

LINEAMIENTO DE GESTIÓN DE SITIOS WEB INSTITUCIONALES

Universidad Central de Chile

1. Objetivo

El presente lineamiento tiene por objeto establecer los criterios, responsabilidades y mecanismos de coordinación para la creación, administración, actualización y supervisión de los sitios y contenidos web institucionales de la Universidad Central de Chile.

Su finalidad es asegurar que el ecosistema web institucional entregue información vigente, confiable, accesible y pertinente para sus distintos públicos, manteniendo una identidad visual y narrativa coherente con la Universidad y contribuyendo al cumplimiento de sus objetivos institucionales, académicos y comunicacionales. Este lineamiento complementa la Política de Comunicaciones Corporativas, el Brandbook institucional y la Guía Operativa de Procedimientos Comunicacionales.

2. Alcance

El presente lineamiento será aplicable a los sitios, subsitios, minisitios, Landing Pages y demás plataformas web de carácter institucional que representen a la Universidad Central de Chile, sus facultades, carreras, programas, centros, institutos, direcciones, unidades, proyectos y otras estructuras institucionales. Asimismo, será aplicable a la creación, modificación, actualización, publicación, despublicación o eliminación de contenidos dentro del ecosistema web institucional.

Las plataformas cuyo propósito principal corresponda a sistemas académicos, administrativos o transaccionales se registrarán por las unidades responsables de dichos sistemas, sin perjuicio del cumplimiento de los estándares institucionales de identidad, accesibilidad, seguridad y experiencia de usuario que correspondan. Asimismo, las modificaciones a los sitios admision.ucentral.cl, advance.ucentral.cl, postgrado.ucentral.cl y educacioncontinua.ucentral.cl serán además informadas y autorizadas por la Dirección de Admisión, conforme a lo establecido en la Guía Operativa de Procedimientos Comunicacionales.

3. Principios orientadores

3.1. Institucionalidad y coherencia

Los sitios web institucionales constituyen canales oficiales de comunicación y representación pública de la Universidad Central.

Por esta razón, sus contenidos, diseño, estructura y lenguaje mantendrán coherencia con la identidad institucional, la Política de Comunicaciones Corporativas, el Brandbook y los demás lineamientos vigentes.

3.2. Veracidad y confiabilidad

La información publicada será correcta, verificable y provendrá de fuentes institucionales responsables.

Las unidades que proporcionen información para su publicación serán responsables de la exactitud, integridad y vigencia de los antecedentes entregados.

3.3. Actualización y vigencia

Los contenidos institucionales se mantendrán actualizados y serán revisados periódicamente en coordinación con las áreas o unidades correspondientes (conforme al punto 6), a fin de asegurar que toda actualización o reemplazo de contenidos —como normativas o reglamentos— sea oportunamente informado y ejecutado.

La permanencia de información desactualizada, incorrecta o contradictoria puede afectar la experiencia de los usuarios, la credibilidad institucional y el acceso adecuado a información académica y administrativa.

3.4. Accesibilidad y experiencia de usuario

Los contenidos y desarrollos web propenderán a condiciones adecuadas de accesibilidad, navegación, legibilidad y comprensión para las distintas personas que utilizan las plataformas institucionales.

La Universidad impulsará avances progresivos en la aplicación de estándares reconocidos de accesibilidad web, considerando como referencia las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) vigentes.

3.5. Posicionamiento y búsqueda

La estructura y producción de contenidos considerará buenas prácticas de posicionamiento orgánico en buscadores (SEO), favoreciendo que la información institucional pueda ser encontrada y comprendida adecuadamente por las personas y por los motores de búsqueda.

Esto comprende, entre otros aspectos, contenidos claros y actualizados, títulos descriptivos, organización lógica de la información, enlaces pertinentes y una arquitectura comprensible. Estas prácticas son consistentes con las recomendaciones actuales para la gestión de contenidos web.

3.6. Planificación y sostenibilidad

La creación de nuevos espacios digitales responderá a una necesidad institucional y considerará previamente su objetivo, públicos, contenidos, responsable de actualización y sostenibilidad en el tiempo.

La existencia de una actividad, proyecto o iniciativa no implicará necesariamente la creación de un nuevo sitio o minisitio.

La aprobación de la creación de un nuevo sitio o espacio digital no será automática, sino que estará sujeta a la evaluación previa señalada en el punto 7 del presente lineamiento.

4. Gobernanza del ecosistema web institucional

La gestión del ecosistema web institucional será desarrollada de manera coordinada entre la Dirección de Comunicaciones Corporativas, las unidades responsables de las plataformas y las facultades, direcciones, centros y demás unidades generadoras de contenido, conforme a sus respectivas competencias.

La Dirección de Comunicaciones Corporativas será responsable de resguardar los criterios comunicacionales, editoriales, de identidad institucional y experiencia de usuario aplicables a los sitios web institucionales.

Las unidades técnicas competentes, en particular la Dirección de Tecnologías de Información (DTI), serán responsables de los aspectos tecnológicos, de infraestructura, seguridad, integraciones, soporte y demás materias propias de sus competencias, respecto de los sitios alojados en la infraestructura institucional. Esta responsabilidad no se hará extensiva a sitios desarrollados por terceros externos que incorporen complementos o plugin sin licencia vigente, o que presenten vulnerabilidades de seguridad.

Las facultades, carreras, direcciones, centros y demás unidades serán responsables de proporcionar y validar la información correspondiente a sus respectivos ámbitos, así como de informar oportunamente cuando esta requiera actualización.

5. Responsabilidades

5.1. Dirección de Comunicaciones Corporativas

Corresponderá a la Dirección de Comunicaciones Corporativas:

- Velar por la coherencia editorial, comunicacional y visual del ecosistema web institucional.
- Establecer criterios para la organización y presentación de contenidos.

- Coordinar la publicación y actualización de contenidos institucionales de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Evaluar comunicacionalmente las solicitudes de creación de nuevos sitios, minisitios o espacios digitales.
- Promover estándares de accesibilidad, usabilidad y posicionamiento orgánico.
- Revisar periódicamente en coordinación con las áreas o unidades correspondientes (punto 6) el ecosistema web para detectar contenidos desactualizados, inconsistencias y oportunidades de mejora.
- Coordinar con las unidades técnicas y administrativas correspondientes aquellos cambios que requieran desarrollos o intervenciones especializadas.
- Analizar información de navegación y desempeño de los sitios para orientar mejoras comunicacionales y de contenido.

5.2. Unidades responsables de contenidos

Corresponderá a las facultades, carreras, centros, direcciones y demás unidades:

- Proporcionar información completa, correcta y validada para su publicación.
- Designar, cuando corresponda, una contraparte responsable de coordinar los contenidos web de la unidad.
- Informar oportunamente cambios de autoridades, equipos, programas, servicios, normativas, datos de contacto y otros antecedentes publicados.
- Revisar periódicamente la vigencia de los contenidos correspondientes a su ámbito.
- Responder oportunamente a solicitudes de actualización formuladas por la DCC.
- Evitar la creación autónoma de sitios o plataformas institucionales fuera de los procedimientos establecidos.

La responsabilidad sobre la exactitud y vigencia de los antecedentes corresponde a la unidad que genera o valida la información, mientras que su tratamiento editorial, comunicacional y adecuación a los estándares institucionales corresponderá a la DCC dentro de su ámbito de competencia.

6. Gestión y actualización de contenidos

Los contenidos publicados en los sitios institucionales responderán a una necesidad informativa vigente y estarán dirigidos a públicos claramente identificables.

Las unidades responsables revisarán periódicamente sus contenidos y solicitarán modificaciones cuando detecten información desactualizada, incorrecta o que haya perdido vigencia.

Se prestará especial atención a contenidos relacionados con:

- Autoridades y equipos.
- Carreras y programas académicos.
- Mallas curriculares y planes de estudio.
- Requisitos, procesos y fechas.
- Datos de contacto.
- Centros, institutos y unidades.
- Servicios institucionales.
- Normativas y documentos.
- Beneficios y servicios estudiantiles.
- Convenios e información institucional de interés público.

Cuando existan cambios relevantes que puedan afectar las decisiones de estudiantes, postulantes, académicos, funcionarios u otros públicos, la unidad responsable solicitará su actualización con carácter prioritario.

7. Creación de nuevos sitios, minisitios y espacios web

Toda iniciativa destinada a crear un nuevo sitio, minisitio, landing page u otro espacio web asociado institucionalmente a la Universidad será evaluada previamente.

La solicitud considerará, al menos:

- Objetivo del sitio.
- Público al que estará dirigido.
- Justificación de su creación.
- Contenidos proyectados.
- Periodo de vigencia, cuando corresponda.

- Unidad responsable.
- Responsable de mantener actualizados sus contenidos.
- Necesidades funcionales específicas.

Antes de crear un nuevo espacio, se evaluará si la necesidad puede ser satisfecha mediante una sección existente dentro del ecosistema web institucional.

La creación de sitios institucionales mediante dominios, plataformas, servicios o plantillas externas se coordinará previamente con la Dirección de Comunicaciones Corporativas, con el fin de resguardar la coherencia y la identidad institucional.

Esta disposición es coherente con la actual Guía Operativa, que establece que las iniciativas para nuevos sitios o minisitios deben informarse previamente a la DCC y que las unidades no deben crear sitios independientemente con plantillas externas.

8. Dominios, subdominios y plataformas externas

La creación o utilización de dominios y subdominios asociados a la Universidad responderá a la arquitectura digital institucional y se coordinará con las unidades competentes.

Como criterio general, se privilegiará la integración de contenidos dentro de las plataformas institucionales existentes por sobre la creación de ecosistemas digitales paralelos.

El uso de dominios, nombres o plataformas externas evitará cualquier elemento que genere confusión respecto de su carácter oficial o que dificulte el control, la actualización y la continuidad institucional de los contenidos.

Cuando una unidad haya desarrollado un sitio de manera externa, sin la coordinación previa de la DCC, y posteriormente solicite que dicho sitio sea incorporado, mantenido o respaldado por la Dirección de Comunicaciones Corporativas, esta incorporación estará sujeta a una evaluación técnica y de seguridad previa, realizada en conjunto con la Dirección de Tecnologías de Información (DTI).

Si de dicha evaluación se detectan vulnerabilidades de seguridad, incumplimientos de los estándares institucionales u otros riesgos asociados a la forma en que el sitio fue desarrollado, este será reconstruido o migrado a las plataformas y estándares institucionales antes de su incorporación, resguardo o difusión oficial.

Mientras un sitio externo no haya sido evaluado y regularizado conforme a lo anterior, no se considerará un canal oficial de la Universidad ni contará con el resguardo, mantención o respaldo de la DCC.

La incorporación, mantención o respaldo por parte de la Dirección de Comunicaciones Corporativas se circunscribirá exclusivamente a sitios de carácter institucional, conforme a los criterios establecidos en el punto 2 (Alcance) del presente lineamiento. La aprobación técnica y de seguridad de un sitio no implicará, por sí sola, la obligación de la DCC de asumir su administración, mantención o resguardo permanente cuando este corresponda a iniciativas particulares de facultades, carreras, centros u otras unidades y no a una necesidad institucional.

9. Identidad visual y producción de contenidos

Todos los sitios y espacios web institucionales respetarán el Brandbook de la Universidad Central y los estándares digitales definidos para la marca.

Las fotografías, piezas gráficas, íconos, recursos audiovisuales y otros elementos contarán con la calidad necesaria para su publicación y respetar los derechos, autorizaciones y normativas institucionales correspondientes.

La incorporación de recursos visuales generados mediante inteligencia artificial no exime del cumplimiento del Brandbook ni de los procedimientos de validación institucional establecidos.

El uso de herramientas de inteligencia artificial se limitará a funciones de apoyo a la producción de contenidos, sin generar ni modificar información institucional, antecedentes académicos, datos, declaraciones u otros contenidos que puedan inducir a error respecto de información oficial.

10. Accesibilidad web

Los sitios institucionales procurarán progresivamente condiciones que permitan el acceso y comprensión de sus contenidos por parte de todas las personas.

Para ello, se considerarán especialmente:

- Estructuras de títulos y contenidos comprensibles.
- Textos legibles.
- Contraste adecuado.
- Textos alternativos en imágenes informativas.
- Enlaces identificables y descriptivos.

- Navegación consistente.
- Contenidos audiovisuales accesibles cuando corresponda.
- Compatibilidad con distintos dispositivos.

Como referencia técnica internacional se considerarán las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) vigentes.

11. Posicionamiento orgánico y calidad editorial

Los contenidos web se redactarán prioritariamente para las personas, utilizando lenguaje claro, información útil, títulos descriptivos y estructuras que faciliten su lectura y localización.

Se evitará la duplicación innecesaria de contenidos en diferentes secciones del sitio, buscando identificar una fuente institucional principal para cada información relevante.

La DCC podrá establecer criterios editoriales de SEO y optimización de contenidos, considerando las características y objetivos de los distintos sitios institucionales. La actualización periódica de contenidos y la eliminación de información que haya perdido relevancia constituyen también buenas prácticas para facilitar la utilidad y búsqueda del sitio.

12. Contenidos desactualizados, incorrectos o que incumplan los estándares institucionales

Cuando se detecte información incorrecta, desactualizada, duplicada o que no cumpla los estándares institucionales, la DCC podrá solicitar su revisión a la unidad responsable.

Cuando el contenido pueda inducir a error, afectar el acceso a información relevante, comprometer la imagen institucional o generar un riesgo para la Universidad o sus públicos, podrá ser despublicado preventivamente mientras se obtiene la información validada correspondiente, previa coordinación con la autoridad o unidad competente.

La despublicación de un contenido no implica necesariamente su eliminación definitiva.

13. Revisión periódica de contenidos

La DCC podrá coordinar procesos periódicos de revisión del ecosistema web institucional, solicitando a las distintas unidades la validación o actualización de sus contenidos.

Las unidades colaborarán en estos procesos y proporcionarán oportunamente la información requerida.

Se promoverá especialmente la revisión de páginas de alta relevancia institucional o de alta consulta, así como aquellas relacionadas con oferta académica, autoridades, servicios, procesos institucionales y contenidos dirigidos a públicos externos.

14. Analítica y mejora continua

La gestión web considerará el análisis periódico del comportamiento de los usuarios y del desempeño de los contenidos institucionales.

La información disponible podrá ser utilizada para identificar oportunidades de mejora relacionadas con navegación, contenidos, posicionamiento, accesibilidad, experiencia de usuario y arquitectura de información.

Los resultados de estos análisis podrán fundamentar la modificación, reorganización, consolidación o eliminación de contenidos y secciones cuando ello contribuya a mejorar la experiencia de los públicos institucionales.

15. Situaciones de contingencia y crisis

En situaciones de contingencia o crisis, la publicación y actualización de información en los sitios web institucionales se ajustará al Protocolo de Comunicación de Crisis de la Universidad.

La web institucional podrá constituir, según la naturaleza de la situación, uno de los canales oficiales para centralizar información, comunicados, actualizaciones y orientaciones dirigidas a la comunidad universitaria y otros públicos.

Las decisiones institucionales respecto del contenido que deba comunicarse serán adoptadas por las autoridades competentes, mientras que la DCC coordinará su tratamiento, publicación y actualización comunicacional conforme a dichas definiciones.

16. Procedimiento para solicitudes

Los procedimientos, formularios, antecedentes requeridos y plazos para solicitar modificaciones de contenidos, publicación de noticias, creación de sitios o minisitios y otros requerimientos web se encontrarán establecidos en la **Guía Operativa de Procedimientos Comunicacionales**.

De esta manera, el presente Lineamiento establece los **criterios y responsabilidades de gestión web**, mientras que la Guía Operativa regula los **procedimientos y tiempos de ejecución**.