



Concepción, 08 de mayo de 2025.

RESOLUCIÓN CD/FO/UNC N° 43/2025

Ref. Acta N°08/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLITICA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CONCEPCION.

VISTO Y CONSIDERANDO:

La Sesión Ordinaria del Consejo Directivo N°08/2025, en la que se ha tratado el Orden del Día correspondiente a Memorandos Recibidos, en el que se solicita la aprobación de la Política de Información y Comunicación de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Concepción. -----

Que, puesta a consideración de los Miembros del Consejo Directivo de esta Casa de Estudios, los mismos aprueban por unanimidad la aprobación de la Política de Información y Comunicación de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Concepción, en el marco de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno – MECIP 2015. -----

Que, “Establecer la estructura orgánica administrativa y académica de la Facultad”, es atribución del Consejo Directivo de conformidad a lo establecido en el Art. 40 inc. “n” del Estatuto de la Universidad Nacional de Concepción. -----

POR TANTO

EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CONCEPCIÓN, EN USO DE SUS ATRIBUCIONES Y DEBERES: -----

RESUELVE:

Art. 1°) APROBAR la POLÍTICA DE INFORMACION Y GESTION, en el marco de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno – MECIP 2015 en la Facultad de Odontología de la UNC. -----

Art. 2°) COMUNICAR a quienes corresponda y cumplido archivar. -----

Signature of Mg. Ana Liz Brites Rojas
Mg. Ana Liz Brites Rojas
Secretaria General
Facultad de Odontología

Signature of Prof. Dr. Carlos R. Lima De León
Prof. Dr. Carlos R. Lima De León
Decano
Facultad de Odontología

MISION: Somos una Facultad comprometida con la formación del profesional universitario del área de la salud, con sólida preparación general, específica, técnico-científica, humanística y de gestión, con capacidad para resolver las necesidades básicas del Sistema Estomatognático de los pacientes y de la comunidad, con criterio preventivo a través de una formación expresada en un conjunto de competencias integradas en habilidades, actitudes, conocimientos y valores, con capacidad investigativa y actitudes favorables hacia la formación y actualización permanente.



Universidad Nacional de Concepción

Creada por Ley Nº 3201/07

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

"Salud, Calidad y Compromiso"



Ruta PY 05, Km 210 Campus Universitario Concepción Tel: (0331) 241-680 – decanatofo@unc.edu.py - secretariagrafo@unc.edu.py
www.founc.edu.py

POLITICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CONCEPCIÓN

MISION: *Somos una Facultad comprometida con la formación del profesional universitario del área de la salud, con sólida preparación general, específica, técnico-científica, humanística y de gestión, con capacidad para resolver las necesidades básicas del Sistema Estomatognático de los pacientes y de la comunidad, con criterio preventivo a través de una formación expresada en un conjunto de competencias integradas en habilidades, actitudes, conocimientos y valores, con capacidad investigativa y actitudes favorables hacia la formación y actualización permanente.*



Tabla de contenido

INTRODUCCION 4
MISION Y VISION DE LA INSTITUCION 4
OBJETIVOS DE LA POLITICA DE INFORMACION Y COMUNICACION 4
ALCANCE DE LA POLITICA 5
ESTRATEGIA DE LA POLITICA DE INFORMACION Y COMUNICACION 5
INFORMACION Y COMUNICACION INTERNA..... 5
a) Comunicaciones del/a Decano/a 5
b) Reuniones y Comités 5
Consejo Directivo 6
Reunión de directores 6
Reunión de funcionarios 6
Reunión de las Direcciones 6
Comité de Ética 6
Comité de Buen Gobierno 6
Sistemas de Comunicación Interna 6
• Telefonía 6
• Correo electrónico 6
• Grupos de WhatsApp 6
• Buzón de sugerencia 7
• Boletín informativo 7
• Memorando 7
• Notas 7
• Informes 7
• Volantes digitales o Flyers 7
• Circular 7
• Resolución 7
Los tipos de información, interna y externa a ser consolidados serán de carácter 8
Normativo 8
Estratégica 8
Administrativo y de gestión 8

MISION: Somos una Facultad comprometida con la formación del profesional universitario del área de la salud, con sólida preparación general, específica, técnico-científica, humanística y de gestión, con capacidad para resolver las necesidades básicas del Sistema Estomatognático de los pacientes y de la comunidad, con criterio preventivo a través de una formación expresada en un conjunto de competencias integradas en habilidades, actitudes, conocimientos y valores, con capacidad investigativa y actitudes favorables hacia la formación y actualización permanente.



Universidad Nacional de Concepción

Creada por Ley Nº 3201/07

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

"Salud, Calidad y Compromiso"



Ruta PY 05, Km 210 Campus Universitario Concepción Tel: (0331) 241-680 – decanatofo@unc.edu.py - secretariagrafo@unc.edu.py
www.founc.edu.py

<i>Misional, Operativo y Organizacional</i>	8
Revisión de la efectividad de la comunicación.....	8
ADMINISTRACION DE LA COMUNICACION	8
a) Articular la Imagen Institucional	8
b) Receptividad Institucional	9
c) Promoción de la Calidad y Servicios.....	9
d) Firma digital.....	9
INFORMACION Y COMUNICACION EXTERNA	9
Sistemas de Comunicación Externa	10
a) Telefonía.....	10
b) El correo institucional	10
c) Sitio Web Institucional	10
d) Redes Sociales	10
e) Comunicados de Prensa	10
f) Publicidad en Medios Tradicionales y Digitales	10
COMUNICACIÓN DE CRISIS	10
COMUNICACIÓN PÚBLICA	10
POLITICA DE RENDICION DE CUENTAS A LA SOCIEDAD	11
<i>Orientaciones generales</i>	11



INTRODUCCION

La información pública es una herramienta que posibilita la gestión transparente de las entidades del Estado y facilita la vigilancia ciudadana sobre sus acciones.

Una facultad que informa suficiente, oportuna y verazmente, y responde a las demandas informativas de la comunidad, es una entidad que genera confianza: certidumbre y credibilidad en la población que representa.

La Política de Información y Comunicación expresa las relaciones entre los procesos de la Universidad; entre los directivos y el personal; entre los líderes y sus equipos; entre la Universidad y las demás entidades públicas; y, en general con la población educativa y los grupos de interés.

Este documento determina las Políticas de Comunicación Institucional de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Concepción, 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. La FOUNC ha adoptado la Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015 por Resolución CD/FO/UNC N.º 88/2024. Además, contiene los lineamientos de la Gestión de la Información en el Sistema de Información, Control de documentos, Comunicación Interna, Comunicación Externa, Rendición de Cuentas y Memoria Anual de Gestión, para fortalecer la capacidad institucional

La Comunicación Institucional crea, coordina, planifica y supervisa los mecanismos de comunicación respecto a los objetivos institucionales y debe ser coherente con la misión, visión, valores y el Plan de Desarrollo de la Facultad. De ahí, la importancia de establecer los lineamientos de la comunicación interna y externa, así como la Rendición de Cuentas, a fin de permitir una gestión transparente y el acompañamiento de la ciudadanía sobre sus acciones.

En ese sentido, la Política de Información y Comunicación está encaminada a orientar la forma y el desarrollo de los diversos medios de información, al igual que el perfeccionamiento de la cultura y los valores institucionales, con el fin de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y el clima organizacional.

MISIÓN Y VISIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Misión: Somos una Facultad comprometida con la formación del profesional universitario del área de la salud, con sólida preparación general, específico, técnico-científico, humanística y de gestión, con capacidad para resolver las necesidades básicas del Sistema Estomatognático de los pacientes y de la comunidad, con criterio preventivo a través de una formación expresada en un conjunto de competencias integradas en habilidades, actitudes, conocimientos y valores, con capacidad investigativa y actitudes favorables hacia la formalización y actualización permanente.

Visión: Ser una facultad vanguardista, con alto liderazgo en la formación de profesionales universitarios del área de la salud bucal, con principios éticos, visión humanística, sentido de responsabilidad, compromiso social, con actitudes, conocimientos y habilidades investigativas para la resolución exitosa de las necesidades básicas del Sistema Estomatognático de la población.

OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Contribuir al cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos establecidos por la institución.
- Contribuir a la mejora de la cultura organizacional en los procesos de la Institución.
- Cumplir con los requisitos contemplados en el Componente Control de la Implementación, Principio 3. Gestión de la Información y Principio 4. Comunicación, de la Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015.



ALCANCE DE LA POLÍTICA

La Política de Información y Comunicación establecida en este documento, son aplicadas a todos los directivos, servidores públicos, estudiantes y plantel docente de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Concepción.

ESTRATEGIA DE LA POLITICA DE INFORMACION Y COMUNICACION

Las comunicaciones se definen como un proceso que contempla un conjunto de acciones y herramientas encaminadas a producir, circular y apropiar la información en un lenguaje común y de fácil comprensión. En este sentido en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Concepción la comunicación es de carácter estratégico, para apoyar con valores y principios el logro de la misión y la visión de la institución, para lo cual deberá:

- Fortalecer la comunicación Institucional a fin de que la misma cumpla con sus objetivos y garantice la comunicación estratégica Institucional.
- Gestionar la Interlocución de la información con la Sociedad, a través de la sistematización e integración en razón a la Visión y Misión de la Facultad.
- Presentar una Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, a los grupos de interés una vez al año, teniendo en cuenta la ejecución del Plan Operativo Anual (POA), Plan de Desarrollo y los logros de la Institución.
- Establecer el enfoque de la Máxima Autoridad ante el manejo de los riesgos fijando los lineamientos a seguir, la manera de administrarlos y la protección de los recursos institucionales, estableciendo guías de acción.

La Comunicación Institucional se orienta al fortalecimiento de la entidad a fin de que la misma cumpla con sus objetivos y garantice la comunicación estratégica

INFORMACION Y COMUNICACION INTERNA

La Información y Comunicación Interna hace referencia a los mensajes que emite la Facultad y la relación que desarrolla con sus colaboradores. En este sentido, está orientada a la construcción de sentido de pertenencia y relaciones de dialogo y colaboración entre los servidores públicos de la entidad, la interacción y la construcción de visiones y objetivos comunes que garanticen la información a ser comunicada a los grupos de interés internos de la institución podrá darse a través de los siguientes métodos:

a) **Comunicaciones del/a Decano/a** El/la Decano/a es el/la vocero/a principal de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Concepción con responsabilidades mayores a las de cualquier otro miembro de la entidad. Es el principal factor de enlace organizacional y en quien se concreta el espíritu y el fin de la entidad. Las decisiones emanadas de la máxima instancia Institucional se realizan a través de la resolución que es el documento administrativo que recoge las decisiones del órgano competente y pone fin a un procedimiento, resolviendo todas las cuestiones planteadas.

Las comunicaciones del despacho del/la Decano/a deben precisas, en los horarios y días establecidos.

b) **Reuniones y Comités** Como instancias de orientación, participación, coordinación y evaluación la Facultad Odontología de la Universidad Nacional de Concepción realiza periódicamente comités y reuniones, las que tienen por objeto:

- Mantener continuamente actualizados a todos los colaboradores de la institución.
- Divulgar los principios y valores de la institución
- Divulgar el marco estratégico.
- Contribuir al fortalecimiento del clima organizacional de la institución.



Las reuniones que se realizan en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Concepción son las siguientes:

- **Consejo Directivo:** Se desarrolla de acuerdo con lo establecido en las normativas institucionales vigentes.
- **Reunión de directores:** Presidido por el/la Decano/a. Asisten los directores de los distintos departamentos de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Concepción. Su fin es hacer seguimiento a las políticas y programas que viene ejecutando la Universidad.
- **Reunión de funcionarios:** En esta reunión será presidida por la Dirección de Talento Humano u otra dirección que necesite comunicar algo específico, en donde los funcionarios a su vez tendrán la posibilidad de expresar sus opiniones y sugerencias en búsqueda de la mejora continua.
- **Reunión de las Direcciones:** Reunión que realiza cada director, jefe de oficina con su equipo trabajo dentro de la FOUNC para discutir temas importantes, tomar decisiones y coordinar actividades, para el funcionamiento y la gestión de institución. La periodicidad de las reuniones será establecida por cada director o según las necesidades vigentes.
- **Comité de Ética:** El Comité de Ética establecerá su agenda de reuniones. El comité se encarga de promover y liderar el proceso de implantación de la gestión ética dentro de la entidad.
- **Comité de Buen Gobierno:** Compuesto cuatro representantes de la institución, los mismos serán designados por el Consejo Directivo a propuesta del Decano. Su función es monitorear y hacer seguimiento al desarrollo y cumplimiento de las políticas contenidas en el Código de Buen Gobierno; Todas las reuniones tienen por objeto realizar una retroalimentación a todos los niveles de la organización con miras a fortalecer la comunicación y aclarar situaciones.

El aviso oficial deberá documentarse a través de Memorándum o Circulares debidamente firmadas por el organizador. La misma contendrá el motive de la reunión

Sistemas de Comunicación Interna:

- **Telefonía:**

Es el vínculo tradicional, práctico, directo y rápido entre las líneas internas de telefonía habilitadas y utilizadas en todas las áreas de la Institución.

- **Correo electrónico:**

Teniendo en cuenta que los correos electrónicos institucionales se utilizan diariamente para intercambiar información es necesario establecer que la Comunicación Interna Institucional se realice vía correo electrónico, los cuales llevaran adjuntos los documentos escaneados, debiendo contestar o acusar recibo de los mismos. De esta manera se realizarán las comunicaciones casi de manera instantánea, y se evitaría las comunicaciones retrasadas, ocasionadas muchas veces por factores externos o ajenos a la Institución.

Aquellos documentos cuya presentación es imprescindible en forma impresa, en especial aquellos documentos administrativos y planillas; se seguirá recibiendo en forma física, como así también las notificaciones externas.

- **Grupos de WhatsApp:**

Los grupos de WhatsApp pueden ser una herramienta muy útil para las instituciones, ofreciendo ventajas como comunicación directa, alcance masivo y mejor organización y eficiencia.

Se pueden compartir documentos, fotos, videos y otros materiales relevantes para la institución.



Se utilizará esta aplicación o para sostener una conversación con participación de las autoridades y funcionarios, a fin de intercambiar información de manera rápida.

• **Buzón de sugerencia**

Mecanismo disponible a la comunidad universitaria para plantear mejoras en los servicios y hacer otras observaciones oportunas sobre el funcionamiento de la institución.

• **Boletín informativo**

Instrumento de información dirigido a usuarios internos en el que se facilita la divulgación de la gestión y demás actividades relacionadas con la organización.

• **Memorando:**

Los memorandos se deben emplear indistintamente. (puede ser enviado por el superior a un inferior o de un inferior al superior); el/la funcionario/a, debe registrar el direccionamiento o información allí establecida. (Comunicación ascendente, descendente y horizontal). En caso que en el memorándum remitido se requiera la aprobación de un documento (Reglamento, Política, Manual, Mecanismo etc.) por Resolución tanto del Decanato como del Consejo Directivo, deberá adjuntarse el anexo en formato editable correspondiente que formara parte del Documento oficial final. Si se tratase de actualización de algún documento deberá anexarse un informe con el detalle de las actualizaciones que se realizaron.

• **Notas:**

Es emitido por la Máxima Autoridad, en ausencia de esta quien le sigue en el orden jerárquico inmediato inferior; siendo esta una comunicación oficial de la institución.

• **Informes**

Información recibida, analizada y compilada para comunicar el seguimiento o resultado de un evento, proyecto o alguna otra actividad institucional, brindar un panorama concreto y puntual sobre actividades para o proyectos. El informe elevado por dependencia a la Máxima Autoridad Institucional debe contener un detalle de las actividades realizadas.

• **Volantes digitales o Flyers:**

La rotación de la información de los volantes digitales debe ser periódica acorde a las necesidades de difusión. La información contenida debe ser breve, ilustradas y visualmente atractiva. Los flyers deben ser difundidos en todos los medios digitales aprobados por la institución.

• **Circular:**

Es un oficio que puede ser: una orden, disposición, aviso, socialización, invitación, entre otros, que se dirige a todas las personas que se encuentran al servicio de la institución, inclusive a quienes se encuentran en carácter de comisionados a otras instituciones, según el tenor del mismo.

Es responsabilidad de cada persona leer las circulares detenidamente, para estar al tanto de la comunicación dada. Es responsabilidad del que la emite, asegurar el acuse de recibo de la misma.

• **Resolución**

Es una orden que dicta el responsable de un servicio público. En las instituciones, "Resuelve" y suscribe, la Máxima Autoridad Institucional MAI, o quien tenga la delegación de parte de la misma para el efecto, y que está basada en el área donde rige el servicio en cuestión, tiene carácter general, obligatorio y permanente.

Si el carácter aun siendo general, reviste el ámbito misional y/o estratégico, deberá ser de conocimiento de las personas que prestan servicio a la Institución, para la correcta aplicación de las tareas institucionales, por lo que deberá ser socializado el referido instrumento según providencia desde el Decanato donde



disponga, como la Dirección de Talentos Humanos u otra Dirección que la MAI considere. Las resoluciones de carácter personal del afectado, en razón del resguardo de la confidencialidad y respeto a la privacidad, serán de conocimiento de la persona y de quienes corresponda en derecho, en el marco de las legislaciones vigentes.

Los tipos de información, interna y externa a ser consolidados serán de carácter:

- ✓ **Normativo:** comprende a la información que está relacionada con las disposiciones de normas misionales, internas, leyes conexas y todas aquellas de carácter regulatorio y de cumplimiento obligatorio.
- ✓ **Estratégica:** se relaciona con políticas y planes elaborados a nivel del Consejo Directivo para cumplir con los fines misionales de manera eficiente.
- ✓ **Administrativo y de gestión:** surge de la manera en que son utilizados los recursos en los procesos administrativos para el cumplimiento de los fines misionales de la institución. Es producida en el nivel administrativo y directivo.
- ✓ **Misional, Operativo y Organizacional:** comprende la información generada por el Consejo Directivo y por cada una de las dependencias de la Institución, obtenidas como resultado de la gestión realizadas por las áreas, misionales, operativas y técnicas.

Revisión de la efectividad de la comunicación

Se realizarán encuestas regulares entre los funcionarios para evaluar su percepción sobre la comunicación interna, preguntando sobre la claridad de los mensajes, la accesibilidad de la información y la efectividad de los canales utilizados.

ADMINISTRACION DE LA COMUNICACION:

La Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Concepción administrara su Política de Información y Comunicación a través del Encargado del Departamento de Comunicación, en coordinación la Máxima Autoridad y las distintas Direcciones.

Las políticas se basan en una planificación estratégica que facilite la interacción comunicativa, de manera eficiente, a fin de fortalecer las capacidades y destrezas en la Comunicación Institucional.

a) Articular la Imagen Institucional

La imagen institucional forma parte del proceso de comunicación, constituidos por elementos intangibles y corpóreos que permiten la identificación y valoración de la institución.

La Identidad Corporativa de la FOUNC se construirá sobre la base de sus objetivos misionales. Facilitará a nivel global todo lo de identidad, Emblema, Logotipo, Normas Básicas concerniente a los siguientes puntos: Presentación, Introducción, Reseña Histórica, Objetivos de la Institución, Signos de identidad, Emblema, logotipo, Normas Básicas, orden, membrete institucional, Indumentaria, Fachada, Transporte, Anexos desprendibles, Artes finales, y otros.

Se determinará la unificación de una identidad grafica fácilmente identificable por todos, mediante el uso fundamental de los logotipos de la institución.

Para lograr mayor claridad, eficacia y agilidad en la comunicación, tanto interna como externa, se normatizará la utilización del membrete logotipos, a través del uso de formatos estándar, tendiente a la coherencia visual en todas las comunicaciones oficiales de las distintas dependencias de la institución para el cumplimiento de los fines y el logro misional. La imagen, en todos sus aspectos, es la presentación de la institución frente a sus públicos, sean estos internos o externos

Con el fin de posicionar la imagen de la UNC y facilitar su reconocimiento nacional e internacional, se establecerán parámetros para el uso de su imagen en todos los proyectos. programas, contratos convenios y demás instancias en las que la Universidad, ha aportado o direccionado recursos.



b) Receptividad Institucional:

La Facultad buscará satisfacer los requerimientos de su público interno y externo referentes a las peticiones, quejas y reclamos en lo referente a la gestión, mediante la creación de un Programa de Receptividad Institucional que contribuya al mejoramiento Institucional sistematizando dichos requerimientos para la toma de decisiones.

Se pondrá a disposición un buzón y un formulario, en lugares estratégicos y visibles de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Concepción para que el público manifieste sus inquietudes. La recopilación de los formularios de inquietudes depositados en el buzón será realizada en por la secretaria del Decanato conjuntamente con el Departamento de Comunicación, la cual transcribirá las inquietudes y remitirá al/la Decano/a para la posterior toma de decisión.

En la página web de la Facultad habrá un espacio destinado para la recepción de inquietudes y comentarios del público referentes a la gestión de la Institución.

El Departamento de Comunicación hará un monitoreo periódico de medios, identificando y compilando la información de interés para la institución. Los informes de monitoreo de medios estarán diariamente a disposición de la Máxima Autoridad.

La política de receptividad institucional, permitirá a la institución evaluar y verificar sus planes, programas, acciones para fortalecer lo positivamente valorado y aquello que ha obtenido una valoración negativa pueda ser mejorado.

c) Promoción de la Calidad y Servicios:

En la institución las Políticas, Reglamentos Internos, Acuerdos Éticos, Procedimientos y Elementos Corporativos estarán orientados a fomentar en los funcionarios, docentes y alumnos actitud de servicio y proyección de imagen corporativa fundada en la calidad de atención y los servicios. Estas reglamentaciones serán difundidas en la página web institucional.

d) Firma digital:

Es una firma electrónica certificada por un PSC utilizando un certificado digital y que ha sido creada usando medios que el titular mantiene bajo su exclusivo control. Su beneficio consiste en el ahorro de tiempo, ahorro de seguridad, mejora en el nivel de servicio y ayuda al medio ambiente. "Cuando la ley requiera una firma manuscrita esa exigencia también queda satisfecha por una firma digital." (Art. 20 de la Ley 4017/2010) El uso de firma la digital será implementada de manera progresiva y tendrá validez suficiente tal como lo establecido en las Leyes vigentes. La Máxima Autoridad y la Secretaria General podrán utilizarlo en las documentaciones Oficiales, para la cual se deberá gestionar desde la Administración para su obtención.

INFORMACION Y COMUNICACION EXTERNA

La comunicación externa, está enfocada hacia las relaciones que establece la Facultad con entes externos, como medios de comunicación, organizaciones civiles, entidades públicas, nacionales e internacionales, grupos de interés, entre otros. En este sentido, la comunicación externa de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Concepción se basa en canales de comunicación en donde se dan a conocer las políticas y se interactúa con el público en general. La institución difundirá informaciones de interés para la comunidad educativa y público en general a través de los medios digitales oficiales de comunicación de la institución como estrategia de divulgación para lograr una amplia interacción en los medios masivos de información encargados. La comunicación con los grupos de interés de la FOUNC, se realiza a través de los siguientes espacios:



Sistemas de Comunicación Externa

Los canales de comunicación externa son las vías a través que la FOUNC empleará para conectarse y transmitir mensajes a sus grupos de interés externos. Utilizar una combinación de canales efectivos es esencial para llegar a diversas audiencias de manera adecuada. Aquí se establecen algunos canales de comunicación externa aplicables:

a) Telefonía

Es el vínculo tradicional, práctico, directo y rápido desde el público externo hacia la institución. Es la primera imagen mental que puede desarrollar el interlocutor externo con relación a la entidad, conforme la manera como haya sido atendido.

El trato debe darse de forma jovial, respetuosa, objetiva y con cuidado del tiempo. Aunque no se pueda visualizar al interlocutor, se percibe por el tono de voz, la posición, el estado de ánimo y la intencionalidad de la conversación. Si la persona que llama da muestras de mala educación, aun así, desde la institución deberá mantenerse la compostura y se responderá educadamente.

b) El correo institucional

Facilita el envío y recepción de información entre la institución y su grupo de interés. Opera como medio hábil de notificación y comunicación externa, generalmente interinstitucional, sector público y privado

c) Sitio Web Institucional

El sitio web de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Concepción será un canal de comunicación externa aplicable, ya que constituye una herramienta crucial para proporcionar información detallada sobre la institución. También se incluye formularios de contacto y opciones para remitir quejas, denuncias, sugerencias y/o reclamos

d) Redes Sociales

Plataformas como Facebook, Twitter, Instagram serán empleadas por la institución, ya que ofrece innumerables oportunidades para interactuar directamente con los grupos de interés externos, compartir noticias, actualizaciones y otros.

e) Comunicados de Prensa

El Departamento de Comunicación de la FOUNC será la encargada de gestionar los comunicados de prensa y notas informativas como medio para informar a los medios de comunicación sobre eventos importantes, logros y noticias relevantes de la institución.

f) Publicidad en Medios Tradicionales y Digitales:

La institución también arbitrará los medios necesarios para implementar anuncios en medios tradicionales como revistas, radio y televisión, así como publicidad en línea, para aumentar la visibilidad y llegar a un público más amplio.

COMUNICACIÓN DE CRISIS

La comunicación de crisis es un conjunto de acciones destinadas a gestionar dichas situaciones. Las crisis ayudan a solucionar obstáculos, por ende, se deben tomar como oportunidades de crecimiento.

En estos casos se establecerá un sistema de prevención de crisis, así como mecanismos de respuesta inmediata para evitar la afectación del buen nombre o prestigio del/la Decano/a y de la institución.

COMUNICACIÓN PÚBLICA:

Siendo la información un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la



realización del trabajo, así como para garantizar su adecuada interlocución con sus públicos, en la FOUNC se fomentará su producción y circulación fluida.

POLITICA DE RENDICION 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 en la ciudadanía.

La Rendición de Cuentas a la sociedad estará enmarcada en el sano propósito de la transparencia y la publicidad de los actos administrativos, a través de la difusión y publicación de los resultados de la labor institucional, con el fin de generar con ello credibilidad.

Orientaciones generales

- a) Se deberá conformar el Comité de Rendición de Cuentas por funcionarios representativos de todas las áreas, quienes serán responsables de la elaboración del informe de Rendición de Cuentas que será presentado a la ciudadanía.
- b) El Vicedecano tendrá a su cargo la recepción y recopilación de todos los informes de gestión de las demás dependencias y programas de la entidad, así como el contraste con la planificación institucional, a fin de producir un informe de gestión de la entidad lo que servirá de base para la rendición de cuentas a la sociedad.
- c) A partir del informe de gestión de la FOUNC, se profundizarán y documentarán los temas para la rendición de cuentas a fin de contar con información completa y precisa, la Rendición de Cuentas está dirigido a los funcionarios, a los grupos de interés y a la ciudadanía.
- d) La Rendición de Cuentas a la ciudadanía servirá como insumo para los procesos de planificación y mejoramiento de la gestión de la institución.