1) Establecer los retos del **componente de comunicación**, sus objetivos y lineamientos que posibilitarán su adecuado funcionamiento;

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay
Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

2) Establecer el **componente táctico**, que define y caracteriza los canales o formas de comunicación que serán utilizados para difundir los mensajes y construir espacios de diálogo con los grupos de interés establecidos en el proyecto,

3) El tercer **componente es el operativo**, que identifica cuáles serán los recursos prioritarios que deberán garantizarse para operar el sistema de comunicación. Para el efecto, se deberán crear oficinas o dependencias de comunicación en el Rectorado y en todas las Unidades Académicas de la UNE.

Puntos a tener en cuenta para el uso efectivo de la comunicación y la información en la Universidad Nacional del Este.

1. ENTREVISTAS Y REUNIONES FORMALES E INFORMALES

La coordinación de entrevistas previas entre las autoridades, directivos, funcionarios administrativos, académicos, visitas oficiales, reuniones de trabajo, sesiones ordinarias, extraordinarias, forma parte del sistema de flujo de información que pudiera surgir de ellas.

2. OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (AIC)

Las Unidades Académicas y el Rectorado de la UNE, deberán formalizar las oficinas o dependencias de comunicación, que además serán las encargadas de gestionar las solicitudes de Acceso a la Información Pública. Estas dependencias realizarán la recopilación de datos informativos, administración y difusión, generados por los canales institucionales internos y externos, como parte estratégica del sistema de información para el logro de los objetivos, en cumplimiento a las normativas legales vigentes.

3. INTERNET E INTRANET

La plataforma de comunicación se emplea por medio de un sistema de comunicación que integra a todos los sectores internos y externos por medio del sistema informático Internet e Intranet, facilitando el uso y la administración de varios canales, tales como: el Sistema de Gestor de Actividades de la UNE, los correos electrónicos institucionales, sitios web, suscripción a cuentas de redes sociales en diversos formatos, accediendo a las innovaciones que estas ofrecen.

4. ARCHIVOS OFICIALES

Los documentos oficiales impresos, resoluciones, actas, memorandos, circulares, reglamentos, estatutos, informes, notas, dictámenes registrados y archivados en las diversas áreas pertinentes, deben ser digitalizados para su posterior publicación; los mismos constituyen soportes estratégicos del sistema de información disponible por la Universidad Nacional del Este.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO CIUDAD DEL ESTE

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay
Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

5. TELETRABAJO

El teletrabajo o aquella que utilice las herramientas digitales, es una forma flexible de organización y realización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad laboral sin la presencia física del trabajador, docente, investigador o académico de la Universidad Nacional del Este, durante una parte importante o durante todo su horario laboral, ante una situación de dificultad o crisis. Engloba una amplia gama de actividades (administrativas y académicas) y pueden realizarse a tiempo completo o parcial.
La actividad laboral en el teletrabajo implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información, y reuniones de trabajo virtuales con el uso de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el trabajador y la UNE.

III- Estándares de Macroprocesos, Procesos y Procedimientos diseñados

Procesos /Sub-procesos

1) PROVISIÓN DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVO DEL PROCESO:

a) Solicitar formalmente las informaciones a las diferentes dependencias de la UNE.
b) Generar fuente propia de información a través de entrevistas personalizadas, cobertura de prensa, recopilación de documentos e informes disponibles.
c) Recepcionar la información proveniente de las diversas fuentes internas y externas.
d) Clasificar, analizar y archivar las informaciones recepcionadas en los diferentes formatos disponibles.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Acudir a la fuente y solicitar la información, a efectos de canalizar su difusión y publicación a través de los diversos medios de Comunicación Institucional.

GENERACIÓN DE FUENTE PROPIA DE LA INFORMACIÓN

Autogestionar la elaboración de informaciones a través de diversas estrategias comunicacionales: entrevistas, encuestas, reportajes, coberturas y recopilación de documentos e informes disponibles.

RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Contar con un registro de la recepción de los datos informativos recibidos en las dependencias de Comunicación del Rectorado y de las Unidades Académicas de UNE.

CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Ordenar y sistematizar la información recepcionada por dependencias, y analizar con criterio técnico, el proceso de edición y publicación de la información.

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay

Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN

Contar con un banco de datos cronológicos de las informaciones recibidas, clasificadas y archivadas, a disposición de la UNE y del público en general.

2) EDICIÓN DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVOS DEL PROCESO:

a) Producir buena calidad de información y mensajes.

b) Jerarquizar los datos informativos según prioridad.

c) Procesar las informaciones textuales y audiovisuales de forma veraz y eficaz, con criterio periodístico, técnico gráfico-audiovisual, según las normativas de excelencia lingüística y calidad comunicativa que requiere cada género, destinado a los medios de comunicación disponibles en la UNE.

d) Editar los datos informativos acorde a los parámetros de calidad de la información ética y responsable ante la sociedad.

SELECCIÓN DEL GÉNERO DE REDACCIÓN

Seleccionar con criterio el género de redacción de texto, estilo, imagen y sonido. Considerar el formato, la estructura, la tipografía y principios característicos de la redacción y producción audiovisual, según el género seleccionado.

REDACCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Producir textos informativos acorde al género seleccionado, respetando la calidad del lenguaje, respetando las normas gramaticales vigentes y las consideraciones éticas de los mensajes emitidos. Evitar malas interpretaciones o prejuicios debido a datos incompletos.

DISEÑO GRÁFICO DE LA INFORMACIÓN

Procesar los datos informativos y editar trabajos de diseño gráficos, según los géneros disponibles, adaptados a los medios y formatos disponibles.

EDICIÓN AUDIOVISUAL DE LA INFORMACIÓN

Procesar los datos informativos y editar para el formato audiovisual disponible. Seleccionar los medios correspondientes para su difusión. Considerar los principios exigidos de edición audiovisual.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO CIUDAD DEL ESTE PARAGUAY

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay

Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

CORRECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Evaluar y corregir los textos, mensajes y contenidos gráficos, audiovisuales, antes de ser publicados por los medios correspondientes. Hacer respetar las normas de redacción y contenidos de mensajes, acorde a los fines institucionales y habilitar la publicación de los trabajos editados.

3) PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVOS DEL PROCESO:

a) Gerenciar el proceso de la publicación masiva de la información.

b) Seleccionar los medios correctos y adecuados para canalizar la información.

c) Controlar la difusión eficaz de la información, evaluar y diagnosticar el impacto que origina su influencia interna y externa.

d) Mejorar el sistema de comunicación interna y externa de la UNE.

GERENCIAMIENTO DE LA PUBLICACIÓN

Gerenciar los requisitos para la publicación de la información editada para el medio correspondiente.

SELECCIÓN DE LOS MEDIOS DE DIFUSIÓN

Seleccionar con criterio el medio de comunicación para canalizar la información procesada y editada. Controlar el buen estado de funcionamiento del medio para el óptimo objetivo de la difusión.

DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Publicar la información editada y coordinar la suscripción de interesados que deseen acceder a la información.

CONTROL DE LA INFORMACIÓN

Verificar el cumplimiento de los objetivos de la publicación, su circulación e impacto, corregir y sugerir mejoramiento de la información editada para próximas publicaciones.

EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Investigar los resultados que origina la información publicada. Diagnosticar y analizar los resultados registrados, para proponer estrategias de mejoramiento de la comunicación institucional interna y externa.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO CIUDAD DEL ESTE - PARAGUAY

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay
Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

IV- Estándares de Planes y Programas

Se considera como los principales Planes de Comunicación e Información, al diseño de acciones específicas para el periodo anual de actividades. Asimismo, el Plan Estratégico Institucional de la UNE y el Plan de Acción de las Unidades Académicas y del Rectorado guiarán los planes de comunicación e información de la UNE.
La definición y propuesta de los planes, políticas y estrategias deberán ser propuestos por la **Red de Comunicación de la Universidad Nacional del Este (REDCOM)**, que estará conformada e integrada por representantes de las Oficinas o Dependencias de Comunicaciones de las Unidades Académicas y el Rectorado.

La **Red de Comunicación de la Universidad Nacional del Este** considerará planes de acciones estratégicos para:

a) Diagnosticar y analizar la Comunicación Institucional, identificando fortalezas y debilidades;

b) Definir las Estrategias de Identidad e Imagen institucional (posicionamiento);

c) Determinar objetivos y programas de acción por público de interés;

d) Definir proyectos y programas de acciones estratégicas de interacción interna;

e) Desarrollar investigación, políticas de ejecución, seguimiento y evaluación de las estrategias ejecutadas.

V- Programas de Comunicación

Los diversos programas desarrollados y definidos por la **Red de Comunicación de la Universidad Nacional del Este**, que deberán ser ejecutados por las Dependencias de Comunicaciones de las Unidades Académicas y del Rectorado son como sigue:

a) Cobertura y producción de texto informativos.
b) Producción de revistas informativas.
c) Diseño y actualización de datos del sitio web.
d) Administración de datos informativos en redes sociales.
e) Producción de materiales informativos (trípticos, cartelería, afiches, banner, tarjetería, otros).
f) Producción de materiales audiovisuales.
g) Intercomunicación con los medios de Comunicación masiva.
h) Capacitación en Comunicación Institucional.
i) Campaña de difusión y promoción de carreras de grado y posgrados.
j) Archivo de documentos oficiales de publicación, impresiones, materiales audio-visuales y producciones de diseños gráficos.
k) Producción de contenidos para medios masivos de comunicación.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO CIUDAD DEL ESTE PARAGUAY

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay
Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

VI- Política de Comunicación Institucional

Introducción

La Política de Comunicación Institucional está basada en dos grandes dimensiones. La primera considera todos los factores que intervienen en la Comunicación Interna de la Institución, mientras que el segundo capítulo trata de los aspectos vinculados a la comunicación e interacción con el público externo; organismo de control, medios de comunicación.

CAPÍTULO I

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA
I. LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La Política de Comunicación, es de carácter Estratégico, cuyo objetivo es apoyar, con principios éticos y valores humanos, al logro de sus principales fines, establecidos en el Plan Estratégico Institucional de la UNE, en el Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección, y en el Código de Ética de la Universidad Nacional del Este, para lo cual:

1. La comunicación de la Universidad Nacional del Este, se orienta al fortalecimiento de la Institución, a fin de que la misma cumpla con sus tareas y garantice la Comunicación Interna Estratégica, dinámica e interactiva.

2. Se gestiona la interacción de la comunicación e información con la ciudadanía, a través de la sistematización e integración de la comunicación externa Institucional respecto a la Visión, Misión y Objetivos que traza la Institución Universitaria.

3. Se registra la difusión de los informes de las distintas rendiciones de cuentas, dirigida a los grupos de interés y a los funcionarios de la Institución, a través de los diversos canales de Comunicación Institucional.

ESTRATEGIA DE LA COMUNICACIÓN

Las Oficinas o Dependencias de Comunicaciones de las unidades académicas de la Universidad Nacional del Este, serán las encargadas de administrar la Política de Comunicación Institucional, el cual planifica, dirige y coordina todas las actividades de Comunicación Institucional Interna y Externa; en base a una Planificación Estratégica que facilita la interacción dinámica, eficaz y efectiva, a fin de fortalecer la imagen Institucional.

CONFORMACIÓN DELA RED DE COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE (REDCOM)

Son miembros de **LA RED DE COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE (REDCOM)**, los representantes de las Oficinas o Dependencias de Comunicaciones de las Unidades académicas y del Rectorado de la UNE.

El Asesor de Comunicación del Rectorado será el Coordinador General de la RED DE COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL (REDCOM).

Estos representantes de las Oficinas o Dependencias de Comunicaciones de las Unidades académicas y del Rectorado de la UNE, en adelante denominada La REDCOM ejercerá las funciones específicas de planificar, organizar y vincular los diversos medios de comunicación e información interna y externa, apoyando el buen funcionamiento de la comunicación institucional.

PAUTAS DE ACCIÓN

1. La REDCOM, propondrá los canales de comunicación entre el Rectorado y las Unidades Académicas de la Universidad Nacional del Este, considerando los niveles técnicos académicos y administrativos, estableciendo adecuadamente los canales de información y comunicación.

2. Cada oficina o dependencia de Comunicaciones de las Unidades Académicas y el Rectorado de la UNE, valorará y clasificará la información que genere.

3. Los Representantes de Comunicaciones de las diferentes Facultades de la UNE y del Rectorado serán designados por Resolución (Decanatos y Rectoría respectivamente), quienes establecerán las principales funciones genéricas y específicas a realizar en la REDCOM.

PLANIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

La REDCOM deberá elaborar un Plan de Comunicación de la UNE, que será propuesto a consideración del Consejo Superior Universitario (CSU), acorde a la Política de Comunicación Institucional definida en el Plan Estratégico Institucional de la UNE, el cual se constituye en un documento oficial para el cumplimiento de sus fines.

1. La REDCOM, realizará un diagnóstico periódico del estado de la comunicación institucional interna y externa, que servirá como línea de base para el Plan de Mejoras de la Comunicación, teniendo en cuenta la siguiente clasificación de prioridad de la comunicación e información:

a. La intercomunicación formal e informal entre los integrantes de la comunidad educativa:
   Comunicación Horizontal: Comunicación entre los pares.
   Comunicación Vertical: Comunicación entre los directivos y subalternos.
   Comunicación Transversal: Comunicación con los demás.

b. Información básica y/o primaria que se debe conocer acerca de la Institución.

c. Estado de los canales de la comunicación o medios que dispone la Institución.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE
CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO
CIUDAD DEL ESTE - PARAGUAY

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay

Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Las Oficinas o Dependencias de Comunicaciones de las Unidades Académicas y del Rectorado de la UNE, participarán dinámica y activamente en el proceso de garantizar la correcta canalización de la información y documentación, promoviendo y mejorando el trabajo en equipo, a través de espacios formales que dan a conocer de manera oportuna y transparente la información relacionada a la gestión desarrollada por la Institución. Cada dependencia informará de los datos, informes y productos a los canales establecidos o redes de enlaces asignados.

II. DIFUSIÓN DE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA E INSTITUCIONAL

La REDCOM desarrollará procesos dinámicos de integración y capacitación para que los servidores públicos adquieran conocimientos del correcto proceso de la comunicación institucional, a fin de que el servidor público demuestre pertenencia y pertinencia para el mejoramiento de las relaciones interpersonales.

LA RED DE COMUNICACIÓN DE LA UNE DESARROLLARÁ LAS SIGUIENTES ACCIONES:

1) Apoyar el aspecto comunicacional, definiendo la confección de materiales de comunicación institucional como trípticos, boletines informativos, entre otros, e impulsar la difusión de los mismos.

2) Impulsar la visión de compromiso e involucramiento compartida, a través de las sesiones de capacitación y orientación.

3) Las acciones se verán en función a la disponibilidad presupuestaria y calendarización.

IMPULSAR LA VISIÓN INTEGRADORA Y COMPARTIDA

La Red de Comunicación de laUniversidad Nacional del Este, impulsará la visión compartida en la institución para el logro de sus objetivos, mediante las siguientes orientaciones:

1) Difusión de los Objetivos Estratégicos Institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional, generando conocimiento entre todos los actores sociales de laUniversidad Nacional del Este.

2) Identificación de los aspectos críticos, en los cuales se debe concentrar la atención para alcanzar los Objetivos Estratégicos Institucionales.

3) Generación de buenas ideas, derivadas de la visión compartida, que involucre a toda la comunidad académica.

III. IDENTIDAD E IMAGEN INSTITUCIONAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO CIUDAD DEL ESTE PARAGUAY

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

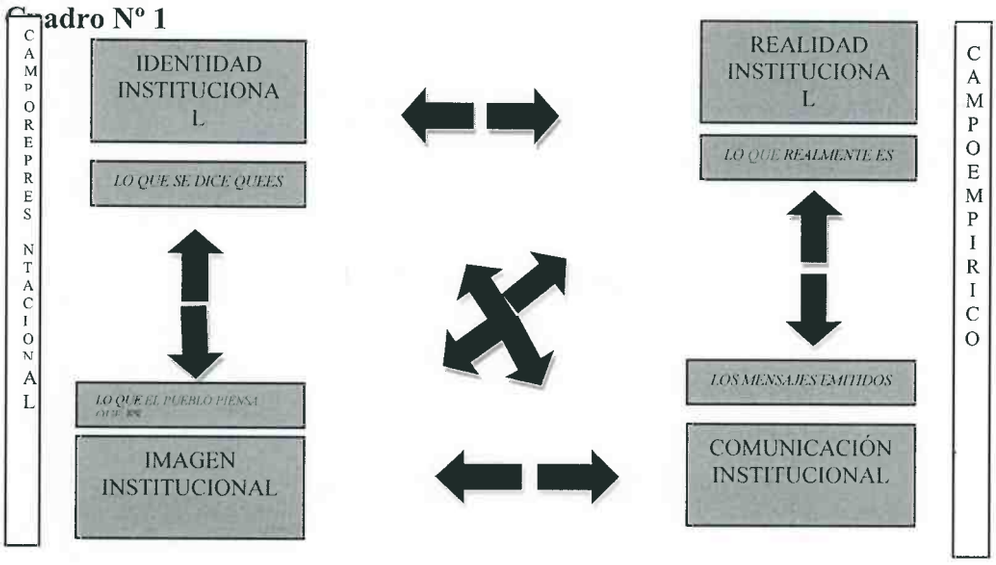
Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay

Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

IDENTIDAD INSTITUCIONAL

Se implementará un programa tendiente a mantener la coherencia visual en todas las comunicaciones para el cumplimiento de los fines y el logro de la Imagen Corporativa Institucional.

Cuadro Nº 1



PAUTAS DE ACCIÓN

1) Producir y administrar los mensajes emitidos por medios audio-visuales, discursos, textos no verbales de Comunicación Institucional, cartelería, entre otros, a fin de velar por el cumplimiento de la visión, misión y objetivos de la institución, reflejados por la identidad Institucional.

2) Elaborar un diagnóstico de imagen, que desarrolle la configuración de la identidad corporativa Institucional.

3) Establecer un reglamento de imagen corporativa para la presentación de los mensajes e informes Institucionales, que garantice el respeto y la promoción de la identidad de la Universidad Nacional del Este, en cada uno de sus programas de información.

4) A través del reglamento de imagen corporativa, se buscará potenciar la identificación institucional con todos los actores sociales de la universidad, diseñados en concordancia con la identidad institucional inspirados en el cumplimiento de la visión, misión y objetivos.

PROYECCIÓN DE IMAGEN CORPORATIVA

1. La REDCOM será responsable de la correcta utilización los logos institucionales, en todas las publicaciones, campañas, y actividades que realicela Universidad Nacional del Este.

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay
Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

2. La REDCOM diseñará y actualizará la matriz del material documental sobre la Universidad Nacional del Este, que se difundirá por medios audiovisuales en las Unidades Académicas y en el Rectorado.

3. Las insignias y objetos promocionales que se distribuyan en las campañas de la Universidad Nacional del Este, llevarán los logos establecidos por el Gobierno Universitario de la UNE.

4. Los logos de la Universidad Nacional del Este, primarán sobre toda identificación particular de las Unidades Académicas y del Rectorado, programas, proyectos y/o campañas institucionales.

5. Todas las Unidades Académicas y el Rectorado, serán responsables de la correcta utilización de los logotipos e isotipos (tipos de texto) oficiales de la Universidad Nacional del Este.

6. Los materiales de promoción de los servicios, deberán estar estandarizados de manera a identificar a la Universidad Nacional del Este de forma oficial.

CAPÍTULO II

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Esta estrategia gestiona la interlocución de la información con la ciudadanía, a través de la sistematización e integración, respecto al cumplimiento de los Objetivos Generales Estratégicos de la Universidad Nacional del Este.

I. MANEJO INTEGRADO Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La integración de la información será responsabilidad de la REDCOM, que emitirá directrices claras para la recolección, el registro, la clasificación, consolidación y sistematización de la información, provenientes de las Dependencias de Comunicaciones de cada Unidad Académica y del Rectorado de la Universidad Nacional del Este.

MANEJO INTEGRADO DE LA INFORMACIÓN

La información es identificada, recolectada y registrada de acuerdo a los datos ofrecidos por las Dependencias de Comunicaciones de las Unidades Académicas y del Rectorado de la Universidad Nacional del Este, en función a los lineamientos de la REDCOM:

1. Cada Dependencia de Comunicaciones (de las Unidades Académicas y del Rectorado) establecerá la información en función a los datos que genera (datos cualitativos y cuantitativos de la gestión académica y/o administrativa).

2. El Representante de Comunicación Institucional de cada Unidad Académica y del Rectorado, será el vínculo de información con la REDCOM. El mismo será responsable de solicitar, recepcionar, editar, publicar y registrar la información de su Unidad Académica o Rectorado, conforme a los lineamientos establecidos por la REDCOM.

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay
Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

3. La REDCOM determinará los lineamientos para la integración de la información en todas las áreas y los mecanismos de recolección de la información en la Universidad Nacional del Este, además de los plazos de presentación a todos los niveles para sus respectivas ediciones y publicaciones, para los fines de la generación de informes internos y externos de carácter comunicacional.

4. La Dependencia de Comunicaciones de las Unidades Académicas y del Rectorado, por medio de su representante en la REDCOM, tendrá clasificada la información a ser publicada por los medios de prensa.

SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La REDCOM implementará un sistema integrado de información a través de la coordinación de enlaces con las diferentes dependencias de la Universidad Nacional del Este, que generará antecedentes en forma interna y externa, buscando la unificación de su manejo y la generación de registros consolidados que permiten su adecuada administración y control.

La sistematización de la información estará a cargo del Comité de Tecnología y la REDCOM, quienes apoyarán mediante las siguientes orientaciones:

a. Adecuación de los equipos de informática a los requerimientos necesarios para su uso.

b. Facilitarán el acceso para el uso de Internet, Intranet y otros, a través de sistemas de redes.

c. Mantenimiento y monitoreo permanente de los ordenadores, que permitan siempre el acceso al servicio de internet.

FLUJO DE INFORMACIÓN

El flujo de la información será determinado por la REDCOM, previamente proveído por las Dependencias de Comunicaciones de las Unidades Académicas y del Rectorado, de conformidad a los distintos medios de información y comunicación disponible.

Las Dependencias de Comunicaciones de las Unidades Académicas y del Rectorado, implementarán el flujo de la información, una vez instalada la metodología correspondiente.

II. MANEJO DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

La información identificada, clasificada, consolidada, sistematizada y establecida como pública, se dará a conocer en forma oportuna y servirá como base para elaborar materiales informativos, educativos, de investigación y la toma de decisión.

RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

La relación de la Universidad Nacional del Este con los grupos de interés se basará en la imparcialidad y equidad en el manejo y la difusión de la información, salvo en aquellos casos que se considere de carácter reservado, dentro de los términos estipulados para que permanezca en reserva, atendiendo a las características específicas de cada grupo en el marco de la confianza y la colaboración.

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay
Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

1. Las relaciones con gremios se realizará en colaboración y sobre la base de alianzas estratégicas, proporcionando espacios de concertación y firma de pactos éticos con el sector privado, si así lo requiere.

2. Se dará amplia difusión a las bases y condiciones establecidas en los procesos de contrataciones de bienes y servicios, así como los resultados de dichos procesos.

3. La REDCOM realizará acciones conjuntas con otras instituciones públicas y privadas, a fin de proporcionar y propiciar el intercambio de experiencias e información.

4. La Información destinada a los grupos de interés se canalizará a través de la REDCOM

5. La información será difundida de manera oportuna, considerando el interés colectivo y respetando la confidencialidad y fuente.

6. La REDCOM asesorará a las diversas instancias sobre la estrategia, los formatos y tiempos a ser utilizados en la elaboración de materiales informativos.

7. La participación en exposiciones y/o ferias nacionales e internacionales serán canalizadas a través de la REDCOM.

8. Las diferentes instancias de Universidad Nacional del Este, proveerán a la REDCOM de la información que deba comunicarse.

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Información identificada, será consolidada y sistematizada previa clasificación en los niveles de acceso, según la información sea de carácter reservado o público:

1. La REDCOM seguirá las orientaciones del Gobierno Universitario de la UNE, en concordancia con la Asesoría Jurídica, para la publicación de la información en cuanto a que las mismas son de carácter reservado y otras abiertas al público en general.

2. La REDCOM, siguiendo la orientación pertinente, considerará información de carácter reservado:

a) Los datos o informaciones que son de uso exclusivo para la Gestión Judicial y administrativa del Rectorado de la Universidad Nacional del Este.

b) Los que normalizan la Ley Nº 5282/2014 de Acceso a la Información Pública, pues los datos o informaciones que no se han concluido y en caso de ser publicada puedan generar una idea errónea a la opinión pública.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO CIUDAD DEL ESTE PARAGUAY

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

ELABORACIÓN DE MATERIALES INFORMATIVOS Y EDUCATIVOS

Se elaborarán materiales informativos y educativos para ser proveídos a la ciudadanía y a los diferentes grupos de interés:

1) La REDCOM recepcionará las necesidades de información provenientes de las diferentes Unidades Académicas y del Rectorado, a fin de construir las redes de información y de comunicación.

2) La REDCOM determinará los materiales a elaborar, tomando como base la información clasificada, consolidada, sistematizada y recepcionada de las diferentes Unidades Académicas y del Rectorado.

3) La REDCOM establecerá quienes serán los responsables para la guarda de los materiales de información (en forma escrita y magnética). La REDCOM proveerá de la información solicitada por las Unidades Académicas y el Rectorado de la UNE.

PROVISIÓN DE LA INFORMACIÓN MEDIATICA

Los materiales de información elaborados y producidos para publicaciones serán remitidos previamente a la REDCOM, para su verificación y adecuación según el estándar establecido en la Imagen Corporativa Institucional. Para el efecto se cumplirá los siguientes pasos:

1) La REDCOM recibirá los materiales informativos para su difusión y proveerá diariamente la información a la ciudadanía en general, de manera a que la información esté disponible a los diferentes grupos de interés y al público. Dicha estructura estará ajustada a los Objetivos Generales Estratégicos de la UNE y a los del Estándar Corporativo.

2) La REDCOM establecerá como medio de gestión interna de información formal, las notas, los memorándums, circulares, las tareas asignadas a través del Gestor de Actividades de la UNE, las providencias y documentos técnicos elaborados. También se tendrá en cuenta el envió de fax, los sistemas de email, intranet, redes sociales e incluso mensajes a celulares para casos de lejanía, urgencia y situación de crisis.

III. RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La REDCOM establecerá un buen relacionamiento con los medios de comunicación, de manera a posicionar a la Universidad Nacional del Este como regidora de las Políticas de la Educación Superior Universitaria.

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La REDCOM actuará de enlace formal entre la Universidad Nacional del Este y los medios de comunicación masivos, definiendo los canales correspondientes para la entrega de la información.

La información consolidada y sistematizada es definida de acuerdo a las estrategias y proyección de la Imagen Institucional Corporativa. En tal sentido, se establece los siguientes procesos:

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay
Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

1. La REDCOM propondrá un Plan de Comunicación y las Estrategias de Comunicación Pública.

2. La REDCOM al principio de cada año, definirá un Plan Anual de Medios y Acciones Comunicativas, para el mejor direccionamiento de la información institucional.

3. El Plan de Comunicación incluirá las características de la información a ser clasificadas para los medios y se ajustará anualmente por medio de un Plan Anual de Medios.

4. La comunicación clasificada será revisada por la Red de Comunicación de la UNE (REDCOM)

5. La práctica de libre comunicación como manejo de conferencias de prensa, promoción de boletines, gacetillas, entrevistas, reportajes y otros instrumentos, relacionados con los medios de comunicación, buscará posicionar los temas de interés prioritarios sobre las actividades que desarrolla la Universidad Nacional del Este.

6. La REDCOM definirá los diferentes formatos para la provisión de la información a los medios de comunicación y las estrategias de información en el Plan Anual de Medios.

7. La REDCOM clasificará la información a ser publicada en función a estándares establecidos en el Plan de Comunicación, el Plan Anual de Medios y las directrices del Gobierno Universitario de la UNE.

VOCEROS INSTITUCIONALES

La UNE contará con un mecanismo ágil y predeterminado en el sistema de representantes que hablan en nombre de la Institución como voceros institucionales:

1. La Vocería Institucional estará organizada y asistida técnicamente por la REDCOM.

2. El Rector de la UNE es el principal Vocero Institucional ante la Asamblea Universitaria, el Consejo Superior Universitario y otras instituciones de gestión pública y privada, y, ante la opinión pública en general.

3. Los Decanos de la UNE también serán Voceros Institucionales de sus Unidades Académicas ante la Asamblea Universitaria, el Consejo Superior Universitario y otras instituciones de gestión pública y privada, y, ante la opinión pública en general.

4. El carácter de Directivo dependiente de las Unidades Académicas y del Rectorado implicará la responsabilidad de oficiar como Vocero Técnico en temas que competen a su área específica. Los Voceros Técnicos, es decir, los Directores Generales, Directores, Asesores, Coordinadores, etc., se mantendrán actualizados acerca de la información que el Gobierno Universitario de la UNE decida difundir y respetarán los criterios establecidos para la comunicación con el público en general.

6. La Vocería en situaciones de crisis y riesgos se desarrollará respetando los siguientes criterios:

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay

Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

a) Los Voceros Técnicos serán los encargados primarios de dar respuesta a aquellas crisis que afecten al nivel de su competencia, por el conocimiento detallado del mismo.
b) El Rector y los Decanos oficiarán de vocero principal, en caso de que el tema así lo justifique o cuando se requiera su acompañamiento a la intervención de los voceros técnicos.
c) la REDCOM definirá las estrategias de comunicación y solicitará el nombramiento de los Voceros Técnicos de la UNE, para la difusión de la información.

IV. LA INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA

La REDCOM establecerá un buen relacionamiento con los medios de comunicación, de manera a posicionar a la Universidad Nacional del Este como referente de las Políticas de la Gestión Universitaria.

1. La REDCOM orientará a la ciudadanía y a los usuarios de los servicios de la institución, sobre los canales pertinentes, como la Secretaría General, las Dependencias de Comunicaciones de las Unidades Académicas y del Rectorado, las Oficinas de Acceso a la Información Pública y todas las dependencias autorizadas por el Gobierno Universitario de la UNE.

2. Los canales de acceso para la ciudadanía indicarán y orientarán acerca de trámites y procesos administrativos y de gestión académicas. Además dispondrá y administrará información básica referente a las dependencias, servicios y productos principales de la Universidad Nacional del Este.

3. Los canales de acceso a la información, se actualizarán y ajustarán, en cuanto a su eficiencia y su funcionamiento.

4. Las sugerencias recepcionadas en los canales de acceso darán curso a un proceso de mejora continua, según se vinculen a los Objetivos Generales Estratégicos de la UNE, permitiendo y promoviendo una efectiva participación ciudadana y control ciudadano de la Gestión Pública, a través de la provisión de información adecuada, oportuna y autorizada.

MONITORIZACIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Se efectuará el seguimiento de la información emitida por los medios de prensa, a los efectos de garantizar que la difusión se realice conforme al sentido y lenguaje establecido por las Políticas de Comunicación e Información de la UNE:

1. La REDCOM será la responsable del monitoreo de los medios de comunicación radial, escrito, televisivo y las distintas redes sociales, sobre los temas que atañen a la UNE, y, compilará las publicaciones de los medios, teniendo en cuenta las notas, entrevistas y comentarios vertidos sobre la institución.

2. Las informaciones que atañen en forma negativa a la imagen de la UNE, serán remitidas en forma periódica al Gobierno Universitario para su posterior estudio y consideración.

3. La REDCOM archivará cronológicamente en forma impresa y digital, las publicaciones de prensa referentes a la UNE.

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay
Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

V. CEREMONIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Se establecerá estrategias comunicacionales para el acto de Rendición de Cuentas Públicas a la ciudadanía, y, a las personas y organizaciones beneficiarias de los servicios de la UNE.

ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES, PROMOCIÓN Y CONVOCATORIA

Se diseñarán las estrategias comunicacionales, las campañas de promoción y convocatoria, necesarias para la realización de la Rendición de Cuentas Públicas a la Sociedad.

ORIENTACIONES

1. La REDCOM diseñará el dispositivo comunicativo (logos, imagen, material de apoyo, espacios de medios de prensa, plan de medios, diseños gráficos, demostraciones), en formatos de fácil asimilación para la ciudadanía.

2. La REDCOM diseñará la campaña de promoción y convocatoria a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la UNE.

3. La REDCOM una vez que haya diseñado los dispositivos comunicativos y la campaña de promoción de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la UNE, lo presentará a consideración del Gobierno Universitario.

4. La REDCOM será responsable de desarrollar la campaña de promoción y convocatoria a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la UNE.

5. La convocatoria a la ciudadanía para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la UNE, se realizará a través de los medios de comunicación masivos, mencionando que la información de la institución figura en la página web de la universidad, para las consultas que se requieran.

LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Se realizará la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en lugar y hora señalados, de conformidad a las reglamentaciones vigentes de la Universidad Nacional del Este.

ACCIONES

1. La Secretaria General, con apoyo de funcionarios/as designados por la Dirección General de Talento Humano, se encargará del protocolo de recepción y distribución de materiales a los participantes de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

2. El moderador del Evento de Rendición de Cuentas manejará los tiempos y coordinará las intervenciones durante el evento.

3. El Rector y los Decanos realizarán la apertura de la Audiencia Pública y presentarán el Informe de Rendición de Cuentas, pudiendo designar al Vice-Rector, Vice-Decanos y Directores Generales para la exposición de sus áreas de gestión.

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay

Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

4. Los ciudadanos participantes de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, podrán presentar sugerencias, observaciones y objeciones a la información incluida en el Informe de Rendición de Cuentas, en el mismo acto, por correo electrónico o por medio del buzón de quejas y sugerencias habilitadas en el lugar del evento para ese fin.

5. El Rector y los Decanos responderán en el mismo acto y/o por la página web de la UNE, a las inquietudes ciudadanas que le fueron planteadas.

6. El Rector y los Decanos presentarán las conclusiones de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y dará por terminado el acto.

MEJORAMIENTO DE LA GESTION

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en su dimensión interna y externa, servirá para los procesos de planificación, implementación, evaluación y mejora continua de la Gestión de la Universidad Nacional del Este, y, para los ajustes necesarios para la futura Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

SISTEMATIZACIÓN DE RESULTADOS Y EVALUACIÓN

Se sistematizarán los resultados, sugerencias, críticas y propuestas de los asistentes del acto de la Rendición de Cuentas, a fin de someter a una evaluación las propuestas surgidas en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

ORIENTACIONES

1. Una vez culminado el evento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, la Secretaría General distribuirá un "Formato de Evaluación sobre la Gestión en la Audiencia de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía", con el fin de conocer el parecer de los asistentes sobre el desarrollo del acto y las mejoras a realizar.

2. El funcionario designado recogerá las evaluaciones de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. La Red de Planificación (RPUNE), La REDCOM y el Comité de Tecnología del Rectorado, recibirán las evaluaciones y serán las encargadas de estudiar y analizar las propuestas que le sirvan para mejorar la futura Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

3. Las sugerencias y objeciones de los ciudadanos y grupos de interés que surgieren a partir de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, serán consideradas como insumos para la elaboración de Planes de Mejoramiento.

4. La Red de Planificación (RPUNE), La REDCOM y el Comité de Tecnología del Rectorado, analizarán y evaluarán todas las sugerencias y objeciones de los grupos de interés y de la ciudadanía, a fin elaborar un Informe Ejecutivo de la Rendición de Cuentas que deberá ser considerado para la formulación de Planes de Mejoramiento.

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay

Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

La Asesoría de Comunicación del Rectorado de la Universidad Nacional del Este, ha coordinado la elaboración del presente Manual de Comunicación e Información de manera participativa, en reuniones de trabajo con los miembros de la Dimensión 4 -Gestión de la Información y Análisis Institucional.

Documentaciones guías para la elaboración del Manualde Comunicación e Información de la UNE:

-"Constitución Nacional de la República del Paraguay",

- Ley N° 1264/98 "General de Educación",
- Ley N° N°4995/2013 "De Educación Superior",
- Ley N° 1535/99 "De Administración Financiera del Estado",
- Ley N° 1626/00 "De la Función Pública",
- Ley N° 2072/03 "De Creación de la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior",
- Ley N° 5282/2014"DeLibre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental",
- Ley 5189/2014 "Que Establece la Obligatoriedad de la Provisión de Informaciones en el Uso de los Recursos Públicos sobre Remuneraciones yOtras Retribuciones asignadas al Servidor Público de la República del Paraguay.",
- Ley N° 4880/2013 "Que Modifica y Deroga Artículos de la Ley N°250/93 "Carta Orgánica de la Universidad Nacional del Este",
- Estatuto de la Universidad Nacional del Este,
- Reglamento General de la Universidad Nacional del Este, Abril 2020,
- Decreto N° 2794/2014 "Por el cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo Paraguay 2030",

-Resoluciónde la AsambleaUniversitaria N°01/2018 "Por la cual se aprueba el Plan EstratégicoInstitucional de la Universidad Nacional del Este, Período 2018-2022",

- Resolución del Rectorado N° 1007/2020 "Por la cual se aprueba la actualización del Plan Estratégico del Rectorado, de la Escuela de Posgrado y de la Escuela Superior de Bellas Artes de la Universidad Nacional del Este, Período 2018-2022.Versión3: Octubre/2020",
- Resolución del Rectorado N° 1008/2020 "Por la cual se aprueba la actualización del Plan de Acción del Rectorado, de la Escuela de Posgrado, y de la Escuela Superior de Bellas Artes de la Universidad Nacional del Este, (Período 2018-2022).Versión 2: Octubre/2020",
- Resolución CSU N° 375/2010 "Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección de la UNE"

-Resolución CSU N° 376/2010Código de Ética de la Universidad Nacional del Este,

- Resolución CGR 377/2016 "POR LA CUAL SE ADOPTA LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY – MECIP:2015",
- Resolución CGR N° 147/2019 "POR LA CUAL SE APRUEBA LA MATRIZ DE EVALUACIÓN POR NIVELES DE GRADO DE MADUREZ, A SER UTILIZADA EN EL MARCO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL MODELO DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY – MECIP: 2015

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE
CONSEJO SUPERIOR
CIUDAD DEL ESTE

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay

Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETIVOS 3
3. PAUTAS GENERALES 4
4. FACEBOOK 5
4.1. Recomendaciones 6
4.2. Contenidos de publicación, criterios de comunicación 6
4.3. Derechos de autor, licencias y protección de datos 7
4.4. Gestión de crisis 7
4.5. Imagen institucional 8
5. TWITTER 9
5.1. Contenidos 10
5.2. Recomendaciones 10
5.3. Indicadores 10
5.4. Imagen institucional 11
6. YOUTUBE 12
6.1. Recomendaciones 12
6.2. Contenidos 13
6.3. Indicadores 13
6.4. Imagen institucional 13
7. MONITOREO DE LAS REDES SOCIALES 13
8. EVALUACIÓN DE LA PRESENCIA EN LAS REDES SOCIALES 14
9. BIBLIOGRAFÍA 14

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay

Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

1. INTRODUCCIÓN

Los avances de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), han transformado sustancialmente las formas en que, se enseña, se aprende, se comunica, se trabaja y en cómo se vive. En este contexto, el auge de las redes sociales, supone un mecanismo para potenciar significativamente los modos de comunicación y la generación del conocimiento de todos los involucrados.

Desde la Dimensión 4 - Gestión de la Información y Análisis Institucional, dependiente de la Coordinación Central del Comité de Autoevaluación Institucional de la UNE, se propone este Manual de buenas prácticas en redes sociales, con el fin de brindar a la comunidad universitaria una guía con sugerencias y pautas.

Las indicaciones aquí contenidas son de carácter obligatorio y deben tenerse presentes para la activación de cuentas en las diferentes redes sociales que utilizan el nombre de la institución para que sean fácilmente reconocidas como oficiales por los usuarios. Cada Dirección, dependencia, programas, dependientes de las unidades académicas, de la rectoría y escuelas dependientes de la UNE, maneja contenidos y públicos diferentes, razón por la cual es importante implementar mecanismos para que tengan aspectos gráficos comunes que las relacione entre sí. Por tal motivo, es importante hacer uso de una imagen coordinada con el fin de garantizar la coherencia visual teniendo en cuenta siempre el Manual de Marca de la UNE.

Teniendo en cuenta las dinámicas de comunicación con el uso de nuevas tecnologías, es oportuno reconocer las redes sociales como canales de comunicación entre la Universidad Nacional del Este y su público interno y público externo, regular su uso y establecer formatos de publicación de contenidos, ya que, aunque se trata de medios no convencionales, representan la voz oficial de la institución y contribuyen al realce de la marca.

En las instituciones universitarias, las redes sociales se utilizan como espacios comunes entre la casa de estudios y sus usuarios para comunicarse y difundir sus actividades pero también para dar más visibilidad a las funciones principales como son la docencia, investigación y extensión universitaria.

Por la relevancia que han tomado las redes sociales en el ámbito académico es necesario desarrollar unas políticas para los perfiles y establecer sugerencias para entablar una comunicación fluida y adecuada con el público interno y externo.

2. OBJETIVOS

a. Facilitar el acceso a la información de manera oportuna para que los grupos de interés de la UNE puedan evaluar el cumplimiento de los planes de gobierno de sus autoridades.
b. Fomentar el diálogo con el usuario y facilitar la interacción.
c. Dar visibilidad a la UNE y a los servicios que se ofrecen, para facilitar la difusión e interacción con la comunidad interna y externa.
d. Ofrecer unas pautas comunes para transmitir una imagen homogénea de acuerdo con la imagen de la institución.

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay

Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

e. Establecer formatos de uso y estilo comunes.

3. PAUTAS GENERALES

Toda Dirección, dependencia, programas, dependientes de las unidades académicas, de la rectoría y escuelas dependientes de la UNE que requieran abrir nuevas cuentas en redes sociales o que actualmente posean una, deben enviar la siguiente información al Comité de Tecnología, vía correo electrónico (@une.edu.py) para que sean revisadas y aprobadas por dicho Comité.

a) Nombre de la Facultad, Escuela, Dirección, Departamento, programa, etc.
b) Nombre y apellidos del (los) responsable (s) de la cuenta.
c) Redes sociales en las que se tiene actualmente la cuenta o en las que se quiere abrir una.
d) Nombre de la cuenta.
e) Breve resumen de los objetivos y del contenido.
f) Enlace de la cuenta existente.

Considerando que actualmente las redes sociales ofrecen infinitas posibilidades e información a los usuarios, también se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones para darles a éstas el uso más apropiado:

a) Las cuentas nuevas creadas con el nombre de la Universidad Nacional del Este, Facultades, Escuelas, Direcciones, Departamentos, programas, dependencias, deben ser con el correo electrónico institucional que previamente haya sido asignado a la misma o al administrador y que se encuentra bajo el dominio @une.edu.py
b) Las dependencias del Rectorado y las unidades académicas de la UNE, deben abstenerse en publicar eventos en los que se pueda ver comprometido el nombre, reputación y servicios que presta la institución.
c) Las cuentas nuevas y actuales que existen con el nombre de la Universidad Nacional del Este, siempre deben incluir el enlace a la página web de la UNE y la dependencia correspondiente.
d) Se debe incluir el nombre de la dependencia correspondiente acompañado de la sigla UNE. al final del título de cada una de las cuentas, con el fin de identificarla como oficial. Ejemplo: Dirección General de Investigación – UNE; Movilidad Estudiantil y Docente UNE, Red de Extensión Universitaria - UNE.

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay
Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

e) El tono de conversación que se utilice debe ser cordial. Se debe escuchar a los usuarios y dar las respuestas adecuadas hacia los interrogantes que éstos manifiesten, teniendo en cuenta no dar respuestas u opiniones de carácter personal.

f) Las publicaciones que se realicen en las cuentas institucionales de las diferentes redes sociales, no deben incluir publicidad de otras entidades. No permitir publicaciones comerciales o de otra índole, excepto estén vinculadas a las actividades de la institución, apoyo a algún evento institucional, por ejemplo.

g) Los administradores de las distintas redes sociales vinculadas a la UNE, son responsables directos de velar por la imagen institucional a través de las publicaciones y opiniones emitidas, así como la de revisar constantemente las publicaciones institucionales y las que se hicieran por terceros en los perfiles institucionales.

h) Las diferentes direcciones y demás dependencias del Rectorado, así como las unidades académicas de grado y posgrado de la Universidad que posean una cuenta en una red social, tienen el derecho a eliminar comentarios con información falsa o calumniosa o que contengan un lenguaje inapropiado que pueda afectar el buen nombre de la institución.

i) El Comité de Tecnología debe aprobar previamente la cuenta o el perfil institucional a ser utilizado por la Dirección y proveer el logo institucional establecido en el Manual de Marca.

4. FACEBOOK

Es la red social con mayor presencia a nivel mundial y la que mayor cantidad de usuarios posee actualmente, lo que la convierte en una de las redes sociales más importantes para comunicarse y generar comunidad a partir de un tema en común. Dentro de sus particularidades tiene la capacidad de divulgar los contenidos de una manera rápida y sencilla, y el poder compartir fotos, videos, información, enlaces, etc., entre diferentes personas. Existen tres modalidades básicas para poseer una cuenta en Facebook:

Perfil

Este ha sido pensado para que lo manejen personas a título individual.

Grupos

Son creados por un usuario, pueden ser públicos, privados o secretos y son utilizados para debatir o hablar sobre un tema en particular.

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Páginas

Han sido pensadas para ser utilizadas por organizaciones, empresas, instituciones educativas, etc., con el fin de poder entablar una comunicación directa y cercana con los seguidores. Cualquiera de las dependencias que hacen parte de la Universidad Nacional del Este, y que quieran tener presencia en Facebook o que ya la tengan, deben hacerlo por medio de la creación de una página, ya que éstas tienen un carácter diferencial de los perfiles personales y ofrecen la solución adecuada a la modalidad corporativa/educativa. Para crear una página es necesario tener un perfil personal en el que la persona será la propietaria y la administradora de la cuenta, aunque en cualquier momento se podrán nombrar nuevos administradores por medio de la configuración.

4.1. Recomendaciones

a) Realizar publicaciones actualizadas, con un periodo mínimo 24 horas o un máximo de 48 horas, a la actividad desarrollada.
b) Se recomienda actualizar el muro entre dos y cuatro veces al día, con contenido de calidad y afín a la institución, siempre cuidando la ortografía y la redacción. Estos contenidos deben tener un título y una pequeña descripción de lo que se está publicando, ya que esto facilita la comprensión de la información.
c) La información publicada en la página debe provenir de fuentes propias o citar la fuente a la que se está haciendo referencia.
d) Fomentar el diálogo y los comentarios por parte de su audiencia. Este es uno de los puntos más importantes a la hora de activar la cuenta y ganar nuevos seguidores.
e) Atender las dudas de los usuarios tan rápido como sea posible. Si no se conoce la respuesta, debe consultarla con las personas expertas en el tema que hagan parte del área y siempre debe agradecer la participación de los usuarios.

4.2. Contenidos de publicación, criterios de comunicación

a) En las cuentas institucionales se publicará únicamente información relacionada con la Universidad, que sea de interés general, que esté alineada con las políticas de la Universidad y que contribuya a los propósitos de la institución.
b) En estos escenarios de comunicación, no solo es importante qué se dice, sino también cómo se dice, por tratarse de un medio de comunicación de alcance masivo, los mensajes emitidos deben ser tratados cuidadosamente para evitar las malas interpretaciones por parte de los usuarios.
c) Los mensajes deben ser claros y con un lenguaje amable y respetuoso.
d) Se publicará información oportuna y noticiosa, con mensajes cortos y concisos. Cuando sea necesario ampliar la información se incluirá un enlace a la página web institucional.
e) Siempre debe haber una persona, ya sea el director, coordinador o la persona designada por él, dispuesta y encargada de contestar las interacciones que se generen en la cuenta, máximo dos días hábiles después de que se generen. En caso de que los comentarios hagan referencia a otra dependencia, el encargado debe consultar con dicha oficina antes de dar respuesta.

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay

Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

f) La persona encargada de la cuenta debe velar por la veracidad de la información que se publique, pues al ser una cuenta institucional, representa la voz oficial de la Universidad y no debe mezclarse con opiniones personales del administrador de la cuenta. Debe tener especial cuidado con la publicación de contenido de terceros y no incurrir en violaciones a los derechos de autor, citar la fuente utilizada y dar crédito al material que utilice.

g) Es obligación del administrador de la cuenta respetar las opiniones de quienes interactúan alrededor de la información que se publica, a las críticas y comentarios negativos debe dárseles un trato cordial y respetuoso, sin atentar contra la integridad de los usuarios. Es su deber monitorear y moderar de manera permanente las discusiones que se generen en la página.

h) El uso del logo institucional y demás elementos de identidad de la Universidad, está sujeto al Manual de Marca.

i) A partir del análisis del uso de las redes sociales se puede establecer unos casos que permiten elaborar unos protocolos de repuesta concretos, por ejemplo: atención al estudiante, divulgación, servicios, entorno de la institución, etc.

j) Cuando los comentarios que publiquen los usuarios tengan contenidos de crítica o cuestionamientos, se debe responder educadamente y, en lo posible, redireccionarlos a fuentes que les puedan brindar una mayor y más exacta información.

4.3. Derechos de autor, licencias y protección de datos

a) Los contenidos, imágenes, vídeos, presentaciones, etc. tienen derechos de autor y por lo tanto tienen que cumplirse los preceptos legislativos de Propiedad Intelectual. Debemos ser respetuosos y actuar conforme a la legislación vigente. Por ello es conveniente citar siempre la fuente de dónde procede la información, respetar los derechos de autoría.

b) Como institución se debe garantizar la confidencialidad de los datos personales de acuerdo con lo establecido en la ley referente a la protección de datos de carácter personal, y por ello no publicar datos personales, fotografías, etc. relativos a personas físicas.

4.4. Gestión de crisis

En el caso de que, por error, críticas y/o comentarios realizados en alguna red social, la imagen y la reputación de la institución se viera perjudicada es conveniente actuar según un protocolo elaborado previamente que nos ayude a solucionar la situación y a mejorar. Es conveniente:

a) Identificar el problema: qué ha pasado y por qué.
b) Decidir si es relevante.
c) Identificar el tipo de usuario.
d) Decidir el canal de comunicación con el usuario.
e) Establecer una respuesta adecuada.
f) Hacer un seguimiento.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO CIUDAD DEL ESTE

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay

Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

4.5. Imagen institucional

Es importante mantener la imagen corporativa de la institución para que los usuarios reconozcan y se identifiquen con el servicio de la Universidad. Se debe tener en cuenta las recomendaciones específicas para cada una de las herramientas propuestas. Es importante disponer de logos con características comunes para identificar en cada uno de los medios sociales, e incluso distintos logos para una misma red social adaptada a la época del año en la que nos encontremos: Celebraciones (Navidad, Año Nuevo, fecha de aniversario de la Universidad, etc)

Con el fin de unificar la imagen institucional de la Universidad Nacional del Este en todos los medios, se recomienda seguir una serie de pautas en términos de imagen, diseño y estilo que deben ser aplicadas en los diferentes perfiles con los que cuentan las sedes, facultades, escuelas y demás dependencias que hacen parte de la UNE, para así poder transmitir una imagen homogénea hacia el interior y exterior de la institución.

Se recomienda que las imágenes utilizadas como portada o de fondo, siempre contengan, en el margen derecho superior, el logo de la Universidad Nacional del Este en escala de grises (el cual será proveído por el Comité de Tecnología), a fin de que el diseño pueda ser fácilmente identificado como fotografía oficial de la UNE.

En caso de tener una cuenta abierta en Facebook actualmente, esta debe ser revisada por el Comité de Tecnología en forma conjunta con representantes de las unidades académicas, con el fin de hacer el respectivo análisis y aprobación del uso de la imagen de la Universidad Nacional del Este.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE
CONSEJO SUPERIOR
CIUDAD DEL ESTE

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Imagen de portada
Imagen de portada
(851x315 pixeles).
Se recomienda el uso de fotografías e imágenes de buena calidad y visualmente llamativas que no utilicen los logos institucionales para no sobrecargar y lograr impacto.

Imagen de perfil
(180x180 pixeles).
Usar el Logotipo blanco sobre fondos de color plano contenidos en la paleta de color del Manual de Imagen Institucional de la Universidad.

Título de la página
Nombre completo de la
Universidad Nacional del Este al final
del título de cada una de las cuentas, con el fin de identificarla como cuenta oficial.

5. TWITTER

Es una red social de micromensajería que permite enviar mensajes de texto de hasta 140 caracteres, denominados "tuits" y que se muestran en la página principal del usuario, los cuales tienen la posibilidad de seguir a otros usuarios que les interesen y a su vez estos pueden ser seguidos por otras personas.

Esta red social se ha convertido en un excelente medio para divulgar e informar puntualmente acerca de nuevos servicios, eventos, actividades, noticias, etc. Además, da la posibilidad de poder dialogar y fomentar la comunicación e interacción con los seguidores del perfil.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay

Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

5.1. Contenidos

a. Debe tener una línea editorial claramente definida por unos objetivos y unos destinatarios.
b. La estructura de los tuits debe constar de frases completas de un máximo de 140 caracteres, respetando las normas ortográficas y gramaticales.
c. Hacer un uso mesurado y ocasional de los hashtags: para la retransmisión de eventos de la institución, vincular tuits con un tema de actualidad o etiquetas existentes, organizar actividades docentes, organizar actividades participativas, etc.

5.2. Recomendaciones

a) Aplicar la marca institucional: nombre de usuario, nombre completo, descripción, URL, logotipo y fondo.
b) Se recomienda publicar un mínimo de un tuit diario o cinco semanales. En caso de publicar más de uno al día, mejor separarlos en el tiempo. Se debe priorizar la cualidad y no la cantidad.
c) Los mensajes directos los recibe el administrador de la cuenta, es conveniente que los mensajes directos reciban una respuesta. El tono del mensaje debe ser cordial y con corrección lingüística.

d) Para responder a una duda o consulta es preferible hacerlo con un responder así podremos seguir el hilo de la conversación. Para responder a una citación o recomendación de una actividad de nuestra institución es conveniente agradecerlo públicamente.
e) Tener en cuenta que con los retuits se envía automáticamente el mensaje original sin posibilidad de editarlo. Por este motivo se tendrá que valorar si se quiere reenviar el mensaje tal y como está, o si se prefiere añadir algún comentario adicional.
f) De las menciones se debe hacer un seguimiento para saber qué opinión merece nuestra institución y solo responder cuando se tiene un gran dominio de la red social.

g) Para escoger a los usuarios seguidos, debemos guiarnos por unos objetivos, destinatarios y la línea editorial que hemos definido. Descartar a aquellos usuarios que sean inactivos, que tengan cuenta privada, que tengan un avatar ofensivo o hagan spam.
h) Es interesante seguir a medios de comunicación o publicaciones especializadas, organismos públicos, personas que sean referente en un ámbito temático, otras instituciones parecidas a la nuestra, las personas que recomiendan nuestros tuits.
i) Es recomendable no seguir más usuarios de los que nos siguen.
j) Todas las cuentas de una misma institución se tendrían que seguir.
k) El nombre de la cuenta debe ser claro y específico, haciendo referencia exacta a la dependencia que maneja la cuenta para que haya claridad y los usuarios reconozcan que es un perfil oficial de la Universidad Nacional del Este.

5.3. Indicadores

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO CIUDAD DEL ESTE

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

a) Número total de retweets.
b) N° total de favoritos.
c) La publicación constante de información interesante y de actualidad es la que ayuda a aumentar el número de seguidores de la cuenta en Twitter; por esta razón, se recomienda buscar estrategias puntuales que ayuden a aumentar este número para así poder llegar a una mayor cantidad de usuarios, llevando tráfico hacia sus cuentas y páginas web.

5.4. Imagen institucional

Con el fin de unificar la imagen institucional en todos los medios, se recomienda seguir una serie de pautas en términos de imagen, diseño y estilo que deben ser aplicadas en los diferentes perfiles con los que cuentan las sedes, facultades, departamentos, y demás dependencias que hacen parte de la UNE, para así poder transmitir una imagen homogénea hacia el interior y exterior de la institución.

En caso de tener una cuenta abierta en Twitter actualmente, esta debe ser revisada por el Comité de Tecnología con el fin de hacer el respectivo análisis y aprobación del uso de la imagen de la Universidad Nacional del Este.

Fondo
(1920x1200 pixeles).
Se recomienda el uso de fondos de color plano o degradados básicos del mismo color de la imagen de perfil en tonos del 20% al 0%.

Imagen de perfil
(180x180 pixeles).
Se debe usar el Logotipo UNE blanco sobre fondos de colores planos contenidos en el color del Manual de Imagen Institucional de la Universidad.

Título de la página
(máx. 20 caracteres).
Se debe usar el nombre abreviado de la cuenta e incluir en la información básica el nombre completo de la Universidad Nacional del Este que la identifica como cuenta oficial.

Imagen de cabecera
(520x260 pixeles)
Se recomienda el uso de fondos de color plano para facilitar la legibilidad o degradados básicos del mismo color de la imagen de perfil en tonos del 100% al 20%.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE CONSEJO SUPERIOR CIUDAD DEL ESTE

6. YOUTUBE

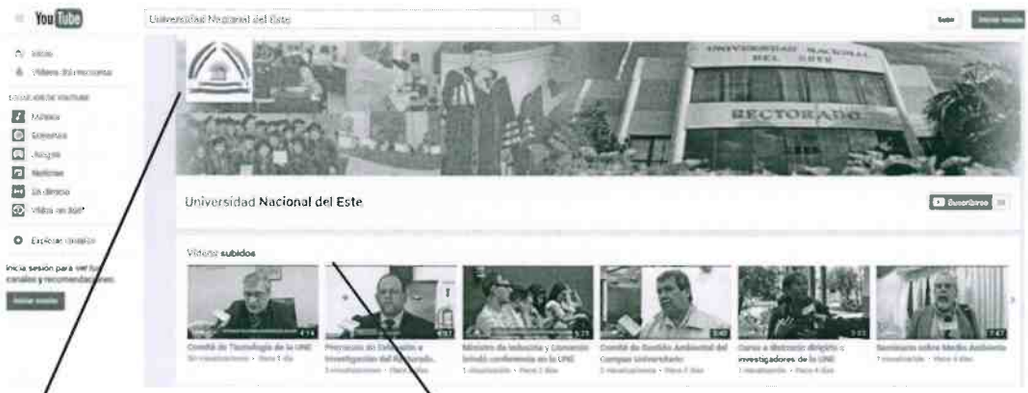


Imagen de perfil
(180x180 pixeles).
Se debe usar el Logotipo UNE blanco sobre fondos de color plano contenidos en la paleta de color del Manual de Imagen Institucional de la Universidad.

Título de la página
(máx. 30 caracteres).
Se debe usar el nombre abreviado de la cuenta e incluir en la información básica el nombre completo de la Universidad Nacional del Este que la identifica como cuenta oficial.

Es una plataforma que permite la publicación de videos que pueden ser vistos y compartidos por los demás usuarios que acceden a esta página web o hacen parte de ella. Se recomienda su utilización para la difusión de contenidos académicos, informativos o didácticos sobre actividades específicas que se realicen en las diferentes áreas que tengan o quieran abrir una cuenta en esta red social.

6.1. Recomendaciones

a) En el momento de publicar un video asegúrese de darle un título, una breve descripción y diligencie el campo de "etiquetas" con palabras clave que hagan referencia al video y a la Universidad para facilitar las búsquedas.

b) Se recomienda la opción de permitir comentarios a los videos, pero tenga en cuenta que debe darles respuesta en caso de que se presenten.
c) Asegúrese de que los videos publicados sean de óptima calidad; como estos son de carácter público deben cumplir las normas y políticas de uso de YouTube.
d) En caso de querer compartir los videos en otras redes sociales, se recomienda mantener la imagen, el título y la descripción que aparezca por defecto (teniendo en cuenta que el video debe ser descrito previamente en el espacio dado para esto). Haga uso de la opción "Compartir" de YouTube, ya que esta acorta el enlace automáticamente.
e) Incluir una breve descripción en el apartado de "Información"; esta debe hacer referencia a los servicios o actividades que presta la dependencia que administra el canal.

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay
Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

f) Los canales que se abren en YouTube dan la posibilidad de clasificar los videos en listas de reproducción específicas, lo que nos permite escoger una de estas listas o un video como destacado, para que sea el primero que se reproduzca en el momento de ingresar al canal.

6.2. Contenidos

a) Vídeos generados por la institución: presentación de la institución, servicios, eventos (jornadas, exposiciones, etc.).
b) Tutoriales para la formación de recursos de información de la biblioteca: búsquedas en los repositorios institucionales, catálogos, bibliotecas digitales, etc.

6.3. Indicadores

La publicación constante de videos relacionados con el área ayudará a aumentar el número de suscriptores al canal, con lo que podrá llegarle a una mayor cantidad de usuarios y divulgar de una manera más amplia las actividades que se desarrollan en las sedes, facultades, departamentos, centros, institutos y demás dependencias que tengan una cuenta en YouTube.

6.4. Imagen institucional

Con el objetivo de unificar la imagen institucional de la Universidad Nacional del Este en todos los medios, se recomienda seguir una serie de pautas en términos de imagen, diseño y estilo que deben ser aplicadas en los diferentes perfiles con los que cuentan las sedes, facultades, escuelas, centros, y demás dependencias que hacen parte de la UNE, para así poder transmitir una imagen homogénea hacia el interior y exterior de la institución.

En caso de tener una cuenta abierta en YouTube actualmente, esta debe ser revisada por el Comité de Tecnología, con el fin de hacer el respectivo análisis y aprobación del uso de la imagen de la Universidad Nacional del Este.

7. MONITOREO DE LAS REDES SOCIALES

Para la monitorear nuestra institución en las redes sociales, debemos tener en cuenta dos aspectos importantes: lo que se dice de nosotros en la red y participar en los medios sociales en función de los objetivos que nos hemos marcado.

Es importante conocer el qué se dice de nuestra institución en la red para poder incidir en aquella que interesa y detectar posibles problemas y solucionarlos. De la misma manera que si participamos en las redes sociales debemos generar contenido y para ello debemos estar informados de aquella que vamos a difundir.

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

8. EVALUACIÓN DE LA PRESENCIA EN LAS REDES SOCIALES

Para conocer la repercusión que tiene la actividad de nuestra institución en las redes sociales es necesario establecer un plan de evaluación, por ello es conveniente recoger datos estadísticos previamente establecidos. Para ello será necesario establecer unos indicadores y métricas para ayudarnos en el proceso de evaluación de la participación de nuestra institución en las redes sociales.

Las herramientas que nos pueden ayudar a llevar a cabo la evaluación de la presencia en las redes sociales de nuestra institución son las que nos ofrece la propia red como Google Analytics, Social Mention, Hootsuite Facebook Insights, Twitter Counter, las estadísticas de los propios medios sociales como Youtube.

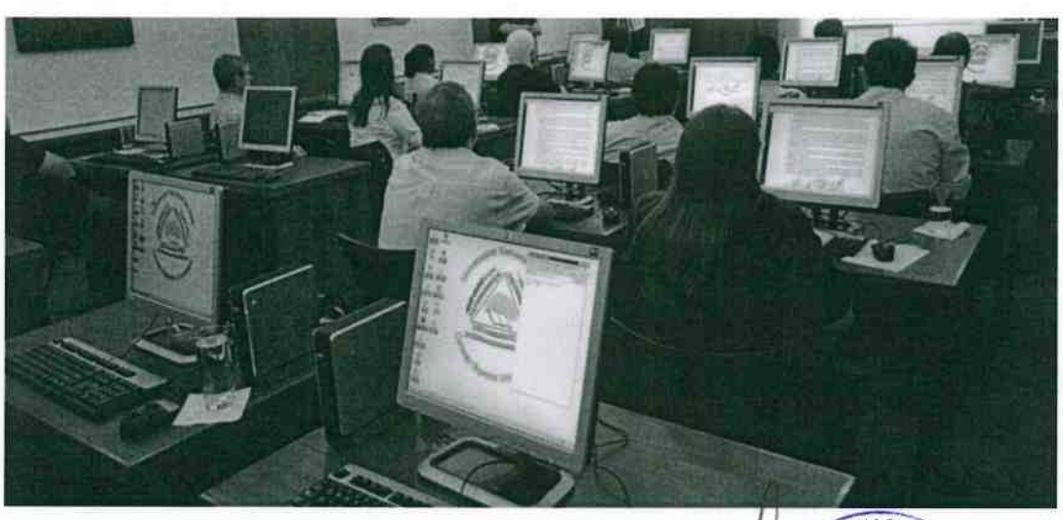
9. BIBLIOGRAFÍA

Celaya, J. (2011). La Empresa en la web 2.0 : el impacto de las redes sociales y las nuevas formas de comunicación online en la estrategia empresarial (p. 317). Barcelona: Gestión 2000.

Fernández-Villavicencio, N. G. (2011). Guía de uso de la web social en la BUS 2011(p. 34). Recuperado desdehttp://herramientas2-0.pbworks.com/f/Guia de uso de la web social en la BUS 2011.docx

Benito, M. Á. (2012). ¿Cuándo medir? y ¿con qué herramientas? Monitorización y evaluación en medios sociales. Comunidad de prácticas. Recuperado enero 28, 2014, desde http://comunidad20.sedic.es/?m=2012&w=52&paged=3

Nicolás Ojeda, M. Á., y Grandío, M. del M. (2012). Estrategias de comunicación en redes sociales: usuarios, aplicaciones y contenidos (p. 189). Barcelona: Gedisa.



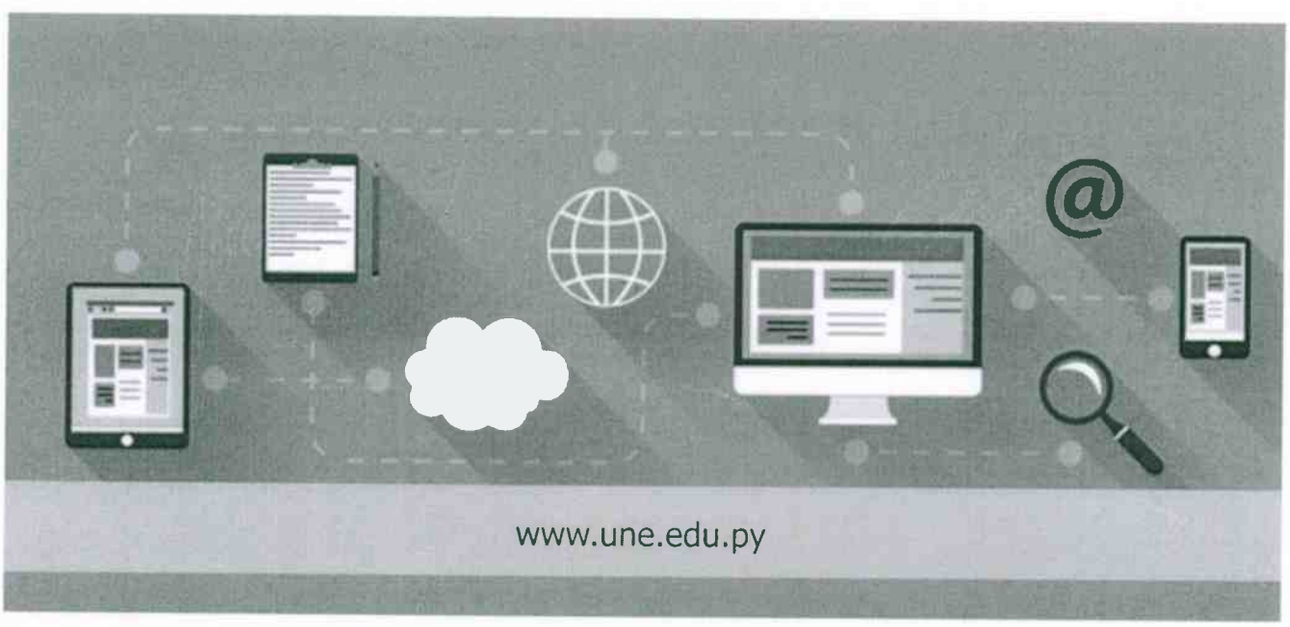
Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay

Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE



MANUAL DE REDACCIÓN Y ESTILO PARA LA WEB

Misión:
Formación de calidad en docencia: investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

4. PAUTAS GENERALES.....
4.1-Fuentes Tipográficas.....
4.2 Colores.....
4.3-Imágenes .....
4.4-Estructura .....
4.5-Plantilla.....
4.6-Información.....

5. ELEMENTOS GRÁFICOS.....
5.1.1-Baner Superior.....
5.1.2- Elementos invariables.....
5.1.3- Color.....
5.1.4- Fondo.....
5.1.5- Tamaño.....
5.1.6- Nota.....

5.2- MENÚ SUPERIOR PRINCIPAL.....
5.2.1- Objetivo del menú superior.....
5.2.2- Ítems principales.....
5.2.3- Estructura.....
5.2.4-Tamaño.....

5.3-MENÚ DERECHO.....
5.3.1- Objetivo del menú derecho.....
5.3.2- Tamaño.....
5.3.3- Colores.....
5.3.4- Estructura.....

5.4- MENÚ IZQUIERDO.....
5.4.1- Objetivo del menú izquierdo.....
5.4.2- Tamaño.....
5.4.3-Colores.....
5.4.4- Estructura.....

5.5- COMPONENTE CENTRAL DE IMÁGENES.....
5.5.1- Objetivo.....
5.5.2-Tamaño de imágenes.....
5.5.3- Colores.....
5.5.4- Fuente tipográfica.....

5.6- VENTANAS INTERNAS CENTRALES.....
5.6.1- Objetivo.....
5.6.2- Tamaño.....
5.6.3 Texto.....

5.7- EVENTOS.....
5.7.1- Objetivo.....
5.7.2- Tamaño.....
5.7.3- Afiche.....

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

5.8- ENLACES.....
5.8.1- Objetivo.....
5.8.2- Colores.....
5.8.3- Elementos.....

5.9- FOOTER.....
5.9.1- Objetivo del footer.....
5.9.2- Texto.....
5.9.3-Colores.....

6- REDACCIÓN PARA LA WEB.....
6.1. Concisión (Menos es más).....
6.2-Titulares.....
6.3-Redacción.....
6.4- Organización de los contenidos.....
6.5- Párrafos y uso de "negrita".....
6.6- Legibilidad.....
6.7- Uso de imágenes.....
6.8- Información vinculante.....
6.9- Información vinculante.....

7- ESTILO UNE.....
7.1- Abreviaturas.....
7.4- Mayúsculas y minúsculas.....
7.5- Pies de foto.....
7.6- Citas.....
7.7- Fecha y hora.....
7.8- Voz pasiva y activa .....
7.9- Ortografía y gramática.....
8- HOMOGENEIDAD.....

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE
CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO
CIUDAD DEL ESTE PARAGUAY

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay

Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Nacional en el Art. 28 expresa el derecho a informarse, en los siguientes términos: "Se reconoce el derecho de las personas a recibir información veraz, responsable y ecuánime". Así mismo agrega que "las fuentes públicas de información son libres para todos. La ley regulará las modalidades, plazos y sanciones correspondientes a las mismas, a fin de que este derecho sea efectivo". También menciona que "toda persona afectada por la difusión de una información falsa, distorsionada o ambigua tiene derecho a exigir su rectificación o su aclaración por el mismo medio y en las mismas condiciones que haya sido divulgada, sin perjuicio de los demás derechos compensatorios".

Internet es el medio de comunicación masivo por excelencia y su gran alcance lo convierte en el canal de comunicación más importante para cualquier institución. Definir, estandarizar los contenidos y la forma de comunicar, es fundamental ya que afecta directamente a la credibilidad que puede transmitir la Universidad Nacional del Este a su público interno y externo.

El gran reto es ofrecer información oportuna y adecuada a los grupos de interés; comunicar como si fuéramos 1 (una) sola persona, la UNE, y facilitar al usuario el acceso a la información que busca.

2. OBJETIVO

Unificar y normalizar el diseño de la página Web institucional de la Universidad de Nacional del Este, para facilitar a los grupos de interés el acceso a la información pública.

3. ALCANCE

Página Web de la Universidad Nacional del Este, páginas Web pertenecientes a las facultades y demás unidades académicas (Escuelas de Posgrado y Escuela Superior de Bellas Artes).

Es opcional para las páginas web de los grupos de estudio, grupos de investigación, publicaciones periódicas (revistas y periódicos) y páginas promocionales de eventos. Sin embargo, para estos casos, es necesario conservar cierta unidad en cuanto al diseño para lo cual se recomienda tener presente el Manual de Marca de la Universidad Nacional del Este, la guía de estilo de la página web y recibir asesoría por parte Red de Comunicación de la Universidad Nacional del Este (REDCOM), desde donde se orientará sobre el correcto uso de los logos, el color, las imágenes y demás elementos.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO CIUDAD DEL ESTE

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

4. PAUTAS GENERALES

4.1- Fuentes Tipográficas

La fuente para texto en general debe ser Arial por ser una fuente que permite una mayor legibilidad en pantalla. En algunos casos se podrá acompañar con la tipografía institucional Times New Roman.

a. Colores

El uso cromático debe ser acorde al manual institucional, teniendo como criterio principal los tres colores institucionales: Verde (R:106, G:144, B:5), Dorado (R:205, G:153, B:51) y el color de acompañamiento para la web será gris, R:204, G:204, B:204).

b. Imágenes

Las imágenes deberán ser en formato JPG o PNG a una resolución de 72 DPI con un peso máximo de 200 Kb. Que la visualización en pantalla sea comprensible para el usuario y que no estén pixeladas.

Misión:
Formación de calidad en docencia: investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
*Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, **investigación**, extensión e innovación, con responsabilidad social.*

4.2 Estructura

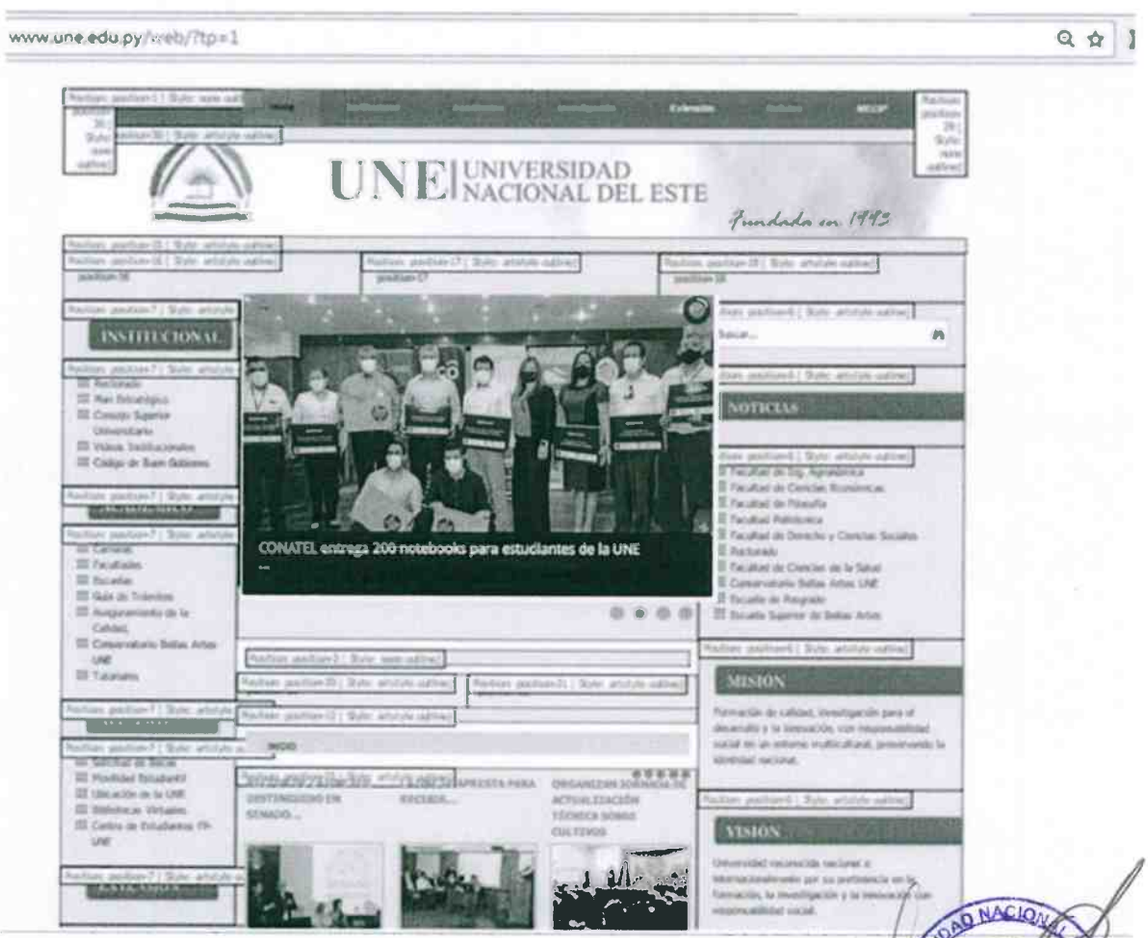
La estructura general de la web ha sido resultado de un proceso evolutivo e investigativo desde lo técnico y funcional, por tanto, deberá ser respetada y de ser necesaria la inclusión de nuevos sitios o enlaces, éstos se deberán adecuar al diseño previamente designado o si se requiere su inclusión en la parte estructural dicho caso deberá ser estudiado y resuelto por el Web Master y la Red de Comunicación de la Universidad Nacional del Este.

Es una estructura que puede crecer ordenadamente, en ella cada unidad académica, sede, departamento, programa, cursos, eventos, etc.

El Web Master informará sobre la ubicación de la información que necesite actualizar o incluir, para lo cual deberá hacerse un previo análisis en búsqueda de decidir acertadamente sobre el crecimiento, inclusión o modificación de la información.

4.3 Plantilla

La plantilla está diseñada para usarse con el Gestor de contenido *Joomla Version 3.X*. La plantilla puede modificarse en el programa Artisteer 4 los cambios se harán directamente sobre la plantilla dinámica, afectando así la apariencia más no los contenidos de la página. Cabe resaltar que sólo podrá ser modificada por el Web Master al ser la persona que conoce su funcionamiento y finalidad.



Misión:
*Formación de calidad en docencia: investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con **responsabilidad** social en un entorno **multicultural** e intercultural, preservando la identidad nacional.*

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

4.4 Información

La información que se incluya en la página Web debe ser filtrada por la Red de Comunicación REDCOM de la Universidad Nacional del Este, teniendo en cuenta el Manual de Redacción y Estilo para la web.

5. ELEMENTOS GRÁFICOS

5.1.1- Banner Superior

Este grafico representa el encabezado de la página, lo cual contendrá imágenes alusivas a la institución, acompañada en la parte superior el logotipo institucional teniendo en cuenta las pautas para su uso y aplicación descriptas en el Manual de Marca disponibilizado en la página web.

5.1.2- Elementos variables: El encabezado está conformado por el logotipo institucional, el texto "Universidad Nacional del Este y siglas" Fuente tipográfica institucional Principal: Times New Román y secundaria: Book antigua.

5.1.3- Color: El uso cromático debe ser acorde al Manual de Marca, teniendo como criterio principal los tres colores institucionales: Verde (R:106, G:144, B:5), Dorado (R:205, G:153, B:51) y el color de acompañamiento para la web será gris R:204, G:204, B:204). Se podrá agregar los demás colores

5.1.4- Fondo: En algunos casos el fondo podrá estar constituido por una composición gráfica o fotográfica alusiva a la Universidad acorde con la gama cromática de la web.

5.1.5- Tamaño: 1025 píxeles X 125 píxeles.

5.1.6- Nota: El logo de la Universidad del Este debe conservarse tal cual. No debe mezclar con otros logos, ni letreros, ni cualquier otro tipo de figuras o deformarse en su proporción.

5.2- MENÚ SUPERIOR PRINCIPAL

5.2.1- Objetivo del menú superior: La estructura del menú superior tiene como finalidad presentar al usuario la información de mayor importancia en la institución ligada directamente al organigrama, al mapa de procesos (principalmente a los procesos misionales) y a los servicios.

5.2.2 Ítems principales: Inicio, Institucional, Unidades Académicas, Investigación, Extensión, Noticias, MECIP.

5.2.3 Estructura: El menú podrá crecer conforme la nueva información aparezca, debe llevar una estructura organizada conforme a los ítems principales y no podrá tener más de 3 niveles.

5.2.4 Tamaño: 30 píxeles de ancho por 15 píxeles de alto Colores: Fondo Gris 20% (R:204, G:204, B:204) y texto en fuente Tahoma en negrita, color blanco

5.3- MENÚ DERECHO

- **5.3.1 Objetivo del menú derecho:** El menú derecho tiene como fin establecer botones sobre informaciones de interés general sobre la Universidad, como por ejemplo; Noticias de las unidades académicas (Facultad de Ing. Agronómica, Facultad de Ciencias Económicas, Facultad de Filosofía, Facultad Politécnica, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, Rectorado, Facultad de Ciencias de la Salud, Conservatorio Bellas Artes UNE, Escuela de Posgrado, Escuela Superior de Bellas Artes); Misión, Visión y los Proyectos Internacionales, Eventos, Sitios de interés (Consejo Nacional de Educación Superior, Becas "Don Carlos Antonio López", Ministerio de Educación y Cultura, Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, Radio UNE online).
- **5.3.2- Tamaño:** 340 píxeles de ancho por 280 píxeles de alto.
- **5.3.3- Colores:** Fondo de color gris 6%, texto en fuente Tahoma, adecuado al tipo de referencia.
- **5.3.4- Estructura:** Los botones ubicados en este menú deben ser estructurales para la navegación de la web de la universidad y no se podrán cambiar constantemente o añadir más de 14 botones.

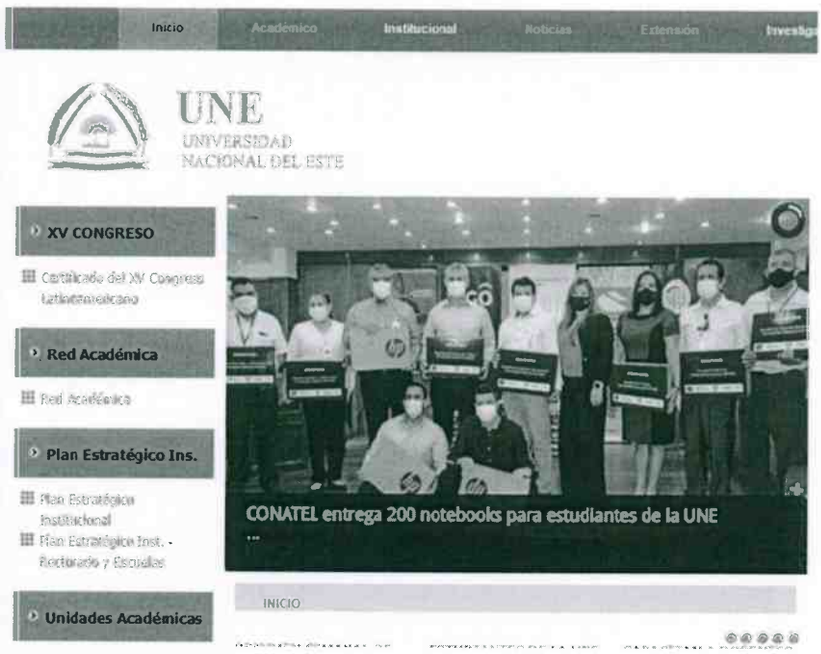
5.4- MENÚ IZQUIERDO

5.4.1 Objetivo del menú izquierdo: El menú izquierdo tiene como fin establecer botones de acceso frecuente y primordial de la Universidad, como por ejemplo ***Institucional*** (Rectorado, Plan Estratégico, Consejo Superior Universitario, Videos Institucionales, Código de Buen Gobierno); ***Académico*** (Carreras, Facultades, Escuelas, Guía de Trámites, Aseguramiento de la Calidad, Conservatorio Bellas Artes UNE, Tutoriales); ***Alumnos*** (Solicitud de Becas, Movilidad Estudiantil, Ubicación de la UNE, Bibliotecas Virtuales, Centro de Estudiantes FP-UNE); ***Extensión*** (Red de Extensión, Proyectos, Programas, Publicaciones, Eventos, Informes Cursos), ***Acceso*** (Licitaciones, Bibliotecas Virtuales, Relaciones Internacionales; ***Ley 5189/2014*** (Becas, Viáticos, Inventario, Organigrama, Presupuesto, Ingreso Anual, Comisionados, Nómina de Funcionarios, Impuesto a la Renta Personal); ***Recursos*** (Unesys, Consultor, Webmail, Cédula Unversitaria).

- **5.4.2- Tamaño:** 340 píxeles de ancho por 280 píxeles de alto.
- **5.4.3- Colores:** Fondo de color gris 6%, texto en fuente Tahoma, adecuado al tipo de referencia.

5.3.4- Estructura: Los botones ubicados en este menú deben ser estructurales para la navegación de la web de la universidad y no se podrán cambiar constantemente o añadir más de 14 botones.

5.4- COMPONENTE CENTRAL DE IMÁGENES



5.4.1- Objetivo: El componente central de imágenes de la web de la Universidad Nacional del Este tiene como finalidad generar interacción con el usuario de forma tal que capte la atención de quien visualiza la web en su página de inicio y permite focalizar las directrices estratégicas de la institución basadas en la misión institucional, y los servicios de la Universidad, plasmados fotográficamente como resultado del progreso institucional.
En el componente deberán ser publicadas imágenes con texto referentes al Plan Estratégico institucional, Acreditación Institucional, Servicios de la Universidad, entre otros ítems de orden jerárquico que permitan mostrar los objetivos misionales de la Universidad.

5.4.2- Tamaño de imágenes: Imágenes principales arriba de 526 píxeles de ancho por 51 píxeles de alto, imágenes en miniatura en el lado izquierdo, abajo de 3 píxeles de alto por 35,5 píxeles de ancho.

5.4.3- Colores: El componente viene predeterminado con color blanco como base, títulos de texto en verde claro (R:66, G:178, B:224) y texto para frases de color negro incluyendo negritas (R:255, G:255, B:255).

5.4.4- Fuente tipográfica: Arial.

5.5- VENTANAS INTERNAS CENTRALES

5.5.1- Objetivo: El objetivo de la ventana de actualidad, es poner todo lo referente a noticias de las diferentes unidades académicas.

5.5.2- Tamaño: Todas las imágenes de los artículos deberán ser de 160 píxeles de ancho por100 píxeles de alto.

5.5.3- Texto: El texto no deberá tener una extensión mayor a tres líneas.

5.6- EVENTOS

5.6.1-Objetivo: El objetivo de la ventana de eventos, es publicar todo lo referente a los eventos programados en la Universidad.

5.6.2- Tamaño: Todas las imágenes de los artículos deberán ser de 160 píxeles de ancho por 100 píxeles de alto.

5.6.3- Afiche: Extensión de ancho limitado a 40 caracteres.

5.7- ENLACES

5.7.1- Objetivo: Enlazar los sitios referentes a educación nacional y convenios institucionales o gubernamentales.

5.7.2- Colores: Los íconos de los sitios enlazados estarán en color **verde** (R:75 G:120 B:54) para que no irrumpan con la gama cromática de la página.

5.7.3- Elementos: Universidades públicas del país, proyectos de extensión, sitios de interés, Radio UNE, Ubicación, entre otros que se irán añadiendo con el tiempo.

5.8 - FOOTER *(El* footer *es la parte inferior del sitio web, que contendrá la información respecto a la dirección de la Universidad Nacional del Este)*

5.8.1- Objetivo del footer: Mostrar al usuario los datos principales referentes a la Universidad Nacional del Este. El footer se deberá mantener en todos los niveles y subniveles de los sitios dentro de la Web Institucional.

5.8.2- Texto: El footer está constituido por el texto "Universidad Nacional del Este" y en la parte inferior la dirección de la sede principal, la ubicación geográfica y los teléfonos principales, el e-mail (agregar) y (Fuente tipográfica Institucional: Tahoma

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay
Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

5.8.3- Colores: Fondo gris, y tipografía de color azul verde y negro.

6. ESCRIBIR PARA LA WEB

"Yo lo único que he querido hacer en mi vida –y lo único que he hecho más o menos bien– es contar historias. (...) Para mí, las historias son como juguetes, y armarlas de una forma u otra es como un juego. Creo que si a un niño lo pusieran ante un grupo de juguetes con características distintas, empezaría jugando con todos, pero al final se quedaría con uno. Ese uno sería la expresión de sus aptitudes y su vocación. Si se dieran las condiciones para que el talento se desarrollara a lo largo de toda una vida, estaríamos descubriendo uno de los secretos de la felicidad y la longevidad".

El Nobel de Literatura Gabriel García Márquez no pronunció estas palabras para referirse a la revolución de Internet. Sin embargo, hoy adquieren plena vigencia en ella, porque dimensionan el tamaño del desafío, identifican los elementos de éxito (o fracaso) y, sobre todo, porque sintetizan la esencia del oficio periodístico: contar historias.

Una página web no es un libro ni una revista, es un medio diferente, que contiene informaciones, mensajes diferentes, con usuarios que acceden desde dispositivos móviles, también diferentes. Todo esto representa un desafío en el momento de redactar contenidos, comenzando con los titulares y demás indicadores.

Analizaremos primero el texto, las imágenes y otros componentes multimedia, siendo este el orden de importancia, según iremos descubriendo.

Una simple galería de fotos puede contar una historia. Una galería de fotos sincronizada con audio puede contar una historia. Un fragmento de audio puede contar una historia o complementar otra. Un fragmento de video también lo puede hacer. Una infografía animada puede contar una historia prescindiendo del texto. Un video puede contar una historia completa sin ayuda de otros recursos.

Audios, videos, textos y fotos adecuadamente organizados pueden dar la opción al usuario de hacer una lectura no lineal de la historia (es decir, escoger el punto de entrada y el orden en que es seguida). Información contenida en bases de datos puede contar historias y permitirle al usuario personalizarlas. Contenido que el usuario puede manipular también puede contar historias. El inventario se hace infinito.

Escribir para la Web debe ser reconocida como una especialidad y los responsables de organizaciones con presencia en la web tienen que arbitrar los medios para disponer de personal con las competencias necesarias para generar contenido de calidad, uno de los tres pilares del éxito.

Leer en internet no es leer un libro o un periódico (la lectura no es lineal, es "hipertextual"), por lo que los usuarios ojean la página de manera superficial ("escanean") y deciden la secuencia de consulta de información. Por ello es necesario adaptar la redacción de contenidos a este medio de comunicación.

6.1- Ideas concisas y precisas

En la web es importante evitar el exceso de información superflua "de relleno" para que el usuario pueda procesar la información de forma rápida y eficiente. Es importante considerar que el tiempo de permanencia del usuario que llega buscando novedad se limita al interés que despierte la presentación de contenidos.

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay
Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

Algunas sugerencias:

a) Redacte contenidos separando por párrafo, con informaciones breves ya que muchos usuarios no se extienden más del primer párrafo.
b) Trate de encontrar sinónimos que simplifiquen y acorten el texto.
c) Utilice un estilo informal, excepto cuando lo hace para públicos especiales (académicos, investigadores, por ejemplo).
d) No pierda precisión buscando concisión ya que eso puede afectar la credibilidad del contenido de la publicación.
e) Tome en cuenta que las páginas concisas se descargan rápidamente.

De esta forma también evitaremos páginas con textos tan extensos, que el usuario tendría que desplazarse por la página para poder visualizar el contenido completo. Es importante aclarar que estas recomendaciones rigen para publicaciones de noticias de los eventos que se suceden durante todo el año en la Universidad.

6.2- Titulares

Los titulares constituyen el principal elemento de una información. Sirven para centrar la atención del lector y le ayudan a discriminar información en su proceso de búsqueda.

Han de ser inequívocos, concretos y factibles para todo tipo de lectores. Asimismo, serán concisos, aunque nunca se sacrificará la claridad expositiva a su brevedad, ni se eludirán las normas elementales de la sintaxis castellana.

6.3- Organización de los contenidos

Un resumen al comienzo del artículo suele ser muy efectivo para que el usuario discrimine sobre la relevancia de la información. Estructurar los contenidos (resúmenes y tablas de contenido). La utilización de listas numeradas, y ordenación secuencial facilitan la comprensión. Evite subjetividades u opiniones personales, sea objetivo. Todo el esfuerzo que se haga para mejorar el índice de la facilidad para la lectura no será suficiente si no queda claro que el tiempo de atención del usuario web es escaso y la lectura en pantalla puede ser dificultosa.

6.4- Uso de "negrita" y Legibilidad

Los párrafos deben contener una única idea. Destacar conceptos importantes resaltando palabras en negrita. El usuario no lee, ojea la página en búsqueda de contenidos relevantes. Estudios de movimiento ocular aportan evidencia empírica sobre la lectura de los usuarios en Internet, que emplean 4,4 segundos para "ojear" 100 palabras en una página.

Evitaremos el uso de mayúsculas y cursiva ya que dificulta la lectura. Se evitará subrayar las palabras, ya que pueden ser confundidas con enlaces.

6.5- Imágenes para la Web

Las imágenes deben complementar la información del texto. En documentos académicos, informativos es necesario acompañar un relato con imágenes que evidencien lo que se afirma de manera fehaciente. En otros casos, las imágenes tienen un sentido estético y a veces solo a modo de ilustración.

Antes de agregar imágenes pregúntese: para qué, qué valor agrega al contenido redactado?. Recorte las imágenes, ajustando la resolución para facilitar descargas. Queda prohibida toda manipulación de las fotografías que no sea estrictamente técnica y realizada por el personal autorizado a tal efecto.

Misión:
Formación de calidad en docencia: investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay
Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

6.6- Contenidos multimedios

El uso de contenidos multimedios en la web también debe ajustarse a pautas generales tomando en cuenta la velocidad de descarga, accesibilidad desde dispositivos móviles, etc.
Su utilización debe cumplir una función específica y agregar valor a los contenidos publicados. En determinado tipo de contenidos, por ejemplo los educativos, se torna necesario incluir este tipo de material, pero debe analizarse las posibilidades y los recursos disponibles, tanto en el cliente como en el servidor. De lo contrario se caerá en páginas excesivamente lentas que desalentarán su uso.

6.6.1- Video

La utilización de video tiene muchas ventajas educativas. Es recomendable agregar un rótulo de descarga de archivos de video indicando de qué se trata y en lo posible incorpore una pequeña fotografía de alguna escena del mismo.

La evolución de las tecnologías de compresión, de streamimg, servidores más potentes y mayor ancho de banda incrementan las posibilidades de utilización de video on-line.

6.6.2- Audio

6.7- Enlaces

Para la utilización de enlaces, éstos deben tener significado. Por ejemplo:

Mejor: Para más información, consulte nuestro Manual de Estilo.

En lugar de: Para ver el Manual de Estilo haga clic aquí.

7. ESTILO UNE

7.1- Mayúsculas y minúsculas

"Facultad de Filosofía", "Instituto Neurociencias", "Gestión Académica", etc. Como norma general, se utilizará mayúsculas para nombres oficiales y minúsculas para los no oficiales.

Se utilizarán mayúsculas para ubicaciones geográficas (Juan León Mallorquín, Cruce Itakyry, etc.), órganos de gobierno (Presidencia, Ministerio de Educación, etc.), para periodos históricos (Guerra Civil), para iconos religiosos (Dios, Mahoma, etc.), para libros sagrados (Biblia, Corán, etc.), marcas registradas (Adidas, Nike), actos formales (Congreso Nacional, Semana Internacional, Semana del Economista etc.).

Las estaciones "primavera", "verano", "otoño" e "invierno" y los nombres de los meses siempre se escribirán en minúscula, salvo cuando sean comienzo de frase.

No se utilizarán mayúsculas para cargos, pero sí para nombres de órganos. Por ejemplo, utilizaremos "rector" pero "Rectorado", o "vicerrector" que pertenece a "Vicerrectorado".

Además, siempre emplearemos el cargo primero, delante del nombre. Ejemplo: "...rector de la UNE, Gerónimo Manuel Laviosa González, ..."

La acentuación de mayúsculas es obligatoria. Es una modificación reciente en la gramática española pero es obligatorio.

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay

Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

7.2- Pies de foto

Se utilizará un pie de foto, nombrando a las personas de izquierda a derecha, abreviando el título seguido del nombre y apellido y el cargo en paréntesis. Ejemplo Ing. Gerónimo Manuel Laviosa, (rector), Dr. Osvaldo de la Cruz Caballero (vicerrector). No se incluirá lo obvio.

7.3- Citas

Las citas o reproducciones literales de un texto irán entrecomilladas, no en cursiva. Hay que distinguir entre lo que es una cita textual y lo que es parafrasear un dicho.

La cita de una frase escrita o pronunciada en un idioma distinto al castellano no obliga a escribirla en cursiva; la cursiva se emplea para los neologismos o palabras sueltas no castellanas, pero no para frases completas.

Cuando una cita encierra otra, la primera llevará comillas dobles, y la segunda, simples. En el caso de que el principio o el final de las dos citas sea el mismo, sólo se usarán las comillas dobles.

7.4- Fecha y hora

Se utilizará siempre el formato extendido (ej.: 31 de mayo de 2016) o el abreviado (ej.: 31/05/2016). Los nombres de los meses en castellano se escriben en minúsculas, mientras que en inglés se escriben en mayúsculas.

La hora siempre se representará con reloj de 24 horas (ej.: 7:30, 19:30) siempre con dígitos, nunca letras. Al emplear el sistema de 24 horas no es necesario añadir, detrás de los números, la palabra "horas". Nunca se utilizará "en punto", utilizaremos:00.

En los acontecimientos ocurridos en lugares con horario distinto al de la Península es preciso especificar si se trata de la hora local. En ese caso, se añadirá entre paréntesis su equivalencia.

Nunca se abreviará el nombre del mes en la versión extendida de la fecha.

Para reflejar décadas se utilizarán números (ej.: la década de los 80).

7.5- Números

Las cantidades aproximadas, así como las frases ya hechas o literarias, se escriben, sin embargo, con todas sus letras (ej.: las mil y una noches, con cien cañones por banda, casi mil personas, etc.), aunque se evitará siempre utilizar cantidades aproximadas.

Los miles se expresan con un punto (ej.: 12.000) y los decimales con una coma (ej.: 1,5).

En rangos de años sólo utilizaremos las 2 últimas cifras cuando se repita el comienzo (ej.: 1995–97) y un guión separando ambas cifras. Cuando no se trate de años omitiremos todas las cifras repetidas (páginas 345-7).

Para números ordinales utilizaremos letras (ej.: primero, segundo, tercero).

Cuando se trate de porcentaje siempre escribiremos el número con dígitos (ej.:7 por ciento) salvo que sea comienzo de frase, que utilizaríamos letras (ej.: Siete por ciento).

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE CONSEJO SUPERIOR CIUDAD DEL

Misión:
Formación de calidad en docencia; investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.

Campus Universitario, km. 8, Lado Acaray
Calle Universidad Nacional del Este c/ Rca. del Paraguay
Ciudad del Este – Paraguay
Teléfono y Fax (061) 575478/80
Casilla de Correo N° 389
Web: www.une.edu.py

La numeración romana debe utilizarse con carácter restrictivo, como algo que se irá extinguiendo. Principalmente, se empleará para los nombres de reyes o papas, los siglos, las carreteras nacionales, etc.

7.6-Voz activa

Siempre utilizaremos la voz activa (ej.: "La UNE publicó el libro...") cuando sea posible y evitaremos emplear la voz pasiva (ej.: "El libro fue publicado por la UNE..."). Números de teléfono siempre separaremos las cifras con espacios, no con puntos, comas o guiones.

7.7- Gramática

Aunque parezca obvio, hay que recordar que los textos de los sitios web deben cuidar la ortografía y usar correctamente las estructuras gramaticales y morfológicas. Basta con utilizar el corrector ortográfico antes de publicar una información en la página web para detectar posibles errores ortográficos y gramaticales. Es un aspecto vital, que dota de credibilidad y seriedad al sitio web, lo que se traduce en confianza por parte del usuario.

8. Homogeneidad

Ya que la actualización del sitio web va a ser un proceso descentralizado, se requiere que todos sigamos estos parámetros para comunicar de forma homogénea y coherente.

BIBLOGRAFÍA

Fernández-Villavicencio, N. G. (2011). Guía de uso de la web social en la BUS 2011(p. 34). Recuperado desdehttp://herramientas2-0.pbworks.com/f/Guia de uso de la web social en la BUS 2011.docx.
Bosch H. Marcelo (2002). Manual de estilo y diseño de sitios y páginas Web.

Misión:
Formación de calidad en docencia: investigación para la innovación y el desarrollo sostenible, la extensión con responsabilidad social en un entorno multicultural e intercultural, preservando la identidad nacional.

Visión:
Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su pertinencia en la formación, investigación, extensión e innovación, con responsabilidad social.