RESOLUCIÓN Nº 641/2.024.-

POR LA CUAL SE APRUEBA LA VERSIÓN 4 DEL MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO PARAGUAYO DE TECNOLOGIA AGRARIA (IPTA).

Asunción, 30 de diciembre de 2.024.-

VISTO: El Memorando MECIP N° 24/2024, presentado por la Coordinación del MECIP, a través del cual, a efectos de consolidar el sistema de control interno de la Institución, solicita la aprobación de la Versión 4 del **MANUAL DE COMUNICACION DEL INSTITUTO PARAGUAYO DE TECNOLOGIA AGRARIA (IPTA)**, en el marco de Implementación de las Normas de Requisitos Mínimos para el Sistema de Control Interno MECIP 2015, y;

CONSIDERANDO: ***Que***, por Resolución CGR N° 425/08, se establece y adopta el Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay- MECIP como marco para el control, fiscalización y evaluación de los sistemas de control interno de los Sistemas de Control Interno de entidades sujetas a la supervisión de la Contraloría General de la República.

Que, la Resolución CGR N° 377, de fecha 13 de mayo de 2016, adopta como marco para el control, fiscalización y evaluación de los sistemas de control interno de las instituciones, la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay- MECIP 2015.

Que, por Acta CCI N°02/2024, se determina actualizar el Manual de Comunicación versión 4

POR TANTO: *En uso de las atribuciones y facultades, que le confiere la Ley N° 3.788/10;*

EL PRESIDENTE
DEL INSTITUTO PARAGUAYO DE TECNOLOGÍA AGRARIA (IPTA)
R E S U E L V E:

Artículo 1º.- ***APROBAR***, la versión 4 del Manual de Comunicación Institucional del Instituto Paraguayo de Tecnología Agraria (IPTA), conforme al anexo de 15 (quince) páginas que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2º.- ***RECOMENDAR***, la revisión periódica de lo aprobado en la presente Resolución para asegurar su conveniencia y adecuación continua.

Artículo 3º.- ***DEJAR***, sin efecto la Resolución N° 589/2021 de fecha 29 de diciembre de 2021.

Artículo 4º- ***DIFUNDIR***, la actualización del Manual de Comunicación versión 4 aprobada por todos los medios de comunicación internos y externos del IPTA.

Artículo 5º.- ***COMUNICAR***, a quienes corresponda y cumplido archivar

SONIA HELENA ALVARENGA RODAS
Firmado digitalmente por SONIA HELENA ALVARENGA RODAS
Fecha: 2024.12.30 13:17:34 -03'00'

Secretaria General

EDGAR ALDEN ESTECHE ALFONSO
Firmado digitalmente por EDGAR ALDEN ESTECHE ALFONSO
Fecha: 2024.12.30 12:19:40 -03'00'

Presidente – IPTA

ANEXO

INSTITUTO PARAGUAYO DE TECNOLOGIA AGRARIA
MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL VERSION 4
AÑO 2024

1. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.

En el INSTITUTO PARAGUAYO DE TECNOLOGIA AGRARIA (IPTA), la comunicación está orientada a fortalecer las gestiones institucionales mediante acciones estratégicas, dirigidas a los usuarios internos y externos atendiendo la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos institucionales.

1.1 *POLITICA DE ALINEAMIENTO ESTRATEGICO*

La Política de Comunicación del IPTA, se encuentra acorde con la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos de la institución, y la difusión interna y externa se realizará a través de un **Plan de Comunicación.**

- **Lineamiento 1: Planeación de la Comunicación.**

Se elaborará un Plan de Comunicación para verificar, coordinar, ejecutar y evaluar las acciones comunicativas.

Orientaciones:

1. Para la obtención del Plan de Comunicación, la Dirección de Comunicación Institucional ejecutará un "diagnóstico" del estado de la Comunicación Institucional que le servirá como línea de base para orientar su elaboración.
2. El diagnóstico se realizará por medio de encuestas, entrevistas y observación.
3. El Plan de Comunicación establecerá las distintas estrategias a ejecutar con el fin de alcanzar los objetivos comunicacionales propuestos, además de las acciones para la correcta aplicación de la comunicación interna y externa.
4. El Plan de Comunicación será aprobado por Resolución Institucional para su implementación.
5. La Dirección de Comunicación Institucional, será la encargada de socializar el Plan de Comunicación con todas las dependencias del IPTA.

- **Lineamiento 2: Inducción de los Servidores Públicos**

El IPTA desarrollará procesos dinámicos (modalidad presencial) y acorde a las nuevas tendencias, producto de los cambios en el sistema organizacional (modalidad virtual) de Inducción, se buscará lograr la integración, la adhesión a la cultura y las normas institucionales, para la adaptación del servidor público al nuevo ámbito laboral. El proceso de Inducción estará a cargo de la Dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas, a través del Departamento de Capacitación del Personal, con apoyo de la Dirección de Comunicación Institucional y el Departamento de Bienestar del Personal.

Orientaciones:

1. El Departamento de Capacitación del Personal con apoyo de la Dirección de Comunicación Institucional y del Departamento de Bienestar del Personal, prepararán los materiales a ser distribuidos en el momento de la Inducción, en caso que ésta sea en la modalidad presencial o realizarán la carga de la Plataforma Institucional, en caso que se realicen en la modalidad virtual.
2. El Departamento de Capacitación del Personal junto con la Dirección de Comunicación Institucional, designarán Instructores que realizarán el debido proceso de Inducción.
3. Todos los servidores públicos que ingresan a la Institución recibirán la Inducción, que incluirá la socialización de la estructura organizacional, el reglamento interno de la institución y los

beneficios que le corresponden, además de la misión, visión, los objetivos y valores éticos de la institución.

4. Todos los servidores públicos que ingresan a la Institución recibirán la Inducción, que incluirá la socialización de la estructura organizacional, el reglamento interno de la institución y los beneficios que le corresponden, además de la visión, los objetivos y valores éticos de la institución.
5. Concluido el proceso de Inducción, el Departamento de Bienestar del Personal acompañará al nuevo servidor público a conocer la Sede Institucional y lo presentará a la Dependencia en donde prestará servicios.

- **Lineamiento 3: Reinducción de los Servidores Públicos**

La Reinducción estará dirigida a reorientar la integración de todos los servidores públicos a la cultura organizacional en virtud a los cambios producidos dentro de la Institución, se realizará en forma anual o de acuerdo a la necesidad que se presente.

Orientaciones

1. El Departamento de Capacitación del Personal con apoyo de la Dirección de Comunicación Institucional y del Departamento de Bienestar del Personal, prepararán los materiales a ser distribuidos en el momento de la Reinducción, en caso que ésta sea en la modalidad presencial o realizarán la carga de la Plataforma Institucional, en caso que se realice en la modalidad virtual.
2. El Departamento de Capacitación del Personal junto con la Dirección de Comunicación Institucional, designarán Instructores que realizarán el debido proceso de Reinducción.
3. Se buscará la motivación, sensibilización, actualización y reorientación a la cultura Institucional del servidor público, informándole anualmente o cuando la situación lo requiera, sobre las estrategias (misión, visión, valores éticos, políticas y objetivos institucionales) y los resultados de la Gestión Institucional.

- **Lineamiento 4: Difusión de la Información**

Se dará prioridad a la difusión de la información institucional de interés a servidores públicos y ciudadanía en general, a través de recursos tecnológicos disponibles.

Orientaciones

1. La Dirección de Comunicación Institucional, difundirá a través de la Página Web y otros medios, las Leyes, Decretos, Resoluciones y otras Normativas de carácter general.
2. La institución, por medio de las dependencias responsables, darán cumplimiento en tiempo y forma, de la elaboración y remisión de informes a los organismos competentes y de control de conformidad a las leyes y reglamentaciones vigentes.
3. Las dependencias deberán remitir a la Dirección de Comunicación Institucional en el formato establecido, periódicamente informaciones de las actividades y avances que consideren deban ser difundidos, para que ésta determine su forma de difusión atendiendo a los objetivos estratégicos institucionales.
4. La Dirección de Comunicación Institucional difundirá constantemente las informaciones de interés, a los servidores públicos de la Institución.

1.2 POLITICA DE LA PROMOCIÓN DE BUEN SERVICIO E IMAGEN CORPORATIVA.

Se promoverá la capacitación y entrenamiento de los servidores públicos, para que brinden atención con calidad y calidez a los usuarios (internos y externos), contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional y proyectando una imagen favorable basada en la calidad de los servicios.

- **Lineamiento 1: Capacitación para el Buen Servicio**

Se promoverá la capacitación y entrenamiento de los servidores públicos en las buenas prácticas para una atención eficaz y eficiente y proyectando así una imagen positiva.

Orientaciones

1. La Dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas incluirá en el Plan Anual de Capacitación del IPTA, Programas de capacitación y entrenamiento para el óptimo desempeño de los Servidores Públicos, acorde a la Política de Comunicación de la Institución.
2. La Dirección de Comunicación Institucional, promocionará el Plan Anual de Capacitación del IPTA, en coordinación con la Dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas.
3. La elaboración de los procedimientos para la correcta ejecución, evaluación y control de la capacitación, será responsabilidad de la Dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas.
4. La Dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas, a través del Dpto. de Capacitación del Personal, será responsable de la consolidación y elaboración de un informe de las capacitaciones realizadas, y remitirá a la Dirección de Comunicación Institucional.

- **Lineamiento 2: Reconocimiento y Desempeño de los Servidores Públicos**

Se reconocerá el buen desempeño de los servidores públicos que demuestren, la ética profesional, el sentido de pertenencia y el compromiso con la Institución.

Orientaciones

1. La Dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas, a través del Dpto. de Bienestar del Personal, elaborará un Programa de Reconocimiento para Servidores Públicos.
2. La Dirección de Comunicación Institucional apoyará en la difusión del proceso e implementación del Programa de Reconocimiento para Servidores Públicos.

- **Lineamiento 3: Proyección de la Imagen Corporativa**

La Dirección de Comunicación Institucional implementará acciones que promuevan el fortalecimiento de la imagen institucional, con base a su Misión y sus Objetivos Estratégicos.

Orientaciones

1. La Dirección de Comunicación Institucional, actualizará y evaluará constantemente los materiales de la institución que se difundirán.
2. El IPTA a través de la Dirección de Comunicación Institucional establecerá un Manual de Imagen, como una herramienta para el manejo adecuado en base a las directrices, para presentación de los mensajes institucionales, como medio para garantizar el respeto y la promoción de la identidad de la institución, en cada uno de los programas de información.
3. El IPTA utilizara el Manual de Imagen, para facilitar a nivel global todo lo concerniente a la institución, reseña histórica, objetivos del programa, vocabulario,

signos de identidad, emblema, símbolo, logotipo, normas básicas: Disposición formal de los colores, control de un solo color, etc.

4. Tanto el logo símbolo, como el eslogan del IPTA, primarán sobre toda identificación particular de las dependencias, programas, proyectos, campañas y de otras instituciones.
5. Los Directores Generales y demás Directores serán responsables de la correcta utilización del logos, símbolos y el slogan del Instituto.
6. Los Directores serán responsables de la señalización adecuada de todas las áreas de sus dependencias, para facilitar el acceso de los usuarios a los servicios que ofrece la institución

1.3 POLITICA DE RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL

Habrá un Responsable designado por la Dirección de Comunicación Institucional, encargado de la recepción de sugerencias, comentarios, quejas, reclamos y/o propuestas del servidor público y del ciudadano. La Dirección de Comunicación Institucional será la encargada de canalizar y dar providencia a lo recibido.

- **Lineamiento 1: Receptividad Interna**

Orientado hacia los propios servidores públicos, a fin de garantizar la canalización efectiva de las inquietudes presentadas.

Orientaciones

1. Para la recepción de sugerencias se habilitarán buzones, en: Mesa de Entrada del IPTA (Asunción), en la Dirección Nacional (San Lorenzo), cada sede del interior del país; y se habilitarán una línea telefónica y una dirección de correo electrónico.
2. Se habilitará en la Página web del IPTA un buzón de sugerencias, quejas y reclamos; se pondrá a disposición de los interesados, público interno o externo, un formulario en el cual podrán expresar sus inquietudes. Los documentos depositados en el buzón de sugerencias serán verificados (medio digital) y/o retirados (en medio físico) periódicamente por la Dirección de Comunicación Institucional, direccionados al comité de rendición de cuenta y a las instancias correspondientes.
3. En el caso de, quejas y denuncias contra algún servidor público en particular, el proceso de las mismas se describe en los Artículos 24° al 40° del Código de Buen Gobierno y la misma hace referencia en el Código de Ética de nuestra institución como guía del comportamiento ético de los servidores públicos de ésta institución. Las decisiones finales tomadas por el Comité de Ética con respecto al servidor público, serán enviadas a la Dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas para el archivo en su legajo y a la Dirección de Comunicación Institucional para su difusión.
4. Los Jefes y Directores tendrán la responsabilidad de reportar por escrito al Responsable designado por la Dirección de Comunicación Institucional o al Comité de Rendición de Cuentas, las sugerencias que reciban de sus colaboradores en sus reuniones de trabajo, en los buzones instalados en mesa de entrada y en la página web del IPTA, y/o cualquier otro tipo de situación que consideren pertinente al caso.
5. La Dirección de Comunicación Institucional hará un monitoreo periódico de los medios escritos, identificando y compilando informaciones relevantes para la institución. Asimismo, mantendrá informada a la Máxima Autoridad y a los funcionarios del IPTA.
6. Cada mes, el Responsable designado, presentará a la Dirección de Comunicación Institucional un reporte consolidado de la información recibida, a fin de canalizarlas, para la toma de decisiones y brindar soluciones para el mejoramiento institucional.

7. Las respuestas ante las inquietudes y las decisiones que se tomen, serán difundidas por la Dirección de Comunicación Institucional destacando las soluciones brindadas.

- **Lineamiento 2: Receptividad Externa**

Estará orientada al Sector Externo, con apertura hacia la sociedad, a través de la recepción de inquietudes y requerimientos de los grupos de interés.

Orientaciones

1. Para la recepción de sugerencias se habilitarán buzones, en: Mesa de Entrada del IPTA (Asunción), en la Dirección Nacional (San Lorenzo), cada sede del interior del país.
2. Se habilitarán una línea telefónica y una dirección de correo electrónico, para recibir las sugerencias, comentarios, quejas y reclamos de los ciudadanos.
3. Cada mes, el Responsable designado, presentará a la Dirección de Comunicación Institucional un reporte consolidado de la información recibida, a fin de canalizarlas, para la toma de decisiones y brindar soluciones para el mejoramiento institucional.
4. Las respuestas ante las inquietudes y las decisiones que se tomen, serán difundidas por la Dirección de Comunicación Institucional destacando las soluciones brindadas.

2. COMUNICACIÓN PÚBLICA

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

2.1 INTEGRACION Y SISTEMATIZACION DE LA INFORMACION

La integración de la información será responsabilidad de la Dirección de Comunicación Institucional, quien dará directrices claras para la recolección, sistematización, clasificación de la información provenientes de las diferentes áreas del IPTA, buscando unificación en el manejo y una adecuada administración.

- **Lineamiento 1: Manejo Integrado de la Información**

La información es claramente identificada, recolectada y registrada según datos otorgados por las dependencias del IPTA, en función a los lineamientos dictados por la Dirección de Comunicación Institucional.

Orientaciones

1. La Dirección de Comunicación Institucional designará un representante, quien será el responsable de solicitar y recepcionar las informaciones de las diferentes áreas y establecerá mecanismos de recolección de información y los plazos a ser presentados.
2. Cada dependencia designará a un representante para la integración de la información y será el nexo con el representante de la Dirección de Comunicación Institucional.
3. La información a ser publicada por los medios de prensa, deberán ser comunicadas a la Dirección de Comunicación Institucional, por lo menos con 2 (dos) días de anticipación, teniendo en cuenta la fecha, hora, lugar del evento, responsables, programas, salvo en casos de urgencia.

4. Cualquier información a ser publicada deberá ser revisada y aprobada previamente por el Director de Comunicación Institucional, el Director Ejecutivo y los Directores Generales de acuerdo a su competencia y la relevancia de la información antes del envío a los medios masivos de comunicación.

- **Lineamiento 2: Sistematización de la Información**

Utilizar los recursos informáticos para la sistematización de la información institucional, a fin de simplificar los procesos de obtención y publicación de la información.

Orientaciones

1. Implementación de un Programa Informático para una adecuada sistematización y consolidación de información de todas las dependencias del IPTA. (ZIMBRA)
2. Implementación de un sistema informático para el seguimiento de documentaciones, tanto interno como externo (Intranet).
3. Sistematización de todas las disposiciones internas y externas relacionadas a la institución.
4. Capacitación para la implementación de los sistemas.
5. Facilitar acceso a internet, intranet, otros.
6. Actualización permanente del sistema informático.

2.2 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 trasparencia a la gestión.

- **Lineamiento 1: Relacionamiento con los grupos de Interés**

El IPTA 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 se considere de carácter reservado, atendiendo a las características específicas de cada grupo en un marco de confianza y colaboración.

Orientaciones

1. La Dirección de Comunicación Institucional será el canal de difusión a los diferentes grupos de interés.
2. Todas las actividades donde tenga participación el IPTA, ya sean nacionales, internacionales, internas, deberán ser canalizadas a través de la Dirección de Comunicación Institucional.
3. Todas las dependencias, del IPTA proveerán a la Dirección de Comunicación Institucional, la información que deba comunicarse, según los lineamientos de este manual.
4. La Dirección de Comunicación Institucional, tendrá la responsabilidad de hacer los ajustes necesarios de la información decepcionada, de acuerdo al estándar establecido
5. La Dirección de Comunicación Institucional será la asesora a las diversas instancias sobre estrategias a ser utilizados en la elaboración de materiales informativos.
6. La Dirección de Comunicación Institucional en coordinación con la Dirección de TICS, actualizará diariamente la página web del IPTA, considerando el interés colectivo y respetando la confidencialidad.
7. La Dirección de Comunicación Institucional remitirá al Presidente del IPTA, un informe consolidado diariamente o según requerimiento del mismo.

Lineamiento 2: Relacionamiento con los medios de comunicación

La Dirección 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 exigen 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. La Dirección de Comunicación Institucional es la 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, previa autorización del MITIC.
3. Las entrevistas y reportajes concedidos a medios de comunicación, se enfocará siempre hacía el logro de un mejor posicionamiento de la entidad.
4. Todos los servidores públicos del IPTA que necesiten comunicar algo a la ciudadanía, deberán recurrir a la Dirección de Comunicación Institucional para recibir una orientación profesional antes de hacerlo. El objetivo es mantener la coherencia en los mensajes que se emiten institucionalmente en concordancia al lineamiento 3 del Punto 1.2 "*Política de la Promoción De Buen Servicio E Imagen Corporativa"*

Lineamiento 3: Provisión de la Información

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

Orientaciones

1. Se emitirán Boletines de Prensa precisas cuando la situación así lo requiera 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. Estas deberán ajustarse a los criterios de responsabilidad en el manejo de la información y en base a los lineamientos establecidos por el MITIC.
2. Los boletines de prensa también podrán ser difundidos a través de correos institucionales, correos privados, notas, memos, circulares, etc., para la comunicación.

- **Lineamiento 4: Vocero Institucional**

El IPTA contará con servidores públicos 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 Presidente del IPTA será en todo momento el portavoz oficial y principal de la institución, dentro y fuera del país.

2. La Dirección de Comunicación Institucional podrá actuar de vocero institucional para la difusión ordinaria de información, de serle asignada esta función por la máxima autoridad.
3. Los Directores Generales son funcionarios del alto rango autorizados para dirigirse a la opinión pública cuando lo consideren oportuno, salvo mejor criterio de la alta autoridad institucional.
4. Ningún servidor público está autorizado a dar a conocer a la ciudadanía información que pueda perjudicar la imagen de la institución.

- **Lineamiento 5: Clasificación de la Información**

La información será consolidada y sistematizada previa clasificación. La confidencialidad de cierta información tendrá como fin asegurar el cumplimiento de los objetivos de la institución y en ningún caso servirá para obstaculizar la transparencia de la gestión del IPTA.

Orientaciones

1. El interés general prevalecerá siempre sobre el interés particular para la difusión pública de una información.
2. Ningún servidor público podrá utilizar ni retener información de la institución para la consecución de fines personales, de grupos o sectores.
3. Todos los servidores públicos respetarán los criterios establecidos para el manejo de información del IPTA, en especial la de carácter confidencial, incluso fuera de sus actividades laborales.

2.3 RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El IPTA 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 servidores públicos y el público en general. La finalidad es conseguir una mayor cobertura y repercusión mediática de las actividades desarrolladas.

- **Lineamiento 1: Estrategia y clasificación de los medios de comunicación**

La Dirección de Comunicación Institucional actuará de enlace formal entre las autoridades del IPTA 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. La Dirección de Comunicación Institucional definirá las estrategias comunicacionales y solicitará a la máxima autoridad el nombramiento de voceros institucionales para la difusión de la información.
2. La Dirección de Comunicación Institucional, al principio de cada año definirá un Plan Anual de Medios y acciones comunicativas, para mejor direccionamiento de la información.
3. Los contenidos comunicacionales tendrán uniformidad de criterios para la producción de las publicaciones de la institución, así como la utilización de mensajes y lenguajes adecuados al objetivo de la comunicación.
4. La Dirección de Comunicación Institucional clasificará y calificará la información a ser publicada en función a estándares establecidos en el Plan de Comunicación, el Plan Anual de Medios y directrices del Presidente.

- **Lineamiento 2: Relacionamiento con los medios de comunicación**

La Dirección de Comunicación Institucional actuará de enlace formal entre autoridades ministeriales, medios de comunicación y definirá los canales correspondientes para la entrega de la información.

Orientaciones

1. El Presidente es el principal vocero institucional. El carácter de Directivo dependiente de las Direcciones Generales implicará la responsabilidad de oficiar como vocero técnico en temas que competen a su área, salvo mejor criterio de la máxima autoridad.
2. El Encargado de Despacho del IPTA es quien reemplazará al Presidente como vocero principal en casos de urgencia o ausencia temporal del país.
3. El Director de Comunicación Institucional podrá actuar de vocero institucional para la difusión ordinaria de la información, de serle asignada esta función por la máxima autoridad institucional.
4. Los Directores Generales son servidores públicos del alto rango autorizados para dirigirse a la opinión pública cuando lo consideren oportuno, salvo mejor criterio de la alta autoridad institucional.
5. Los voceros autorizados serán los responsables de defender la posición institucional sobre un tema determinado y/o sencillamente hacer una aclaración.
6. Ningún servidor público está autorizado a dar a conocer, tanto a medios de comunicación y ciudadanía en general, información que pueda dañar la imagen de la entidad o de los intereses institucionales.

- **Lineamiento 3: Interacción con la Ciudadanía**

La comunicación con la ciudadanía y usuarios de los servicios que presta el IPTA, 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:

- Web/Internet.
- Buzones de sugerencias, quejas y reclamos
- Teléfonos de Información.
- Otros.

Orientaciones

1. Mantener actualizada la página web institucional www.ipta.gov.py puesta a disposición de la ciudadanía, en la misma se orientará acerca de trámites y procesos administrativos, se dispondrá de informaciones básicas referente a las dependencias del IPTA.
2. La Ventana de Acceso a la Información, se actualizará y ajustará en cuanto a su eficiencia y funcionamiento.

Lineamiento 4: Monitoreo de medios de comunicación

Se realizará un seguimiento de las informaciones emitidas por los medios de comunicación, sean estos, impresos, radiales, televisivos y electrónicos para su análisis.

Orientaciones

1. La Dirección de Comunicación Institucional será responsable del monitoreo diario de medios de Comunicación, sobre temas que conciernen a la institución.
2. Monitorear la información que manejan las Redes Sociales del IPTA.
3. Analizar la tendencia de la información de acuerdo al medio informativo.
4. Emitir informes sobre el monitoreo diario para que pueda ser utilizado en la toma de decisiones.

5. Realizar una medición de la información de los medios impresos –diarios- para su posterior análisis.
6. Elaborar un reporte de medios electrónicos para su análisis.
7. La Dirección de Comunicación Institucional contará con un sistema de monitoreo de las emisiones radiales y televisivas, de forma diaria y permanente.
8. La Dirección de Comunicación Institucional copilará las publicaciones de medios en general sobre la Institución y áreas que le competen.
9. La Dirección de Comunicación Institucional, archivará en forma impresa y digital si fuere necesario, todas las publicaciones de prensa escrita, radial y televisiva.
10. Todas las informaciones compiladas referentes a la institución serán remitidas diariamente al Presidente, Directores Generales, otros.

3. POLITICA DE RENDICION DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas se realiza a fin de brindar transparencia a la sociedad, propiciar condiciones de confianza entre autoridades y la ciudadanía, y garantizar transparencia en la gestión.

3.1 POLITICA DE ADECUACION INSTITUCIONAL PARA LA RENDICION DE CUENTAS

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 y 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.

- **Lineamiento 1: Conformación del Comité Técnico de Rendición de Cuentas**

El Comité Técnico de Rendición de Cuentas (CRCC) estará conformado por : la Dirección de Transparencia y Acceso a la Información (Unidad Impulsora), Dirección de Gabinete, Dirección General de Planificación, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Comunicación, Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación , Direción de Auditoría Interna Institucional, Direcciones con funciones misionales.

Orientaciones

1. Se conformará mediante una resolución, el equipo de Comité Técnico de Rendición de Cuentas, que será el encargado de la planificación, evaluación y control de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía. La Dirección de Transparencia y Acceso a la Información 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 las actividades y elevará a la Máxima Autoridad institucional, la propuesta de la Rendición de Cuentas del año, que deberá ser aprobado antes de la finalización del mes de febrero, de modo tal que se encuentre vigente operativamente en el mes de marzo, mes en que se elaborará el informe trimestral donde se comunicará a la ciudadanía sobre la conformación del CRCC, el plan de metas para el año en curso y las actividades ya realizadas hasta la fecha.

4. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas valiéndose de todos los informes recogidos (informes parciales) y acciones realizadas en el marco del Plan de Rendición de Cuentas, iniciará el proceso de elaboración del informe final de rendición de cuentas, en el mes de diciembre de documento generado con las informaciones recepcionadas de las diferentes áreas de la Institución para el análisis e interpretación de la información. -

- **Lineamiento 2: Elaboración del Informe de Rendición de Cuentas**

En base a las informaciones recibidas de las áreas involucradas se elaborará el **Informe de Rendición de Cuentas**, dirigido a los servidores públicos, 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. La Máxima Autoridad institucional designará a la Dirección de Transparencia y Acceso a la Información, como responsable de impulsar el inicio del proceso de rendición de cuentas al ciudadano, y la internalización del modelo y los lineamientos estandarizados.
3. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas deberá identificar etapas e hitos en el marco del desarrollo del año y preparar las capacidades institucionales para los actos y actividades de rendición de cuentas anuales.
4. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas, con el apoyo de y liderazgos específicos de la Dirección General de Planificación y la Dirección de Gabinete, deberá identificar las áreas de acción institucional que por diversos motivos, constituyen prioridades para la rendición de cuentas del año respectivo.
5. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas solicitará y recibirá todas las informaciones que serán utilizadas para la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas, cada dependencia institucional deberá reportar informe trimestralmente conforme al plan elaborado por el comité en los períodos comprendidos del primer, segundo y tercer trimestre del año que contemplen los informes seleccionados del área (misionales, administrativas y de apoyo) en informes parciales según cronograma previsto.
6. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas analizará, clasificará e interpretará la información conforme a indicadores de evaluación y a temas prioritarios a incluir en el Informe de Rendición de Cuentas.
7. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas elaborará informes de Rendición de Cuentas que podrán ser utilizados en el procedimiento de reinducción a los servidores públicos. Además, deberá elevar un Informe Anual que se presentará 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, vídeos, revistas, etc.), previendo mecanismos para que sean inclusivo, teniendo en consideración especial al bilingüismo (castellano y guaraní)
9. Una vez elaborado el Informe de Rendición de Cuentas, y con la aprobación del Presidente, el Comité lo entregará a la Dirección de Comunicación Institucional, para que implemente mecanismos de difusión.
10. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas designará un servidor público quien será responsable de la recepción y guarda de los Informes de Rendición de Cuentas digitales e impresos, tales reportes al igual que los informes parciales trimestrales serán acompañadas de las evidencias respectivas y serán publicadas

por los conductos que serán habilitados para tal efecto, en base a las indicaciones de las instancias correspondientes.

11. El servidor público designado será responsable de entregar copias de Informes de Rendición de Cuentas, a los participantes de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y a los servidores públicos en la reinducción.
12. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas deberá evaluar, durante cada trimestre, la información compilada de los canales habilitados para la ciudadanía (encuestas, buzones de sugerencias, redes sociales, entrevistas, etc.).

3.2 POLITICA DE AUDIENCIAS PÚBLICAS PARA LA RENDICION 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. Además, se deberá elaborar el Reglamento de la Audiencia Pública.

- **Lineamiento 1: Diseño y elaboración del Reglamento de Rendición de Cuentas**

Se deberá convenir las bases y condiciones, estrategias comunicacionales, campañas de promoción y convocatoria necesarias para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Orientaciones

1. El CRCC deberá elaborar el Reglamento de Rendición de Cuentas
2. El Reglamento deberá contener las Bases y Condiciones para asistir y participar de la Audiencia Pública, diseñar los formularios y documentos que se requiera para el evento
3. La Dirección de Comunicación Institucional será la encargada de diseñar los dispositivos de comunicación (imágenes, 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.

- **Lineamiento 2: 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 Comité en conjunto con la Dirección de Comunicación Institucional

Orientaciones

1. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas en conjunto con la Dirección de Comunicación Institucional serán los responsables de la logística, definir el lugar, la fecha y horario, así como la duración de la audiencia de rendición de cuentas.
2. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas deberá prever el número aproximado de participantes y dentro de lo posible confirmar la asistencia de los mismos.
3. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas en conjunto con la Dirección de Comunicación Institucional deberán prever las necesidades de suministros (refrigerio, equipos informáticos, de comunicación, etc.) para el adecuado desarrollo de la Audiencia.

- **Lineamiento 3: Invitaciones para la participación en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas**

Para asegurar la participación de las partes interesadas, se confeccionará, entregará y socializará invitaciones a las autoridades nacionales, representantes de entidades, personas naturales y jurídicas en general.

Orientaciones

1. La Dirección de Comunicación Institucional será la encargada de promocionar por lo menos con 30 días de anticipación la realización de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas.
2. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas y la Dirección de Comunicación Institucional serán los encargados de diseñar las invitaciones para la Audiencia Pública.
3. 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 se encuentra publicada en la página web para las consultas.
4. Se deberán confeccionar formularios de evaluación de satisfacción y sugerencias a ser distribuidos a los destinatarios de la rendición, a fin de medir la efectividad y la mejorar la planificación de otras actividades.

- **Lineamiento 4: Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas**

La realización de la Audiencia Pública abarca desde la exposición del informe por parte de la autoridad, las preguntas del pleno hasta la evaluación y cierre del evento.

Orientaciones

1. El Comité Técnico de Rendición y la Dirección de Comunicación Institucional designarán servidores públicos encargados de entregar a los participantes los documentos de interés (Informes de Rendición de Cuentas Anuales, cuestionario de evaluación, etc.).
2. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas designará un moderador para organizar los tiempos y moderar las intervenciones.
3. El Presidente realizará la apertura y presentará el Informe de Rendición de Cuentas.
4. Los participantes podrán realizar consultas, emitir comentarios, presentar objeciones en relación al Informe de Rendición de Cuentas, de acuerdo al Reglamento de Audiencia Pública.
5. El Presidente podrá responder durante el acto a las consultas efectuadas por los interesados.
6. Habrá servidores públicos designados encargados de recibir de los participantes las Evaluaciones completadas, así como las propuestas y consultas hechas sobre la Audiencia de Rendición de cuentas.
7. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas presentará las conclusiones de la Audiencia Pública y brindará las gracias por la participación.

2.3 POLITICA DE MEJORAMIENTO DE LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS

La Rendición de Cuentas en su dimensión interna y externa, servirá para los procesos de planificación y mejoramiento del desempeño de la gestión institucional y para los ajustes necesarios para futuras jornadas de rendiciones de cuentas.

- **Lineamiento 1: Evaluación de la Rendición de Cuentas**

Se deberán evaluar las sugerencias e inquietudes surgidas durante la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Orientaciones

1. Las sugerencias, recomendaciones u objeciones surgidas de los ciudadanos y grupos interés durante la Audiencia Pública serán remitidas al Comité Técnico de Rendición Cuentas.
2. El Comité Técnico de Rendición Cuentas evaluarán objetivamente las sugerencias, recomendaciones, etc., que surgieran en las Jornadas de Rendiciones de Cuentas, se podrán combinar modalidades para lograr la meta misional de la Rendición de Cuentas al ciudadano (publicaciones, conversatorios, jornadas ciudadanas, mesas de trabajo, plataformas electrónicas, cápsulas audiovisuales, etc.)

- **Lineamiento 2: Planes de Mejoramiento de las Audiencias Públicas**

A partir de las evaluaciones realizadas en la Audiencia Pública se tomarán en consideración planes de mejoramientos para futuras audiencias de rendición de cuentas.

Orientaciones

1. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas elaborará una Memoria sobre la audiencia Pública realizada, en la cual se incluirá el resumen del desarrollo de cada jornada, las Consultas realizadas y las respuestas remitidas a las mismas, así como las evaluaciones y el informe de propuestas o sugerencias a ser tenidas en cuenta para futuras audiencias públicas.
2. La Dirección de Comunicación Institucional será la responsable de promocionar la Memoria de las Audiencias Públicas llevadas a cabo.
3. Elaboración de la estrategia comunicacional, en ese sentido la Dirección de Tecnología y Comunicación deberá potenciar sus labores en colaborar con plataformas que faciliten el acceso a la información y propicien la interacción entre ciudadanía y estado.

MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
Versión 4 – Año 2024

ELABORACIÓN

- Dirección de Comunicación Institucional

ÁREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

- Presidencia
- Dirección de Gabinete
- Dirección Ejecutiva
- Dirección General de Administración y Finanzas
- Dirección General de Planificación
- Dirección General de Centros de Investigación y Campos Experimentales
- Dirección General de Programas de Investigación
- Dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas
- Dirección de Comunicación Institucional
- Dirección de Transparencia y Acceso a la Información
- Dirección de TIC´S
- Dirección Secretaría General
- Dirección Auditoría Interna
- Coordinación MECIP
- Servidores Públicos en general

Observación: ***El presente documento aplica de manera general la redacción en masculino con el objetivo de facilitar la lectura y evita la carga gráfica, haciendo mención que ello no representa discriminación de género*.**

SASHA ANDREA PLANAS MENDEZ
Firmado digitalmente por SASHA ANDREA PLANAS MENDEZ
Fecha: 2024.12.27 14:50:46 -03'00'

EDGAR ALDEN ESTECHE ALFONSO
Firmado digitalmente por EDGAR ALDEN ESTECHE ALFONSO
Fecha: 2024.12.30 12:20:37 -03'00'