



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CANINDEYÚ

Creada por Ley de la Nación N° 3.985/10

Consejo Superior Universitario



MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL



MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.

La Comunicación Pública de la Institución estará orientada a la interacción, el fortalecimiento, la credibilidad y la confianza hacia los diferentes grupos de interés, a través del manejo fluido de la información, como elemento indispensable para la transparencia de sus acciones, y estos a su vez faciliten el cumplimiento de los objetivos de la UNICAN.

Política de Integración y Sistematización de la Información.

La integración de la información será responsabilidad del Departamento de Comunicación Institucional quienes darán directrices claras para la recolección, sistematización, clasificación de la información provenientes de las diferentes dependencias de la UNICAN, buscando unificación en el manejo y una adecuada administración.

Manejo integrado de la información

La información es claramente identificada, recolectada y registrada según datos proporcionados por las diferentes dependencias, en función a los lineamientos.

Orientaciones.

- 1) El Departamento de Comunicación Institucional será el responsable de solicitar y recibir las informaciones de las diferentes áreas y se establecerán los mecanismos de recolección de información y los plazos a ser presentados según el manual de procedimientos.
- 2) Cada dependencia designará a un representante para la integración de la información y será el nexo con el Departamento de Comunicación Institucional.
- 3) La información a ser publicada por los medios de prensa, deberán ser comunicadas por un medio formal al Departamento de Comunicación Institucional, por lo menos con un día de anticipación, teniendo en cuenta la fecha, hora, lugar del evento, responsables, programas, salvo en caso de urgencia.
- 4) La información a ser publicada deberá ser revisada y aprobada por el Departamento de Comunicación Institucional antes del envío a los medios de comunicación.

Sistematización de la Información.

Orientaciones.

- 1) Coordinar con la Dirección de Tecnología para el diseño de un programa informático que incorpore una adecuada sistematización y consolidación de información de todas las dependencias de la UNICAN, para su divulgación.
- 2) Diseño e implementación de un sistema informático para el seguimiento de documentaciones, tanto interno como externo.
- 3) Realizar un seguimiento a la sistematización de todas las disposiciones internas y externas relacionadas a la institución.
- 4) Seguimiento a la realización de capacitaciones para la implementación de los sistemas en el Rectorado y en las diferentes unidades académicas.
- 5) Facilitar acceso para internet, intranet, otros.

Manejo de la Información.

Entendida como soporte indispensable para el mejoramiento de la comunicación institucional, una vez clasificada, sistematizada y establecida como pública, se dará a conocer en forma oportuna y servirá como base para elaborar materiales informativos y educativos para los diversos grupos de interés, que a la vez dará transparencia a la gestión.

Relacionamiento con los grupos de interés.

La UNICAN en su política de apertura a los grupos de interés, se basará en la imparcialidad y equidad en el manejo de la difusión de la información, excepto aquellos casos que conforme a las normativas y políticas internas son de carácter confidencial, atendiendo a las características específicas de cada grupo en un marco de confianza y colaboración.

Orientaciones

1. El Departamento de Comunicación Institucional será el canal de difusión a los diferentes grupos de interés.
2. El Departamento de Comunicación Institucional en coordinación con el Departamento de Tecnología, actualizará periódicamente la página web y redes sociales de la UNICAN, considerando el interés colectivo y respetando la confidencialidad.
3. Todas las actividades donde tenga participación la UNICAN, ya sean nacionales, internacionales, deberán ser canalizadas a través del Departamento de Comunicación Institucional.
4. Todas las dependencias de la UNICAN proveerán al Departamento de Comunicación Institucional, la información que deba comunicarse, según los lineamientos de este Manual.
5. El Departamento de Comunicación Institucional será el asesor de las diversas instancias sobre estrategias a ser utilizadas en la elaboración de materiales informativos.
6. El Departamento de Comunicación Institucional, tendrá la responsabilidad de hacer los ajustes necesarios de la información recepcionada, de acuerdo al estándar establecido.
7. El Departamento de Comunicación Institucional remitirá a la Máxima Autoridad, un informe consolidado periódicamente o según requerimiento del mismo.

Relacionamiento con los medios de Comunicación.

El Departamento de Comunicación Institucional 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.

Las demandas de los medios de comunicación y los requerimientos institucionales requieren de una adecuada coordinación para dar satisfacción a las partes, ya sea para entrevistas con periodistas, convocatorias de prensa, preparación de eventos con los medios, así como la distribución de informes.

Orientaciones

- 1) El Departamento de Comunicación Institucional es el 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.



MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL (Hoja N° 2)

3) Las entrevistas y reportajes concedidos a medios de comunicación, se enfocarán siempre hacia el logro de un mejor posicionamiento de la entidad.

4) Todos los funcionarios de la UNICAN que necesiten comunicar algo a la ciudadanía, necesariamente deberán recurrir al Departamento de Comunicación Institucional para recibir una orientación profesional antes de hacerlo. El objetivo es mantener la coherencia en los mensajes que se emiten institucionalmente.

Provisión de la información.

Los materiales de información elaborados y producidos para publicaciones de todas las dependencias, serán remitidas previamente al Departamento de Comunicación Institucional para su verificación y adecuación correspondiente.

Orientaciones

1) Se emitirán noticias precisas en los medios de comunicación oficial de 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.

2) Las noticias también serán difundidos a través de correos institucionales, correos privados, notas, memos, circulares, etc., para la comunicación interna.

Vocero institucional.

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

Orientaciones

1) El Rector será en todo momento el portavoz oficial y principal de la institución, dentro y fuera del país.

2) Los miembros del Consejo Superior Universitario están autorizados para dirigirse a la opinión pública cuando lo consideren oportuno, salvo mejor criterio del Consejo Superior Universitario.

3) El Encargado de Comunicación Institucional podrá actuar de vocero institucional para la difusión ordinaria de información, de serle asignada esta función por la máxima autoridad.

Clasificación de la información.

La información será consolidada y sistematizada previa clasificación. La confidencialidad de cierta información tendrá como fin asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes y en ningún caso servirá para obstaculizar la transparencia de la gestión de la UNICAN.

Orientaciones

1) El interés general prevalecerá siempre sobre el interés particular para la difusión pública de una información.

- 2) Será considerado como información confidencial, que por su naturaleza estará resguardada por la reglamentación interna u otra normativa.
- 3) El Rector o a quien designare el Consejo Superior Universitario son los responsables de determinar el tiempo que será mantenida en reserva una información declarada confidencial.
- 4) Todos los funcionarios respetarán los criterios establecidos para el manejo de información de la UNICAN, en especial la de carácter confidencial, incluso fuera de sus actividades laborales.

Relacionamiento con los medios de comunicación.

La UNICAN, establecerá un buen relacionamiento con los medios de comunicación, para posicionar a la institución y fortalecer el conocimiento de los procesos de la entidad y a la apropiación de los mismos por parte de los funcionarios y el público en general. La finalidad es conseguir una mayor cobertura y repercusión mediática de las actividades desarrolladas.

Estrategia y Clasificación de la información para los medios de Comunicación.

El Departamento de Comunicación Institucional actuará de enlace formal entre las autoridades de la UNICAN y los medios de comunicación y será definida de acuerdo con las estrategias de la proyección de imagen corporativa, de difusión de gestiones de la institución y de los resultados.

Orientaciones

- 1) El Departamento de Comunicación Institucional junto con la Máxima Autoridad (CSU) definirá las estrategias comunicacionales y a través de los voceros institucionales se realizará la difusión de la información.
- 2) El Departamento de Comunicación Institucional, al principio de cada año, definirá un Plan Anual de Comunicación, haciendo mención a los medios y las acciones comunicativas para mejor difusión de la información.
- 3) El Plan de Comunicación incluirá las características de la información a ser clasificada por los medios y la ajustarán anualmente por medio del Plan Anual de Comunicación.
- 4) Los contenidos comunicacionales tendrán uniformidad de criterios para la producción de las publicaciones de la entidad, así como la utilización de mensajes y lenguajes adecuados al objetivo de la comunicación.
- 5) El Departamento de Comunicación Institucional clasificará y calificará la información a ser publicada en función a estándares establecidos en el Plan de Comunicación.

Relacionamiento con los medios de comunicación y canalización de la información.

El Departamento de Comunicación Institucional actuará de enlace formal entre las autoridades, medios de comunicación y definirá los canales correspondientes para la entrega de la información.

Orientaciones.

- 1) El Rector es el principal vocero institucional, definirá quién lo reemplazará como vocero principal en casos de urgencia o ausencia temporal del país.
- 2) Los voceros autorizados serán los responsables de defender la posición institucional sobre un tema determinado y sencillamente hacer una aclaración.

Interacción con la Ciudadanía.

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



MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL (Hoja N° 3)

- Web/Internet.
- Teléfonos de Información.
- Otros.

Orientaciones

- 1) Diseñar y mantener una web y redes sociales puesta a la ciudadanía, donde orientará acerca de trámites y procesos administrativos, además dispondrá de informaciones básicas referente a las dependencias de la UNICAN.
- 2) La ventana de acceso a la información, se actualizará y ajustará en cuanto a su eficiencia y funcionamiento.

Monitoreo de Medios de Comunicación

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

Orientaciones.

- 1) El Departamento de Comunicación Institucional será responsable del monitoreo diario de medios de comunicación, sobre temas que conciernen a la institución.
- 2) Monitorear la información que se maneja en las redes sociales de la UNICAN.
- 3) Emitir informes sobre el monitoreo diario para que pueda ser utilizado en toma de decisiones.
- 4) Realizar una medición y/o reporte de la información de los medios impresos, medios electrónicos de forma diaria para su posterior análisis.
- 5) El Departamento de Comunicación Institucional realizará un monitoreo de las emisiones radiales y televisivas, de forma permanente.
- 6) El Departamento de Comunicación Institucional compilará las publicaciones de medios escritos, radiales y televisivos en general sobre la Institución y áreas que le competen para su posterior archivo en forma impresa y digital si fuere necesario.
- 7) Todas las informaciones compiladas referentes a la institución serán remitidas periódicamente al Rector.

POLÍTICA GENERAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD.

Adecuación Institucional para la 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 de manera a 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.

Conformación del Comité Técnico de Rendición de Cuentas.

El Comité Técnico 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) La Máxima Autoridad conformará mediante una resolución, el equipo de Comité Técnico de Rendición de Cuentas y este Comité será el encargado de la planificación, evaluación y control de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía. La Máxima Autoridad 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 Audiencia Pública para poner a conocimiento de la ciudadanía los resultados de la gestión.
- 3) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas planificará a inicio de año las actividades inherentes para la rendición de cuentas, el comité deberá elevar a la Máxima Autoridad la planificación de las actividades inherentes a la rendición de cuentas.
- 4) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas remitirá a la Máxima Autoridad el documento generado con las informaciones recepcionadas de las diferentes áreas de la institución para el análisis e interpretación de la información compilada para la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas.
- 5) La Secretaría General será la responsable del archivo original y remitirá copia de la Resolución de Conformación del Comité Técnico de Rendición de Cuentas a los involucrados.

Elaboración del Informe de Rendición de Cuentas

En base a las informaciones recibidas del área de comunicación y demás áreas involucradas, se elaborará el Informe de Rendición de Cuentas dirigido a los funcionarios, a los grupos de interés y a la ciudadanía.

Orientaciones

- 1) Una vez conformado el Comité Técnico de Rendición de Cuentas, los integrantes deben tomar conocimiento de la resolución y su alcance.
- 2) El Rector junto con el Director Administrativo definirá 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 establecidas por el Consejo Superior Universitario.
- 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 Técnico solicitará y recibirá todas las informaciones que serán utilizadas para la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas.
- 6) El Comité Técnico analizará, clasificará e interpretará la información conforme a indicadores de evaluación y a temas prioritarios a incluir en el Informe de Rendición de Cuentas.



MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL (Hoja N° 4)

- 7) El Comité Técnico elaborará informes anuales que se presentarán en las audiencias públicas de Rendición de Cuentas a la ciudadanía y a grupos de interés.
- 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, videos, revistas, etc.)
- 9) Una vez elaborado el Informe de Rendición de Cuentas, y con la aprobación del Rector, el Comité Técnico lo entregará al área de Comunicación, para que disponga la impresión e implemente mecanismos de difusión.
- 10) El Departamento de Comunicación Institucional designará un funcionario quien será responsable de la recepción y guarda de los Informes de Rendición de Cuentas impresos.

Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas.

A fin de intercambiar información, brindar explicaciones, evaluaciones y propuestas con los diferentes grupos de interés, organizaciones de la sociedad civil y los ciudadanos acerca del manejo de los recursos públicos utilizados para cumplir con la ejecución de los programas y el logro de los objetivos tratados, se requerirá de estrategias de comunicación, campañas de promoción y convocatoria para la realización de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.

Diseño y elaboración de estrategias comunicacionales.

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

Orientaciones.

- 1) El Departamento de comunicación institucional será el encargado de diseñar los dispositivos de comunicación (imagen, logos, materiales de apoyo, espacios en los medios de prensa, plan de medios, diseños de gráficos, demos, etc.) en formatos de fácil comprensión para el ciudadano.
- 2) El Departamento de comunicación institucional una vez que haya realizado los dispositivos de comunicación y la campaña de promoción, presentará al Rector para su aprobación.
- 3) El Departamento de comunicación institucional será el encargado de promocionar por lo menos con 30 días de anticipación la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- 4) La convocatoria a la ciudadanía en general podrá realizarse a través de la WEB institucional, medios de prensa, etc., mencionando que la información sobre la institución figura en la página web para las consultas.

Organización logística de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

La organización y logística para la realización de la Audiencia de Rendición de cuentas a la Ciudadanía será responsabilidad del Departamento de Comunicación Institucional.

Orientaciones.

- 1) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas en conjunto con el Departamento de Comunicación institucional serán los responsables de la logística, definir el lugar, la fecha y hora, así como la duración de la audiencia de rendición de cuentas.
- 2) El Departamento de Comunicación Institucional deberá prever el número aproximado de participantes y dentro de lo posible confirmar la asistencia de los invitados.
- 3) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas en conjunto el Departamento de Comunicación Institucional deberán prever las necesidades de suministros (refrigerio, equipos informáticos, de comunicación micrófonos, etc.) para el adecuado desarrollo de la Audiencia.
- 4) El Departamento de Comunicación Institucional y la Coordinación de Relaciones Interinstitucionales serán los encargados de realizar las invitaciones para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Orientaciones.


- 1) El Encargado del Departamento de Comunicación Institucional dará inicio al acto y oficiará de moderador para organizar los tiempos y moderar las intervenciones.
- 2) El Rector 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 Rector podrá responder durante el acto a las consultas efectuadas por los interesados.
- 5) Un funcionario designado será el encargado de entregar a los participantes el cuestionario de evaluación y recibir posteriormente de los mismos las evaluaciones completadas, así como las propuestas y consultas hechas sobre la Audiencia de Rendición de cuentas.

EL PRESENTE MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO, A LOS SIETE DÍAS DEL MES DE ABRIL DEL AÑO DOS MIL VEINTIÚNO.

TÉNGASE POR MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CANINDEYÚ, COMUNICAR Y CUMPLIDO ARCHIVAR.


Abg. Alfredo Alvarez Alderete
Secretario General




Dr. Mariano Adolfo Pacher M.
Presidente Consejo Superior Universitario