



Resolución N° <sup>2642/2022</sup>.....  
12 OCT 2022

**"POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL RECTORADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN"**

**VISTO Y CONSIDERANDO:** Las recomendaciones generales contenidas en el Informe Ejecutivo AG N° 02/2022 del Rectorado de la UNA, que hace referencia al Informe DCUA/DSE N° 01/2022, de la Evaluación del Nivel de Madurez del Sistema de Control Interno del Rectorado de la UNA, correspondiente al 24 de febrero de Ejercicio Fiscal 2022;

La Resolución del Rectorado N° 1152/2021, de fecha 20 de julio de 2021, "POR LA CUAL SE APRUEBAN LAS DIRECTRICES GENERALES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL RECTORADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN";

La Resolución N° 0992/2021, de fecha 28 de junio de 2021 del Rectorado, "POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL RECTORADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN";

La Resolución N° 2355/2021, de fecha 25 de noviembre de 2021 del Rectorado, "POR LA CUAL SE APRUEBA EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO DEL RECTORADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN";

La Resolución N° 1682/2021, de fecha 21 de septiembre de 2021 del Rectorado, "POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN ESTRATÉGICO DEL RECTORADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN PARA EL PERÍODO 2021-2025";

La Resolución N° 03-00-2020, de fecha de 30 de noviembre de 2020 de la Asamblea Universitaria, "PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNA PERÍODO 2021-2025";

La Resolución N° 02-00-2021, de fecha 30 de noviembre de 2021 de la Asamblea Universitaria, "POR EL CUAL SE RATIFICA LA POLÍTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN";

La Ley N° 5282/2014, del 19 de septiembre de 2014, "De libre acceso ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental";

El Decreto N° 4064/2015 de fecha 17 de septiembre de 2015, que reglamenta la Ley N° 5282/2014;

La Ley N° 5189 Ley 5189/2014 "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 Resolución CGR N° 377, de fecha 13 de mayo de 2016 "POR LA CUAL SE ADOPTA 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 Resolución N° 0155/2019 "POR LA CUAL SE ASUME EL COMPROMISO PARA LA IMPLEMENTACIÓN, DESARROLLO Y SEGUIMIENTO 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, EN EL RECTORADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN";

La Ley 4995/2013 "De Educación Superior" y el Estatuto de la Universidad Nacional de Asunción;



# Universidad Nacional de Asunción

## RECTORADO

www.una.py

C. Elect.: rector@una.py

Telefax: 595 - 21 - 585540/3, 585546

CP: 2160, San Lorenzo - Paraguay  
Campus de la UNA, San Lorenzo - Paraguay

Resolución N° 2647/2022  
12 OCT 2022

LA RECTORA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN,  
EN USO DE SUS ATRIBUCIONES LEGALES,  
RESUELVE:

**Art. 1°.-** APROBAR la Política de Información y Comunicación del Rectorado de la Universidad Nacional de Asunción, conforme al siguiente detalle:

### INTRODUCCIÓN

Conforme a los artículos N° 203 y 204 del Estatuto de la UNA, que se refieren sobre el sistema de información y comunicación, las políticas y mecanismos contenidos en este documento, buscan garantizar la toma de decisiones institucionales, la articulación de la relación de las dependencias con los grupos de interés y la provisión de datos para la evaluación de la calidad institucional.

Este documento se fundamenta acorde al lineamiento N° 37 de las Políticas de la UNA, para el fortalecimiento de los sistemas de información y gestión, con la creación de mecanismos para la gestión de la información y comunicación y la promoción de la imagen institucional.

En su contenido se encuentra las políticas y lineamientos de información y comunicación, los grupos de interés a los que está dirigida al Rectorado a través de sus canales, los lineamientos para la Rendición de Cuentas y Memoria Anual de Gestión y, los mecanismos de evaluación de la gestión de acuerdo a lo establecido en el objetivo estratégico N° 26 "Impulsar la cultura de la información y comunicación interna y externa", del Plan Estratégico del Rectorado 2021 - 2025 Resolución N° 03-00-2020.

Este documento determina los componentes fundamentales de la información y comunicación institucional del Rectorado de la Universidad Nacional de Asunción (UNA), conforme al Componente de Control de la Implementación 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.

Conforme a este marco, el Rectorado de la UNA asume el compromiso de la aplicación correcta de la política de información y comunicación y, su constante revisión ayudará a informar de manera precisa sobre la gestión institucional.

### ALCANCE

El presente documento es de alcance institucional y aplica a todos los funcionarios del Rectorado de la UNA que intervienen en los procesos de información y de comunicación, como:

- Autoridades, directivos y funcionarios del Rectorado de la UNA.
- Funcionarios vinculados a la dependencia de relaciones institucionales y comunicaciones del Rectorado de la UNA.

### GRUPOS DE INTERÉS

El Rectorado de la UNA según su Código de Buen Gobierno define sus grupos de interés en públicos internos y externos:

- Público Interno: Estudiantes, Docentes, Funcionarios y Sindicatos del Rectorado de la UNA.
- Público Externo: Unidades Académicas de la UNA y sus Docentes, Graduados, Estudiantes y Funcionarios; Sociedad, Organizaciones, Asociaciones y Federaciones de la UNA, Proveedores o Contratistas, Gobierno (Nacional, Departamental y Municipal) y Empleadores.



Resolución N° <sup>2647/2022</sup> .....  
12 OCT 2022

La difusión de la información general destinada a los grupos de interés estará a cargo de la dependencia encargada de la comunicación institucional. La misma será divulgada de manera oportuna y según los lineamientos establecidos en la política, asegurando las fuentes de consulta y la confidencialidad.

### CANALES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LOS PÚBLICOS

Las autoridades y diferentes dependencias del Rectorado de la UNA, proveerán toda la información y datos necesarios para la difusión a los grupos de interés, asegurando la calidad de la misma y respetando los mecanismos y procedimientos aprobados para la gestión. Son canales información y comunicación:

- Actas, resoluciones, notas, memorandos, circulares, comunicados, correos electrónicos institucionales e intranet.

Estos canales están dirigidos al público interno, miembros de la institución que precisan del acceso y divulgación de la información para la comunicación de sus actividades, objetivos y que comparten intereses comunes de posicionamiento y de comunicación normalizada para la sociedad.

- Líneas telefónicas de atención, libros, revistas, publicaciones académicas, de investigación o estadísticas, publicaciones especiales, redes sociales y sitios web oficiales.

Estos canales son utilizados para el público externo, la ciudadanía que participa y se mantiene informada y requiere de los servicios de la Universidad, instituciones con o sin fines de lucro que se encuentran en cooperación con la UNA, gobierno nacional y medios de comunicación, personas físicas y jurídicas que influyen con su opinión en la sociedad con respecto a la academia.

### 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 del Rectorado de la 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 del Rectorado, los mismos tendrán el carácter oficial y principal para la institución.
- La dependencia encargada de las relaciones institucionales resguardará los



# Universidad Nacional de Asunción

## RECTORADO

www.una.py

C. Elect.: rector@una.py

Telefax: 595 - 21 - 585540/3, 585546

CP: 2160, San Lorenzo - Paraguay

Campus de la UNA, San Lorenzo - Paraguay

Resolución N° 2642/2022  
12 OCT 2022

convenios y actuará como un agente consultor para las autoridades del Rectorado.

- Se establecerá anualmente un plan de comunicación que describirá las líneas de acciones en las comunicaciones y los resultados esperados.

### LINEAMIENTO 2: VOCERÍA INSTITUCIONAL

La máxima autoridad es el portavoz oficial de la institución, dentro y fuera del país. La misma podrá delegar la vocería institucional.

#### Orientaciones:

- Los voceros del Rectorado 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 convenido por las autoridades e involucrados y no debe reflejar conflictos de intereses.

### LINEAMIENTO 3: MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EN TIEMPOS DE CRISIS

El Rectorado de la 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:

- El Rectorado de la UNA deberá contar 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 Universidad y brindar posibilidades de acción planificadas en esas eventualidades.
- 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.

### 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 el Rectorado de la UNA.

### LINEAMIENTO 5: INDUCCIÓN Y CAPACITACIONES

El Rectorado de la UNA debe asegurar la inducción del personal a la cultura organizacional, misión, visión, valores y códigos que componen el ambiente de



Resolución N° 2642/2022  
12 OCT 2022

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 del Rectorado de la UNA, el Código de Ética, el Código de Buen Gobierno, las Políticas de Talento Humano y las Directrices de Control Interno y otros instrumentos que guarden relación con la organización institucional.
- El Rectorado de la 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 pactadas dentro de los planes operativos anuales.
- Las capacitaciones para los funcionarios deben incluir instrumentos de evaluación y los resultados obtenidos deben ser utilizados como fuentes para los planes de mejora.

### LINEAMIENTO 6: CONSULTAS Y RECLAMOS

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

### Orientaciones:

- Cada dependencia del Rectorado de la UNA debe facilitar los mecanismos adecuados para el procesamiento de reclamos y sugerencias de los grupos de interés con los 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.
- La dependencia encargada de la comunicación implementará un buzón para reclamos y sugerencias, derivando a las áreas involucradas los mensajes recibidos para los trámites de mejora correspondiente.
- 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 los buzones de sugerencias y reclamos, resultados de encuestas de satisfacción y de las evaluaciones realizadas en las jornadas de capacitación y socialización.

### 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 del Rectorado de la 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



Resolución N° 2647/2022  
12 OCT 2022

público interno en el quehacer institucional y como instrumento de consulta en la toma de decisiones estratégicas.

### LINEAMIENTO 8: SISTEMAS 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.

### LINEAMIENTO 9: IDENTIDAD VISUAL DE LA 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 institucional 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.

### LINEAMIENTO 10: COMUNICACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y MEMORIA DE GESTIÓN

El Rectorado de la UNA realizará la presentación de su rendición de cuentas y memoria de gestión para los grupos de interés a través de los medios apropiados para proporcionar información comprensible de alcance masivo y permanente.

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.

#### 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.



# Universidad Nacional de Asunción

## RECTORADO

www.una.py  
C. Elect.: rectora@una.py  
Telefax: 595 - 21 - 585540/3, 585546  
CP: 2160, San Lorenzo - Paraguay  
Campus de la UNA, San Lorenzo - Paraguay

Resolución N° 2042 / 2022  
12 OCT 2022

**Art. 2°.-** DEJAR SIN EFECTO la Resolución del Rectorado N° 1152/2021, de fecha 20 de julio de 2021, "POR LA CUAL SE APRUEBAN LAS DIRECTRICES GENERALES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL RECTORADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN".

**Art. 3°.-** COMUNICAR, cumplir y archivar.

Ing. Quím. **CRISTIAN DAVID CANTER**  
SECRETARIO GENERAL



Prof. Dra. **ZULLY VERA DE MOLINAS**  
RECTORA