



**REPÚBLICA DE PANAMÁ
CONSEJO NACIONAL DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN
UNIVERSITARIA DE PANAMÁ**

RESOLUCIÓN No. 10

de 12 de junio de 2020

**“POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIONES
INTERNAS Y EXTERNAS”**

**EL CONSEJO NACIONAL DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN
UNIVERSITARIA DE PANAMÁ,**

en uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo con el artículo 6 de la Ley 52 de 26 de junio de 2015, el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá tiene dentro de sus objetivos fundamentales, Fomentar y desarrollar una cultura de evaluación que asegure la calidad de la educación superior universitaria; Promover el mejoramiento continuo del desempeño y calidad de las instituciones universitarias, de sus programas y carreras; y Contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación superior universitaria, mediante la autorregulación de sus procesos internos y la regulación de los procedimientos de las universidades;

Que el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá (CONEAUPA) pertenece al Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá cuyos principios incluyen la Transparencia en el cumplimiento con todas las reglas éticas, morales y normas jurídicas que regulan la educación superior;

Que de acuerdo con el artículo 23 de la Ley 52 de 26 de junio de 2015, el CONEAUPA tiene dentro de sus funciones Elaborar los lineamientos conceptuales y metodológicos generales del Sistema y Emitir con carácter público las certificaciones de acreditación de instituciones, carreras y programas que cumplan con los estándares establecidos;

Que de acuerdo con el artículo 7 del Decreto Ejecutivo No. 539 de 30 de agosto de 2018, el CONEAUPA podrá expedir resoluciones, reglamentos, manuales e instrumentos jurídicos y administrativos, para el desarrollo de su gestión, los que deberán ser publicados en Gaceta Oficial para su vigencia;

Que según el artículo 50 del Decreto Ejecutivo No. 539 de 30 de agosto de 2018, el CONEAUPA anunciará en su página web el nombre de las instituciones acreditadas luego de ser publicada en Gaceta Oficial, la resolución de acreditación. La página web deberá ser actualizada periódicamente con la información correspondiente;

Que el CONEAUPA requiere mecanismos eficaces para asegurar la comunicación oportuna con las Instituciones de Educación Superior que le permita divulgar las acciones más relevantes y de mayor impacto en los procesos tendientes a consolidar la educación superior universitaria en el país;

Que el CONEAUPA requiere establecer las directrices y parámetros que permitan orientar y gestionar adecuadamente el accionar comunicativo e informativo del CONEAUPA con sus grupos de interés internos y externos a través de los medios institucionales de comunicación masiva y las plataformas digitales;

Que, en cumplimiento a lo establecido en las normas legales vigentes, el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá, aprueba en Sesión Ordinaria IV del 15 de mayo de 2020, el Manual de Comunicaciones Internas y Externas.

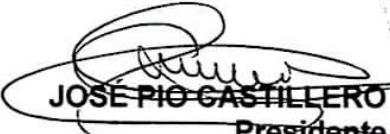
RESUELVE:

ARTÍCULO 1: Aprobar en todas sus partes el Manual de Comunicaciones Internas y Externas.

ARTÍCULO 2: Esta Resolución comenzará a regir a partir de su promulgación.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Artículos 5, 6 y 23 de la Ley 52 de 26 de junio de 2015, artículos 7, 48 y 50 del Decreto Ejecutivo No. 539 de 30 de agosto de 2018.

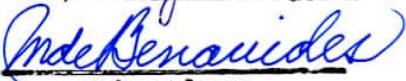
COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,


JOSE PÍO CASTILLERO
Presidente.



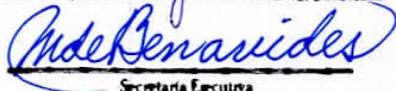

MARÍA DEL C. DE BENAVIDES
Secretaria Ejecutiva



Sello de Autenticación
Lo anterior es fiel copia
de su original
Panamá, 12 de junio de 2020

Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA



MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Sello de Autenticación
Lo anterior es fiel copia
de su original
Panamá, 12 de Julio de 2020

Secretaría Ejecutiva
CONEAUPA

“Toda copia impresa en papel es un documento no controlado a excepción del original”



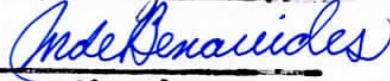
TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
OBJETIVO	4
JUSTIFICACIÓN	4
1. ALCANCE	5
2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	5
3. PRINCIPIOS ORIENTADORES	6
4. PROPÓSITO DE LA COMUNICACIÓN DEL CONEAUPA	7
5. NORMAS GENERALES	7
5.1 RESPONSABILIDAD INFORMATIVA	7
5.2 TRATAMIENTO DE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN	8
5.3 DERECHOS DE AUTOR	8
5.4 MANEJO DE LA IDENTIDAD VISUAL	8
5.5 CANALES DE COMUNICACIÓN	8
6. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE COMUNICACIONES DEL CONEAUPA	9
6.1 UNIDADES REPOSABLES DEL PROCESO COMUNICATIVO	9
6.1.1 Descripción de la Unidad	9
6.1.2 Esquema de Trabajo	9
6.1.3 Servicios de información al Sistema	10
6.1.3.1 Instructivo para el requerimiento de servicios de comunicación	10
6.1.4 Articulación con otras funciones institucionales	11
6.1.5 Otras Unidades que brindan apoyo a la labor comunicativa	12
6.1.6 División de Certificaciones y Gestión Documental	12
6.2 .MEDIOS Y PRODUCTOS INSTITUCIONALES	12
6.3 TIPOS DE CONTENIDO	12



6.3.1 Medios o productos de difusión	13
6.3.2 Tratamiento de información sensible	14
6.4 EL TONO	14
6.5 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS	15
6.5.1 Tipos de crisis	15
6.5.2 Lineamientos básicos	15
6.5.3 Fases de actuación	16
6.6 VOCERÍA INSTITUCIONAL	16

Sello de Autenticación
Lo anterior es fiel copia
de su original

Panamá, 12 de junio de 2020


Secretaría Ejecutiva
CONEAUPA



PRESENTACION

El Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá, (CONEAUPA) presenta el Manual de Comunicaciones Internas y Externas, como un instrumento que permite divulgar las acciones más relevantes y de mayor impacto en los procesos tendientes a consolidar la educación superior universitaria en el país.

A su vez se constituye en una herramienta de orientación en la planeación y desarrollo de las intervenciones a través de los medios de comunicación para el fortalecimiento y logros de los objetivos institucionales.

La presentación del Plan de Comunicación interno y externo vincula a la Institución con sus colaboradores, los grupos de interés y la comunidad en general, haciendo propicia la comunicación de manera eficiente, eficaz y actualizada de acuerdo con los principios del Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá.

Los principios contenidos en este manual están dirigidos a todos los colaboradores de la Institución como un instrumento que permite el fortalecimiento institucional para lograr, entre otros, el cumplimiento de los objetivos de fomentar y desarrollar una cultura de evaluación y de transparencia que asegure la calidad de la educación superior universitaria.

OBJETIVO

Establecer las directrices y parámetros que permitan orientar y gestionar adecuadamente el accionar comunicativo e informativo del CONEAUPA con sus grupos de interés internos y externos a través de los medios institucionales de comunicación masiva y las plataformas digitales.

JUSTIFICACIÓN

Como institución de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de carácter público, debe propender por la transparencia en sus actuaciones y decisiones, las cuales deben estar enmarcadas en los principios y valores que rigen a la Agencia, según lo establecido en la política institucional de calidad. Como parte de la transparencia de su gestión, el CONEAUPA ha creado espacios, medios y canales de comunicación abiertos y permanentes con sus diferentes grupos de interés internos y externos, los cuales están orientados a facilitar el acceso de la comunidad a la información sobre el quehacer institucional y consolidar la imagen del Consejo.



Adicionalmente, el CONEUPA a través de la Unidad de Información y Tecnología, cuenta con un documento de Política de Comunicaciones que permite regular los aspectos esenciales de la labor comunicacional y garantizar así el cumplimiento de criterios fundamentales para la gestión pública como son la transparencia, la participación, la visibilidad y la interlocución. Este Manual de Comunicaciones Internas y Externas se presenta como un documento base y un insumo importante para llevar a buen término el proyecto de dicha Política que responde directamente a los requerimientos estipulados en el Sistema de Aseguramiento y Gestión de la Calidad del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá (SACI).

1. ALCANCE

Las pautas contenidas en este Manual aplican para todos los colaboradores que intervienen en los procesos comunicativos institucionales, como son:

- Secretario Ejecutivo, Secretario Adjunto y profesionales vinculados a la Unidad de Información y Tecnologías, quienes tienen a su cargo la generación de contenidos noticiosos e institucionales.
- Los comunicadores sociales de MEDUCA.
- Los comunicadores sociales o profesionales responsables de la comunicación en las diferentes Instituciones de Educación Superior universitaria (IES) del país.

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Información: Datos ordenados que constituyen el mensaje que requiere ser transmitido para crear o cambiar el conocimiento que se tiene sobre algún hecho o fenómeno.

Comunicación: Proceso mediante el cual se transmiten o intercambian ideas, información o significados.

Comunicación interna: Conjunto de procesos, acciones, medios y canales de comunicación que están orientados al público interno del CONEUPA: colaboradores y miembros del Pleno.

Comunicación externa: Conjunto de procesos, acciones, medios y canales de comunicación que están orientados a los grupos de interés externo al CONEUPA: entidades estatales y no gubernamentales, medios de comunicación, sector empresarial, Rectores y autoridades universitarias, comunidad universitaria,



Agencias de Acreditación, organismos científicos y académicos, ciudadanía en general, entre otros.

Medio de comunicación: Mecanismo o herramienta a través de la cual se transmite la información noticiosa o institucional: página web, correo electrónico, redes sociales, periódico, radio, entre otras.

Producto comunicativo: Pieza de comunicación que es difundida a través de los distintos medios: noticia, vídeo, cuña, fotografía, afiche, entre otras.

Cuña radial: Formato de publicidad radiofónica de corta duración que se emite durante la programación de la emisora.

3. PRINCIPIOS ORIENTADORES

- **Las acciones, medios y procesos de comunicación institucional están orientados** a expresar, defender y promover los intereses del Consejo ante la comunidad interna y externa.
- **La información que origina el Consejo hacia sus públicos internos y externos es veraz, oportuna y objetiva.**
- **Los procesos comunicativos del Consejo** son democráticos y propenden por la participación de los diferentes integrantes del Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria ante los procesos de Evaluación y Acreditación.
- **Las acciones, medios y procesos de comunicación institucional promueven** la relación transparente y constante con los grupos de interés en consonancia con el carácter público del Consejo, y con el derecho que tiene la sociedad de recibir información actualizada sobre los avances del conocimiento, la ciencia y el desarrollo social.
- **Los medios de comunicación del Consejo propician espacios de retroalimentación que contribuyan** el mejoramiento continuo.
- **La comunicación del Consejo está libre** influencias de carácter político, religioso, económico o ideológico.
- **Los medios, contenidos y acciones de comunicación de la Universidad** respetan la diferencia, reconocen el pluralismo y la autonomía existente en la comunidad universitaria y la sociedad en general.



4. PROPÓSITO DE LA COMUNICACIÓN EN EL CONEAUPA

- **Visibilizar** los esfuerzos del Consejo y que la comunidad universitaria adelanta en cumplimiento con los ejes misionales.
- **Promover** la participación de los diferentes actores del Sistema de Educación Superior y de la sociedad en las diferentes actividades que lidera el Consejo.
- **Propiciar** el diálogo y el debate académico sobre temas de interés público mediante la elaboración de contenidos y productos reflexivos y analíticos.
- **Mantener** vigente la relación entre el CONEAUPA y los medios de comunicación masiva, del ámbito nacional y regional.
- **Fomentar** el sentido de pertenencia de los actores del Sistema de Educación Superior y en la sociedad a través de estrategias mediáticas que destaquen los aspectos positivos de la institución y los logros de sus integrantes.
- **Garantizar** la transparencia institucional mediante la difusión oportuna de los procesos de rendición de cuentas efectuados por las Autoridades del Consejo.
- **Promover** la cultura de la calidad en el Sistema de Educación Superior a través de estrategias de convergencia de medios de comunicación.
- **Posicionar** la imagen del CONEAUPA en todos sus grupos de interés y garantizar su proyección como un referente positivo de los procesos de Evaluación y Acreditación orientado a la mejora de la Calidad del Sistema.

5. NORMAS GENERALES

5.1 RESPONSABILIDAD INFORMATIVA

- Se evita la publicación de información que afecte la imagen y relación del CONEAUPA con la comunidad académica o ciudadanía en general, sin antes consultar con el Secretario Ejecutivo o Coordinador de la Unidad de Información y Tecnología, cuando el caso lo requiera.
- Al redactar o elaborar los productos comunicativos, los periodistas y profesionales del Consejo corroboran en detalle la información para garantizar su veracidad y actualidad.
- En las publicaciones se evita la inclusión de contenido ofensivo, racista, discriminatorio o que atente contra la dignidad e integridad de las instituciones o personas.

“Toda copia impresa en papel es un documento no controlado a excepción del original”



- En el CONEAUPA se respetan las libertades y creencias individuales, y por ello se obvian los contenidos que busquen establecer una verdad absoluta sobre los temas.

5.2 TRATAMIENTO DE LA FUENTE DE INFORMACIÓN

- En los productos publicados en cualquier medio de comunicación del CONEAUPA se debe citar de manera precisa la fuente de la cual proviene la información.
- Para el desarrollo de productos mediáticos, los funcionarios del CONEAUPA deben acudir a fuentes fidedignas y de máxima autoridad en el tema abordado.
- Toda información proveniente de las fuentes de la noticia debe ser debidamente citada con el nombre y cargo de la persona en cuestión.

5.3 DERECHOS DE AUTOR

- Toda información que se tome textualmente de otro medio impreso o digital debe ir entrecomillada y debidamente citada en el cuerpo de la nota o la publicación.
- El material gráfico (fotos, imágenes, dibujos) que no sea elaborado por alguna Unidad Técnico-Administrativa del Consejo, deberá tener los créditos de la persona o entidad que lo suministró.
- Cuando se use información proveniente de otras entidades (Ministerio de Educación, CTDA, Procuraduría, entre otras) se deberá señalar claramente su origen y su relevancia para con el Consejo.

5.4 MANEJO DE LA IDENTIDAD VISUAL

El uso correcto de la imagen institucional está reglamentado por el Manual de Identidad Visual Corporativa aprobado por el Pleno del Consejo mediante Acuerdo No. XXXX fecha de xx de xx de 200X, el cual establece los lineamientos básicos de estructura, interrelaciones y aplicación del logo símbolo de del consejo, así como de los colores institucionales.

Recomendaciones generales

- Las diferentes unidades técnicas y administrativas del Consejo deben guiarse por lo estipulado en este Manual al momento de realizar piezas de publicidad digital o impresa.

“Toda copia impresa en papel es un documento no controlado a excepción del original”



- Los diseños realizados por las diferentes instancias de la Institución deben ser avalados por la Secretaría Ejecutiva y la Unidad de Comunicaciones y Tecnología (UCT) antes de ser publicados o impresos.
- Cualquier aplicación de la identidad que no esté contemplada en este Manual puede redundar en el detrimento de la imagen institucional y por lo tanto no podrá ser publicada o difundida.
- La UCT que contraten servicios de publicidad con medios de comunicación externo debe coordinar el contenido, el diseño y el uso correcto de la identidad visual Institucional y obtener de ella la respectiva aprobación. Sin este visto bueno se entiende que las piezas o productos no cumplen con los requisitos básicos para ser publicados.

6. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE COMUNICACIONES DEL CONEAUPA

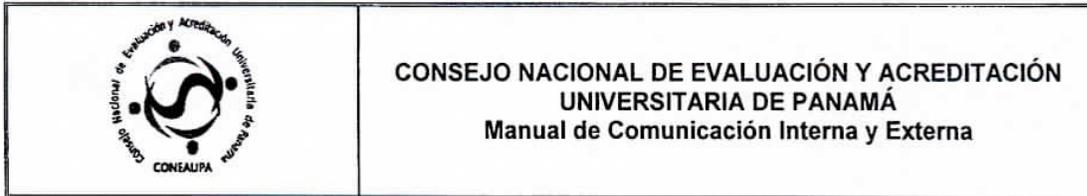
6.1 UNIDADES RESPONSABLES DEL PROCESO COMUNICATIVO EN EL CONEAUPA

6.1.1 Descripción de la Unidad de Información y Tecnología

La Unidad de Comunicaciones y Tecnología (UCT) funciona como una unidad operativa de comunicaciones y está encargada de gestionar y articular las diferentes estrategias, espacios, canales y medios comunicativos orientados a facilitar el acceso de los diferentes actores del Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá, del personal ejecutivo, técnico, y administrativo, así como de la sociedad en general a la información del acontecer institucional y a consolidar la imagen del CONEAUPA.

6.1.2 Esquema de trabajo

El plan de acción de la UCT está compuesto por cinco áreas estratégicas que lideran las diferentes acciones, medios y productos comunicativos orientados a garantizar la correcta difusión y circulación de la información sobre el funcionamiento, la gestión y los resultados institucionales hacia los diferentes grupos de interés internos y externos.



6.1.3 Servicios de Información del Sistema

- **Cubrimiento periodístico:** Registro para prensa, página web, redes sociales, radio y/o televisión de los diferentes eventos, actividades o hechos de relevancia noticiosa que hacen parte del acontecer universitario.
- **Transmisiones en vivo en emisoras y redes sociales:** Emisiones en directo de conferencias, foros o eventos de gran magnitud que requieran reproducción masiva.
- **Asesoría en el manejo de la identidad visual institucional:** Acompañamiento a las Unidades Técnicas y Operativas en el uso correcto de la marca CONEAUPA según lo estipulado en el Manual de Identidad Visual Corporativa.
- **Videos institucionales:** Producción y postproducción de videos institucionales o promocionales para las diferentes unidades.
- **Promocionales radiales:** Producción, locución y emisión de piezas radiales para promocionar los eventos y logros institucionales.
- **Asesoría para la participación de espacios radiales:** Acompañamiento a las unidades ejecutivas o técnicas en la participación en espacios radiales de contenido divulgativo o técnico.
- **Piezas gráficas:** Creación de material gráfico de carácter informativo o promocional para apoyar la gestión académica y administrativa de la institución.
- **Ruedas de prensa o visitas de medios:** Acompañamiento y gestión de espacios de relacionamiento con los medios externos de comunicación.
- **Campañas Internas:** Campañas estratégicas internas formuladas de acuerdo con las necesidades del consejo.
- **Planes de medios:** Estrategias que plantean la convergencia de medios y acciones comunicativas orientadas a la difusión o promoción de eventos y procesos institucionales.

6.1.3.1 Instructivo para el requerimiento de servicios de comunicación

- Las solicitudes para los servicios enunciados deben ser comunicadas y coordinadas directamente con la Secretaría Ejecutiva y la UCT.



- Las solicitudes deben radicarse vía correo electrónico a uct@coneaupa.gob.pa teniendo en cuenta los siguientes tiempos:
- Dos (2) días de anticipación para el caso de cubrimientos periodísticos y asesorías en temas comunicacionales.
- Una (1) semana de anticipación para el caso de transmisiones en vivo, ruedas de prensa y visitas de medios.
- Dos (2) semanas de anticipación para promocionales radiales, piezas gráficas y campañas internas.
- Un (1) mes de anticipación para vídeos institucionales.
- La UCT designará al personal necesario para atender la solicitud de acuerdo con los compromisos en la agenda de la Unidad. Los funcionarios designados se pondrán en contacto con la persona que radicó la solicitud.
- Corresponde a la UCT, determinar los medios y productos a través de los cuales se difundirá la información, resultado de los cubrimientos periodísticos.

6.1.4 Articulación con otras funciones institucionales

El presente Manual establece el desarrollo integral y estratégico de las diferentes acciones de comunicación lideradas por diversos actores dentro del Consejo. Así, se establecen las siguientes articulaciones básicas:

- **Formación académica:** En conjunto con la Comisión Técnica, se difunden plenamente las diferentes actividades académicas (congresos, seminarios, talleres, foros, etc.) que se desarrollan para el fomento de la cultura de la calidad de las IES.
- **Investigación:** La divulgación de los avances científicos y proyectos de investigación liderados por el CONEAUPA, es adelantada por UCT.
- **Gestión de la Secretaría Ejecutiva:** Las acciones comunicativas se integran a los procesos e iniciativas de la alta dirección del CONEAUPA con el objetivo de visibilizar los esfuerzos emprendidos en cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI).
- **Servicios informáticos y telecomunicaciones** la UCT, en conjunto con la Dirección Nacional de Informática Educativa, Departamento de Innovación WEB del MEDUCA, garantiza la actualización constante del portal web institucional www.coneaupa.gob.pa, así como la implementación de lineamientos para el manejo y publicación de los contenidos digitales.



6.1.5 Otras unidades que brindan apoyo a la labor comunicativa

Unidad de apoyo adscrita a la UCT, que se encarga de “administrar los recursos informáticos y computacionales; dirigir y coordinar los sistemas de información para apoyar procesos académicos y administrativos y asesorar y proporcionar servicios informáticos dentro del proceso de modernización institucional.

6.1.5.1 Unidad de Certificación y Gestión documental

Unidad administrativa adscrita a la Secretaría Ejecutiva que tiene a cargo “los procesos de gestión documental, administración de las tablas de retención documental y políticas de archivo que adopte el CONEAUPA” además de “la verificación previa de los contenidos documentales sujetos a la función de certificación que corresponde a la Secretaría Ejecutiva, avisos de citación y notificaciones de los actos administrativos que los requieran conforme a la Ley o a las disposiciones reglamentarias, así como la publicación de los actos administrativos generales en la Gaceta Oficial, en formato impreso y digital”.

6.2 MEDIOS Y PRODUCTOS INSTITUCIONALES

Tabla 1. Medios y productos institucionales

Medio/Producto	Público	Descripción	Periodicidad
Contacto con el CONEAUPA	Interno/Externo	Boletín informativo que difunde las actividades e iniciativas lideradas por el Consejo en cumplimiento de sus ejes misionales.	Mensual
Web CONEAUPA	Interno/Externo	Página web con información documental y actualizada de la normativa, el modelo de evaluación, procedimientos, instrumentos, acreditaciones etc. Así como sobre la gestión del Consejo.	Diaria
CONEAUPA en la radio	Externo	Programa que busca generar nuevas propuestas	Semanal
CONEAUPA Informativo	Interno/Externo	Canal para difusión de piezas audiovisuales de carácter informativo o promocional relacionadas con el diario acontecer de las IES.	Semanal
Redes Sociales	Interno/Externo	Presencia institucional en las redes sociales Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn y Flickr.	Semanal

12

“Toda copia impresa en papel es un documento no controlado a excepción del original”



6.3 TIPOS DE CONTENIDO

Noticias: Hechos del acontecer universitario que tengan como protagonistas a miembros de la comunidad universitaria o a la Institución como tal. Deben cumplir con las siguientes características:

- **Veracidad:** acontecimientos verdaderos y verificables.
- **Actualidad:** los hechos se publican con criterio de oportunidad, antes de que pierdan su valor o importancia.
- **De interés general:** las noticias deben brindar información para la comunidad del CONEAUPA y grupos de interés externos.
- **Eventos:** Acontecimientos liderados o apoyados por el CONEAUPA, que requieren difusión previa para garantizar la participación de la comunidad universitaria o sociedad en general. Dentro de ellos se destacan: congresos, talleres, ceremonias de posesión, grados, seminarios, entre otros.
- **Comunicados y pronunciamientos**

Escrito oficial y de interés general que los órganos de gobierno del Consejo (Pleno del Consejo y Secretaría Ejecutiva) presentan a las IES, y/o la grupos de interés con el objetivo de informar o aclarar algún hecho de trascendencia institucional.

- **Convocatorias**

Apertura de procesos de Evaluación o Acreditación, proyectos, premios a los que pueden aplicar las IES.

- **Actos administrativos o documentos oficiales**
- **Resoluciones, acuerdos, circulares, entre otras.**

6.3.1 Medios o productos de difusión

Tabla 2. Contenidos y medios de difusión

Contenido	Medio o producto de difusión
Noticias	Página web/Gestión al día/CONEAUPA Radio/Redes Sociales.
Eventos	Página web/redes sociales/CONEAUPA Radio/medios de comunicación social
Comunicados y pronunciamientos	Página web
Convocatorias	Páginas web/Medios de comunicación social
Actos administrativos o documentos oficiales	Correo electrónico/Gaceta Oficial.



6.3.2 Tratamiento de información especial

Los comunicados o pronunciamientos oficiales deberán ser aprobados por la Secretaría Ejecutiva. La UCT, no modificará el texto para evitar cualquier alteración que afecte su correcta interpretación.

Este tipo de documentos deberán ser remitidos a la UCT en texto plano. No se aceptarán hojas escaneadas ni imágenes, con el objeto de prevenir errores de digitación de la información. Serán publicados en la primera página del portal web institucional y se mantendrán allí por el tiempo que se considere necesario, teniendo en cuenta su relevancia y el público al que se dirigen. Estos deberán contener: Firma del órgano colegiado o de la persona que lo expide.

Encabezado oficial del comunicado o del pronunciamiento.

Las convocatorias lideradas por el CONEAUPA serán plenamente difundidas en los medios de comunicación internos y externos con el objetivo de garantizar la transparencia en los procesos de selección. La información publicada deberá estar alojada en un micrositio del Consejo y contener:

- Apertura de la convocatoria
- Cronograma
- Perfiles con requisitos
- Descripción del proceso
- Publicación de resultados

6.4 EL TONO

El tono de la comunicación en el CONEAUPA debe ser asertivo, cordial y positivo, se debe regir por principios de respeto y tolerancia frente a las diferencias, y procurará generar calidez y confianza hacia la institución.

Se evitará caer en mensajes de autocomplacencia y excesiva exaltación hacia la institución o sus integrantes.

Según estos parámetros y de acuerdo con el tipo de contenido, el tono de la comunicación en el CONEAUPA será:

- **Informativo:** Tono marcado por la objetividad noticiosa y la imparcialidad frente a los hechos acontecidos en el Consejo.
- **Argumental:** Para casos que requieran una fundamentación racional y sustentada que detalle o explique algún acontecimiento o decisión.



- **Testimonial:** Acude a las opiniones de los grupos de interés en general para contextualizar la información o agregar valor a la noticia.
- **Informal:** Usado en medios específicos como las redes sociales que propician mayor cercanía con los grupos de interés.

6.5 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS

6.5.1 Tipo de crisis

- **Crisis circunstancial:** Situación de anormalidad que se origina a partir de una causa natural (desastres ambientales, pandemias) o de accidentes ocurridos al interior de la universidad (caída, incendio, entre otros).
- **Crisis social:** Hecho de desorden público ocurrido en las instalaciones universitarias (protestas, retención de personas, atentados contra bienes y personas, estados de emergencia, entre otros) o conflictos interpersonales entre los integrantes de la institución.
- **Crisis institucional:** Situación de anormalidad generada a partir de acciones institucionales (inversiones, convenios, adopción de políticas, entre otras), de desinformación o manejo erróneo de la identidad visual corporativa.

6.5.2 Lineamientos básicos

- La información brindada a los grupos de interés internos y externos en situaciones de crisis debe ser verdadera y estar sustentada en hechos corroborados, no supuestos.
- Únicamente los voceros institucionales o sus delegados podrán brindar declaraciones a los medios de comunicación.
- La institución reaccionará con inmediatez y el vocero delegado, según el caso, debe ser diligente y asertivo con la transmisión de la información.
- Los comunicados oficiales serán difundidos primero a los grupos de interés internos de la institución.
- Se procurará el acercamiento constante con la prensa y los líderes de opinión.



6.5.3 Fases de actuación

- Según el caso, se determinará el formato de comunicación a utilizar (boletín de prensa, comunicado oficial, rueda de prensa, entre otros.).
- Nombrar al vocero: se determinará dentro de la lista de voceros institucionales, quién será el encargado de hacer las declaraciones a los medios de comunicación.
- Difundir o congregar a los medios de comunicación para dar información de primera mano.

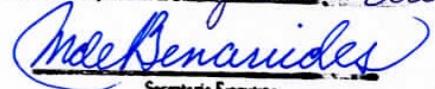
6.6 Vocería institucional

- **Presidente del Consejo:** vocero en materia de relaciones laborales, administración del personal, políticas administrativas y de bienestar institucional, así como los demás procesos administrativos de conformidad con los reglamentos y disposiciones vigentes.
- **Secretario Ejecutivo:** vocero en temas relacionados con los procesos de Evaluación y Acreditación, los proyectos del CONEAUPA y las convocatorias internas y externas, y resultados de investigación generada por la Agencia.

Sello de Autenticación

**Lo anterior es fiel copia
de su original**

Panamá, 12 de junio de 2020



Secretaría Ejecutiva
CONEAUPA