



**POR LA CUAL SE RESUELVE APROBAR LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA, DISEÑO Y ARTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN – VERSIÓN 01, EN EL MARCO DE LA NORMA MECIP: 2015.-**

San Lorenzo, 17 de setiembre de 2024  
Acta N° 29 – Sesión Ordinaria – Consejo Directivo

**VISTO:**

La Resolución N° 377/2020 de fecha 18 de junio de 2020, "Por la cual se aprueba las Directrices Generales de Información y Comunicación – Versión 01, en el marco de la Implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECIP) en la Facultad de Arquitectura, Diseño y Arte".

La Resolución N° 1376/27/2021 de fecha 26 de octubre de 2021 "Por la cual se resuelve aprobar el "Mecanismo de Comunicación Interna y Externa", para la Facultad de Arquitectura, Diseño y Arte de la Universidad Nacional de Asunción".

El Expediente N° 9234 de fecha 16/09/2024 del Lic. Gustavo Gómez, Jefe de Departamento TIC, por el cual el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación presenta la propuesta de Actualización de las Políticas de Comunicación e Información de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Arte.

**CONSIDERANDO:** La Ley N° 4995/2013, De Educación Superior.

La Ley N° 5282/2014, del 18 de setiembre de 2014, "De Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental".-

El Decreto N° 4064/2015, del 17 de setiembre de 2015, que reglamenta la Ley N° 5282/2014.-

La Ley N° 5189/2014, del 20 de mayo de 2014, "Que establece la obligatoriedad de la provisión de información en el uso de los recursos públicos sobre remuneraciones y otras retribuciones asignadas al servidor público de la República del Paraguay".-

La Ley N° 2072/03 de Creación de la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (ANEAES), la cual dispone que: "La acreditación es la certificación de la calidad académica de una Institución de Educación Superior o de una de sus carreras de grado o curso de postgrado, basada en un juicio sobre la consistencia entre los objetivos, los recursos y la gestión de una unidad académica".-

La Resolución N° 34-00, Acta N° 7/2017 de la Asamblea Universitaria, "Por la cual se aprueba el Estatuto de la Universidad Nacional de Asunción", Título VII Del Sistema de Información y Comunicación, y de la Calidad Educativa, Capítulo I Del Sistema de Información y Comunicación, en su art. 203 dispone que: "La UNA debe: definir y ejecutar políticas para el diseño y la operación plena de un sistema integrado de información y comunicación, interna y externa, sobre el desarrollo de sus funciones académicas y administrativas; así como gestionar y transmitir la información registrada en documentos y en diferentes soportes, mediante una serie de actividades de tratamiento documental..."; y, el art. 204 establece que: "El Sistema Integrado de Información y comunicación se referirá a los procesos que estructuran, organizan y coordinan las políticas y los mecanismos de comunicación tendientes a garantizar el análisis y la provisión de información adecuada, seria, veraz suficiente y oportuna para la toma de decisiones institucionales. Además, se relacionará con la delimitación de los mecanismos de difusión pública de esta información y con la provisión de datos ante procedimientos de evaluación de calidad institucional".-

Que, por Resolución N° 2642/2022 de fecha 12 de octubre de 2022 se aprueba la Política de Información y Comunicación del Rectorado de la Universidad Nacional de Asunción.





**POR LA CUAL SE RESUELVE APROBAR LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA, DISEÑO Y ARTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN – VERSIÓN 01, EN EL MARCO DE LA NORMA MECIP: 2015.-**

Que, por Resolución N° 0935/2021 de fecha 30 de diciembre de 2021 se actualiza la adopción de la Norma de Requisitos Mínimos y la Matriz de Evaluación para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para instituciones públicas del Paraguay – NRM MECIP:2015, en la Facultad de Arquitectura, Diseño y Arte de la Universidad Nacional de Asunción.

Que, por Resolución N° 500/13/2022 de fecha 7 de junio de 2022 se aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022 – 2027 de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Arte de la Universidad Nacional de Asunción (FADA UNA). -

Que, por Resolución N° 1281/2023 de fecha 26 de diciembre de 2023, se aprueba el Protocolo de Buen Gobierno Versión 04 de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Arte de la Universidad Nacional de Asunción, conforme a lo que establece la Norma de Requisitos Mínimos MECIP:2015.

Que, por Resolución N° 692/22/2024 de fecha 9 de julio de 2024 se resuelve aprobar el Plan Operativo Anual (POA) de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Arte de la Universidad Nacional de Asunción, correspondiente al año 2024. -

Que, por Resolución N° 591/19/2024 de fecha 11 de junio de 2024 se aprueba el Organigrama de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Arte de la Universidad Nacional de Asunción. -

Que, la Norma MECIP:2015 dispone que para el establecimiento de su sistema de información, la institución debe determinar las fuentes de información internas y externas, y procurar que los datos procesados se encuentren ordenados, sistematizados y estructurados en forma adecuada y oportuna. Deben implementarse mecanismos para mantener la calidad de la información.--

Que, la citada norma de control interno señala que la comunicación debe garantizar la circulación fluida y transparente de la información interna y externa de la entidad a los diferentes grupos de interés, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales, mejorando su nivel de apertura, receptividad y capacidad de interlocución con la ciudadanía y permitiendo la publicidad, visibilidad de su gestión y de sus resultados, generando confianza y posicionamiento ante la sociedad.-

Que, el PEI FADA UNA (2022 - 2027), establece las Líneas de acción específicas para la Comunicación y Transparencia, que son: a) Fortalecer la comunicación interna y reestructurar la respuesta efectiva y oportuna para la gran cantidad de alumnos; b) Diseñar e implementar un plan de MKT que permita posicionar a la FADA y a su oferta educativa y de extensión social; c) Desarrollar mecanismos de transparencia del accionar institucional en el marco de su planificación estratégica; d) Fortalecer la imagen institucional y presencia en las redes sociales; e) Establecer mecanismos de comunicación sistemática con los estudiantes por carrera y en general de la FADA, con énfasis en lo virtual; f) Implementar una comunicación visual en las instalaciones de la FADA relativa a la comunicación, incluyendo cartelera y espacios de expresión creativa de los alumnos; y, g) Implementar merchandising que apunte a la generación de ingresos y desarrollo del sentido de pertenencia.-

Que, el Protocolo de Buen Gobierno de la FADA UNA – Versión 04, establece en el art. 20°. Compromiso con la Comunicación Pública. “El Cuerpo Directivo se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes colectivos y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad nacional”; y en el art. 21°. Compromiso con la Comunicación Organizacional. “La comunicación organizacional estará orientada a la construcción del sentido de pertenencia, así como al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los





**POR LA CUAL SE RESUELVE APROBAR LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA, DISEÑO Y ARTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN – VERSIÓN 01, EN EL MARCO DE LA NORMA MECIP: 2015.-**

funcionarios públicos de la FADA UNA, para lo cual, el Cuerpo Directivo establecerá procesos y mecanismos comunicacionales”.-

Que, en el Informe de Evaluación de la Efectividad del Sistema de Control Interno de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Arte de la Universidad Nacional de Asunción (Octubre, 2023), la Contraloría General de la República, en lo que respecta al Componente de Control de la Implementación, señaló que: “El componente control de implementación obtuvo un puntaje de 0,51 con un nivel de madurez DEFICIENTE MEDIO, ya que se visualizó escasa documentación que demuestre la implementación de elementos requeridos en este componente. Por lo que necesariamente se deberán ejecutar acciones para su implementación, ya que no se observaron los requisitos mínimos, referidos a Comunicación e Información, que se detallan a continuación: 1) Identificación de fuentes de información relevantes y de calidad para la gestión y el funcionamiento del control interno; 2) Mecanismos de mantenimiento de la calidad de la información, desde la obtención de los datos facilitando que la misma sea correcta, accesible por área, se encuentre actualizada, protegida, sea suficiente y oportuna, válida, verificable y conservable; 3) Información documentada requerida por el Sistema de Control Interno (políticas, procedimientos, matrices, tablas de datos, entre otros) disponible en su lugar de uso, y adecuadamente protegida; 4) En la Política de Comunicación e Información, la información que será comunicada a cada uno de los grupos de interés internos y externos de la institución, asignando niveles de responsabilidades adecuados; 5) Lineamientos establecidos para fomentar la identidad institucional, procurando crear en los funcionarios una clara conciencia de su pertenencia y compromiso con los propósitos misionales”.-

Que, la comunicación y la gestión de la información son fundamentales para el desarrollo y la eficacia de las actividades académicas y administrativas en la Facultad de Arquitectura, Diseño y Arte.-

Que, la rápida evolución tecnológica y la creciente demanda de una comunicación más eficiente y transparente requieren la actualización de las políticas existentes.-

Que, se han identificado áreas de mejora en la comunicación interna y externa de la FADA UNA que pueden ser abordadas mediante la implementación de nuevas estrategias y herramientas.-

Que, atento a las normativas expuestas precedentemente, resulta pertinente aprobar las Políticas de Comunicación e Información – Versión 01 de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Arte de la Universidad Nacional de Asunción, elaboradas por el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, con el apoyo técnico de la Coordinación del Equipo Técnico MECIP.

**POR TANTO: EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA, DISEÑO Y ARTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN EN USO DE SUS ATRIBUCIONES LEGALES, RESUELVE:**

**Art. 1°:** **APROBAR** la actualización de las Políticas de Comunicación e Información de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Arte de la Universidad Nacional de Asunción, Versión 01, conforme al documento anexo que forma parte de esta resolución, como Anexo I con ( ) fojas.

**Art. 2°:** **DESIGNAR** un Comité de Comunicación e Información, para supervisar la aplicación y seguimiento de las Políticas de Comunicación e Información de la FADA UNA, el cual estará integrado por:





**POR LA CUAL SE RESUELVE APROBAR LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA, DISEÑO Y ARTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN – VERSIÓN 01, EN EL MARCO DE LA NORMA MECIP: 2015.-**

- a) Prof. Arq. José Gregorio Insfrán G., Decano
- b) Prof. Arq. Aníbal Salvador Maidana González, Vicedecano
- c) Prof. Lic. Nancy Chromey Adorno, Secretaria de Facultad;
- d) C.P. Lucio Medina Centurión, Director Administrativo y Financiero Interino;
- e) Abg. Liliana Galeano Moreira, Directora de Gestión del Talento Humano;
- f) Prof. Mag. Dora Arguello, Directora Académica;
- g) Lic. Gustavo Gómez, Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación;
- h) Sra. Melina Zarza Torales, Encargada de Redacción y Community Manager
- i) Abg. Mag. Rossana Hermoza Cardozo, Coordinadora del Equipo Técnico MECIP
- j) Lic. Juana Vera, Coordinadora de Gestión de la Calidad Académica (Acreditación)

**Art. 3°:** **DESIGNAR** al Lic. Gustavo Gómez, Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), como Coordinador del Equipo de Trabajo conformado en el art. 2° de la presente resolución.

**Art. 4°:** **ENCOMENDAR** al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), dependiente del Decanato, publicar el texto actualizado de las políticas de comunicación e información en los canales oficiales de la Facultad, incluyendo la página web institucional y los medios de comunicación internos, para garantizar el acceso y la transparencia de la información.

**Art. 5°:** **ENCOMENDAR** al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), dependiente del Decanato, la socialización interna de la presente Resolución para todos los miembros de la comunidad académica con el fin de asegurar el conocimiento y la correcta aplicación de las nuevas políticas.

**Art. 6°:** **ENCOMENDAR** al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), dependiente del Decanato, la presentación de un informe de evaluación de las políticas de comunicación e información, al cierre de cada Ejercicio Fiscal, con el objetivo de adaptarlas a los cambios tecnológicos y necesidades emergentes.

**Art. 7°:** **DEJAR** sin efecto la Resolución N° 377/2020 de fecha 18 de junio de 2020 y la Resolución N° 1376/27/2021 de fecha 26 de octubre de 2021.-

**Art. 8°:** **COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido archivar.-

  
**PROF. LIC. NANCY CHROMEY**  
Secretaria de la Facultad



  
**PROF. ARQ. JOSÉ GREGORIO INSFRAN G.**  
Presidente del Consejo Directivo



**POR LA CUAL SE RESUELVE APROBAR LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA, DISEÑO Y ARTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN – VERSIÓN 01, EN EL MARCO DE LA NORMA MECIP: 2015.-**

## **ANEXO 1**

### ***Políticas de Comunicación e Información FADA/UNA***

#### ***Versión 01***

#### **Presentación**

En el marco de la continua búsqueda de excelencia y en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay (NRM MECIP:2015) y el Modelo Nacional de Acreditación de la Educación Superior, la Facultad de Arquitectura, Diseño y Arte de la Universidad Nacional de Asunción presenta sus Políticas de Comunicación e Información, Versión 01.

La Facultad de Arquitectura, Diseño y Arte está comprometida con el fortalecimiento de su gestión interna a través de una comunicación e información eficiente y transparente. Agradecemos la colaboración de todos los miembros de la comunidad universitaria para implementar y adherirse a estas políticas, contribuyendo así al logro de nuestros objetivos institucionales y a la excelencia en la educación superior.

#### **Alcance**

Estas políticas son aplicables a todas las unidades organizacionales (académicas y administrativas) de la Facultad, así como a estudiantes, docentes y personal administrativo. Se incluirán procedimientos específicos para la gestión de la información académica, administrativa y operativa.

#### **Objetivos**

##### **- General**

Estas políticas están diseñadas para asegurar que todas las actividades relacionadas con la comunicación e información dentro de la Facultad sean manejadas con la máxima eficiencia, transparencia y conformidad con los estándares nacionales e internacionales. Nuestro objetivo es promover una gestión eficaz de la información que facilite la toma de decisiones, garantice la accesibilidad y confidencialidad de los datos, y fomente una comunicación efectiva y fluida entre todos los miembros de la comunidad universitaria.

##### **- Específicos**

1. Optimizar la Comunicación Interna: Facilitar el flujo de información entre estudiantes, docentes, personal administrativo y directivos.
2. Fortalecer la Comunicación Externa: Mejorar la imagen institucional y las relaciones con la comunidad académica y el público general.
3. Garantizar la Transparencia: Asegurar el acceso claro y oportuno a la información relevante para todos los miembros de la comunidad universitaria.
4. Promover la Innovación y Actualización: Implementar herramientas y métodos modernos para la gestión de la comunicación y la información.

#### **Implementación y Seguimiento**

La implementación de estas políticas será supervisada por el Comité de Comunicación e Información de la Facultad, que se encargará de asegurar su correcta aplicación y de revisar periódicamente su eficacia. Además, se proporcionarán capacitaciones y recursos para apoyar a todos los miembros de la Facultad en el cumplimiento de estas políticas.

#### **Principios Fundamentales**

1. Transparencia: Las políticas buscan garantizar que la comunicación de información dentro de la Facultad sea clara, accesible y comprensible para todos los miembros de la comunidad académica y administrativa. Se fomentará la apertura en el intercambio de información relevante, cumpliendo con las normativas vigentes de protección de datos.





**POR LA CUAL SE RESUELVE APROBAR LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA, DISEÑO Y ARTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN – VERSIÓN 01, EN EL MARCO DE LA NORMA MECIP: 2015.-**

2. Confidencialidad: Se establecerán procedimientos estrictos para la gestión de la información sensible, asegurando que sólo el personal autorizado tenga acceso a datos confidenciales, en línea con las regulaciones y directrices del MECIP:2015.
3. Eficiencia: Se implementarán prácticas y herramientas que optimicen el flujo de información y la comunicación interna, minimizando retrasos y mejorando la capacidad de respuesta de la Facultad frente a diversas necesidades y situaciones.
4. Responsabilidad: Todos los miembros de la Facultad tienen la responsabilidad de adherirse a las políticas establecidas, colaborando en la correcta gestión de la información y en el mantenimiento de estándares de comunicación efectivos.

**Grupos de Interés**

La FADA UNA según el Protocolo de Buen Gobierno define sus grupos de interés en público interno y público externo:

**Internos:**

- Estudiantes: Estudiantes de grado y de postgrado de todas las unidades organizacionales.
- Docentes: de todas las carreras de grado y postgrado.
- Funcionarios: Funcionarios/as de todas las unidades organizacionales.

**Externos:**

- Egresados: egresados/as de la FADA/UNA, con la posibilidad de acceder a cursos de postgrado.
- Rectorado UNA: Evaluador del rendimiento de las facultades de la UNA, así como de informar sobre su trabajo a los organismos del Estado Pertinentes, como la Contraloría de la Nación, la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (ANEAES), entre otros.
- Organismos Gubernamentales: Vinculados a la Educación Superior o a las áreas de la FADA como el MEC, la ANEAES, el CONES, Secretaría Nacional de Cultura, Congreso Nacional, Ministerio de Economía y Finanzas, Contraloría General de la República (CGR), entre otros relacionados a la misión y naturaleza de la institución.
- Estudiantes de la Educación Media: Grupo de personas que forman parte de la comunidad como posibles futuros estudiantes de la Academia, a través de ofertas de carreras.
- Profesionales en áreas vinculadas: Profesionales en general, de las áreas de: Arquitectura y Urbanismo, Diseño Industrial, Diseño Gráfico, Artes, Música, Danza, Educación universitaria, interesados en licitaciones, concursos públicos para cargos o proyectos, etc.
- Proveedores y otras organizaciones con las que se hayan suscrito convenios específicos (ej. universidades, empresas proveedoras de determinados servicios, municipios, gobernaciones, etc.)
- Prensa: Encargada de dar a conocer ofertas, acontecimientos, logros de la FADA/UNA.
- Sociedad Paraguaya en General: Como parte de la comunidad, a través de las actividades de extensión, la Universidad Pública debe dar a conocer las actividades que retribuyen a la ciudadanía, el aporte de sus impuestos para el funcionamiento de las instituciones del Estado.

**Canales**

Se citan a continuación los medios oficiales utilizados para la transmisión de información y para facilitar la comunicación entre la FADA/UNA y sus grupos de interés.

- **Canales de comunicación unidireccionales:** Página web oficial, e-alu, e-prof, e-person, buzón de sugerencias, notas y memos, grupos de difusión vía WhatsApp, paneles físicos de novedades, monitor de TV.
- **Canales de Comunicación bidireccionales:** Espacios para fomentar el diálogo y la participación activa de las partes involucradas. Algunos de ellos son: números habilitados para llamadas, internos, correo electrónico institucional, Whatsapp, atención presencial en horario de oficina, sistema G-doc, redes sociales.





**POR LA CUAL SE RESUELVE APROBAR LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA, DISEÑO Y ARTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN – VERSIÓN 01, EN EL MARCO DE LA NORMA MECIP: 2015.-**

**POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN DE LA FADA UNA**

**Lineamiento 1. INFORMACIÓN A SER DIFUNDIDA**

La dependencia encargada de la comunicación institucional será responsable de la difusión de la información y noticias de la institución a través de los canales de comunicación e información disponibles, asegurando la pertinencia y calidad, así como el mantenimiento, la actualización y la utilización de los mismos como plataformas de atención a consultas y reclamos.

**Orientaciones:**

- La producción de las gacetillas, textos, materiales gráficos y audiovisuales serán elaborados por la dependencia encargada de la comunicación institucional en conjunto con las dependencias responsables de las actividades realizadas y con solicitudes de difusión.
- La difusión de los datos y la información será articulada entre las distintas dependencias de la FADA UNA, las solicitudes de publicaciones deben ser a través de los canales de comunicación interna y los mensajes e instrucciones deben ser claros, precisos y deben contener en adjunto toda la información necesaria a ser difundida.
- La dependencia encargada de la comunicación institucional será la responsable de la administración de los canales de comunicación de la FADA UNA, los mismos tendrán el carácter oficial y principal para la institución.
- La dependencia encargada de las relaciones institucionales resguardará los convenios y actuará como un agente consultor para las autoridades de la FADA UNA. Se establecerá anualmente un plan de comunicación que describirá las líneas de acciones en las comunicaciones y los resultados esperados.
- Asegurar que la información en los canales oficiales esté actualizada y sea precisa.
- Garantizar que toda la información relevante esté accesible para los miembros de la facultad de manera eficiente y segura.
- Asegurar que la información sobre programas académicos, eventos, resultados y otras noticias relevantes esté disponible públicamente en el sitio web de la facultad.
- Publicar informes periódicos sobre las actividades y logros de la facultad.

**Lineamiento 2. VOCERÍA INSTITUCIONAL**

La Máxima Autoridad de la FADA UNA es el portavoz oficial de la institución, dentro y fuera del país. La misma podrá delegar la vocería institucional.

**Orientaciones:**

- Los voceros de la FADA UNA serán designados por la Máxima Autoridad Institucional, para dirigirse a los medios de comunicación y a la ciudadanía en general.
- Los voceros pueden ser designados dependiendo del tema o área a ser comunicado, el mensaje difundido debe ser acordado por las autoridades e involucrados y no debe reflejar conflictos de intereses.
- Una vez estructurado el mensaje, se escogerá un equipo vocero que será encargado de brindar información a la prensa, así como responder preguntas del público en general.

**Lineamiento 3. MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN TIEMPOS DE CRISIS**

La FADA UNA debe establecer los mecanismos de comunicación para gestionar la comunicación institucional en situaciones de crisis, con el objetivo principal de resguardar la credibilidad e integridad de la institución y sus colaboradores.

**Orientaciones:**

- La FADA UNA contará con un protocolo de comunicación en crisis que tendrá como objetivo prever y planificar las posibles situaciones de crisis, que puedan afectar la imagen de la unidad académica y/o de la Universidad y brindar posibilidades de acción planificadas en esas eventualidades.





**POR LA CUAL SE RESUELVE APROBAR LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA, DISEÑO Y ARTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN – VERSIÓN 01, EN EL MARCO DE LA NORMA MECIP: 2015.-**

- Las autoridades de la institución proveerán indicaciones generales de cómo deben actuar los funcionarios ante tales situaciones y se determinarán los lineamientos de comunicación que regirán durante la crisis.
- Para situaciones críticas, ya sean catástrofes naturales, conflictos, o algún obstáculo de otra índole que afecten tanto a la imagen como al funcionamiento óptimo de las áreas de la FADA UNA, se determinará un sistema de contingencia encaminado al correcto manejo de la información y su posterior comunicación, tanto al público interno como externo, este último si así lo requiera.
- Se tendrán en cuenta los parámetros para catalogar la situación como crítica o no, alineándose a los criterios del presente documento o de la Máxima Autoridad de la institución.
- El personal directivo, docente y operativo se deberá de ajustar a las pautas de manejo prudente y responsable, conforme a este documento y a las autoridades de la institución.
- Se conformará un equipo para evaluar la situación y preparar la información que se publicará en el menor tiempo posible al público en general, atendiendo el grado de importancia.
- Se mantendrá siempre una actitud tranquila, amable y servicial entre las áreas encargadas del manejo de información sensible; posteriormente se informará de la situación, las medidas que se irán tomando respecto al caso, siempre verificando la fuente de información; cumpliendo con la inmediatez en todo momento.
- Una vez controlada la situación, se debe informar de inmediato al personal de la institución y a la ciudadanía en general sobre el levantamiento del estado de crisis.
- Las áreas encargadas deberán evaluar la respuesta recibida durante el manejo de estado crítico institucional para futuras ocasiones, así corregir errores, buscando reducir al máximo el riesgo.

#### **Lineamiento 4. RELACIONAMIENTO Y PARTICIPACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS**

La dependencia encargada de las relaciones institucionales será el enlace con los medios de comunicación, a través de los canales oficiales y el contacto directo con sus representantes.

Orientaciones:

- Las distintas dependencias deberán coordinar las actividades que requieren de cobertura logística, apoyo en la difusión y la edición de los productos comunicativos que tengan a su cargo.
- En el plan de comunicación se establecerán las líneas de acción que mejoren el relacionamiento con los públicos y estimulen a una participación activa, a fin de construir el posicionamiento de la institución.
- Se establecerán procedimientos de evaluación de satisfacción del público sobre las informaciones, datos y servicios proveídos por la FADA UNA.
- Promover eventos y actividades de la facultad a través de medios digitales, redes sociales y comunicados oficiales.
- Mantener perfiles activos en redes sociales con contenido relevante y actualizado sobre la facultad.

#### **Lineamiento 5. INDUCCIÓN Y CAPACITACIONES**

La FADA UNA debe asegurar la inducción del personal a la cultura organizacional, misión, visión, valores y códigos que componen el ambiente de control de la norma de control interno, así como también en la reinducción del personal afectado por cambios en sus funciones, modificaciones reglamentarias o de estructura en la institución. La institución debe constantemente ejecutar capacitaciones para sus funcionarios en habilidades blandas y duras.

Orientaciones:

- La inducción para los funcionarios debe abarcar el Plan Estratégico Institucional la FADA UNA, el Protocolo de Buen Gobierno, las Políticas de Gestión del Talento Humano y las Políticas de Control Interno y otros instrumentos que guarden relación con la organización institucional.
- La FADA UNA deberá asegurar la capacitación y socialización en estos instrumentos en donde su alcance involucre a todas las dependencias de la institución, las mismas estarán previstas dentro de los planes operativos anuales de las unidades organizacionales.





**POR LA CUAL SE RESUELVE APROBAR LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA, DISEÑO Y ARTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN – VERSIÓN 01, EN EL MARCO DE LA NORMA MECIP: 2015.-**

- Las capacitaciones para los funcionarios deben incluir instrumentos de evaluación y los resultados obtenidos deben ser utilizados como fuentes para los planes de mejora.
- Ofrecer capacitación periódica a los miembros de la facultad sobre el uso de herramientas de comunicación y la gestión de la información.

#### **Lineamiento 6. CONSULTAS Y RECLAMOS**

La FADA UNA debe implementar los canales de comunicación que permita al público interno evidenciar fallas o debilidades en los mecanismos de Comunicación interna, así también contribuir con sus ideas a la mejora en los procesos.

##### **Orientaciones:**

- Cada dependencia de la FADA UNA debe facilitar los mecanismos adecuados para el procesamiento de reclamos y sugerencias de los grupos de interés con las que tienen contacto y en caso necesario elaborar la respuesta con información clara y de manera oportuna, en los casos que la misma sea de carácter público.
- Se emprenderán acciones de mejoramiento según los resultados de las observaciones y/o sugerencias que formulen las autoridades, funcionarios y los distintos grupos de interés a través de resultados de encuestas de satisfacción y de las evaluaciones realizadas en las jornadas de capacitación y socialización.
- Implementar mecanismos de retroalimentación para recoger opiniones y sugerencias de los miembros de la facultad y estudiantes.
- Establecer un procedimiento claro para la recepción y resolución de QRPSF relacionadas con la comunicación.

#### **Lineamiento 7. INFORMACIÓN INTERNA**

La dependencia encargada de la comunicación institucional proporcionará información de interés para las autoridades, directores y funcionarios a través de mecanismos establecidos como medios informativos.

##### **Orientaciones:**

- La dependencia encargada de la comunicación institucional, desarrollará los medios informativos para la circulación interna, estos deben tener procedimientos, productos (clipping periodístico, infografías, informes, materiales gráficos y audiovisuales) y canales establecidos (correo electrónico, grupos en redes sociales, intranet y materiales físicos).
- Las dependencias de la FADA UNA, deben colaborar proactivamente en la provisión de información y datos de interés para la difusión interna.
- Los medios informativos internos deben ser de utilidad para la institución para la construcción de una cultura organizacional, la participación del público interno en el quehacer institucional y como instrumento de consulta en la toma de decisiones estratégicas.
- Para el control de la información documentada, se determinarán los niveles de aprobación, distribución, acceso y uso de las mismas, por parte del área encargada del manejo y almacenamiento de esta información.

#### **Lineamiento 8. SISTEMAS Y MECANISMOS DE INFORMACIÓN**

Los datos institucionales relevantes que serán utilizados a través de los mecanismos de comunicación establecidos para garantizar el análisis y la provisión de información adecuada, seria, veraz, suficiente y oportuna para la toma de decisiones institucionales.

##### **Orientaciones:**

- Los sistemas de información, incluyendo los programas, aplicaciones y archivos electrónicos deberán ser utilizados por los funcionarios debidamente autorizados según procedimientos establecidos para asegurar la confiabilidad de la información.
- Las fuentes de información internas y externas deben estar ordenadas, sistematizadas y estructuradas en forma adecuada y oportuna.





**POR LA CUAL SE RESUELVE APROBAR LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA, DISEÑO Y ARTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN – VERSIÓN 01, EN EL MARCO DE LA NORMA MECIP: 2015.-**

- Disponer de la información solicitada formalmente a las diferentes áreas de la FADA/UNA.
- La información proveída será recibida, ordenada y sistematizada; la misma pasará por filtros de verificación, para asegurar que sea actual y vigente.
- La información será clasificada, analizada y procesada por cada área correspondiente para la edición y publicación.
- Se considerará como información confidencial la que, por naturaleza no podrá ser divulgada. Se restringirá el acceso a informaciones críticas o delicadas a fin de protegerla hasta su correcta interpretación para su posterior publicación, si así lo requiere.
- Se utilizarán diferentes fuentes de información para cada grupo de interés según requerimiento.
- Realizar revisiones periódicas de las políticas de comunicación e información para identificar áreas de mejora y actualizar según sea necesario.
- Establecer indicadores de desempeño para medir la efectividad de las políticas y su impacto en la comunidad universitaria.

#### **Lineamiento 9. IDENTIDAD VISUAL DE LA FADA UNA**

La identidad visual debe ser única, constante y coherente en el tiempo, conforme a un mecanismo aprobado que incluya las directrices que deben ser aplicadas en todas las dependencias de la institución.

##### **Orientaciones:**

- La imagen de la institución debe adaptarse de una forma planeada y articulada en cada una de las acciones realizadas que son de relevancia para los grupos de interés.
- Todo mensaje debe ser elaborado y aprobado según parámetros y lenguaje propios de la institución, para su uso y difusión.
- La identidad visual de la institución debe ser unificada, constante y coherente en el tiempo. Se adaptará a los grupos de interés, con previa planificación y articulación, alineadas a nuestros objetivos.
- Una imagen clara y sobria permitirá el fortalecimiento de los valores institucionales, por parte de todas las personas involucradas, directa o indirectamente con la FADA UNA.
- Mantener una imagen institucional coherente en todos los canales de comunicación. Utilizar un lenguaje formal y profesional en todas las publicaciones.
- Designar un equipo encargado de la gestión de relaciones con los medios de comunicación y la elaboración de comunicados de prensa.

#### **Lineamiento 10. COMUNICACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y MEMORIA DE GESTIÓN**

La FADA UNA realizará la presentación de su rendición de cuentas y memoria de gestión para los grupos de interés, de conformidad con la normativa vigente aplicable, a través de los medios apropiados para proporcionar información comprensible de alcance masivo y permanente.

##### **Orientaciones:**

- La dependencia encargada de la comunicación institucional debe asegurar el cumplimiento de los procedimientos de comunicación de todos los datos y desarrollar los canales necesarios para la difusión de los informes, aprovechando las tecnologías de información y comunicación.
- La difusión debe ser completa, disponible en el tiempo y de fácil acceso para la ciudadanía.