

  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE**  
**Consejo Superior Universitario**

**Resolución N° 422/2022**  
**Acta N° 758**  
**Fecha: 26/10/2022**

**Por la cual se aprueba el Centro de Información Universitaria de la Universidad Nacional del Este – CIU UNE.**

Ciudad del Este, 26 de octubre del 2022.-

**Visto:** El Memorando N° 106/2022, presentada por la Dirección General de Extensión de la Universidad Nacional del Este, en el que eleva el proyecto denominado “Centro de Información Universitaria de la Universidad Nacional del Este – CIU UNE”, y”;

**Considerando:** Que, el “Centro de Información Universitaria de la Universidad Nacional del Este – CIU UNE”, es un proyecto implementado en conjunto con todas las unidades académicas de la Universidad Nacional del Este.

Que, el objetivo principal es atender las demandas informativas de los grupos de interés y ofrecer productos con el fin de posicionar la identidad institucional y generar sentido de pertenencia.

Que, con la implementación de este proyecto se responderá a lo establecido en el Plan Estratégico Intitucional (PEI UNE 2022), periodo 2022 – 2026, en el Eje Estratégico de Gestión de Gobierno OGE. 1.9. “Fortalecer la comunicación e información institucional con los grupos de interés.

Que, el Consejo Superior Universitario estudió, consideró y aprobó el Centro de Información Universitaria de la Universidad Nacional del Este – CIU UNE.

Por tanto,

**En uso de sus atribuciones legales**  
**El Consejo Superior Universitario**  
**RESUELVE**

**Art. 1º** **APROBAR el Centro de Información Universitaria de la Universidad Nacional del Este – CIU UNE**, cuyo proyecto debidamente foliado y rubricado forma parte de la presente resolución.

**Art. 2º** **COMUNICAR** a quienes corresponda, cumplido, archivar.

*Walle*  
Prof. Abg. Pedro Mariano Amarilla García  
Secretario – CSU



*Osvaldo de la Cruz Caballero Acosta*  
Prof. Dr. Osvaldo de la Cruz Caballero Acosta  
Presidente – CSU



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE**  
**Consejo Superior Universitario**

**FORMULARIO N° 2 – PRESENTACIÓN DE PROYECTOS**

**Resol. N° CSU N° 279/21**

**1. DENOMINACIÓN O TÍTULO DEL PROYECTO**

Centro de Información Universitaria de la Universidad Nacional del Este – CIU-UNE

**2. RESUMEN DEL PROYECTO**

El Centro de Información Universitaria de la Universidad Nacional del Este (CIU - UNE) es un espacio físico y virtual creado con el propósito de ofrecer informaciones, servicios y orientaciones a usuarios internos y externos de la institución de altos estudios.

Se encuentra ubicado en el campus central del kilómetro 8 Acaray de Ciudad del Este a 1.200 metros de la RutaPY02.

Este centro estará integrado por dependencias con sus respectivas secciones:

**2.1 Servicios y orientaciones referentes a:**

- Carreras de grado de la Universidad Nacional del Este.
- Planes y guías de estudio de las carreras y campos ocupacionales.
- Cursos de posgrado de la UNE (doctorados, maestrías, especializaciones).
- Trámites administrativos (inscripciones, información para extranjeros que deseen cursar estudios en la UNE).
- Becas.
- Movilidad estudiantil, docente y gestores de la UNE.
- Redes internacionales que integra la UNE.
- Proyectos internacionales que vincula a la UNE.
- Test de Orientación Vocacional.
- Ferias de promoción de las ofertas académicas.
- Conferencias, lanzamientos, seminarios, jornadas, congresos, proyectos de investigación y extensión universitaria.

**2.2 “Tienda Jopói UNE”**

La tienda trabajará en base a las siguientes categorías: Vestuario, papelería, souvenir, Literatura.

**• Sección vestuario**

En esta sección los productos que se ofrecerán son ropas: remeras, camisas, batas para estudiantes de Medicina y Enfermería, chalecos, sudaderas, gorras, camperas, suéter, con el





## UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE Consejo Superior Universitario

logo distintivo de cada unidad académica y la Universidad Nacional del Este. Los diseños deben ser homogéneos en cuanto a colores y precios.

- **Sección papelería**

En la sección de papelería se trabajará con lo referente a productos como agendas, cuadernos, carpetas, bolígrafos, calendarios, cartucheras, porta carnets, cintas personalizadas, memorias USB, etc.

- **Sección souvenir**

Los productos que incluyen en esta categoría pueden ser vistos como algo significativo ya sea para un regalo o un obsequio que una persona que haga parte de la Universidad. Aquí estarán disponibles: calcomanías, llaveros, cuadro, mochila, pin, maletín, tazas, platos, tarjeta postal y otros.

- **Sección literatura**

Libros escritos por docentes, estudiantes, egresados, funcionarios, de la UNE.

- **Sección cafetería**

Los productos que se ofrecerán en esta sección son todo lo referente a la cafetería y repostería.

### 3. ÁREA TEMÁTICA

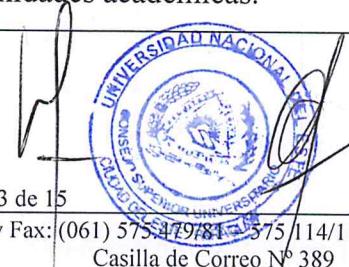
Vinculación con el medio

### 4. UNIDAD/ES ACADÉMICA/S QUE INTERVIENEN/INTERDISCIPLINA

Facultad de Ingeniería Agronómica  
Facultad de Filosofía  
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales  
Facultad de Ciencias Económicas  
Facultad Politécnica  
Facultad de Ciencias de la Salud  
Escuela Superior de Bellas Artes  
Escuela de Posgrado del Rectorado

### 5. UNIDAD EJECUTORA

Rectorado de la Universidad Nacional del Este con todas las unidades académicas.





## UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE Consejo Superior Universitario

### 6. LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA

Campus Universitario del kilómetro 8 Acaray de Ciudad del Este.

### 7. RESPONSABLE/S DEL PROYECTO

**DIRECTOR:** Dirección de Extensión del Rectorado UNE

**Teléfono:** 061575478/9 int. 145 y 133

**COORDINADOR/ES:** Todas las unidades académicas de la UNE.

### 8. EQUIPO DE TRABAJO

¿Quiénes integran?

Representantes designados por resolución por las unidades académicas.

### 9. ORGANIZACIONES CO-PARTÍCIPES

Asociación de Funcionarios del Rectorado de la Universidad Nacional del Este.

Asociación de Funcionarios de la Facultad de Ingeniería Agronómica.

Asociación de Funcionarios de la Facultad de Filosofía.

Asociación de Funcionarios de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales.

Asociación de Funcionarios de la Facultad de Ciencias Económicas.

Asociación de Funcionarios de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Asociación de Funcionarios de la Facultad Politécnica.

Empresas privadas, proveedoras de productos que serán requeridos para la tienda.

### 10. RELEVANCIA Y JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La relevancia del Centro de Información Universitaria CIU - UNE, es que la misma apunta a satisfacer la demanda de la comunidad en general ofreciendo servicios de información, eficientes y oportunos que permitan apoyar las tareas de docencia, investigación y extensión universitaria de la Universidad Nacional del Este. Con la ejecución de este proyecto se responderá a una de las recomendaciones de la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior en el contexto del proceso de Evaluación Diagnóstica.

En cuanto a la “Tienda Jopói UNE”, su creación está fundamentada en la idea de satisfacer la demanda de compras de los diferentes estamentos de la UNE, un mercado amplio conformado por estudiantes, docentes, administrativos, trabajadores y demás vinculados, que puede llegar a ser exitoso.





## UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE Consejo Superior Universitario

En ese sentido se menciona como ejemplo que en otros países son varias las universidades que cuentan con una tienda propia. Las finalidades son diversas, por las múltiples opciones que ofrece, por ejemplo como estrategia para posicionar la imagen institucional, para difundir marca, y además como instrumento generador de ingresos económicos. Cabe resaltar que el segmento de público al que se puede llegar es bien amplio, por el gran número de estudiantes, docentes, funcionarios y egresados así como las familias de cada estamento.

### Tienda Jopói UNE

Ofrecerá una serie de productos con el fin de fortalecer la identidad institucional y generar sentido de pertenencia en la comunidad interna y externa de la Universidad Nacional del Este. Sabido es que el marketing constituye una herramienta fundamental para cualquier negocio pues posibilita la implementación de estrategias para persuadir el mercado al cual se quiere dirigir. En (Armstrong & Kotler, 2013), encontramos que actualmente el marketing no debe ser entendido con el viejo significado de hacer una venta —“decir y vender”— sino en el nuevo sentido de satisfacer las necesidades de los clientes.

Las unidades académicas coordinarán en conjunto con el Rectorado para garantizar la atención al público, abastecer la demanda informativa, los servicios y las ventas de productos en el lugar. En todas las presentaciones se debe cuidar de proyectar siempre una imagen homogénea resaltando la “Marca UNE”.

## 11. OBJETIVOS Y RESULTADOS

### Objetivo General:

Atender las demandas informativas de los grupos de interés y ofrecer productos con el fin de posicionar la identidad institucional y generar sentido de pertenencia.

### Objetivos específicos

Orientar e informar sobre carreras de grado (oferta educativa, inscripciones), carreras de posgrado (Doctorados, Maestrías, Especializaciones).

Ofrecer informaciones y orientaciones sobre acceso a programas de becas, movilidad docente y estudiantil.

Realizar charlas informativas en centros de Educación Media y expocarreras, brindando orientación a quienes planean ingresar a la UNE.

Habilitar la “Tienda Universitaria Jopói UNE”, para ofrecer una serie de productos con el fin de fortalecer la identidad institucional y generar sentido de pertenencia.





**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE**  
**Consejo Superior Universitario**

**Indicadores de logros para la Dependencia Informaciones y Orientaciones**

- Cantidad de personas atendidas en forma presencial.
- Cantidad de atenciones realizadas en forma virtual.
- Cantidad de productos vendidos en la “Tienda Jopói UNE”.
- Cantidad de orientaciones brindadas.
- Cantidad de participantes en promoción de carreras de grado y posgrado organizadas desde el CIU – UNE.
- Cantidad total de publicaciones en medios de comunicación por cada mes.
- Resultados de las encuestas especificadas en los formularios.

**Indicadores de progreso y logro (Para la “Tienda Jopói UNE”)**

Indicador	Definición	Medición
Margen de éxito	Estimación de ventas vs. resultados de ventas.	Exitoso entre 90% y 80% Medianamente exitoso entre 75% y 50% Poco exitoso < 50% Exitoso entre 300 y 200 personas.
Efecto en redes sociales	Cantidad de personas que ingresaron a la red social para ver contenido de la tienda.	Exitoso entre 300 y 200 personas. Medianamente exitoso entre 100 y 50 personas. Poco exitoso < 50 personas.
Comportamiento de las ventas	Registro de las ventas antes, durante y después de la estrategia de promoción.	Exitoso si las ventas se incrementan en un 20%. Medianamente exitoso 19% y 15% Poco exitoso < 15%
Cantidad de participantes en redes sociales	Número de personas que interactúan con las publicaciones a través de redes sociales.	Exitoso si participan más de 200 personas. Medianamente exitoso si participan entre 199 y 150 personas. Poco exitoso < 150 personas.





## UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE Consejo Superior Universitario

### 12. METODOLOGÍA

*¿cómo se lograrán los objetivos específicos? Describe la población objetivo y/o la población beneficiada con la ejecución del proyecto. Describe adecuadamente las estrategias de acción, los responsables de las acciones planteadas, los plazos previstos y resultados esperados. Describe la metodología de evaluación de logros y resultados esperados.*

Todas las actividades proyectadas ayudarán a cumplir cada uno de los objetivos propuestos. La población a ser beneficiada está compuesta por la comunidad interna y externa de la Universidad Nacional del Este. Las actividades a ser desarrolladas están descriptas en el cronograma y serán implementadas desde febrero de 2022. El Rectorado de la Universidad Nacional del Este designará un/a responsable general del Centro de Información Universitaria (CIU – UNE) y establecerá los horarios de atención. Cada unidad académica deberá de designar personas para trabajar coordinadamente con el Rectorado, para garantizar los servicios que se ofrecen en el lugar.

En cuanto a los diseños de los productos que serán ofrecidos en la “Tienda Jopói UNE” se destacará la marca UNE, en los colores y diseños de acuerdo a lo establecido en el manual de logo de la Universidad Nacional del Este. En este punto específico el Rectorado designará un diseñador/a para integrar el equipo de producción de contenidos (flyer, dípticos, trípticos) y la sección souvenirs de la “Tienda Jopoi UNE”.

Se aplicará un diagnóstico en los diferentes estamentos de la Universidad Nacional del Este con el objetivo de conocer las preferencias en cuanto a productos para abastecer la “Tienda Jopói UNE”.

El Centro de Información Universitaria (CIU – UNE) utilizará preferentemente medios digitales para envíos de correos masivos, promoción de productos y servicios. Se creará una Fan Page en la Red social Facebook y una cuenta en Instagram para la exposición de productos, precios, diseños etc. Se designará una persona responsable para realizar las tareas inherentes a la actualización e interacción permanente con los usuarios de las redes sociales, publicación de productos, informaciones referentes a servicios que se ofrecen, las atenciones realizadas, respuestas a consultas etc. Se descargarán mensualmente estadísticas del alcance de las publicaciones para guiar las estrategias en base a los resultados.





**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE**  
**Consejo Superior Universitario**

**13. DESARROLLO**

*Establece adecuadamente la fuente, origen o antecedentes de la propuesta (¿Quién plantea el problema? ¿De dónde surge?). Describe los actores involucrados, las relaciones con instituciones públicas o privadas y la fuente de financiamiento. Describe suadamente las posibilidades en materia de transferencia de conocimiento o los convenios realizados durante o como consecuencia directa del proyecto.*

La importancia de la comunicación en las universidades es categórica e indiscutible. En esta época marcada por la hipercomunicación, las instituciones que no la utilicen correctamente corren el riesgo de quedar rezagadas por la competencia abrumadora. Los retos actuales para las organizaciones e instituciones se resumen prácticamente en “responder a las crecientes demandas de una ciudadanía más informada, especialmente en el contexto de la actual sociedad digital”.

El proyecto CIU – UNE se presenta en respuesta a una de las recomendaciones de la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior – ANEAES, señalada en su informe de verificación de la implementación del plan de mejoras elaborado por el Comité de Pares Evaluadores de la Universidad Nacional del Este, en el contexto del proceso de Evaluación Diagnóstica, conforme al Mecanismo de Evaluación y Acreditación de Universidades e Institutos Superiores del Modelo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior. El documento de fecha 14 de diciembre de 2021 enviado al Rector de la Universidad recomienda: “Evaluar sistemáticamente la eficiencia de las estrategias de comunicación implementadas para la vinculación con el entorno. Profundizar en el fortalecimiento de los elementos de marca y de identidad institucional como instrumentos para potencializar la comunicación con los medios masivos de comunicación y con los diferentes actores de interés, respondiendo al objetivo “Aplicar la evaluación sistemática de la eficiencia de las estrategias de comunicación social externa y de la vinculación con el entorno”, correspondiente a la Dimensión 4 “Gestión de la Información y Análisis Institucional”.





**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE**  
**Consejo Superior Universitario**

**14. ACTIVIDADES**

*¿Con qué acciones se generan los productos? Incluir instancias previstas de difusión y/o publicación de los resultados.*

Teniendo en cuenta todo lo citado precedentemente se realizarán las siguientes actividades para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

- \*Designación de un responsable general (coordinador – Director) del Centro de Información Universitaria.
- \*Conformación del equipo de trabajo integrando a todas las unidades académicas de la UNE.
- \*Diseño e impresión de materiales informativos sobre carreras de grado y cursos de posgrado que ofrece la UNE.
- \*Diseño y previsión de productos para abastecer la “Tienda Jopói UNE”.
- \*Creación de una Fan Page con la denominación “CIU – UNE” para compartir todas las informaciones de interés para la comunidad interna y externa.
- \*Promoción de servicios y productos disponibles en el Centro de Información Universitaria (CIU – UNE).
- \*Actualización permanente de las páginas en redes sociales y la página web de la Universidad Nacional del Este, y de todas las unidades académicas de la UNE) para dar respuestas oportunas y adecuadas a la demanda informativa.
- \*Previsión de un responsable de Delivery, dependiendo de la demanda.





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE  
Consejo Superior Universitario

**15. DURACIÓN DEL PROYECTO Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

¿Cómo se organizan las actividades descriptas? ¿En cuánto tiempo se obtendrán los productos y se lograrán los objetivos previstos? Empezar en el mes 0.

Actividades	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Presentación del proyecto										X		
Conformación del equipo de trabajo integrando a todas las unidades académicas de la UNE.											X	
Diseño e impresión de materiales informativos sobre carreras de grado y cursos de posgrado que ofrece la UNE.											X	
Diseño y previsión de productos para abastecer la “Tienda Jopói UNE”.												X
Creación de una Fan Page con la Denominación “CIU - UNE” para promocionar productos e interactuar con los interesados.												X
Actualización permanente de las páginas en redes sociales y la página web de la Universidad Nacional del Este, y de todas las unidades académicas de la UNE) para dar respuestas oportunas y adecuadas a la demanda	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Resolución CSU Nº 422/2022 - Página 10 de 15





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE  
Consejo Superior Universitario

informativa											
Previsión del servicio de Delivery, dependiendo de la demanda.						x					
Evaluación de la ejecución del proyecto	x					x					x

#### 16. CONCLUSIONES O RESULTADOS

Estimación de los resultados esperados a la finalización del proyecto, de acuerdo a los propósitos del mismo. Valoración del impacto en términos de pertinencia y cantidad de beneficiarios. ¿Se puntuiza de qué manera el trabajo constituye un aporte para el desarrollo de la sociedad? Evalúa la relación costo/ beneficio (cuantitativamente o cualitativamente).

- Se espera posicionar la imagen e identidad institucional.
- Ofrecer informaciones adecuadas y oportunas al público de interés de la Universidad Nacional del Este.
- Generar sentido de pertenencia en la comunidad interna y externa de la Universidad Nacional del Este.
- Compromiso, solidaridad y trabajo cooperativo entre las unidades académicas y el Rectorado para brindar informaciones oportunas a la comunidad.
- Visibilidad de todo el quehacer de la Universidad Nacional del Este.

#### 17. SOSTENIBILIDAD / REPLICABILIDAD DEL PROYECTO (si corresponde):

Por las características y los objetivos propuestos, este proyecto es altamente sostenible y replicable, principalmente en la implementación de la “Tienda Jopó UNE” teniendo en cuenta las posibilidades de autofinanciamiento y la comunidad en la que se pretende desarrollar. Por otro lado, se tiene una realidad favorable que los alumnos de la Universidad Nacional del Este adquieren los mismos productos de otros locales comerciales.





**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE**  
**Consejo Superior Universitario**

**18. AUTOEVALUACIÓN:**

(El director del proyecto señalará DOS méritos del proyecto, contemplados o no en los criterios de evaluación)

La vinculación con el medio y el impacto que se tendrá con el proyecto “Centro de Información Universitaria de la Universidad Nacional del Este.

El posicionamiento de la “Marca UNE”.

**Fecha de presentación:**

**Firma y aclaración:**





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE  
Consejo Superior Universitario

ANEXOS

**FORMULARIO N° 1 –SOLICITUD DE INFORMACIONES**

Indique su nombre y apellidos

Estudios cursados

E-mail

Asunto con el que está relacionada su consulta

Seleccione la opción que mejor corresponda

1. Cómo llegar a la UNE
2. Organización de la UNE (Centros, Servicios, etc.)
3. Investigación en la UNE
4. Extensión en la UNE
5. Estudios
6. Carreras de la UNE
7. Gestión de títulos
8. Gestiones administrativas y académicas
9. Servicios
10. Jornadas, Seminarios y Congresos en la UNE
11. Otros asuntos

¿Buscó en la web la respuesta a su consulta?

Si

No

Deseo recibir un correo de confirmación de envío





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE  
Consejo Superior Universitario

FORMULARIO N° 2 –ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Cliente (Nombre o Razón Social)

Nombre de la Persona de Contacto (quien contesta la encuesta)

Estamento

Estudiante

Docente

Egresado

Funcionario

Usuario externo

**Su opinión nos importa**

¿Cuál es su opinión sobre los siguientes aspectos de nuestra gestión?

¿Cuál es su opinión sobre los siguientes aspectos de nuestra gestión?					
	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
¿Cómo evalúa la calidad de nuestros productos?					
Nivel con el cual nuestros servicios satisfacen sus necesidades					
Tiempo de respuesta a los pedidos de información					
Cumplimiento de los Plazos de Entrega					
Calidad de atención y asesoramiento técnico comercial					
Calidad de respuesta ante inconvenientes					

¿Tiene alguna propuesta de mejora para sugerirnos?





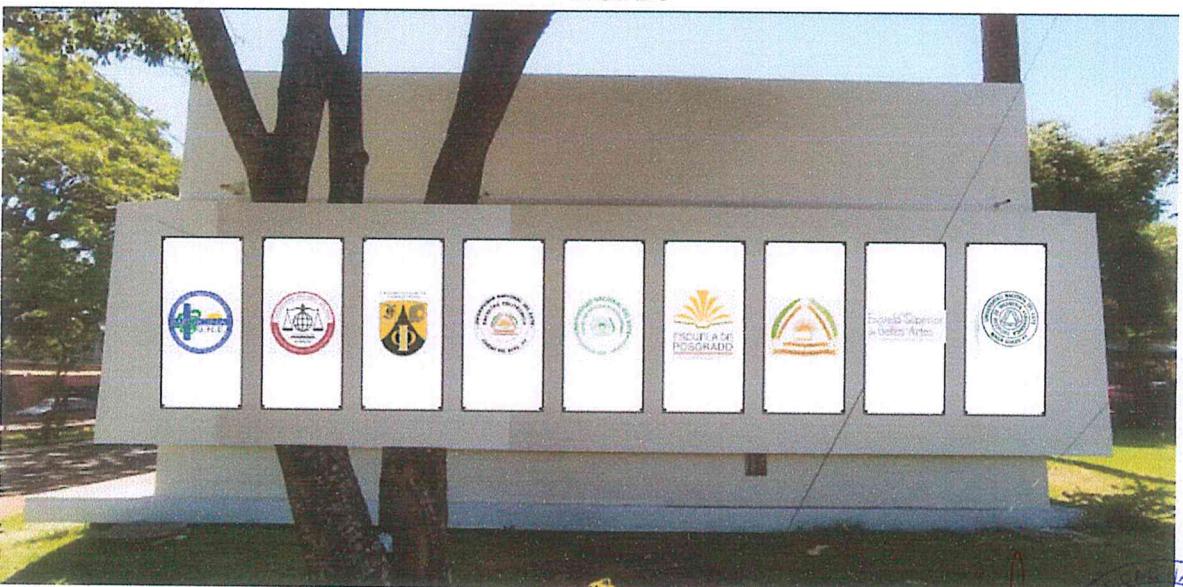
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE  
Consejo Superior Universitario



FACHADA PRINCIPAL



COSTADO



BANNERS (ATRAS)



Resolución CSU N° 422/2022 - Página 15 de 15

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

Teléfono y Fax: (061) 575.479/81 – 575 114/118  
Casilla de Correo N° 389  
Web: [www.une.edu.py](http://www.une.edu.py)