



Universidad Nacional de Asunción
Facultad de Ciencias Químicas

ACTA N° 1357 (C.D.F.C.Q.U.N.A. N° 1357/28/01/2025)

Resolución N° 8774-00-2025

“POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS DE LA UNA”

VISTO Y CONSIDERANDO: El segundo punto del Orden del día;

El Memorándum VD N° 02/2025, de fecha 20 de enero de 2025, con referencia de la Mesa de Entrada de la Facultad de Ciencias Químicas de la UNA número 94, de fecha 20 de enero de 2025, mediante el cual la Representante de la Máxima Autoridad ante el MECIP, Prof. Dra. Olga Yolanda Maciel de Segovia, eleva la propuesta de la Política de Comunicación Institucional (*Versión N° 1*), de la Facultad de Ciencias Químicas de la UNA, las cuales han sido aprobadas por el Comité de Control Interno – CCI;

POR TANTO, EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN, en uso de sus atribuciones que le confiere el Estatuto de la UNA, en vigencia (Cap. IV, Art. 56, inc. t.)

RESUELVE:

Art. 1°.- APROBAR la Política de Comunicación Institucional (*Versión N° 1*), de la Facultad de Ciencias Químicas de la UNA, quedando de la siguiente manera:



POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

INSTITUCIONAL

Versión 1

AÑO 2024

CD/SFCQ/CSST/JDCA

Página 10 de 22

Misión: “Ofrecer formación académica de calidad en grado y posgrado, impulsar la investigación y fomentar la extensión en las ciencias químicas y sus aplicaciones”

Visión: “Ser referente regional en la formación profesional y científica en las ciencias químicas, generando y transfiriendo conocimiento, servicio y tecnología a la sociedad”



Universidad Nacional de Asunción Facultad de Ciencias Químicas

ACTA N° 1357 (C.D.F.C.Q.U.N.A. N° 1357/28/01/2025)

Resolución N° 8774-00-2025

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS DE LA UNA

INTRODUCCIÓN

Este documento establece un conjunto de lineamientos sobre la Comunicación Institucional, orientados a facilitar y garantizar el cumplimiento de la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay - MECIP:2015.

La Norma destaca el papel estratégico de la comunicación en las entidades públicas *“como factor fundamental, que posibilita que las personas puedan asociarse para lograr objetivos comunes”*.

La Norma además orienta a 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”*.

Como principio definimos a la comunicación institucional: es el proceso de transmisión de informaciones desde un emisor (la Institución) a un público receptor (interno o externo) de manera clara y confiable, a través de canales adecuados, a fin de producir un conocimiento, generar acciones, crear un sentido de pertenencia, contribuir a la imagen institucional, así como favorecer la cultura y el clima organizacional.

OBJETIVO GENERAL

- Definir lineamientos de comunicación institucional mediante enunciados aplicables en general a las situaciones y necesidades comunicacionales internas y externas propias de la Institución.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar la fluidez, claridad, transparencia y efectividad de la comunicación institucional.
- Fomentar pertenencia entre sus miembros.
- Fortalecer la imagen institucional.
- Contemplar las situaciones de crisis.
- Difundir los valores y principios institucionales contemplados en el Código de Ética.
- Respetar el Manual de Comunicación Institucional.
- Guiar las acciones de comunicación, manteniendo la posibilidad de adaptarlas a los cambios del entorno.
- Medir la eficiencia, según la relevancia del contenido, la calidad de la forma, el tiempo de difusión y la efectividad del medio utilizado o alcance de las comunicaciones.
- Medir la efectividad, la evidencia del resultado que el mensaje produce en el receptor, que se da en un contexto cambiante, evolucionado e influenciado por factores internos y externos.

CD/SFCQ/CSSS/JDCA

Página 11 de 22

Misión: “Ofrecer formación académica de calidad en grado y postgrado, impulsar la investigación y fomentar la extensión en las ciencias químicas y sus aplicaciones”

Visión: “Ser referente regional en la formación profesional y científica en las ciencias químicas, generando y transfiriendo conocimiento, servicio y tecnología a la sociedad”



Universidad Nacional de Asunción Facultad de Ciencias Químicas

ACTA N° 1357 (C.D.F.C.Q.U.N.A. N° 1357/28/01/2025)

Resolución N° 8774-00-2025

ALCANCE

La Política de Comunicación abarca la conducción de la información desde que se genera hasta que llegue al interesado, que puede ser personal académico, administrativo, investigadores, estudiantes, unidades académicas de la UNA, instituciones y empresas con quienes la FCQ-UNA mantiene vínculos, y la sociedad en su conjunto

ROLES Y RESPONSABILIDADES

La Coordinación de Comunicación Institucional, dependiente del Decanato de la Facultad de Ciencias Químicas de la UNA, tiene a su cargo recibir la información de las dependencias institucionales o de fuentes externas, redactar el mensaje y difundir a través del medio adecuado, según cual sea el objetivo de la información

TIPOS DE INFORMACION

Informaciones propias de la FCQ-UNA

Son aquellas generadas en el seno de la Institución, y derivadas de las actividades cotidianas o emergentes de las diferentes dependencias.

Informaciones externas de interés de la FCQ-UNA

Aquellas informaciones gestionadas por otras instituciones o empresas y cuyos impulsores o actores, sean miembros de la FCQ-UNA. Comprenden también informaciones de interés general que sean de utilidad para el público de la FCQ-UNA.

MEDIOS OFICIALES DE COMUNICACIÓN

Son medios oficiales de comunicación de la FCQ-UNA:

- El sitio Web: www.qui.una.py
- Las redes sociales: Facebook (QuiUNAPy), Instagram (@fcquna), LinkedIn (fcquna), YouTube (@fcquna1938)
- Grupo de WhatsApp: Red de CI FCQ-UNA (Red de comunicación interna)
- Revista de edición semestral: Somos FCQ
- Correo institucional con la extensión @qui.una.py
- Otros: boletines, reuniones presenciales y virtuales, tableros de anuncios.

POLITICA DE COMUNICACIÓN INTERNA

Se entiende por comunicación interna aquella que remite información de carácter institucional y que se dirige al funcionario administrativo, docente y estudiantes, comunicando principalmente.

- Actividades organizadas por la Institución (eventos y convocatorias participativas)
- Informaciones sobre actividades que puedan afectar el desarrollo normal de las funciones de las dependencias (cortes de energía, internet, obras, fumigación, designación de encargados de despacho, otros.)
- Los Valores, Principios, Misión y Visión Institucional;

CD/SFCQ/CSSS/JDCA

Página 12 de 22

Misión: "Ofrecer formación académica de calidad en grado y postgrado, impulsar la investigación y fomentar la extensión en las ciencias químicas y sus aplicaciones"

Visión: "Ser referente regional en la formación profesional y científica en las ciencias químicas, generando y transfiriendo conocimiento, servicio y tecnología a la sociedad"



Universidad Nacional de Asunción Facultad de Ciencias Químicas

ACTA N° 1357 (C.D.F.C.Q.U.N.A. N° 1357/28/01/2025)

Resolución N° 8774-00-2025

- Políticas y procedimientos;
- Objetivos;
- Importancia, relevancia y beneficios de los controles internos efectivos;
- Roles y responsabilidades de las autoridades y demás funcionarios en la ejecución de los controles;
- Mecanismos para que todos los funcionarios puedan reportar internamente cualquier desvío o evento que pudiera comprometer el funcionamiento del control interno

Los medios recomendados para la comunicación interna, podrán ser digitales, como el correo masivo institucional, y los grupos de WhatsApp, gestionados por los directores de las diferentes áreas misionales, estratégicas y de apoyo. Además, de medios impresos como Boletines, Circulares, Avisos, Memorandos, y otros.

- **Medios**

Impresos: Circulares

Digitales: correo electrónico institucional

Redes sociales: Grupos de WhatsApp de las dependencias, Red de Comunicación Interna.

- **Frecuencia:** conforme a la necesidad y publicaciones, respetando las recomendaciones del Manual de Buenas Prácticas para Redes Sociales.
- **Tono:** Se publicará en tercera persona, salvo casos excepcionales, a consideración de la máxima autoridad, o la Coordinación de Comunicación Institucional.
- **Otras informaciones de interés interno:** Son aquellas generadas en el seno de la Institución, y derivadas de las actividades cotidianas o emergentes de las direcciones, coordinaciones, dependencias, carreras, graduados, estudiantes, docentes, funcionarios que se dirigen al público interno de la FCQ-UNA. Ej. horarios excepcionales de trabajo o de clases, condolencias por fallecimiento de familiares, plazos para entrega de documentos, disposiciones internas, reuniones de trabajo, y avisos importantes en general.

POLITICA DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Se entiende por comunicación externa aquella que remite información a la sociedad, que incluye a la comunidad académica y administrativa de la FCQ-UNA y de la UNA, además de empresas e instituciones con quienes la FCQ-UNA mantiene relaciones y alianzas, y la sociedad toda.

Los medios recomendados para la comunicación externa serán el Sitio web, donde se sube toda información oficial y estática, en un período ponderado, como principal referente para el público externo. Las redes sociales de la Institución serán medios utilizados para compartir logros, resultados, convocatorias, actividades y ofertas académicas, con intenciones de llegar inmediatamente al público. Su uso diferenciado del sitio web consiste en la forma de los materiales, la temporalización y el alcance.

CD/SFCQ/CSST/JDCA

Página 13 de 22

***Misión:** "Ofrecer formación académica de calidad en grado y postgrado, impulsar la investigación y fomentar la extensión en las ciencias químicas y sus aplicaciones"*

***Visión:** "Ser referente regional en la formación profesional y científica en las ciencias químicas, generando y transfiriendo conocimiento, servicio y tecnología a la sociedad"*



Universidad Nacional de Asunción Facultad de Ciencias Químicas

ACTA N° 1357 (C.D.F.C.Q.U.N.A. N° 1357/28/01/2025)

Resolución N° 8774-00-2025

Relacionamiento con partes interesadas (ecosistema)

- a- **Organismos de Control:** todo requerimiento emanado de los organismos de control, será respondido utilizando formatos de hojas membretadas aprobadas por resolución, y correo institucional; o vía plataformas habilitadas en casos que corresponda. Toda nota oficial de la FCQ-UNA hacia su entorno externo debe estar debidamente firmada por la MAI y refrendada por el Secretario.
- b- **Organismos de regulación:** toda solicitud, respuesta o necesidad de envío de información se realizará utilizando formatos de hojas membretadas aprobadas por resolución, y correo institucional; o vía plataformas habilitadas en casos que corresponda. Toda nota oficial de la FCQ-UNA hacia su entorno externo debe estar debidamente firmada por la MAI y refrendada por el Secretario.
- c- **Instituciones o empresas de relacionamiento:** toda solicitud, respuesta o necesidad de envío de información se realizará utilizando formatos de hojas membretadas aprobadas por resolución, y correo institucional; o vía plataformas habilitadas en casos que corresponda. Toda nota oficial de la FCQ-UNA hacia su entorno externo debe estar debidamente firmada por la MAI y refrendada por el Secretario.
- d- **Medios Masivos de Comunicación:** La Coordinación de Comunicación mantendrá un directorio de medios, para acudir en caso que sea necesario publicaciones masivas. El canal será el correo electrónico institucional.
- e- **Sociedad en general:** aquellas informaciones de interés general serán canalizadas por el sitio web y las redes sociales. Toda solicitud de información pública con respaldos documentales deberá ser atendida en tiempo y forma, mediante el Portal Único de Acceso a la Información disponible en la página web institucional.
- f- **Reclamos y sugerencias:** todo reclamo, denuncia, sugerencia o similar, deberá ser atendido según el procedimiento de Buzón de Sugerencias digital, disponible en el Sitio Web institucional.

• Medios

Impresos: Notas oficiales, Revista Somos FCQ, Afiches, otros según necesidad.

Digitales: Sitio Web, Correo Institucional.

Redes sociales: Facebook, Instagram, Youtube, LinkedIn,

- **Frecuencia:** conforme a la necesidad y publicaciones, respetando las recomendaciones del Manual de Buenas Prácticas para Redes Sociales.
- **Tono:** Se publicará en tercera persona, salvo casos excepcionales, a consideración de la máxima autoridad, o la Coordinación de Comunicación Institucional.
- **Información de interés externo/interno:** Aquellas informaciones relacionadas con actividades gestionadas fuera de la Institución y cuyos impulsores sean miembros de la FCQ-UNA, o participen de las mismas. Ej. Premios a empresas donde prestamos servicios, participación de investigadores en Congresos Internacionales, destaque de graduados en universidades extranjeras, actividades gremiales asociadas a la FCQ-UNA, así como aquellas informaciones y comunicaciones gestionadas por otras instituciones o empresas, que llegan a la FCQ-UNA por diferentes medios, y que se considera de relevancia para el público de la FCQ-UNA. Ej. Convocatorias a becas, concursos, eventos, bolsa de trabajo, medidas sanitarias, otros.

CD/SFCQ/CSSS/JDCA

Página 14 de 22

Misión: "Ofrecer formación académica de calidad en grado y postgrado, impulsar la investigación y fomentar la extensión en las ciencias químicas y sus aplicaciones"

Visión: "Ser referente regional en la formación profesional y científica en las ciencias químicas, generando y transfiriendo conocimiento, servicio y tecnología a la sociedad"



Universidad Nacional de Asunción Facultad de Ciencias Químicas

ACTA N° 1357 (C.D.F.C.Q.U.N.A. N° 1357/28/01/2025)

Resolución N° 8774-00-2025

POLITICA DE COMUNICACIÓN DE GESTIÓN DE CRISIS DE IMAGEN

Se llama crisis de imagen a un hecho que ponga en riesgo el prestigio de la Institución. En la situación donde circulen noticias en los medios digitales y exista un error en las publicaciones institucionales o críticas hechas en los comentarios de los seguidores, y que afecten considerablemente la imagen de la Facultad de Ciencias Químicas, es conveniente proceder según un protocolo de gestión de crisis:

- Identificar el problema: entender la situación, qué la ocasionó y porqué.
- Reconocer el tipo de usuario con el que se tiene la situación de conflicto.
- Determinar la relevancia del problema y considerar sobre la importancia y pertinencia en la respuesta del mismo.
- Establecer el canal de comunicación más adecuado.
- Designar un vocero oficial, en acuerdo con las autoridades de la Institución, o un comité de crisis establecido por la MAI.
- Estructurar una respuesta adecuada y hacer el seguimiento correspondiente.
- Evaluar y replantear el accionar si es necesario, en caso de continuar el problema.
- Designación de un portavoz oficial.

Art. 2°.- COMUNICAR a quienes corresponda y cumplida, archivar.

Lic. Abg. JUAN DIOSNEL CORVALAN AGÜERO

SECRETARIO

Prof. Lic. CYNTHIA SUSANA SAUCEDO DE SCHUPMANN

DECANA Y PRESIDENTA

