



MANUAL DE COMUNICACIÓN

Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción

Aprobado por Resolución N° 0114/2021

ÍNDICE

Objetivo de la Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo de la FP-UNA. (DCCP) y del Departamento de Comunicación, dependiente de la DCCP– Resolución N° 1879/2018

Pág 4

Política General de Comunicación e Información

Pág 6

Política de Promoción de la Buena Imagen Corporativa de la FP-UNA

Pág 8

Política de Receptividad al Público

Pág 10

Política de Comunicación Pública

Pág 11

Manejo de la Información en tiempo de crisis.

Pág 14

Política de Rendición de Cuentas a la Sociedad

Pág 14

ELABORADO POR LA: Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo
RESPONSABLES:

- Lic. María de los Ángeles González
- Ing. Sandra Cañete
- Lic. Ana Valiente.

REFERENCIAS: Manual de Buenas Prácticas del ECOE Estado – MITIC; y Manuales de Comunicación de otras entidades del Estado, Portal Unificado de Información Pública.■

1- Objetivo de la Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo de la FP-UNA. (DCCP) y del Departamento de Comunicación, dependiente de la DCCP– Resolución N° 1879/2018

El objetivo principal de la Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo (DCCP) de la FP-UNA es posicionar a la Facultad Politécnica como institución modelo, dentro y fuera de la UNA, proyectando una imagen transparente, dinámica, organizada, armónica y agradable, digna de generar réplica en las actividades de las instituciones con las que mantiene relaciones y alianzas.

El objetivo del Departamento de Comunicación, es establecer y operar los mecanismos y estrategias para divulgar de manera creativa, ágil, efectiva y oportuna el quehacer de la FPUNA, para armonizar con el objetivo de posicionarla como una institución de Educación Pública innovadora, pertinente y comprometida. Para el logro de los objetivos, se enmarcan las actividades en la Misión, Visión y los Valores de la FP UNA.

Para la gestión de la comunicación se contará con las áreas básicas de:

- Comunicación • Ceremonial y Protocolo • Radio Educativa Aranduka

Las acciones son el resultado del trabajo coordinado con las siguientes Direcciones y Coordinaciones:

- Decanato
- Planificación
- TIC
- Secretaría de la Facultad
- Acceso a la información pública
- Coordinación del MECIP
- Relaciones Interinstitucionales
- Gestión de Personas
- Administración y Finanzas



1.1 COORDINACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

La Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo tendrá a su cargo la gestión del flujo de información externa e interna de la FP-UNA. Abarca las tareas de marketing, publicidad, relaciones públicas, relaciones con la prensa y la comunicación no tradicional o alternativa. La misma se divide en dos: la interna y la externa:

1- Comunicación Interna: Conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos de la institución.

2- Comunicación Externa y mediática: Conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios. Abarca tanto lo que en términos generales se conoce como Relaciones Públicas, asimismo, es el conjunto de acciones e interacciones realizadas para ofrecer información institucional a los medios masivos y/o alternativos de comunicación, con el fin de visibilizar la gestión de manera positiva.

1.2 COORDINACIÓN DE PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

Abarca las tareas de ceremonial para la gestión de eventos, protocolo y relaciones públicas, para mantener una imagen organizada, armónica y agradable.

1- Eventos: acontecimientos organizados por la FP-UNA, respetando las normas de etiqueta y ceremonial; y los reglamentos de Ceremonial y Protocolo de la UNA, y la Ley 5209 de Ceremonial del Estado.

2- Relaciones públicas: acompañamiento a las autoridades, y coordinación con la Dirección de Relaciones Interinstitucionales para la proyección de una imagen institucional positiva.

1.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

Es el deber ético de todo funcionario público que administre bienes públicos, de responder e informar por la administración, el manejo y la rendición de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados, y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido.

Por su responsabilidad de difundir la información que respecta a la FP-UNA, la DCCP estará a cargo en conjunto con la Dirección de Planificación de la recopilación, sistematización y difusión anual, de los resultados de los programas y/o proyectos y actividades en general de la FP-UNA, que conlleven al logro de los objetivos institucionales.

1.4 COORDINACIÓN DE MONITOREO E IMPACTO:

Se deberán establecer mecanismos para la medición de los avances e impactos generados a nivel interno y externo a través de las acciones que lleven adelante las políticas de divulgación en la UNA.

- Programa anual de marketing.
- Programa anual de comunicación.

2- Política General de Comunicación e Información

LINEAMIENTO 1: PLANIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Se diseñará el Plan de la comunicación para coordinar, verificar y evaluar las acciones comunicacionales llevadas a cabo en la FP-UNA. Este proceso estará a cargo de la DCCP con apoyo de la Comisión de Comunicación del Consejo Directivo. El cronograma del Plan será acordado con la misma comisión.

Orientaciones:

- 1) La Comisión de Comunicación del CD realizará un diagnóstico del estado de la Comunicación en la FP-UNA, que servirá como línea de base para orientar la formulación del Plan de Comunicación.
- 2) El diagnóstico de la situación se realizará por medio de encuestas, entrevistas y/u observación.
- 3) Se elaborará el Plan de Comunicación donde se establecerán las estrategias que permitirán alcanzar los objetivos propuestos con sus correspondientes medios y acciones comunicacionales. El Plan será elaborado por la DCCP y se pondrá a consideración de la Comisión de Comunicación del Consejo, para aprobación.
- 4) La DCCP coordinará y pondrá en marcha las estrategias de comunicación interna y externa de acuerdo a las políticas, planes y proyectos de la FP-UNA.
- 5) La DCCP, remitirá una copia del Plan de Comunicación a los miembros del Consejo, Secretario, Directores y Coordinadores de la FP-UNA.

LINEAMIENTO 2: INDUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS

Se garantizará la integración, la adhesión a la cultura y a las normas institucionales del nuevo funcionario. El proceso de inducción estará a cargo de la Dirección de Gestión de Personas, con apoyo de la Dirección de Bienestar Institucional y DCCP.

Orientaciones:

- 1) En el proceso de la inducción los encargados de esta actividad, comunicarán a los nuevos funcionarios la misión, visión, los objetivos y los valores éticos de la institución.
- 2) El proceso de inducción incluirá la socialización de la estructura Organizacional, la ubicación del área en que se desempeñará el nuevo funcionario, el reglamento de la institución y los beneficios que le corresponden.
- 3) Los funcionarios recibirán la debida inducción al ingresar la institución durante el primer mes. Este procedimiento estará a cargo de la Dirección de Gestión de Personas.
- 4) Será designado un funcionario de la Dirección de Gestión de Personas para acompañar al nuevo funcionario a conocer la Sede Institucional y lo presentará a la Jefatura o Dirección de área en donde se desempeñará.
- 5) Los funcionarios de las distintas sedes y filiales de la FP-UNA recibirán la inducción en su lugar de trabajo, y estará a cargo de la Dirección de Gestión de Personas enviar o designar un responsable para el efecto.
- 6) La Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo se encargará de preparar los materiales necesarios para la inducción, y la Dirección de Bienestar Institucional hará la entrega según corresponda.

LINEAMIENTO 3: REINDUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS

Orientaciones:

- 1) Se buscará la motivación, sensibilización, actualización y reorientación a la cultura institucional, del funcionario, informando sobre la Misión, Visión, Valores Éticos, Políticas y Objetivos institucionales y los resultados de la gestión institucional.
- 2) La reinducción a funcionarios será responsabilidad de cada Directivo, Coordinador o Jefe y la misma deberá desarrollarse cada año.
- 3) La Dirección de Gestión de Personas con apoyo de la DCCP serán los responsables de preparar para los materiales didácticos a ser utilizados en el proceso de la reinducción.

LINEAMIENTO 4: DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se dará prioridad a la difusión de la información institucional generada a partir de sus programas y proyectos, y de los resultados obtenidos de la gestión de los recursos materiales y tecnológicos disponibles.

Orientaciones

- 1) Cada Programa y Proyecto de la FP-UNA deberá elaborar un informe anual acerca de su gestión, y deberá remitir al Decano.
- 2) La DCCP, elaborará anualmente los materiales que contengan la gestión y las actividades principales realizadas en la FP-UNA, escrito en un lenguaje ameno y sencillo para mayor comprensión de los funcionarios. Los mismos serán difundidos en soporte papel y electrónico, a través del correo electrónico, la página web y redes sociales de la FP-UNA.
- 3) Los materiales que contengan el informe anual y las principales actividades realizadas, serán publicados por la DCCP a través de los medios oficiales de la FP-UNA.
- 4) Los Directores, Coordinadores y Jefes se encargaran de realizar reuniones internas donde se deberán socializar y analizar la información que compete a la gestión de la institución, enfocándose en el cumplimiento de las metas propuestas en función al Plan Estratégico de la Institución.
- 5) Se realizarán reuniones periódicas con el Decano y su equipo Directivo, se aprovechará para socializar la información de los procesos llevados a cabo en los distintos Programas y Proyectos, a fin de facilitar la optimización de los recursos, evitar la duplicación de acciones y delinear las estrategias pertinentes acorde con el Plan Estratégico de la Institución.
- 6) El Decano de la FP-UNA promoverá que toda información producida y decisión tomada por los Directores estén explícitamente vinculadas a los procesos, objetivos, misión y visión de la Institución.
- 7) Los Directores, Coordinadores y Jefes de la FP-UNA deberán publicar las Leyes, Decretos, Resoluciones y otras normativas de carácter general que sean necesarias en la labor diaria, y remitirán a la Dirección de Gestión de Personas, para garantizar la distribución descendente de la información.
- 9) La Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo incluirá en la Página Web las Leyes, Decretos, Resoluciones y otras Normativas de carácter general.
- 10) Los Directores, Coordinadores y Jefes tendrán la función de recordar constantemente las nuevas legislaciones, normativas e instrucciones a los funcionarios a su cargo.

3- Política de Promoción de la Buena Imagen Corporativa de la FP-UNA

Se promoverá la capacitación y entrenamiento de los funcionarios, para que brinden atención con calidad y calidez a los usuarios, contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional y proyectando imagen basada en la calidad de los servicios. La Dirección de Gestión de Personas deberá capacitar para el buen servicio, en coordinación con la DCCP.

Se definirá un manual de identidad corporativa, para el correcto uso, aplicación y resguardo del isologo e isotipo de la institución.

LINEAMIENTO 1: CAPACITACIÓN PARA EL BUEN SERVICIO Y PROYECCIÓN DE IMAGEN DE SERVICIO

Se realizarán acciones orientadas a la capacitación de los funcionarios en las buenas prácticas de la atención con calidad y calidez.

Orientaciones

- 1) La Dirección de Gestión de Personas elaborará un Plan Anual de Capacitación para el buen servicio de los Funcionarios.
- 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.
- 3) La Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo promocionará a través de los medios oficiales el Programa de capacitación elaborado por la Dirección de Gestión de Personas.
- 4) La elaboración de los procedimientos para la correcta ejecución, evaluación y control de la capacitación, será responsabilidad de la Dirección de Gestión de Personas.
- 5) La Dirección de Gestión de Personas, será responsable de la consolidación y elaboración de un informe de las capacitaciones realizadas, y remitirá a la DCCP, con copia a la Coordinación MECIP.
- 6) La Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo conjuntamente con la Dirección de Gestión de Personas realizará encuestas periódicas, sobre la satisfacción del público.
- 7) Los resultados de las encuestas serán remitidos por la DCCP a la Dirección del Gestión de Personas, para incluir mejoras en las siguientes capacitaciones y reorientar las actuaciones para la satisfacción de los usuarios.

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.

Orientaciones

- 1) La Dirección de Gestión de Personas, elaborará una Matriz de Evaluación para los funcionarios.
- 2) La Dirección de Gestión de Personas, remitirá anualmente a todas las Direcciones Generales, la Matriz de Evaluación y los criterios de aplicación.

3) Las Direcciones de cada área completarán la matriz, seleccionarán al Mejor Funcionario y remitirán un memorando con la designación a la Dirección que le corresponde.

4) Cada Dirección enviará el memorando con el nombre del mejor funcionario designado y la matriz de la evaluación a la Dirección de Gestión de Personas para ser archivado en el legajo, otra se entregará al funcionario.

5) La Dirección de Gestión de Personas distinguirá al funcionario destacado con Certificado de Reconocimiento y remitirá la nómina de mejores funcionarios del año a la DCCP para su difusión.

6) Será tarea de la DCCP difundir en los medios oficiales, la nómina de los mejores funcionarios de la institución.

LINEAMIENTO 3: PROYECCIÓN DE IMAGEN CORPORATIVA

Habrá unidad en el manejo de la imagen corporativa de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción (FP-UNA), en las distintas dependencias de la entidad.

Orientaciones

- 1) La Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo conjuntamente con las dependencias actualizarán y evaluarán constantemente los materiales de la institución que se difundirán.
- 2) Tanto el logo de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción (FP-UNA), como el eslogan del año en el caso que se elaborara, primarán sobre toda identificación particular de las dependencias, programas, proyectos, campañas y de otras instituciones.
- 3) Los Directores y Coordinadores serán responsables de velar por la correcta utilización del manual de imagen corporativa de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción (FP-UNA).
- 4) Los Directores y Coordinadores de Áreas serán responsables de la señalización adecuada de todas las áreas de sus dependencias, para facilitar el acceso de los usuarios a los servicios que ofrece la institución.
- 5) Toda propuesta de diseño a ser utilizado en los distintos programas y proyectos de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción (FP-UNA), ya sea en soporte digital y/o impreso (afiches, banners, murales, back pódium, volantes, otros), deberán ser aprobados por la Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo.
- 6) A los efectos de facilitar y dar celeridad a la gestión de visibilidad de la FP-UNA, sus programas y proyectos, al igual que proyectos beneficiarios, se elaborará un manual de identidad, que será aprobada por el Consejo Directivo con recomendación favorable de la Comisión de Comunicación del Consejo.

4- Política de Receptividad al Público

Habrà un Programa de Receptividad Institucional a cargo de la Direcci3n de Evaluaci3n y Calidad (DIEC), encargada de promover la recepci3n de sugerencias, comentarios, quejas, reclamos y propuestas del funcionario y del ciudadano, fomentando la toma de las decisiones correspondientes.

LINEAMIENTO 1: RECEPTIVIDAD INTERNA

Orientada hacia los propios colaboradores de la Facultad Polit3cnica de la Universidad Nacional de Asunci3n (FP-UNA), a fin de garantizar la canalizaci3n efectiva de las inquietudes presentadas.

Orientaciones

- 1) Para recibir sugerencias por parte de los funcionarios se instalarán buzones en las dependencias, se habilitarà una direcci3n de correo electr3nico. En el caso de las quejas y denuncias contra algùn funcionario en particular, la Direcci3n de Evaluaci3n y Calidad (DIEC), remitirà la informaci3n a las instancias correspondientes, para el seguimiento y atenci3n oportuna de la denuncia recibida.
- 2) La Direcci3n de Comunicaci3n, Ceremonial y Protocolo tendrà a su cargo la elaboraci3n de materiales gràficos y digitales para la visualizaci3n de los buzones de sugerencias.
- 3) Los Directores y Coordinadores tendràn la responsabilidad de reportar por escrito a en el marco de la Receptividad Institucional, dependiente de la Direcci3n de Evaluaci3n y Calidad (DIEC), las sugerencias que reciban de sus colaboradores en sus reuniones de trabajo.
- 4) La informaci3n serà recibida y canalizada, y deberà ser utilizada para el mejoramiento institucional.
- 5) Cada mes la Direcci3n de Evaluaci3n y Calidad (DIEC), presentarà a la Direcci3n de gesti3n de Personas (DGP), un reporte consolidado de la informaci3n recibida, las soluciones brindadas y destacarà los temas sobre los cuales queda pendiente la toma de decisiones.
- 6) Las respuestas ante las inquietudes y las decisiones que tome la Direcci3n de gesti3n de Personas (DGP), en conjunto a partir de la informaci3n proporcionada por la de Evaluaci3n y Calidad (DIEC), seràn difundidas por la Direcci3n de Comunicaci3n, Ceremonial y Protocolo (DCCP), destacando las soluciones brindadas.

LINEAMIENTO 2: RECEPTIVIDAD EXTERNA

Estarà orientada al Sector Externo, con apertura hacia la sociedad, a trav3s de la recepci3n de inquietudes y requerimientos de los ciudadanos.

Orientaciones

- 1) Habrã buzones en las distintas sedes de la Facultad Polit3cnica de la Universidad Nacional de Asunci3n (FP-UNA), como asì tambi3n una direcci3n de correo electr3nico para recibir las sugerencias, comentarios, quejas y reclamos de los ciudadanos.
- 2) La Direcci3n de Comunicaci3n, Ceremonial y Protocolo tendrà a su cargo la elaboraci3n de materiales gràficos y digitales para la visualizaci3n de los buzones de sugerencias.
- 3) Peri3dicamente la DIEC presentarà al Decano un reporte consolidado de la informaci3n recibida de los ciudadanos en los espacios de receptividad, las soluciones brindadas y destacarà los temas sobre los cuales queda pendiente la toma de decisiones.

- 4) Las respuestas ante las inquietudes y las decisiones que tomen las autoridades institucionales a partir de la informaci3n proporcionada por a trav3s de los mecanismos de receptividad institucional seràn difundidas por la Direcci3n de Comunicaci3n, Ceremonial y Protocolo, destacando las soluciones brindadas.

5- Política de Comunicaci3n Pùblica

La Comunicaci3n Pùblica de la Instituci3n estarà orientada a la interacci3n, el fortalecimiento, la credibilidad y la confianza hacia los diferentes grupos de inter3s, a trav3s del manejo fluido de la informaci3n y comunicaci3n, como elemento indispensable para la transparencia de sus acciones, y estos a su vez faciliten el cumplimiento de los objetivos de la Facultad Polit3cnica de la Universidad Nacional de Asunci3n (FPUNA).

LINEAMIENTO 1: MANEJO INTEGRADO DE LA INFORMACI3N

La informaci3n es claramente identificada, recolectada y registrada segùn datos dados por las dependencias de la Facultad Polit3cnica de la Universidad Nacional de Asunci3n (FPUNA), en funci3n a los lineamientos.

Orientaciones

- 1) La Direcci3n de Comunicaci3n, Ceremonial y Protocolo (DCCP) designarà un representante, quien serà el responsable de solicitar y recibir las informaciones de las diferentes àreas y establecerà mecanismos de recolecci3n de informaci3n y los plazos a ser presentados.
- 2) Cada dependencia designarà a un representante para la integraci3n de la informaci3n y serà el nexo con el representante de la Direcci3n de Comunicaci3n, Ceremonial y Protocolo (DCCP).
- 3) La informaci3n a ser publicada en los medios de prensa, deberà ser revisado y aprobado por la Direcci3n de Comunicaci3n, Ceremonial y Protocolo (DCCP) antes del envìo a los medios masivos de comunicaci3n.

LINEAMIENTO 2: RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTER3S

La Facultad Polit3cnica de la Universidad Nacional de Asunci3n (FP-UNA), en su polìtica de apertura a los grupos de inter3s, se basarà en la imparcialidad y equidad en el manejo de la difusi3n de la informaci3n, excepto aquellos casos que se considere de caràcter reservado, atendiendo a las caracterìsticas especìficas de cada grupo en un marco de confianza y colaboraci3n.

Orientaciones

- 1) La relaci3n con los gremios y sindicatos se harà en colaboraci3n y sobre la base de alianzas estrat3gicas, propiciando espacios de diàlogo.
- 2) Se darà amplia difusi3n a las bases y condiciones establecidas en procesos de contrataciones de bienes y servicios, asì como los resultados de dichos procesos.
- 3) La Direcci3n de Comunicaci3n, Ceremonial y Protocolo serà el canal de difusi3n a los diferentes grupos de inter3s.

- 4) La Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo, actualizará diariamente la página web de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción, considerando el interés colectivo y respetando la confidencialidad.
- 5) Todas las actividades donde tenga participación Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción (FP-UNA), ya sean nacionales, internacionales, internas, deberán ser canalizadas a través de la Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo (DCCP).
- 6) Todas las dependencias, de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción (FP-UNA) proveerán a la Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo, la información que deba comunicarse, según los lineamientos de este manual.
- 7) La será la asesora a las diversas instancias sobre estrategias a ser utilizados en la elaboración de materiales informativos.
- 8) La Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo (DCCP), tendrá la responsabilidad de hacer los ajustes necesarios de la información recibida, de acuerdo al estándar establecido.
- 9) La Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo (DCCP), remitirá al Decano de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción (FPUNA), un informe consolidado mensual o según requerimiento del mismo.

LINEAMIENTO 3: RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo (DCCP), fomentará una política de apertura y de buen relacionamiento con los medios de comunicación masivos, tanto a nivel nacional e internacional para satisfacer las demandas y la difusión estratégica de la información institucional.

Orientaciones

- 1) La Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo (DCCP), es la responsable de la coordinación y convocatorias de los medios de comunicación para la realización de entrevistas, ruedas de prensa, etc., con autoridades de la institución.
- 2) Las ruedas de prensa y reuniones informales serán realizadas dentro de la institución, cuando las autoridades del mismo consideren necesario comunicar e informar a la ciudadanía sobre algún acontecimiento de interés general, postura sobre un tema determinado, responder a denuncias, entre otros aspectos.
- 3) Las entrevistas y reportajes concedidos a medios de comunicación, se enfocará siempre hacia el logro de un mejor posicionamiento de la entidad.
- 4) Toda la Comunidad Educativa de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción (FPUNA), que necesite comunicar algo a la ciudadanía, necesariamente deberán recurrir a la Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo (DCCP), para recibir una orientación profesional antes de hacerlo. El objetivo es mantener la coherencia en los mensajes que se emiten institucionalmente.
- 5) Se realizara un seguimiento de la información emitidas por los medios de comunicación, sean estos, impresos, radiales, televisivos y electrónicos para su análisis.

LINEAMIENTO 4: PROVISIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los materiales de información elaborados y producidos para publicaciones de todas las dependencias, serán remitidas previamente a la Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo (DCCP), para su verificación, adecuación correspondiente.

Orientaciones

- 1) Se emitirán boletines informativos digitales precisas en forma sistemática sobre las acciones y actividades de la institución, de manera a que la información esté disponible para la ciudadanía en general y los diferentes grupos de interés. Éstas deberán ajustarse a los criterios de responsabilidad en el manejo de las informaciones.
- 2) Los boletines informativos digitales también serán difundidos a través del sitio web, correos institucionales, redes sociales, para la comunicación interna.

LINEAMIENTO 5: VOCERO INSTITUCIONAL

La Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción (FPUNA), contará con vocero para dirigirse a la sociedad ya sea en forma directa o a través de medios de comunicación, tanto en encuentros nacionales e internacionales.

Orientaciones

- 1) El Decano será en todo momento el portavoz oficial y principal de la institución, dentro y fuera del país.
- 2) El Decano de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción (FPUNA) y Miembros del Consejo Directivo, son funcionarios del alto rango autorizados para dirigirse a la opinión pública cuando lo consideren oportuno, salvo mejor criterio de la alta autoridad institucional.
- 3) El Director/a de la Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo (DCCP), podrá actuar de vocero institucional para la difusión ordinaria de información, de serle asignada esta función por la máxima autoridad.
- 4) Ningún funcionario está autorizado a dar a conocer a la ciudadanía información que pueda perjudicar la imagen de la institución.

LINEAMIENTO 6: 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 de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción (FP-UNA).

Orientaciones

- 1) El interés general prevalecerá siempre sobre el interés particular para la difusión pública de una información.
- 2) Será considerada como información confidencial, aquella 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.
- 3) El Decano ó a quien designare son los responsables de determinar el tiempo que será mantenida en reserva una información declarada confidencial.
- 4) Ningún funcionario podrá utilizar ni retener información de la institución para la consecución de fines personales, de grupos o sectores.
- 5) Todos los funcionarios respetarán los criterios establecidos para el manejo de información de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción (FP-UNA), en especial la de carácter confidencial, incluso fuera de sus actividades laborales.

6- 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 Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción (FP-UNA), se tendrá una respuesta rápida conforme a un Plan de Comunicación, facilitando la labor informativa, evitando rumores que dañen la imagen de la institución.

LINEAMIENTO 1: ESTABLECER UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN ANTE UNA SITUACIÓN DE RIESGO

Al detectar una situación de riesgo para la institución, se activará un comité de Comunicación de Riesgos, creada para tal circunstancia. El manejo oportuno de la información en tiempos de crisis es fundamental para fortalecer la credibilidad y evitar confusiones en la población.

Orientaciones

- 1) Ante una eventual crisis, la máxima autoridad convocará de forma inmediata al Comité de Comunicación de Riesgos.
- 2) El Comité de Comunicación de Riesgos, recibirá las informaciones de la situación, así como el resultado del monitoreo de los medios de comunicación.
- 3) El Comité de Comunicación de Riesgos analizará y evaluará la situación e implementará un Plan de Comunicación en Situación de Riesgos y propondrá acciones correctivas en la mejora de la comunicación si fuere necesario.

7- Política de Rendición de Cuentas a la Sociedad

En el marco de la Rendición de Cuentas como deber del Estado 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. Ello implica una adecuación institucional para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y se deberá evaluar los resultados de la presentación realizada.

LINEAMIENTO 1: CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE RENDICIÓN DE CUENTAS

El Comité de Rendición de Cuentas, será conformado por funcionarios representativos de todas las áreas, quienes serán responsables de la elaboración del informe de Rendición de Cuentas (recepción de información, estructuración, interpretación y elaboración del informe) que será presentado a la ciudadanía.

Orientaciones

- 1) El Decano conformará mediante una resolución, el equipo de Comité de Rendición de Cuentas y este Comité será el encargado de la planificación, evaluación y control de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía. El Decano deberá liderar la elaboración del informe de Rendición de Cuentas.
- 2) En la Resolución de conformación del Comité se deberá incluir la fecha tope de presentación de las conclusiones de la elaboración del informe de Rendición de Cuentas y el probable mes de realización de la Presentación Pública, para poner a conocimiento de la ciudadanía los resultados de la gestión.
- 3) El Comité de Rendición de Cuentas planificará a inicios de año las actividades inherentes para la rendición de cuentas, el comité deberá elevar al Decano la planificación de las actividades inherentes a la rendición de cuentas.
- 4) El Comité de Rendición de Cuentas remitirá al Decano, el documento generado con las informaciones recibidas de las diferentes dependencias de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción (FP-UNA), para el análisis e interpretación de la información compilada para la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas.
- 5) La Secretaría de Decanato será la responsable del archivo original y remitirá copia de la Resolución de conformación del Comité de Rendición de Cuentas a los involucrados.

LINEAMIENTO 2: ELABORACIÓN DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

En base a las informaciones recibidas de las distintas dependencias, se elaborará el Informe de Rendición de Cuentas dirigido a la comunidad educativa, a los grupos de interés y a la ciudadanía.

Orientaciones

- 1) Una vez conformado el Comité de Rendición de Cuentas, los integrantes deben tomar conocimiento de la resolución y su alcance.
- 2) El Decano junto con los Directores y Coordinadores, definirán los lineamientos de la Rendición de Cuentas y lo proveerá al Comité para la elaboración del informe correspondiente.
- 3) El Comité deberá identificar los temas a tratar, conforme a las definiciones estratégicas prioritarias definidas por el Decano.
- 4) El Comité deberá elaborar una matriz para la consolidación de los datos y las informaciones necesarias que servirán de base en la elaboración del informe.
- 5) El Comité solicitará y recibirá todas las informaciones que serán utilizadas para la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas.
- 6) El Comité analizará, clasificará e interpretará la información conforme a indicadores de evaluación y a temas prioritarios a incluir en el Informe de Rendición de Cuentas.
- 7) El Comité elaborará informes un Informe Anual que se presentará de Rendición de Cuentas a la comunidad educativa, a los grupos de interés y a la ciudadanía.
- 8) El Informe de Rendición de Cuentas deberá ser elaborado en un lenguaje accesible al ciudadano en formatos que faciliten su comprensión y visualización (gráficos, afiches, vídeos, revistas, etc.)
- 9) Una vez elaborado el Informe de Rendición de Cuentas, y con la aprobación del Decano, el Comité lo entregará a Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo (DCCP), para la diagramación, edición, impresión e implemente mecanismos de difusión.

LINEAMIENTO 3: ORGANIZACIÓN LOGÍSTICA DEL EVENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La organización y logística para la realización del evento de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía será responsabilidad del Comité y la Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo (DCCP).

Orientaciones

- 1) El Comité de Rendición de Cuentas en conjunto con la Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo (DCCP), serán los responsables de la logística, definir el lugar, la fecha y hora así como la duración del evento de rendición de cuentas.
- 2) El Comité de Rendición de Cuentas deberá prever el número aproximado de participantes y dentro de lo posible confirmar la asistencia de los invitados.
- 3) El Comité de Rendición de Cuentas en conjunto con la Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo (DCCP), deberán prever las necesidades de suministros (refrigerio, equipos informáticos, de comunicación, etc.) para el adecuado desarrollo del evento.

LINEAMIENTO 4: REALIZACIÓN DEL EVENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS**Orientaciones**

- 1) Un miembro de comité será el encargado de entregar a los participantes los Informes de Rendición de Cuentas.
- 2) El Decano realizará la apertura y presentará el Informe de Rendición de Cuentas.
- 3) Los participantes podrán realizar consultas, emitir comentarios, presentar objeciones en relación al Informe de Rendición de Cuentas.
- 4) El Decano y/o sus directivos podrán responder durante el acto a las consultas efectuadas por los interesados.

LINEAMIENTO 5: EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Se deberán evaluar las sugerencias e inquietudes surgidas durante la realización del evento de Rendición de Cuentas.

Orientaciones

- 1) Las sugerencias, recomendaciones u objeciones surgidas de los ciudadanos y grupos de interés durante el evento serán remitidas al Comité de Rendición de Cuentas.
- 2) El Decano junto con el Comité de Rendición de Cuentas evaluarán objetivamente las sugerencias, recomendaciones, etc., surgidas el evento de Rendiciones de Cuentas.

LINEAMIENTO 6: PLANES DE MEJORAMIENTO DEL EVENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

A partir de las evaluaciones surgidas en el evento se tomarán en consideración planes de mejoramientos para futuros eventos de rendición de cuentas.

Orientaciones

- 1) El Comité de Rendición de Cuentas elaborará una Memoria sobre el evento realizado, en las cuales se incluirán el resumen, las consultas realizadas y las respuestas remitidas a las mismas, así como las evaluaciones y el informe de propuestas o sugerencias a ser tenidos en cuenta para futuros eventos.
- 2) La Dirección de Comunicación, Ceremonial y Protocolo (DCCP), será el responsable de promocionar la Memoria del el evento de Rendición de Cuentas llevada a cabo.





www.pol.una.py