



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS - UNA  
 Dirección de Desarrollo y Talento Humano  
 Unidad de Comunicación Interna  
 13 FEB 2019  
 M.E. N°: 04 Hora: 11:52  
 Recibido por: [Signature]  
 Aclaración:

Acta N° 3094 (A.S.O.C.D. N° 3094/25/01/2019)  
 Resolución N° 025-00-2019

**“POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN”.** -----

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

La nota MECIP-CCI N° 048/2018 con M.E. N° 8843/2018, del Prof. Dr. Gustavo Machaín Vega, Coordinador General del MECIP, por la cual presenta la Política de Comunicación de la FCM-UNA, aprobada por el Comité de Control Interno y Comité de Equipo Técnico en reunión conjunta del 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:**

025-01-2019 **APROBAR** la Política de Comunicación de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Asunción, según el siguiente detalle:

**1. INTRODUCCIÓN**

Con la implementación de una Política de Comunicación, la Facultad de Ciencias Médicas establecerá un sistema de interrelaciones y entendimientos entre los funcionarios de la institución y la ciudadanía en general, que facilite el cumplimiento de sus objetivos. En el marco del MECIP: Estas políticas corresponden al Componente Corporativo Control de Gestión y está enmarcado en los estándares de Comunicación Institucional, Comunicación Pública y Rendición de Cuentas.

**2. OBJETIVO GENERAL**

Fortalecer la comunicación en la Facultad de Ciencias Médicas, para brindar información oportuna y de valor.

**3. RESPONSABLES**

**3.1. Dpto. de Comunicación Social (Prensa), Unidad de Comunicación Interna y Unidad de Acceso a la Información Pública,** dentro de sus funciones.

**3.2. Directores, Jefe de Cátedras y/o Servicios y Jefes de Departamentos**  
 Es responsabilidad de los mismos la socialización de estas políticas y su aplicación, en su área correspondiente.

**3.3. Funcionario de la Facultad de Ciencias Médicas**  
 Todos los funcionarios de la Facultad de Ciencias Médicas deben conocer y aplicar estas políticas de acuerdo a las tareas y funciones que les corresponda.

**4. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN LA FAC. DE CIENCIAS MÉDICAS**

- 4.1 La comunicación, por ser transversal, es un elemento clave en la estrategia de la FCM.
- 4.2 El Dpto. de Comunicación Social, La Unidad de Comunicación Interna y la Unidad de Acceso a la Información Pública, conjuntamente con la Direcciones definirán las estrategias de comunicación en base al plan estratégico, objetivos institucionales, diagnósticos del macro y microambiente y los objetivos de comunicación de las diferentes direcciones, el cual debe ser aprobado por la Autoridad Máxima de la Institución y el Consejo Directivo.
- 4.3 El Dpto. de Comunicación Social, El Unidad de Comunicación Interna, la Unidad de Acceso a la Información Pública establecerá un Plan de Comunicación Anual, en el cual se debe incluir el plan de cada dirección. El Plan de Comunicación Anual debe ser socializado.
- 4.4 Se incorporarán herramientas que posibiliten una comunicación inclusiva, entendida ésta en los conceptos de inclusión y accesibilidad en la comunicación de las personas con discapacidad.





# UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

## FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Acta N° 3094 (A.S.O.C.D. N° 3094/25/01/2019)

Resolución N° 025-00-2019

..//..(2)

- 4.5 Se utilizarán los idiomas oficiales, castellano y guaraní, para todo tipo de comunicación dentro de la Facultad de Ciencias Médicas.
- 4.6 La socialización de este documento debe formar parte de talleres de inducción, además de permanecer publicado en la página web institucional.

### 5. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA COMUNICACION EN LA FCM

Las acciones de los integrantes de la FCM y decisiones comunicacionales son tomadas a partir de la misión y visión institucional, y los pilares culturales definen la forma de hacer y comunicar.



### A - COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La comunicación institucional es aquella comunicación que se da al interior de la Facultad de Ciencias Médicas y se orienta al cumplimiento de los principios de economía, eficiencia y eficacia (Ley 1535/99 - Administración Financiera del Estado), lo cual se concreta en tres grandes propósitos: a) Mejorar la receptividad institucional b) Construir una visión compartida en torno a los planteamientos estratégicos de la Facultad de Ciencias Médicas. c) Hacer posible la conformación de redes de apoyo mutuo para el trabajo colaborativo.

La Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Asunción junto con la Filial Santa Rosa del Aguaray (Departamento de San Pedro), a través de la política de comunicación institucional aportará y velará para el cumplimiento de las tareas estratégicas de la comunicación para sus públicos.

### 1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.1 Unificar criterios y favorecer la coordinación de actividades de comunicación en todas las áreas de la F.C.M., enfocados al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- 1.2 Establecer los lineamientos de comunicación a ser implementados por el equipo técnico de mando medio para agilizar los procesos y orientar.
- 1.3 Internalizar los mensajes clave que contribuyan a que los funcionarios y/o colaboradores conozcan la institución a la que pertenecen y sean capaces de identificar su rol en los procesos.
- 1.4 Establecer canales y flujos de comunicación definidos y estandarizados, para asegurar la efectividad y oportunidad de los mensajes desde y hacia los colaboradores y/o funcionarios.

### 2. POLITICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

#### 2.1 POLÍTICA DE ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO

Se elaborará un Plan de Comunicación de la Facultad de Ciencias Médicas, el cual deberá estar acorde con los objetivos misionales de la institución, para que todos los Directivos, Docentes, profesionales de la salud, estudiantes y funcionarios en general orienten sus acciones. Para ello se desplegarán estrategias que garanticen la fluidez en la comunicación, la inducción y reinducción de los funcionarios y la difusión de la información.

##### 2.1.1 LINEAMIENTO 1: Planeación de la Comunicación.

Se diseñará el Plan de Comunicación para coordinar, verificar y evaluar las acciones Comunicacionales llevadas a cabo en la FCM.





# UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

## FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Acta N° 3094 (A.S.O.C.D. N° 3094/25/01/2019)

Resolución N° 025-00-2019

..//..(3)

### 2.1.1.1.1 ORIENTACIONES:

2.1.1.1.1 La Dirección de Comunicación Institucional realizará un diagnóstico del estado de la Comunicación en la F.C.M, que servirá como línea de base para orientar la formulación del Plan de Comunicación.

2.1.1.1.2 El diagnóstico de la situación se realizará por medio de encuestas, entrevistas y observación.

2.1.2 **LINEAMIENTO 2: Fluidez en la comunicación.** La F.C.M. a través de sus canales internos de comunicación y/o información influirá en los funcionarios para generar el sentido de pertenencia, identidad, compromiso con la institución y por ende la comunicación y/o socialización de las metas institucionales.

### 2.1.2.1 ORIENTACIONES:

2.1.2.1.1 Elección de medios para una elección adecuada conviene tener en cuenta el fin del mensaje y el tipo de información que se desea comunicar.

### VIAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACION INTERNA

CANAL	CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN	OBJETIVO Y EMISOR	FORMAL	INFORMAL	ORAL	ESCRITA	ON -LINE
Notas	1) Solicitud de informes, instrucciones, requerimientos en general. 2) Emisión de Informes en general	Comunicación en forma ascendente, descendente y horizontal entre Autoridades de la Institución, Directores y Jefaturas y/o encargados	X			X	
Memorándum	Transmitir en forma breve los asuntos que concierne a la institución.	Comunicación en forma ascendente al inmediato superior, descendente y horizontal. Transmitir y/o solicitar información de manera eficaz y rápida. Emisor: Según la escala jerárquica	X			X	
Teléfono (mensajería instantánea)	Asuntos relacionados con el trabajo diario que no requieran contestación escrita o sean urgentes. Comunicados a los funcionarios según temas de interés institucional.	1) Fluidez 2) Efectividad. Emisor: Todos		X	X		
Reuniones	Convocatoria según necesidad, con temas relacionados a la actividad laboral (Documentar con actas)	1) Abordar problemas. 2) Planificar procesos. 3) Buscar soluciones/Decidir/ Revisión de procedimientos. Emisor: Según el contenido	X	X	X	X	
Entrevistas	Asuntos relacionados o no con el trabajo diario	Recabar o intercambiar información. El emisor será según el contenido	X	X	X		
Tablón anuncios	Información de interés general	Información al personal. El emisor será según el contenido	X			X	
Buzón de Sugerencia	Sugerencias	Denunciar y proponer. Emisor: Funcionarios y usuarios (pacientes y estudiantes)	X			X	X
Formularios pre impreso	Solicitud de permisos laboral del personal y otros	Comunicación entre el Jefe de la dependencia y la Dirección de Desarrollo y Talento Humano.	X			X	
Formularios Médico y de enfermería pre impreso	Ficha Médica y otros	Comunicar evolución del paciente entre médicos, enfermeras y profesional de la salud.	X			X	
Correo electrónico	Todo tipo de información que no requiera mesa de entrada en forma impresa y manual	Cuando deseamos comunicarnos con rapidez, costo reducido, de manera simultánea y masiva. Emisor: todos	X	X		X	X
Página Web	Información de interés general.	Ofrecer información a los diferentes grupos de interés interno. Emisor: Directores	X				X
Intranet	Datos e informes dependiendo del área	Intercambiar información de uso interno. Emisor: todos	X				X





# UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

## FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Acta N° 3094 (A.S.O.C.D. N° 3094/25/01/2019)

Resolución N° 025-00-2019

../..(4)

### 2.1.3 LINEAMIENTO 3: Inducción de los Funcionarios

Con la inducción se pretende garantizar la participación e integración de los nuevos Docentes, profesionales de la salud, estudiantes y funcionarios en general a la cultura institucional, informándole sobre la organización, su Visión, Misión, Políticas, Objetivos, Código de Ética, Código de Buen Gobierno, logros institucionales, estructura organizacional y las normas institucionales. El proceso de inducción estará a cargo de la Dirección del Talento Humano con apoyo de la Unidad de Comunicación Interna.

#### 2.1.3.1 ORIENTACIONES

2.1.3.1.1 En el proceso de la inducción los encargados de esta actividad (Unidad de Comunicación Interna), comunicarán a los nuevos Docentes, profesionales de la salud, estudiantes y funcionarios en general la misión, visión, los objetivos, normas y los valores éticos de la institución.

2.1.3.1.2 El proceso de inducción incluirá la socialización de la estructura Organizacional, la ubicación del área en que se desempeñarán, los reglamentos de la Facultad de Ciencias Médicas y los beneficios que le corresponden.

2.1.3.1.3 Será designado un funcionario de la Dirección de Desarrollo y Talento humano para acompañar al nuevo funcionario a conocer la Sede Institucional y lo presentará a la Jefatura o Dirección de área en donde se desempeñará.

### 2.1.4 LINEAMIENTO 4: La re inducción de los Funcionarios

Con la re inducción de los funcionarios se pretende reorientar al personal vinculado en la Institución cuando ocurran cambios normativos, modificación de políticas institucionales dentro del marco legal.

#### 2.1.4.1 ORIENTACIONES:

2.1.4.1.1 Se buscará la motivación, sensibilización, actualización y reorientación a la cultura institucional, del funcionario, informándole anualmente sobre las estrategias de calidad (Visión, Misión, Valores Éticos, Políticas y objetivos Institucionales) y los resultados de la gestión institucional.

2.1.4.1.2 La reinducción a funcionarios será responsabilidad de cada Director con el apoyo de la Unidad de Comunicación Interna, la misma deberá Desarrollarse una vez al año.

### 2.1.5 LINEAMIENTO 5: Difusión de la Información

Se dará prioridad a la difusión de la información institucional entre las Direcciones, Departamentos y los funcionarios de los resultados obtenidos de la gestión, a fin de informar sobre las debilidades y fortalezas institucionales detectadas e intercambiar sugerencias tendientes al logro de la calidad en los servicios, a través de recursos materiales y tecnológicos disponibles.

#### 2.1.5.1 ORIENTACIONES

2.1.5.1.1 Cada Dirección deberá elaborar un informe semestral acerca de su gestión, y deberá remitir al Decano y el Consejo Directivo para la elaboración del Informe de gestión de la Facultad de Ciencias Médicas, para su posterior socialización

2.1.5.1.2 Las Direcciones de la FCM recibirán de la Secretaria General las Leyes, Decretos, Resoluciones y otras normativas de carácter general que sean necesarias en la labor diaria, y estas remitirán a las jefaturas a su cargo, para garantizar la distribución descendente de la información.

2.1.5.1.3 La Unidad de Comunicación Interna con el apoyo de la Secretaria General y el Dpto. de Informática Académica incluirá en la Página Web las Leyes, Decretos, Resoluciones y otras Normativas de carácter general.

2.1.5.1.4 Los Directores, y Jefes tendrán la función de recordar constantemente las nuevas legislaciones, resoluciones, normativas e instrucciones a los funcionarios a su cargo.

## 2.2 POLÍTICA DE PROMOCIÓN DE BUEN SERVICIO E IMAGEN CORPORATIVA

En la Facultad de Ciencias Médicas, las políticas, reglamentos internos, acuerdos éticos, procedimientos y elementos corporativos, estarán orientados a fomentar en los Directores, en los Docentes, en los profesionales de la salud, estudiantes y funcionarios en general la actitud de servicio y proyección de imagen fundada en la calidad y calidez de la educación y la atención.

### 2.2.1 LINEAMIENTO 1: Capacitación para el buen servicio y proyección de imagen de servicio.

Se realizarán acciones orientadas a la capacitación y entrenamiento de los funcionarios en las buenas prácticas en la atención de calidad y calidez a los usuarios se refiere.

#### 2.2.1.1 ORIENTACIONES

UNA /FCM/CD Nro. 3094\_25-01-19





# UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

## FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Acta N° 3094 (A.S.O.C.D. N° 3094/25/01/2019)

Resolución N° 025-00-2019

..//..(5)

2.2.1.1.1 La Dirección de Desarrollo y Talento Humano elaborará un Plan Anual de Capacitación para el buen servicio de los Funcionarios, conforme a las solicitudes presentadas por los Directores de dependencias en forma anual.

2.2.1.1.2 El Plan de Capacitación para el buen servicio incluirá Programas y Proyectos que busquen potenciar actitudes y conductas, para brindar un buen servicio acorde con el Plan Estratégico de la Institución.

### 2.2.2 LINEAMIENTO 2: Reconocimiento a la labor y desempeño de los funcionarios

Se reconocerá la labor y el desempeño de los funcionarios que con su esfuerzo demuestren, a través de su gestión profesional y laboral, que están comprometidos con los ideales institucionales y la entrega de los mejores servicios a los usuarios.

#### 2.2.2.1 ORIENTACIONES

2.2.2.1.1 La Dirección de Desarrollo y Talento Humano, elaborará una Matriz de Evaluación para los funcionarios.

2.2.2.1.2 La Dirección del Talento Humano, en el mes de Noviembre de cada año, remitirá a todas las Direcciones y Departamentos, la Matriz de Evaluación y los criterios de aplicación.

2.2.2.1.3 La Dirección de Desarrollo y Talento Humano distinguirá al funcionario destacado con Certificados de Reconocimiento.

### 2.2.3 LINEAMIENTO 3: Proyección de Imagen Corporativa

Habrà unidad en el manejo de la imagen corporativa de la Facultad de Ciencias en las distintas Direcciones, Departamentos y dependencias de la entidad.

#### 2.2.3.1 ORIENTACIONES

2.2.3.1.1 Se tendrá en cuenta qué comunicar, a quién, en qué momento y cuál será el mecanismo a utilizar. El Dpto. de Comunicación Social, La Unidad de Comunicación Interna, la Unidad de Acceso a la Información Pública definirá la imagen que se desea transmitir y proyectar, de acuerdo a las estrategias de comunicación.

2.2.3.1.2 Los Directores y demás Jefes de Departamento serán responsables de la correcta utilización de logos, símbolos de la institución.

2.2.3.1.3 Deben definirse los formatos de mensajes institucionales o comunicados, notas y memorándum en cuanto a tipo de letra, tamaño de letra, membrete, y tamaño de hoja.

2.2.3.1.4 Todo comunicado debe estar firmado por la dependencia correspondiente.

## 2.3 POLÍTICA DE RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL

Habrà un Programa de Receptividad Institucional a cargo de la Unidad de Comunicación Interna, dependiente de la Dirección de Desarrollo y Talento Humano, encargada de promover la recepción de sugerencias, comentarios, quejas, reclamos y propuestas de los docentes, estudiantes y funcionarios en general, fomentando la toma de las decisiones correspondientes.

### 2.3.1 LINEAMIENTO 1: Receptividad interna

Orientado hacia los docentes, estudiantes, profesionales de la salud y funcionarios en general, a fin de garantizar la canalización efectiva de las inquietudes presentadas.

#### 2.3.1 ORIENTACIONES

2.3.1.1 Los Directores y Jefes de Departamento tendrán la responsabilidad de reportar por escrito a la Unidad de Comunicación Interna las sugerencias que reciban de sus colaboradores en sus reuniones de trabajo

2.3.1.2 La información será recibida y canalizada, y deberá ser utilizada para el mejoramiento institucional.

2.3.1.3 Cada mes la Oficina de Atención Institucional presentará a la Dirección de Desarrollo y Talento Humano un reporte consolidado de la información recibida, las soluciones brindadas y destacará los temas sobre los cuales queda pendiente la toma de decisiones.

## 2.4 POLÍTICA DEL CLIMA LABORAL

Se propiciará un ambiente de trabajo en equipo, en donde se escuchen y valoren los puntos de vista de sus miembros, mejorando la autoestima en el ámbito laboral y creando en el funcionario el sentido de pertenencia a la Institución y de responsabilidad en el trabajo.

Se fomentará y apoyará la organización de actividades recreativas extra labores la institución.

Periódicamente se medirá el clima laboral interno y la comunicación existente dentro de la institución, a fin de que a partir de los resultados se vean estrategias de mejoramiento continuo.

UNA /FCM/CD Nro. 3094\_25-01-19





# UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

## FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Acta N° 3094 (A.S.O.C.D. N° 3094/25/01/2019)

Resolución N° 025-00-2019

../..(6)

### 3. RESPONSABLES:

La **Unidad de Comunicación Interna** dependiente de la Dirección de Desarrollo y Talento Humano, es la responsable de velar por el cumplimiento de los objetivos y principios de nuestra comunicación interna y por tanto, de la correcta aplicación de nuestros lineamientos.

### 4. TIPOS DE COMUNICACIÓN:

- **Descendente:** Desde un nivel jerárquico superior a uno inferior.
- **Ascendente:** Desde un nivel jerárquico inferior a uno superior.
- **Horizontal:** Entre funcionarios o personal del mismo nivel o entre los componentes de un grupo de trabajo.

### 5. USUARIOS INTERNOS SON:

- |   |   |
|---|---|
| 5.1 Decano y Vice Decano.   | 5.5 Profesionales de la Salud y Docentes          |
| 5.2 Consejeros Directivos   | 5.6 Profesionales Administrativos y               |
| 5.3 Directores, Jefes de Departamentos, Técnicos y Jefes de Secciones | 5.7 Asistentes y Personal de Servicios Generales. |
| 5.4 Asesores  |   |

### B - COMUNICACIÓN PÚBLICA

**Comunicación Pública:** constituye la circulación oportuna, amplia, suficiente y transparente de información hacia la sociedad y los diferentes grupos de interés externo e internos, acerca de los objetivos y resultados de la gestión de la Facultad de Ciencias Médicas. Permite la rendición de cuentas a la comunidad y la confianza en lo público y lo institucional.

### 1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.1 Orientar a la interacción, fortalecimiento, credibilidad y confianza hacia los diferentes grupos de interés.
- 1.2 Manejar fluidamente la información, como elemento indispensable para la transparencia de sus acciones
- 1.3 Definir criterios de manejo de información y establecer parámetros de relacionamiento con la prensa y los medios masivos de comunicación.

### 2 POLÍTICA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

#### 2.1 POLÍTICA DE INTEGRACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La integración de la información que será comunicada a los grupos de interés externo será responsabilidad del Dpto. de Comunicación Social, quienes darán directrices claras para la recolección, sistematización, clasificación de la información provenientes de las diferentes áreas de la Facultad de Ciencias Médicas, buscando unificación en el manejo y una adecuada administración.

##### 2.1.1 LINEAMIENTO 1: Manejo Integrado de la Información

La información es claramente identificada, recolectada y registrada según datos dados por las dependencias de la Facultad de Ciencias Médicas, en función a los lineamientos.

##### 2.1.1.1 ORIENTACIONES

- 2.1.1.1.1 El Jefe del Dpto. Comunicación Social designará un representante, quien será el responsable de solicitar y recepcionar las informaciones de las diferentes áreas y establecerá mecanismos de recolección de información.
- 2.1.1.1.2 Cada dependencia designará a un representante para la integración de la información y será el nexo con el representante Dpto. de Comunicación Social.
- 2.1.1.1.3 La información a ser publicada por los medios de prensa, deberán ser comunicadas a Dpto. de Comunicación Social.
- 2.1.1.1.4 Manejo de la Información, entendida como soporte indispensable para el mejoramiento de la comunicación, una vez clasificada, sistematizada y establecida como pública, se dará a conocer en forma oportuna y servirá como base para elaborar materiales informativos y educativos para los diversos grupos de interés, que a la vez dará transparencia a la gestión.

##### 2.1.2 LINEAMIENTO 2: Relacionamiento con los grupos de interés.

La Facultad de Ciencias Médicas., en su política de apertura a los grupos de interés, se basará en la imparcialidad y equidad en el manejo de la difusión de la información, excepto aquellos casos que se considere de carácter reservado, atendiendo a las características específicas de cada grupo en un marco de confianza y colaboración.

##### 2.1.2.1 ORIENTACIONES





# UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

## FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Acta N° 3094 (A.S.O.C.D. N° 3094/25/01/2019)

Resolución N° 025-00-2019

..//..(7)

- 2.1.2.1.1 La relación con los gremios y/o sindicatos se hará en colaboración y sobre la base de alianzas estratégicas, propiciando espacios de diálogo.
- 2.1.2.1.1 Se dará amplia difusión a las bases y condiciones establecidas en procesos de contrataciones de bienes y servicios, así como los resultados de dichos procesos.
- 2.1.2.1.3 La Dirección y/o Dpto. de Comunicación Social será el canal de difusión a los diferentes grupos de interés externo.
- 2.1.2.1.4 La Dirección y/o Dpto. de Comunicación Social en coordinación con la Dirección de Informática Académica, actualizará diariamente la página web de la Facultad de Ciencias Médicas, considerando el interés colectivo y respetando la confidencialidad.
- 2.1.2.1.5 La atención a la ciudadanía (personal, telefónica o escrita; física o virtual) brindada por el funcionario de la institución (administrativo, médico, de apoyo, directivo, etc.) debe reflejar la imagen institucional, la cual debe ser percibida como el grado de importancia que la Institución otorga a la persona atendida.

### 2.1.3 LINEAMIENTO 3: Interacción con la Ciudadanía a través de la Unidad de Acceso a la Información Pública

La comunicación con la ciudadanía y usuarios de los servicios que presta la Facultad de Ciencias Médicas, estará centrada en construir una relación cercana con los mismos, pues constituye uno de los pilares básicos de la Administración. La atención a la ciudadanía pone en marcha una serie de actuaciones:

- Web/Internet.
- Facebook y Twitter
- Revista Medicina
- Teléfonos de Información.
- Boletín electrónico
- Otros.

#### 2.1.3.1 Orientaciones

- 2.1.3.1.1 Diseñar y mantener una web puesta a la ciudadanía, donde orientará acerca de trámites y procesos administrativos, además dispondrá de informaciones básicas referente a la Facultad de Ciencias Médicas.
- 2.1.3.1.2 La Ventana de Acceso a la Información, se actualizará y ajustará en cuanto a su eficiencia y funcionamiento, permitiendo recepcionar las inquietudes, reclamos y sugerencias de los usuarios.

### 2.1.4 LINEAMIENTO 4: Monitoreo de Medios de Comunicación

Se realizará un seguimiento de la información emitidas por los medios de comunicación, sean estos, impresos, radiales, televisivos, informáticos y electrónicos para su análisis.

#### 2.1.4.1 Orientaciones

- 2.1.4.1.1 El Dpto. de Comunicación Social será responsable del monitoreo diario de los medios de comunicaciones, sobre temas que conciernen a la institución.
- 2.1.4.1.2 Monitorear la información de las Redes Sociales de la F.C.M.
- 2.1.4.1.3 Emitir informes sobre el monitoreo diario para que pueda ser utilizado en toma de decisiones.
- 2.1.4.1.4 El Dpto. de Comunicación Social, archivará en forma impresa y digital si fuere necesario, todas las publicaciones de prensa escrita, radial y televisiva.

### 2.1.5 LINEAMIENTO 5: Señalización adecuada en todas las dependencias.

Facilitar a los usuarios el acceso a los servicios que ofrece la Institución.

#### 2.1.5.1 Orientaciones

- 2.1.5.1.1 Los Directores serán responsables de la señalización adecuada de todas las áreas y servicios de la dependencia a cargo, que se coloquen carteles con la nómina de profesionales, especialidades, días y hora de atención.

## 2.2 POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La Facultad de Ciencias Médicas, establecerá un buen relacionamiento con los medios de comunicación, para proporcionar a la institución y fortalecer el conocimiento de los procesos de la entidad.





# UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

## FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Acta N° 3094 (A.S.O.C.D. N° 3094/25/01/2019)

Resolución N° 025-00-2019

../..(8)

### 2.2.1 Lineamiento 1: Estrategia y Clasificación de la Información para los Medios de Comunicación

El Dpto. de Comunicación Social (Prensa) actuará de enlace formal entre las autoridades de la Facultad de Ciencias Médicas y los medios de Comunicación y será definida de acuerdo con las estrategias de la proyección de imagen corporativa, de difusión de gestiones de la institución y de los resultados.

#### 2.2.1.1 ORIENTACIONES

- 2.2.1.1.1 El Dpto. de Comunicación Social definirá las estrategias comunicacionales externas y solicitará a la máxima autoridad el nombramiento de voceros/os institucionales para la difusión de la información.
- 2.2.1.1.2 El Dpto. de Comunicación Social, al principio de cada año, definirá un Plan Anual de Comunicación Externa para mejor direccionamiento de la información.
- 2.2.1.1.3 El Dpto. de Comunicación Social clasificará y calificará la información a ser publicada en función a estándares establecidos en el Plan de Comunicación, y directrices de la Máxima Autoridad de la Institución.
- 2.2.1.1.4 El Dpto. de Comunicación Social remitirá a la Unidad de Comunicación Interna materiales informativos de interés de los funcionarios para su difusión.

### 2.2.2 LINEAMIENTO 2: Vocero institucional.

La Facultad de Ciencias Médicas, contará con funcionarios de buen nivel que actuarán de voceros para dirigirse a la sociedad ya sea en forma directa o a través de medios de comunicación, tanto en encuentros nacionales e internacionales.

#### 2.2.2.1 Orientaciones

- 2.2.2.1.1 El Decano de la Facultad de Ciencias Médicas, será en todo momento el portavoz oficial y principal de la institución, dentro y fuera del país.
- 2.2.2.1.2 El Dpto. de Comunicación Social podrá actuar de vocero institucional para la difusión ordinaria de información, de serle asignada esta función por la máxima autoridad.
- 2.2.2.1.3 Ningún funcionario está autorizado a dar a conocer a la ciudadanía información que pueda perjudicar la imagen de la institución.

### 2.2.3 LINEAMIENTO 3: Clasificación de la información

La información será consolidada y sistematizada previa clasificación. La confidencialidad de cierta información tendrá como fin asegurar el cumplimiento de los objetivos de la institución y en ningún caso servirá para obstaculizar la transparencia de la gestión del Decano y el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Médicas.

#### 2.2.3.1 Orientaciones

- 2.2.3.1.1 El interés general prevalecerá siempre sobre el interés particular para la difusión pública de una información.
- 2.2.3.1.2 Será considerado como información confidencial, que por su naturaleza no puede ser revelada, ya sea interna o externa y por lo tanto pueda afectar a ciertas acciones que lleva adelante la institución.
- 2.2.3.1.3 El Decano o a quien designare son los responsables de determinar el tiempo que será mantenida en reserva una información declarada confidencial.
- 2.2.3.1.4 Ningún funcionario podrá utilizar ni retener información de la institución para la consecución de fines personales, de grupos o sectores.
- 2.2.3.1.5 Todos los funcionarios respetarán los criterios establecidos para el manejo de información de la Facultad de Ciencias Médicas, en especial la de carácter confidencial, incluso fuera de sus actividades laborales.

### 2.3 Política de Manejo de la Información en Tiempo de crisis

Ante una eventual crisis, interna o externa, que puedan desestabilizar el normal cumplimiento de los objetivos de la Facultad de Ciencias Médicas, se tendrá una respuesta rápida conforme a un Plan de Comunicación en situación de riesgo, ya establecido para facilitar la labor informativa, evitando rumores que dañen la imagen de la institución.

#### 2.3.1 LINEAMIENTO 1: Establecer un sistema de comunicación ante una situación de riesgo.

El manejo oportuno de la información en tiempos de crisis es fundamental para fortalecer la credibilidad y evitar confusiones en la población.

#### 2.3.1.1 Orientaciones

UNA /FCM/CD Nro. 3094\_25-01-19





# UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

## FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Acta N° 3094 (A.S.O.C.D. N° 3094/25/01/2019)

Resolución N° 025-00-2019

..//..(9)

- 2.3.1.1.1 El Dpto. de Comunicación Social conjuntamente con la Unidad de Comunicación Interna analizará y evaluará la situación e implementará el Plan de Comunicación en Situación de Riesgo y propondrá acciones correctivas en la mejora de la Comunicación si fuere necesario.

### 3. Grupos de Interés Externos:

Usuarios (estudiantes y pacientes), Gobierno Nacional, Proveedores, Gremios y/o Sindicatos, y demás miembros de la sociedad.

### C - POLITICA DE RENDICION DE CUENTAS A LA SOCIEDAD

#### 1. Política de Adecuación Institucional para la Rendición de Cuentas a la Sociedad

En el marco de la Rendición de Cuentas como deber de nuestra institución y derecho del ciudadano, y en cumplimiento de los principios de la función pública y la participación social, se deberá adoptar un programa de Rendición de Cuentas buscando dar transparencia a la gestión y generar confianza y credibilidad en la ciudadanía.

#### 1.1 Lineamiento 1: Elaboración del Informe de Rendición de Cuentas de la Gestión

La Rendición de Cuentas de la Gestión se realizará en el marco de la transparencia y se sustentará en información clara, oportuna, veraz y suficiente sobre los procesos y resultados.

##### 1.1.1 Orientaciones

1.1.1.1.1. Anualmente cada área de la entidad elaborará un documento consolidado, a modo de informe de gestión de cada año.

1.1.1.1.2. La Secretaria General tendrá a su cargo la recepción y recopilación de todos los informes de gestión de las áreas a fin de producir un informe ejecutivo de gestión de la entidad del ejercicio fiscal.

#### 1.2. Política de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas

A fin de intercambiar información y brindar explicaciones con los diferentes grupos de interés, la comunidad académica, funcionarios, y los ciudadanos en general acerca del manejo de los recursos públicos utilizados para cumplir con la ejecución de los programas y el logro de los objetivos, se requerirá de estrategias de comunicación, campañas de promoción y convocatoria para la realización de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas. Además se deberá elaborar el Reglamento de la Audiencia Pública.

##### 1.2.1 Lineamiento 1: Diseño y elaboración del Reglamento de Rendición de Cuentas

Se deberán diseñar las estrategias comunicacionales, campañas de promoción y convocatoria necesarias para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

  
Lic. RAQUEL GIL MARTÍNEZ  
Secretaria de la Facultad



  
Prof. Dr. GUSTAVO MACHAÍN VEGA  
Decano en Ejercicio

C.C. Coordinación General del MECIP, Dirección Asistencial, Dirección de Planificación, Dirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano, Dpto. de Comunicación Social, Dpto. de Comunicación Interna, Archivo. GMV/RGM/hga