



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Avda. Mcal. López y Coronel Casal – Campus Universitario
Telef. 480-081/683931 int. 479 - E-MAIL: fcm@med.una.py WEB: www.med.una.py
San Lorenzo – Paraguay

Acta N° 3289 (A.S.O.C.D. N° 3289/17/10/2025)

Resolución N° 0996-00-2025

“POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA VERSIÓN 2 DE LA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN”.

VISTO Y CONSIDERANDO: El orden del día. -----

La nota con ME Nro. 8708/2025, del Mg. Prof. Dr. Fabrizio Frutos, Vice Decano, Representante Titular del MECIP, por la cual solicita la aprobación de los documentos que fueron tratados y aprobados por el Comité de Control Interno – MECIP. -----

Las disposiciones legales y reglamentarias vigentes. -----

**EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN,
En uso de sus atribuciones legales,**

RESUELVE:

0996-01-2025 **APROBAR** la Política de Comunicación Interna Versión 2 de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Asunción, según el siguiente detalle:

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA

1. Introducción

La Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Asunción (FCMUNA) se ha consolidado como una institución de educación superior en el ámbito de las ciencias de la salud. En este contexto, la comunicación interna juega un papel fundamental en la mejora de los procesos organizacionales, y su manejo estratégico tiene un impacto directo en la cultura institucional, promoviendo un entorno de colaboración y compromiso entre los diferentes actores institucionales.

La interacción continua entre autoridades, directivos, docentes, estudiantes de grado y posgrado, así como el personal administrativo y asistencial, es clave para el cumplimiento de los propósitos en los ámbitos académico y asistencial, considerando que la FCMUNA cuenta con un hospital escuela. Esta interacción debe estar alineada con la misión, visión y valores institucionales, fomentando el compromiso, el sentido de pertenencia, el respeto mutuo, la confianza y la transparencia en la gestión institucional, contribuyendo así a un ambiente laboral armonioso y eficiente.

Esta política tiene como objetivo establecer los lineamientos estratégicos que garantizan una comunicación interna eficiente, eficaz y transparente. Su implementación se enmarca en el componente de Control de la Implementación, específicamente en el ámbito de la Comunicación Interna, como herramienta estratégica clave para el cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos en el Plan Estratégico.

MISIÓN INSTITUCIONAL

Formar profesionales en Ciencias de la Salud en los niveles de grado y post grado, innovadores, con liderazgo, capacidad de gestión y valores éticos; incluyendo una formación integral en las áreas científicas, tecnológicas y humanistas con responsabilidad social y ambiental.

VISIÓN INSTITUCIONAL

Ser reconocida por su liderazgo y excelencia en programas académicos y científicos a nivel nacional e internacional. Modelo en formación de recursos humanos en Ciencias de la Salud orientados a una asistencia integral y de calidad, gestión eficiente e innovadora, valores éticos, sensibilidad a la realidad social, con impacto constructivo en la sociedad y el medio ambiente.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Avda. Mcal. López y Coronel Casal – Campus Universitario
Telef. 480-081/683931 int. 479 - E-MAIL: fcm@med.una.py WEB: www.med.una.py
San Lorenzo – Paraguay

Acta N° 3289 (A.S.O.C.D. N° 3289/17/10/2025)

Resolución N° 0996-00-2025

../..(2)

2. Principios

La Política de Comunicación Interna de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Asunción (FCMUNA) se fundamenta en los siguientes principios:

- **Alineación Institucional:** La comunicación interna debe estar en concordancia con la misión, visión y valores institucionales, fortaleciendo la identidad y fomentando una cultura organizacional alineada.
- **Transparencia:** Se fomenta la difusión de información clara, veraz, verificable y oportuna, garantizando el acceso a los mensajes institucionales relevantes para todos los actores internos.
- **Colaboración y Participación:** Se promueve una comunicación bidireccional que permita la interacción efectiva entre autoridades, directivos, docentes, estudiantes, personal administrativo y asistencial, asegurando su involucramiento en los procesos de la institución.
- **Respeto y Ética:** La comunicación debe basarse en principios éticos, promoviendo el respeto mutuo y la inclusión entre los diversos actores internos de la comunidad institucional.
- **Eficiencia y Eficacia:** Los canales y estrategias de comunicación interna deben optimizarse para garantizar una transmisión fluida de la información, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución.
- **Confianza y Sentido de Pertenencia:** Se impulsa un entorno donde la comunicación refuerce el compromiso institucional, fortaleciendo el sentido de pertenencia, el reconocimiento y el trabajo en equipo.
- **Innovación y Mejora Continua:** Se favorece el uso de herramientas y tecnologías de comunicación modernas, así como la evaluación constante de los procesos comunicacionales para su optimización.
- **Enfoque de derechos humanos:** La comunicación institucional debe garantizar el respeto a la dignidad humana, promover la equidad, la no discriminación, la inclusión y el acceso a la información, contribuyendo a un entorno libre de violencia y exclusión.

3. Objetivos

Objetivo General:

Diseñar y desarrollar lineamientos, estrategias y herramientas que garanticen una comunicación interna eficiente, eficaz y transparente en la FCMUNA, asegurando la accesibilidad de los mensajes a todos los públicos internos y contribuyendo a consolidar una cultura organizacional colaborativa, alineada con la misión, visión, valores y los objetivos del Plan Estratégico Institucional.

Objetivos Específicos:

- **Fomentar** una cultura organizacional alineada a la misión, visión y objetivos estratégicos mediante acciones comunicacionales que refuercen la identidad institucional, el sentido de pertenencia y el trabajo en equipo.
- **Velar** por la integridad y coherencia de la identidad institucional en todas las expresiones comunicacionales.
- **Transmitir** con claridad y coherencia la esencia institucional en cada mensaje interno.
- **Visibilizar** los rasgos distintivos de la cultura institucional en celebraciones, campañas y comunicados.
- **Cultivar** buenas prácticas comunicacionales que reflejen el compromiso ético y profesional de la institución.
- **Cuidar** la forma en que se comunica la imagen institucional en situaciones sensibles o de crisis.

MISIÓN INSTITUCIONAL

Formar profesionales en Ciencias de la Salud en los niveles de grado y post grado, innovadores, con liderazgo, capacidad de gestión y valores éticos; incluyendo una formación integral en las áreas científicas, tecnológicas y humanistas con responsabilidad social y ambiental.

VISIÓN INSTITUCIONAL

Ser reconocida por su liderazgo y excelencia en programas académicos y científicos a nivel nacional e internacional. Modelo en formación de recursos humanos en Ciencias de la Salud orientados a una asistencia integral y de calidad, gestión eficiente e innovadora, valores éticos, sensibilidad a la realidad social, con impacto constructivo en la sociedad y el medio ambiente.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Avda. Mcal. López y Coronel Casal – Campus Universitario

Telef. 480-081/683931 int. 479 - E-MAIL: fcm@med.una.py WEB: www.med.una.py

San Lorenzo – Paraguay

Acta N° 3289 (A.S.O.C.D. N° 3289/17/10/2025)

Resolución N° 0996-00-2025

../..(3)

4. Canales y Herramientas de Comunicación

4.1- Canales Formales de Comunicación Interna

La FCMUNA establece una variedad de canales formales de comunicación interna que garantizan la circulación fluida, transparente y accesible de la información entre los distintos actores institucionales. Estos canales se clasifican según su naturaleza y función, asegurando la cobertura de las dimensiones académica, asistencial, administrativa y organizacional.

Según el flujo de la comunicación

- a) **Comunicación descendente:** Desde autoridades y directivos hacia equipos operativos (ej. comunicados institucionales, memorandos, circulares, actas, correos institucionales).
- b) **Comunicación ascendente:** Desde funcionarios, docentes o estudiantes hacia autoridades o jefaturas (ej. buzón de sugerencias, notas formales, entrevistas institucionales con acta).
- c) **Comunicación horizontal:** Entre pares o áreas con funciones similares (ej. reuniones interdepartamentales, grupos segmentados, coordinación clínica o académica).

4.1.1- Canales institucionales escritos y documentales

- a) Notas y memorandos oficiales
- b) Resoluciones, políticas, normativas y procedimientos institucionales
- c) Actas de reuniones, entrevistas o comités
- d) Informes, fichas y formularios administrativos o asistenciales
- e) Comunicados internos, circulares y avisos generales
- f) Documentos digitales para intercambio de información formal

4.1.2- Canales digitales y tecnológicos

- a) Correo electrónico institucional
- b) Grupos cerrados y segmentados (WhatsApp, plataformas educativas u organizacionales)
- c) Mensajería urgente (uso controlado de WhatsApp institucional)
- d) Sitio web institucional (como espacio de consulta de información general, normativa, noticias y agenda institucional, espacio académico)
- e) Pantallas informativas y carteleras digitales (donde estén implementadas).

4.1.3- Canales presenciales o físicos

- a) Reuniones temáticas o informativas (con acta)
- b) Entrevistas institucionales
- c) Carteleras físicas
- d) Congresos, jornadas educativas, capacitaciones y eventos institucionales
- e) Espacios clínicos de comunicación como la evolución del paciente y fichas médicas (en el ámbito asistencial, según protocolos vigentes)

MISIÓN INSTITUCIONAL

Formar profesionales en Ciencias de la Salud en los niveles de grado y post grado, innovadores, con liderazgo, capacidad de gestión y valores éticos; incluyendo una formación integral en las áreas científicas, tecnológicas y humanistas con responsabilidad social y ambiental.

VISIÓN INSTITUCIONAL

Ser reconocida por su liderazgo y excelencia en programas académicos y científicos a nivel nacional e internacional. Modelo en formación de recursos humanos en Ciencias de la Salud orientados a una asistencia integral y de calidad, gestión eficiente e innovadora, valores éticos, sensibilidad a la realidad social, con impacto constructivo en la sociedad y el medio ambiente.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Avda. Mcal. López y Coronel Casal – Campus Universitario
Telef. 480-081/683931 int. 479 - E-MAIL: fcm@med.una.py WEB: www.med.una.py
San Lorenzo – Paraguay

Acta N° 3289 (A.S.O.C.D. N° 3289/17/10/2025)

Resolución N° 0996-00-2025

../..(4)

4.1.4- Canales de participación y retroalimentación

- a. Buzón de sugerencias institucional para funcionarios
- b. Canales internos habilitados para denuncias, quejas o propuestas, conforme a los protocolos de atención y seguimiento institucional.

4.2- La comunicación informal como complemento al sistema institucional

La Facultad reconoce la existencia de canales informales de comunicación que forman parte de la dinámica cotidiana entre los integrantes de la comunidad académica, asistencial y administrativa. Si bien estos canales no forman parte de la estructura oficial, influyen en la percepción institucional y en la circulación de información. Por ello, la Política de Comunicación Interna promueve su adecuada articulación con los canales formales, incentivando el uso responsable de la información y el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en la confianza, la transparencia y el respeto.

4.3- Uso de herramientas digitales y presenciales

La Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Asunción (FCMUNA) reconoce la importancia de contar con una infraestructura comunicacional que integre tanto herramientas digitales como espacios presenciales, a fin de asegurar el acceso oportuno y efectivo a la información institucional.

En ese sentido, la política de comunicación interna promueve el uso estratégico y complementario de:

Herramientas digitales, como la página web, el correo electrónico institucional, WhatsApp institucional, grupos de difusión, pantallas informativas digitales, plataformas colaborativas y otras plataformas y tecnologías disponibles. Estas herramientas permiten una comunicación ágil, segmentada y con trazabilidad, facilitando la gestión del conocimiento y el trabajo en red.

Espacios presenciales, como reuniones informativas, jornadas institucionales, talleres, paneles y actos oficiales, que favorecen el contacto directo, la interacción entre actores institucionales y el fortalecimiento de vínculos humanos y organizacionales.

4.4- Normas sobre la integración de nuevos canales digitales de comunicación

La incorporación de nuevos medios y tecnologías de comunicación interna en la FCMUNA deberá responder a criterios institucionales de pertinencia, utilidad, seguridad y accesibilidad. La integración de estos medios deberá:

Estar alineada con los objetivos estratégicos de la institución y con las necesidades reales de comunicación de los distintos actores internos.

Contar con la validación técnica y comunicacional por parte del área responsable de la comunicación interna, en coordinación con las instancias pertinentes (como TIC, Dirección Académica, Dirección Administrativa, entre otras).

Asegurar la protección de los datos institucionales y personales, cumpliendo con las normativas vigentes sobre confidencialidad y uso responsable de la información.

Garantizar la capacitación y el acompañamiento a los usuarios para el uso eficiente de los nuevos medios, promoviendo una apropiación paulatina y sostenible.

MISIÓN INSTITUCIONAL

Formar profesionales en Ciencias de la Salud en los niveles de grado y post grado, innovadores, con liderazgo, capacidad de gestión y valores éticos; incluyendo una formación integral en las áreas científicas, tecnológicas y humanistas con responsabilidad social y ambiental.

VISIÓN INSTITUCIONAL

Ser reconocida por su liderazgo y excelencia en programas académicos y científicos a nivel nacional e internacional. Modelo en formación de recursos humanos en Ciencias de la Salud orientados a una asistencia integral y de calidad, gestión eficiente e innovadora, valores éticos, sensibilidad a la realidad social, con impacto constructivo en la sociedad y el medio ambiente.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Avda. Mcal. López y Coronel Casal – Campus Universitario

Telef. 480-081/683931 int. 479 - E-MAIL: fcm@med.una.py WEB: www.med.una.py

San Lorenzo – Paraguay

Acta N° 3289 (A.S.O.C.D. N° 3289/17/10/2025)

Resolución N° 0996-00-2025

../..(5)

Evaluar periódicamente para verificar su impacto, funcionalidad y adecuación al contexto institucional, permitiendo ajustes o actualizaciones cuando sea necesario.

5. Tipos de Mensajes y Contenidos

La Política de Comunicación Interna establece la clasificación de los mensajes según su finalidad, para garantizar una comunicación clara, orientada y eficaz. Cada tipo de mensaje responde a distintas necesidades de la comunidad institucional y contribuye al fortalecimiento de la cultura organizacional.

5.1- Comunicación estratégica

Corresponde a los mensajes vinculados directamente con los objetivos institucionales establecidos en el Plan Estratégico. Este tipo de comunicación tiene como finalidad alinear a los actores internos con la misión, visión, valores y metas de la FCMUNA, fortaleciendo el compromiso y la participación activa en los procesos organizacionales.

Incluye, entre otros:

- a) Difusión de líneas estratégicas, planes institucionales y avances relevantes.
- b) Mensajes de autoridades sobre temas de alto impacto.
- c) Campañas institucionales para la gestión del cambio o fortalecimiento organizacional.
- d) Información sobre procesos de acreditación y evaluación externa.

5.2- Información operativa

Hace referencia a los mensajes que contienen información necesaria para el funcionamiento cotidiano de la institución. Son de carácter práctico e inmediato, y su objetivo es orientar la acción de los funcionarios en aspectos administrativos, académicos y asistenciales.

Incluye, entre otros:

- a) Procedimientos internos, instrucciones de trabajo y cronogramas.
- b) Normativas vigentes, reglamentos, resoluciones o cambios organizacionales.
- c) Avisos internos sobre capacitaciones, cursos, actividades transversales, reuniones, licencias, horarios, servicios, etc.
- d) Indicaciones durante situaciones especiales (por ejemplo, protocolos ante emergencias o auditorías).

5.3- Comunicación motivacional

Este tipo de comunicación busca fortalecer el sentido de pertenencia, reconocer el aporte de los integrantes y promover un clima laboral positivo. Se orienta a valorar a las personas como parte fundamental del quehacer de la FCMUNA.

MISIÓN INSTITUCIONAL

Formar profesionales en Ciencias de la Salud en los niveles de grado y post grado, innovadores, con liderazgo, capacidad de gestión y valores éticos; incluyendo una formación integral en las áreas científicas, tecnológicas y humanistas con responsabilidad social y ambiental.

VISIÓN INSTITUCIONAL

Ser reconocida por su liderazgo y excelencia en programas académicos y científicos a nivel nacional e internacional. Modelo en formación de recursos humanos en Ciencias de la Salud orientados a una asistencia integral y de calidad, gestión eficiente e innovadora, valores éticos, sensibilidad a la realidad social, con impacto constructivo en la sociedad y el medio ambiente.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Avda. Mcal. López y Coronel Casal – Campus Universitario
Telef. 480-081/683931 int. 479 - E-MAIL: fcm@med.una.py WEB: www.med.una.py
San Lorenzo – Paraguay

Acta N° 3289 (A.S.O.C.D. N° 3289/17/10/2025)

Resolución N° 0996-00-2025

../..(6)

Incluye, entre otros:

- a) Reconocimientos institucionales a docentes, funcionarios, investigadores, estudiantes o equipos de trabajo.
- b) Difusión de logros académicos, asistenciales o administrativos.
- c) Mensajes institucionales por fechas significativas, efemérides o conmemoraciones.
- d) Campañas que promuevan valores institucionales como el respeto, la empatía, la responsabilidad y la colaboración.

6. Roles y Responsabilidades

La implementación efectiva de la política de comunicación interna requiere de una clara definición de roles y responsabilidades, tanto del área de comunicación como de las demás dependencias y actores institucionales. La participación activa, articulada y corresponsable de todos los estamentos asegura una comunicación fluida, transparente y alineada con los objetivos institucionales.

6.1- Funciones del Área de Comunicación Interna

El área de comunicación interna de la Facultad de Ciencias Médicas de la UNA tiene como función principal planificar, coordinar, ejecutar y evaluar las acciones comunicacionales dirigidas al público interno. Su labor se basa en los principios de transparencia, coherencia, pertinencia y oportunidad. Entre sus funciones específicas se destacan:

- a) Elaborar y actualizar la política de comunicación interna y sus instrumentos.
- b) Diseñar estrategias y campañas de comunicación interna, alineadas con los ejes institucionales.
- c) Administrar los canales oficiales de comunicación interna (digitales y presenciales).
- d) Validar los contenidos que serán difundidos por medios internos institucionales.
- e) Brindar acompañamiento a otras áreas en la elaboración de mensajes o materiales de comunicación interna.
- f) Monitorear y evaluar el impacto de la comunicación interna mediante indicadores de gestión.

6.2- Responsabilidad de las distintas áreas institucionales

Las direcciones, departamentos, cátedras, servicios, y otros tienen la responsabilidad de:

- a) Coordinar con el área de comunicación interna la difusión de mensajes dirigidos al público interno.
- b) Proveer información clara, precisa y validada sobre actividades, procedimientos, cambios o acciones relevantes.
- c) Respetar los protocolos institucionales establecidos para la circulación de información interna.
- d) Participar activamente en las estrategias comunicacionales institucionales, garantizando una comunicación descentralizada pero coherente y transparente.

MISIÓN INSTITUCIONAL

Formar profesionales en Ciencias de la Salud en los niveles de grado y post grado, innovadores, con liderazgo, capacidad de gestión y valores éticos; incluyendo una formación integral en las áreas científicas, tecnológicas y humanistas con responsabilidad social y ambiental.

VISIÓN INSTITUCIONAL

Ser reconocida por su liderazgo y excelencia en programas académicos y científicos a nivel nacional e internacional. Modelo en formación de recursos humanos en Ciencias de la Salud orientados a una asistencia integral y de calidad, gestión eficiente e innovadora, valores éticos, sensibilidad a la realidad social con impacto constructivo en la sociedad y el medio ambiente.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Avda. Mcal. López y Coronel Casal – Campus Universitario
Telef. 480-081/683931 int. 479 - E-MAIL: fcm@med.una.py WEB: www.med.una.py
San Lorenzo – Paraguay

Acta N° 3289 (A.S.O.C.D. N° 3289/17/10/2025)

Resolución N° 0996-00-2025

../..(7)

6.3- Participación de líderes y funcionarios

La comunicación interna es una tarea compartida. Su efectividad depende del compromiso de todos los integrantes de la comunidad institucional. En ese sentido:

Los líderes institucionales (autoridades, directores, jefes de cátedras y servicios, de cátedras, departamentos académico-asistenciales y administrativos, entre otros) deben actuar como referentes comunicacionales, facilitando la circulación de información, generando espacios de diálogo y fortaleciendo la cultura organizacional mediante su ejemplo y liderazgo comunicativo.

Los colaboradores (docentes, estudiantes, personal de salud, administrativo y asistencial) son actores clave en la recepción, interpretación y retroalimentación de los mensajes. Su participación activa es fundamental para asegurar una comunicación efectiva y bidireccional.

7. Normas y Protocolos de Comunicación

La Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Asunción (FCMUNA) establece normas y protocolos para asegurar que la redacción, validación y divulgación de los mensajes internos se realicen de manera organizada, coherente y alineada con los principios institucionales. Estas directrices son fundamentales para mantener una comunicación clara, confiable y eficaz, fortaleciendo la transparencia, el respeto y la cultura organizacional.

7.1- Directrices para la redacción y divulgación de mensajes

- Toda comunicación dirigida al público interno debe ser redactada con claridad, precisión y pertinencia, evitando ambigüedades y tecnicismos innecesarios.
- Los mensajes deben responder a una necesidad institucional específica, ya sea informativa, estratégica, operativa o motivacional.
- Se priorizará el uso de un formato uniforme (fechas, encabezados, firma institucional, canales de envío) que garantice la identidad institucional y facilite la comprensión del contenido.
- La divulgación de los mensajes debe realizarse a través de los canales formales habilitados por el área de comunicación interna, asegurando la trazabilidad y el acceso equitativo a la información.

7.2- Procesos de validación de la información antes de su publicación

- Toda información a ser difundida debe contar con la aprobación del área responsable de su generación (académica, administrativa, asistencial o de gobernanza), quien deberá garantizar la veracidad y coherencia de los datos.
- El Departamento de Comunicación Interna será la encargada de revisar la forma, adecuar el lenguaje, y validar el contenido antes de su publicación, cuidando que se mantenga la calidad comunicacional.
- Se establecerán plazos mínimos para el envío de materiales que necesiten difusión, de modo a permitir su revisión, calendarización y distribución ordenada.

MISIÓN INSTITUCIONAL

Formar profesionales en Ciencias de la Salud en los niveles de grado y post grado, innovadores, con liderazgo, capacidad de gestión y valores éticos; incluyendo una formación integral en las áreas científicas, tecnológicas y humanistas con responsabilidad social y ambiental.

VISIÓN INSTITUCIONAL

Ser reconocida por su liderazgo y excelencia en programas académicos y científicos a nivel nacional e internacional. Modelo en formación de recursos humanos en Ciencias de la Salud orientados a una asistencia integral y de calidad, gestión, eficiente e innovadora, valores éticos, sensibilidad a la realidad social, con impacto constructivo en la sociedad y el medio ambiente.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Avda. Mcal. López y Coronel Casal – Campus Universitario
Telef. 480-081/683931 int. 479 - E-MAIL: fcm@med.una.py WEB: www.med.una.py
San Lorenzo – Paraguay

Acta N° 3289 (A.S.O.C.D. N° 3289/17/10/2025)

Resolución N° 0996-00-2025

../..(8)

7.3- Uso del lenguaje institucional y tono de la comunicación

- Se utilizará un lenguaje institucional inclusivo, respetuoso, accesible y profesional, que refleje los valores de la FCMUNA: compromiso, ética, transparencia y servicio.
- El tono debe adaptarse al tipo de mensaje, manteniendo siempre un enfoque constructivo, claro y orientado a generar confianza entre los integrantes de la comunidad.
- Se evitará el uso de expresiones informales, subjetivas o no verificadas, priorizando siempre la objetividad y la responsabilidad comunicacional.
- En caso de mensajes sensibles (por ejemplo, cambios normativos, transiciones organizacionales, emergencias), se extremará el cuidado en el lenguaje y se buscará acompañar la información con mensajes explicativos y de contención cuando corresponda.

8. Participación y Feedback

La participación activa de los distintos actores institucionales y la retroalimentación continua son componentes esenciales de una comunicación interna efectiva. En el contexto de la FCMUNA, se promueve una cultura organizacional basada en el diálogo, la escucha activa y la construcción colectiva de los procesos institucionales, particularmente en los momentos clave como las evaluaciones externas y procesos de acreditación.

8.1- Espacios de diálogo con la comunidad académica

La política de comunicación interna establece la necesidad de generar y fortalecer espacios de diálogo permanente entre autoridades, docentes, estudiantes, funcionarios administrativos y asistenciales, a fin de:

- Brindar información clara y oportuna sobre los avances y requerimientos de los procesos de acreditación de carreras de grado y programas de posgrado.
- Resolver dudas o inquietudes mediante encuentros informativos, charlas, foros, reuniones o plataformas digitales de consulta.
- Fomentar la participación activa de toda la comunidad institucional como parte del compromiso colectivo con la calidad educativa y la mejora continua.
- Promover una comunicación transparente, inclusiva y horizontal, que permita construir confianza y sentido de corresponsabilidad institucional.

Estos espacios serán gestionados en conjunto entre el área de comunicación interna, las direcciones académicas y las unidades responsables de los procesos de evaluación externa, asegurando la articulación de los mensajes institucionales.

8.2- Recopilación de testimonios y experiencias

La FCMUNA reconoce el valor estratégico de incorporar las voces de sus actores institucionales en los procesos de evaluación. En este sentido, la política establece que:

MISIÓN INSTITUCIONAL

Formar profesionales en Ciencias de la Salud en los niveles de grado y post grado, innovadores, con liderazgo, capacidad de gestión y valores éticos; incluyendo una formación integral en las áreas científicas, tecnológicas y humanistas con responsabilidad social y ambiental.

VISIÓN INSTITUCIONAL

Ser reconocida por su liderazgo y excelencia en programas académicos y científicos a nivel nacional e internacional. Modelo en formación de recursos humanos en Ciencias de la Salud orientados a una asistencia integral y de calidad, gestión, eficiente e innovadora, valores éticos, sensibilidad a la realidad social, con impacto constructivo en la sociedad y el medio ambiente.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Avda. Mcal. López y Coronel Casal – Campus Universitario
Telef. 480-081/683931 int. 479 - E-MAIL: fcm@med.una.py WEB: www.med.una.py
San Lorenzo – Paraguay

Acta N° 3289 (A.S.O.C.D. N° 3289/17/10/2025)

Resolución N° 0996-00-2025

../..(9)

- Se fomentará la recopilación de testimonios, experiencias y percepciones de docentes, estudiantes y funcionarios, que reflejen el impacto de los procesos académicos y organizacionales en la vida institucional.
- Estos aportes podrán ser utilizados como insumos cualitativos en los informes de autoevaluación, materiales institucionales y acciones de mejora.
- El área de comunicación interna será responsable de acompañar la producción de estos contenidos, asegurando que sean presentados con rigurosidad, respeto y representatividad, destacando buenas prácticas, logros colectivos y desafíos superados.
- Se buscará que estos mensajes contribuyan a visibilizar el compromiso y la identidad institucional ante los pares evaluadores y ante la propia comunidad académica.

9. Evaluación y Medición de la Comunicación Interna

La mejora continua de la comunicación interna requiere procesos sistemáticos de evaluación y medición que permitan conocer su alcance, efectividad e impacto dentro de la comunidad institucional. En este sentido, la FCMUNA incorpora dentro de su política de comunicación interna un componente de seguimiento permanente, especialmente relevante durante los procesos de evaluación externa y acreditación de carreras de grado y programas de posgrado.

9.1- Indicadores para medir la efectividad en procesos de evaluación externa

La efectividad de la comunicación interna en el marco de las evaluaciones externas será monitoreada a través de indicadores cualitativos y cuantitativos, entre los que se incluyen:

- Nivel de conocimiento institucional sobre el proceso de acreditación (reconocimiento de objetivos, etapas, actores involucrados).
- Participación efectiva en actividades informativas (charlas, jornadas, reuniones, encuestas, espacios de consulta).
- Cantidad y calidad de los mensajes difundidos a través de canales internos (boletines, correos, grupos institucionales, cartelería, etc.).
- Tiempos de respuesta y flujo de información entre las unidades involucradas en la preparación de evidencias.
- Satisfacción de los actores institucionales respecto a la claridad, utilidad y oportunidad de la información recibida.

Estos indicadores serán evaluados periódicamente, y sus resultados serán utilizados para ajustar las estrategias comunicacionales durante el desarrollo del proceso de evaluación.

9.2- Análisis del impacto en la percepción institucional

Además del monitoreo operativo, la política establece la necesidad de analizar el impacto cualitativo de la comunicación interna en la percepción de la comunidad académica sobre los procesos de acreditación. Este análisis incluirá:

MISIÓN INSTITUCIONAL

Formar profesionales en Ciencias de la Salud en los niveles de grado y post grado, innovadores, con liderazgo, capacidad de gestión y valores éticos; incluyendo una formación integral en las áreas científicas, tecnológicas y humanistas con responsabilidad social y ambiental.

VISIÓN INSTITUCIONAL

Ser reconocida por su liderazgo y excelencia en programas académicos y científicos a nivel nacional e internacional. Modelo en formación de recursos humanos en Ciencias de la Salud orientados a una asistencia integral y de calidad, gestión eficiente e innovadora, valores éticos, sensibilidad a la realidad social, con impacto constructivo en la sociedad y el medio ambiente.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Avda. Mcal. López y Coronel Casal – Campus Universitario
Telef. 480-081/683931 int. 479 - E-MAIL: fcm@med.una.py WEB: www.med.una.py
San Lorenzo – Paraguay

Acta N° 3289 (A.S.O.C.D. N° 3289/17/10/2025)

Resolución N° 0996-00-2025

../..(10)

- La identificación de percepciones, actitudes y niveles de compromiso con el proceso, por parte de docentes, estudiantes y funcionarios.
- La evaluación de la credibilidad, coherencia y confianza generada por los mensajes institucionales vinculados a la evaluación externa.
- La recopilación de comentarios, sugerencias y experiencias mediante encuestas de percepción, entrevistas, grupos focales o formularios digitales.
- El uso de estos resultados como insumo estratégico para la mejora de futuras prácticas comunicacionales en procesos similares.

El Departamento de Comunicación Interna, en coordinación con las áreas académicas y administrativas responsables de los procesos de acreditación, será la encargada de planificar e implementar estas evaluaciones. Sus hallazgos serán integrados a los informes institucionales y servirán como base para el fortalecimiento continuo de la cultura de calidad en la FCMUNA.

10. Gestión de Crisis en la Comunicación Interna

En situaciones de crisis institucional —entendidas como eventos imprevistos que puedan afectar el funcionamiento, la imagen, la seguridad o la confianza en la institución—, la comunicación interna cumple un rol estratégico clave. En estos casos, se procederá a la activación de un Comité de Comunicación en Crisis, conformado por representantes de la máxima autoridad, la dirección correspondiente y el área de Comunicación Interna, cuya función será coordinar la estrategia comunicacional y asegurar la toma de decisiones informadas, oportunas y coherentes. Una gestión adecuada de la información en estos momentos permite mantener informada a la comunidad, reducir la incertidumbre, preservar el clima organizacional y coordinar acciones con eficacia.

10.1- Procedimientos para comunicar en situaciones de crisis institucional

Ante una crisis, se deberán activar protocolos especiales de comunicación que aseguren la emisión de información clara, oficial y oportuna a toda la comunidad académica, asistencial y administrativa.

La información deberá ser verificada, validada y difundida en el menor tiempo posible, con mensajes que expliquen la situación, las medidas adoptadas y los pasos a seguir.

Se priorizará el uso de canales formales y de mayor alcance (WhatsApp institucional, correo institucional, reuniones extraordinarias, sean presenciales o virtuales, etc.).

Cuando corresponda, se habilitarán espacios para consultas y retroalimentación, canalizando adecuadamente las dudas, comentarios o necesidades del personal.

10.2- Líneas de comunicación y responsables de la gestión de mensajes en momentos críticos

La máxima autoridad de la Facultad de Ciencias Médicas de la UNA, en conjunto con la dirección correspondiente según el público interno y el macroproceso involucrado, y en coordinación con el Área de Comunicación Interna, será responsable de liderar la estrategia de comunicación institucional en situaciones de crisis.

MISIÓN INSTITUCIONAL

Formar profesionales en Ciencias de la Salud en los niveles de grado y post grado, innovadores, con liderazgo, capacidad de gestión y valores éticos; incluyendo una formación integral en las áreas científicas, tecnológicas y humanistas con responsabilidad social y ambiental.

VISIÓN INSTITUCIONAL

Ser reconocida por su liderazgo y excelencia en programas académicos y científicos a nivel nacional e internacional. Modelo en formación de recursos humanos en Ciencias de la Salud orientados a una asistencia integral y de calidad, gestión eficiente e innovadora, valores éticos, sensibilidad a la realidad social, con impacto constructivo en la sociedad y el medio ambiente.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Avda. Mcal. López y Coronel Casal – Campus Universitario
Telef. 480-081/683931 int. 479 - E-MAIL: fcm@med.una.py WEB: www.med.una.py
San Lorenzo – Paraguay

Acta N° 3289 (A.S.O.C.D. N° 3289/17/10/2025)

Resolución N° 0996-00-2025

../..(11)

Solo las autoridades institucionales designadas podrán emitir declaraciones oficiales o autorizar la difusión de contenidos durante la contingencia.

El Departamento de Comunicación Interna elaborará los mensajes, seleccionará los canales más adecuados y coordinará la distribución de la información interna, manteniendo criterios de claridad, sensibilidad y prudencia.

Las diferentes áreas (direcciones, cátedras y servicios, departamentos asistenciales y administrativos, entre otros) deberán respetar la centralización de la información y evitar la circulación de mensajes no validados para prevenir confusión o desinformación.

11. Coordinación con la comunicación externa cuando sea necesario

En situaciones donde la crisis tenga implicancia pública, mediática o de relacionamiento con otros actores externos, se deberá establecer una **coordinación estrecha entre la comunicación interna y externa**.

El objetivo será asegurar la **coherencia entre los mensajes emitidos al interior y al exterior de la institución**, manteniendo la confianza de los públicos internos y preservando la reputación institucional.

La comunicación externa será gestionada exclusivamente por las autoridades y los voceros designados, en articulación con el área de Comunicación Social (Externa), según corresponda.


12. Disposiciones Finales

La presente Política de Comunicación Interna constituye una herramienta estratégica orientada a fortalecer la cohesión, el compromiso institucional y la gestión transparente de la información dentro de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Asunción (FCMUNA).

Su aplicación contribuirá al desarrollo de una cultura organizacional basada en la participación, la confianza y la mejora continua, alineada con los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional.

El Departamento de Comunicación Interna será responsable de su implementación, monitoreo y evaluación, en coordinación con las distintas áreas académicas, asistenciales y administrativas.

Esta política deberá ser revisada y actualizada de manera periódica o cuando se considere necesario, teniendo en cuenta los cambios en el entorno institucional, la incorporación de nuevas tecnologías, las necesidades emergentes de comunicación y los resultados de los procesos de evaluación interna y externa.


Lic. RAQUEL GIL MARTÍNEZ
Secretaria de la Facultad




Mg. Prof. Dr. OSMAR M. CUENCA TORRES
Decano

C.C. Dirección de Planificación, Vicedecanato, Archivo. OMCT/RGM/cds

MISIÓN INSTITUCIONAL

Formar profesionales en Ciencias de la Salud en los niveles de grado y post grado, innovadores, con liderazgo, capacidad de gestión y valores éticos; incluyendo una formación integral en las áreas científicas, tecnológicas y humanistas con responsabilidad social y ambiental.

VISIÓN INSTITUCIONAL

Ser reconocida por su liderazgo y excelencia en programas académicos y científicos a nivel nacional e internacional, Modelo en formación de recursos humanos en Ciencias de la Salud orientados a una asistencia integral y de calidad, gestión, eficiente e innovadora, valores éticos, sensibilidad a la realidad social, con impacto constructivo en la sociedad y el medio ambiente.