



RESOLUCIÓN N° 571....-

“POR LA CUAL SE ADOPTA EN EL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS (SENAVE) EL *MANUAL DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS*, ELABORADO POR EL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (MITIC)”.

-1-

Asunción, 16 de agosto del 2023.

VISTO:

La Nota N° 36 de fecha 10 de julio de 2023, presentada por el Departamento de Prensa y Comunicación Institucional; la Ley N° 2459/04 “*Que crea el Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE)*”; el Dictamen Jurídico N° 712 y,

CONSIDERANDO:

Que, por Nota N° 36 de fecha 10 de julio de 2023, el Departamento de Prensa y Comunicación Institucional eleva a la Secretaría de Gabinete la propuesta del *Manual de Comunicación, Información y Control de Documentos*, y solicita la adopción del mismo.

Que, el Manual se constituye como una propuesta marco para las oficinas de comunicación del Poder Ejecutivo, conforme a la Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015 y fue elaborado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC).

Que, el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC) fue creado por Ley N° 6207 de fecha 22 de octubre del 2018 “*Que crea el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación y establece su carta orgánica*”, y es la entidad técnica e instancia rectora en el ámbito de las tecnologías de la información y comunicación en el sector público, y de la comunicación del Poder Ejecutivo.

Que, la Ley N° 2459/04 “*Que crea el Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE)*”, dispone en su Artículo 13: “*Son atribuciones y funciones del Presidente: p) realizar los demás actos necesarios para el cumplimiento de sus fines*”.

Que, por Providencia N° 872/23, la Dirección General de Asuntos Jurídicos remite el Dictamen N° 712/23 de la Dirección de Asesoría Jurídica, donde recomienda a la Máxima Autoridad la adopción del *Manual de Comunicación, Información y Control de Documentos*, de conformidad a la propuesta presentada por el Departamento de Prensa y Comunicación Institucional.

POR TANTO:

En virtud de las facultades y atribuciones conferidas por la Ley N° 2459/04 “*Que crea el Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE)*”

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS

Luis A. de Herrera 195 esq. Yegros, Edif. Inter. Express
Asunción - Paraguay



RESOLUCIÓN Nº .571...-

“POR LA CUAL SE ADOPTA EN EL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS (SENAVE) EL **MANUAL DE COMUNICACIÓN, INFORMACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS**, ELABORADO POR EL MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN (MITIC)”.

-2-

EL PRESIDENTE DEL SENAVE
RESUELVE:

Artículo 1º.- ADOPTAR en el *Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE)* el **MANUAL DE COMUNICACIÓN, INFORMACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS**, elaborado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC), conforme al **Anexo** que se adjunta y forma parte de la presente resolución.

Artículo 2º.- DISPONER la publicación del **MANUAL DE COMUNICACIÓN, INFORMACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS**, en la página web institucional, para su acceso al público.

Artículo 3º.- ESTABLECER, que la Secretaria de Gabinete y la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, a través de sus áreas competentes, son responsables del cumplimiento de la presente resolución.

Artículo 4º.- COMUNICAR a quienes corresponda y cumplida, archivar.

RG/ct/mc
Ing. Agr. María Carmelita Torres de Oviedo
Secretaria General

ING. CECILIA RODRIGO GONZÁLEZ
PRESIDENTE

COPIA FIEL DEL ORIGINAL



RESOLUCIÓN N° 571....-

“POR LA CUAL SE ADOPTA EN EL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS (SENAVE) EL MANUAL DE COMUNICACIÓN, INFORMACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS, ELABORADO POR EL MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN (MITIC)”.

-3-

ANEXO

“Manual de Comunicación, Información y Control de Documentos”



Ing. Agr. María Carmelita Torres de Oviedo
Secretaria General

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL





CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

GLOSARIO

FUENTES

CAPÍTULO I: COMUNICACIÓN INTERNA

1.1 ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNICACIÓN; INFORMACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

- 1.1.1 Conformación de un Equipo de Comunicación.
- 1.1.2 Planeación Estratégica de Comunicación.
- 1.1.3 Canalización de la Información y Control de Documentos.

1.2. INSTALACIÓN DE AMBIENTE ESTRATÉGICO

- 1.2.1 Difusión de la Gestión Estratégica e Institucional por medio de proceso de Inducción y Reinducción.
- 1.2.2 Impulsar la Visión Compartida.
- 1.2.3 Apoyo en la Socialización de Programas de Reconocimiento al Capital Humano de la Institución.

1.3. RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL

- 1.3.1 Interacción con los Funcionarios y Ciudadanos.
- 1.3.2 Socialización de Resultados de la Auditoría.
- 1.3.3 Canalización de la Documentación.

1.4. PROMOCIÓN DEL BUEN SERVICIO (ATENCIÓN AL USUARIO)

- 1.4.1 Capacitación para el buen servicio y atención al usuario

1.5. IDENTIDAD INSTITUCIONAL

- 1.5.1 Definición de Imagen Corporativa.
- 1.5.2 Proyección de Imagen Corporativa.

CAPÍTULO II: COMUNICACIÓN EXTERNA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

2.1 MANEJO INTEGRADO Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- 2.1.1 Manejo Integrado de la Información.
- 2.1.2 Sistematización de la Información.
- 2.1.3 Flujo de la Información.

2.2 ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- 2.2.1 Relacionamiento con Grupos de Interés.
- 2.2.2 Clasificación de la Información.
- 2.2.3 Elaboración de Materiales Informativos y Educativos.
- 2.2.4 Provisión de la Información Mediática.

2.3 MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN TIEMPOS DE CRISIS

- 2.3.1 Establecimiento de un Sistema de Comunicación, ante una situación de riesgo y/o emergencia.

2.4 RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- 2.4.1 Clasificación de la Información para los Medios de Comunicación.
- 2.4.2 Voceros Institucionales.
- 2.4.3 La Interacción con la ciudadanía.
- 2.4.4 Monitoreo de Medios de Comunicación.



Ing. Mario Amador Torres de Oviedo
Secretaría General

ES COPIA DEL ORIGINAL





CAPÍTULO III: RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD

3.1. PREPARACIÓN INICIAL DE LA RCC

- 3.1.1 Identificación y nominación de la Unidad Administrativa Impulsora.
- 3.1.2 Elaboración de lista tentativa de las dependencias Institucionales que integrarán el CRCC.
- 3.1.3 Oficialización de la Conformación del Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano – CRCC.

3.2. DEFINICIÓN DEL PLAN DE RCC

- 3.2.1 Estructuración y Priorización Temática.
- 3.2.2 Definición de Cronogramas y Tareas.
- 3.2.3 Aprobación e Implementación del Plan de Rendición de Cuentas.

3.3. EMISIÓN DE INFORMES DE AVANCE DE LA RCC

- 3.3.1 Emisión de Información Parcial.
- 3.3.2 Elaboración de Informe Final (Anual) De RCC.
- 3.3.3 Desarrollo de los Informes.

3.4. REALIZACIÓN DE ACTOS/ACTIVIDADES DE RCC

- 3.4.1 Definición de Modalidad, Fecha, Cantidad de Actos/Actividades; y Publico Meta de la RCC.
- 3.4.2 Elaboración de Estrategia Comunicacional.
- 3.4.3 Elaboración de Memoria Anual.
- 3.4.4 Plan de Monitoreo.

3.5. MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN A PARTIR DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.

- 3.5.1 Plan de Mejoramiento.

CAPÍTULO IV: VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA

- 4.1. VIGENCIA
- 4.2. DIVULGACIÓN
- 4.3. REFORMA



[Handwritten signature]

Ing. Agr. Maria Carmelita Torres de Oviedo
Secretaria General



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

INTRODUCCIÓN

El presente Manual constituye la propuesta marco de políticas de comunicación para las oficinas de comunicación del Poder Ejecutivo (OEE), teniendo presente la revisión conforme a la Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015, las convocatorias para nuevas incorporaciones por ecosistemas realizadas en marzo 2023 a través de la Dirección General de Comunicación Estratégica y las adaptaciones necesarias en el marco básico de las acciones relacionadas a la conducción y administración de la **COMUNICACIÓN, LA INFORMACIÓN Y EL CONTROL DE DOCUMENTOS** del **SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS**.

En tal sentido corresponde resaltar que “los documentos” forman parte preponderante de la “información documentada”, razón por la cual se destaca **EL CONTROL Y LA SOCIALIZACIÓN DE DOCUMENTOS** así como la evaluación continua de conocimientos del personal acerca de los procedimientos para mejora permanente hacia la transparencia, seguimiento y control.

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

EL/LA (DENOMINACIÓN DE LA INSTITUCIÓN) se compromete a asumir la comunicación; la información y el control de documentos como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlos hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y a la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la institución, para lo cual:

- ❖ Garantiza el control de documentos en un adecuado sistema de información hacia el suministro de información oportuna y necesaria al interior de la Institución, a fin de dar a conocer los objetivos estratégicos, la misión institucional así como las acciones, proyectos y decisiones con el propósito de fortalecer la confianza e imagen institucional y lograr el desarrollo de los procesos, las actividades y el suministro de productos o servicios propios de la institución.
- ❖ Genera transparencia y garantiza la participación ciudadana y el control social en las decisiones de la gestión institucional. Esto es, a través del suministro de información, de su difusión o divulgación, además del diálogo directo con los ciudadanos, usuarios, organizaciones sociales, proveedores y grupos de interés.

NOMBRE Y APELLIDO DE LA MAI
DENOMINACIÓN DE LA INSTITUCIÓN





GLOSARIO

SIGLAS

MECIP: Unidad MECIP

DPC: Departamento de Prensa y Comunicación

DGAF: Dirección General de Administración y Finanzas

SP: Secretaría de Planificación

SG: Secretaría de Gabinete.

EC: Equipo de Comunicación

MTESS: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

PEI: Plan Estratégico Institucional

PGA: Plan de Gestión Anual

PGN: Presupuesto General de la Nación

PND: Plan Nacional de Desarrollo

DTIC's: Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación

MRCC: Manual de Rendición de Cuentas al Ciudadano

RCC: Rendición de Cuentas al Ciudadano

CRCC: Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano

SENAC: Secretaría Nacional Anticorrupción

FUENTES:

Manual de Implementación MECIP 2008

Norma de Requisitos Mínimos SCI – MECIP 2015

Manual de Rendición de Cuentas al Ciudadano – Decreto N° 2991/2019

Matriz de Evaluación – Res. CGR N° 147/19



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



CAPITULO I: COMUNICACIÓN INTERNA

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA

El SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS (SENAVE) se compromete a orientar la comunicación hacia el fortalecimiento de la institución a través de acciones que garanticen la fluida, clara, verás y ágil interacción de la institución con las partes interesadas, facilitando el suministro de información relacionada con su funcionamiento, gestión y resultados.

1.1. ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNICACIÓN; INFORMACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.

ESTRATEGIA:

El SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS (SENAVE) administrará su política de comunicación a través del **Departamento de Prensa y Comunicación de la Secretaría de Gabinete** que planifica, dirige y coordina todas las actividades de comunicación; la cual basa su accionar en una planificación estratégica que facilita la interacción comunicativa, de manera eficiente, a fin de fortalecer las capacidades y destrezas en la comunicación al interior de la institución.

1.1.1. CONFORMACIÓN DE UN EQUIPO DE COMUNICACIÓN.

El Departamento de Prensa y Comunicación propondrá un EQUIPO DE COMUNICACIÓN – EC, conformado por especialistas multidisciplinarios, representantes de las distintas dependencias, para organizar, estructurar y vincular la información interna y externa al sistema, apoyando el buen funcionamiento de la Comunicación Interna y Externa.

ORIENTACIONES:

1. Departamento de Prensa y Comunicación planteará los canales de comunicación entre las distintas unidades y niveles técnicos y administrativos, estableciendo canales adecuados de información.
2. Cada dependencia valorará y clasificará la información que genere; Departamento de Prensa y Comunicación diseñará una red interna de la información.
3. Los técnicos participantes serán nombrados por Resolución Ministerial, los mismos deberán contar con un Reglamento Operativo a fin de conocer sus responsabilidades y acciones.

1.1.2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA COMUNICACIÓN

Se elaborará un Plan Estratégico de Comunicación, a partir del diagnóstico, acorde a la Política de Comunicación Interna, el cual se constituye en un documento preciso y rector, para el cumplimiento de sus fines.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Ing. Agr. María Carmelita Torres de Oviedo
Secretaría General





ORIENTACIONES:

1. El Departamento de Prensa y Comunicación, con el apoyo del Equipo de Comunicación – EC realizará el diagnóstico de la situación teniendo en cuenta la siguiente clasificación:
 - a. La información primaria (por medio de observación, encuestas, entrevistas individuales y grupales), y
 - b. La información secundaria (proveniente del análisis de los documentos producidos por las distintas dependencias).
2. El Departamento de Prensa y Comunicación y el Equipo de Comunicación - EC elaborarán el Plan Estratégico de Comunicación Interna, que establecerá los pasos a seguir en la comunicación interna.
3. El Plan Estratégico de Comunicación para su implementación deberá estar aprobado por Resolución Ministerial.

1.1.3. CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

Las dependencias del SENAVE participarán activamente en el proceso de garantizar la correcta canalización de la **información y el control de documentos** que soportan la información, promoviendo y mejorando el trabajo en equipo, a través de espacios formales que dan a conocer de manera oportuna y transparente la información relacionada a la gestión de la Institución.

ORIENTACIONES:

1. El Directivo/Jefe de cada dependencia, informará de los datos, informes y productos a los canales establecidos o redes de enlaces.
2. El Directivo/Jefe de cada dependencia, remitirá además la documentación respaldatoria que sirva como medio de verificación formal (procedimientos, matrices, tablas de datos, etc.).
3. Para el control de los documentos que conforman la información documentada, se tendrá en cuenta las siguientes orientaciones:

Gestión de documentos de origen interno

- a. **Aprobación:** se deberá definir los niveles de aprobación en cada documento/producto, conforme al "Manual Descriptivo de Cargos y Estructura Organizacional" del SENAVE, registrando la denominación de la dependencia/responsable de la elaboración, revisión y aprobación de los documentos/productos.
- b. **Distribución y acceso:**

El **acceso** a los documentos/productos se deberá realizar a través de solicitudes documentadas formalmente en medio escrito o digital con la debida identificación del responsable de la dependencia solicitante.

La **distribución** de los documentos/productos se deberán documentar a través del acuse de recibo en planilla/recibo o Mesa de Entrada de la dependencia receptante de los documentos, que deberán estar debidamente foliados, y/o hojas numeradas.





- c. **Archivo/almacenamiento y preservación:** El Directivo/Jefe de cada dependencia dispondrá los medios adecuados para que los documentos respaldatarios de la información documentada se halle disponible en su lugar de uso y se encuentre adecuadamente protegido (contra pérdida de la confidencialidad, uso inapropiado, pérdida de integridad etc.).
- d. **Control de cambios:** se deberá aplicar en productos que requieran ajustes/revisión identificando el estado de revisión y/o cambios de versión en los documentos/productos a continuación de la denominación de los documentos/productos.

Gestión de documentos de origen externo: se deberá gestionar a través del Sistema Software) (IDENTIFICAR EL SISTEMA ELECTRÓNICO DE LA INSTITUCIÓN), para presentaciones físicas/impresas; y a través de los canales de Ventanas de Acceso a la Información, según sus propias reglamentaciones, con la debida identificación de entrada/fecha y lugar/dependencia recepcionante.

1.2. INSTALACIÓN DE AMBIENTE ESTRATÉGICO

ESTRATEGIA:

En el SENAVE se implementará un Programa de Ambiente Estratégico, con el propósito de vincular al funcionariado hacia el logro de la estrategia de la Institución.

1.2.1. DIFUSIÓN DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA E INSTITUCIONAL POR MEDIO DE PROCESO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN.

El SENAVE desarrollará procesos dinámicos de inducción y reinducción para que los funcionarios y las funcionarias conozcan la:

- Misión; visión; valores; objetivos; políticas y procedimientos institucionales;
- Importancia, relevancia y beneficios de los controles internos efectivos;
- Funciones, roles y responsabilidades de los/as funcionarios

ORIENTACIONES:

1. La Dirección General de Talentos Humanos con el apoyo del Departamento de Prensa y Comunicación, gerenciará la ejecución de las siguientes orientaciones:
2. Los Programas de Inducción y Reinducción basados primordialmente en el Manual de Operación de la Institución.
3. El Departamento de Prensa y Comunicación apoyará en el aspecto comunicacional, facilitando los materiales de comunicación como trípticos, boletines informativos, entre otros e impulsando la difusión de los mismos.
4. El apoyo del Departamento de Prensa y Comunicación se verá en función a disponibilidad presupuestaria.
5. La Dirección General de Talentos Humanos dará a los Talleres de Inducción un carácter obligatorio para todos/as, por lo tanto deberán estar incluidos en el presupuesto de la Institución y tendrán carácter didáctico, participativo, y de actualización.





6. La Dirección General de Talentos Humanos buscará impulsar la visión compartida a través de la inducción y la reinducción.

1.2.2 IMPULSAR LA VISIÓN COMPARTIDA

EL SENAVE impulsará el trabajo en conjunto, para el logro de una identidad común, buscando el compromiso de los funcionarios/as.

ORIENTACIONES:

La Dirección General de Planificación con el apoyo del Departamento de Prensa y Comunicación, impulsará la visión compartida en todas las dependencias para el logro de objetivos, mediante las siguientes orientaciones:

1. Difundirá las metas establecidas en los Planes del Estado, el Plan Estratégico del SENAVE-PEI, el Plan de Gestión Anual - PGA, generando conocimiento en los funcionarios/as.
2. Identificará los aspectos estratégicos en los cuales se debe de concentrar la atención para alcanzar el objetivo a futuro.
3. Impulsará la generación de buenas ideas emanadas de la visión compartida.
4. El Departamento de Prensa y Comunicación apoyará en el aspecto comunicacional, facilitando los materiales de comunicación como trípticos, boletines informativos, entre otros e impulsando la difusión de los mismos.
5. El apoyo del Departamento de Prensa y Comunicación se verá en función a disponibilidad presupuestaria.

1.2.3 APOYO EN LA SOCIALIZACIÓN DE PROGRAMAS DE RECONOCIMIENTO AL CAPITAL HUMANO DE LA INSTITUCIÓN.

La INSTITUCIÓN desarrollará programas, promoviendo el reconocimiento al desempeño del Capital Humano, en torno a los planes institucionales de comunicación.

ORIENTACIONES:

El Programa de Reconocimiento al Capital Humano, es responsabilidad de la Dirección General de Talentos Humanos; el Departamento de Prensa y Comunicación conjuntamente con el Equipo de Comunicación apoyará, mediante las siguientes orientaciones:

1. El Departamento de Prensa y Comunicación conjuntamente con el EC apoyarán al Programa de Reconocimiento al Capital Humano facilitando el diseño de los materiales de comunicación como: trípticos, boletines informativos, volantes o flyers entre otros.
2. El Departamento de Prensa y Comunicación conjuntamente con el EC apoyarán al Programa de Reconocimiento al Capital Humano impulsando la difusión de los mismos.





1.3. RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL

ESTRATEGIA:

El SENAVE implementará los Programas de Receptividad Institucional, que garantiza el buen trato y el mecanismo por el cual los comentarios, quejas, reclamos y propuestas del funcionariado y del ciudadano se tomarán en cuenta, se comunicarán a quienes corresponda y serán considerados como propuesta en la reingeniería de las acciones y prioridades de la Institución.

1.3.1 INTERACCIÓN CON LOS FUNCIONARIOS Y CIUDADANOS.

La receptividad institucional tendrá una dimensión interna y externa orientada a la experiencia y las sugerencias provenientes del funcionariado de la institución.

ORIENTACIONES:

El Departamento de Transparencia y Anticorrupción- Departamento de Prensa y Comunicación con el apoyo del Departamento de Prensa y Comunicación, gerenciará la ejecución de las siguientes orientaciones:

1. El DTA conjuntamente con el Departamento de Prensa y Comunicación actualizarán y ajustarán las Ventanas de Acceso a la Información en cuanto a su eficiencia y su funcionamiento.
2. El DTA a través de las Ventanas de Acceso permitirán y promoverán una efectiva participación ciudadana y un efectivo control ciudadano de la gestión pública, con la provisión de información adecuada, oportuna y autorizada; donde la recepción de las sugerencias dará curso a una reingeniería, si la propuesta lo amerita, y si la misma se vincula a los objetivos del Estado.
3. El DTA, trimestralmente y de acuerdo al caso, elevará a la Máxima Autoridad, un reporte general de la Información remitida por las Ventanas de Acceso, precisando aquellos temas sobre los cuales deben tomarse decisiones en las distintas instancias, y/o por el Gabinete Ministerial.
4. Las decisiones que tome el Gabinete Ministerial, en el marco de la implementación de procesos de mejora continua, serán difundidas por el Departamento de Prensa y Comunicación, a través de los medios organizacionales disponibles.
5. El Departamento de Prensa y Comunicación conjuntamente con el DTA establecerán un listado del equipo técnico de especialistas reconocidos por la Máxima Autoridad, como responsables y con capacidad para proporcionar la información técnica proveniente de las Ventanas de Acceso.
6. Los especialistas técnicos, deberán tener la idoneidad requerida además deberán ser capacitados y actualizados en sus áreas.

1.3.2 SOCIALIZACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA.

La Auditoría Interna Institucional socializará con los miembros del Comité de Control Interno de la INSTITUCIÓN, los resultados de la verificación del control interno institucional a fin de informar sobre

Ing. Agr. Maria Carmela Torres
Secretaria General





MANUAL DE COMUNICACIÓN; INFORMACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

las debilidades y fortalezas institucionales intercambiando sugerencias tendientes al logro de la calidad en los servicios.

ORIENTACIONES:

1. La Auditoría Interna Institucional, presentará periódicamente conforme a su Plan de Trabajo Anual a los integrantes del Comité de Control Interno de la INSTITUCIÓN, el Informe de los Resultados de la Verificación del Sistema de Control Interno Institucional, y socializará con ellos las debilidades y fortalezas de la Institución.
2. Los integrantes del Comité de Control Interno, al finalizar la exposición sobre el Informe de los Resultados de la Verificación del Sistema de Control Interno Institucional, podrán intercambiar opiniones, solicitar aclaraciones, realizar sugerencias y proponer soluciones.
3. La Auditoría Interna Institucional consolidará las conclusiones de la reunión en un documento denominado Análisis Crítico del Sistema de Control Interno, a ser suscripto por los integrantes del Comité de Control Interno, incluyendo a la Máxima Autoridad de la Institución. Dicho documento servirá como insumo para la elaboración de planes de mejora.

1.3.3 CANALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

Las dependencias garantizarán la correcta canalización de la documentación y promoverán el trabajo en equipo, a través de espacios formales de trabajo, a fin de dar a conocer de manera oportuna y transparente la información relacionada a la gestión de la institución.

ORIENTACIONES:

1. Las dependencias recibirán de la Secretaría General, las Leyes, Decretos, Resoluciones y otras normativas; además de la documentación relacionada a la política, la gestión y la administración presupuestaria, relacionada al SENAVE y la remitirá a las áreas respectivas, a fin de garantizar la **distribución descendente de la información**.
2. La Secretaría General, remitirá inmediatamente luego de la promulgación, al Departamento de Prensa y Comunicación, las Leyes, Decretos, Resoluciones y otras Normativas de carácter general relacionadas al sector del SENAVE, para su inclusión en la Página Web.
3. Los funcionarios/as se reunirán mensualmente con el jefe inmediato superior y tratarán temas de interés del área, recordando las nuevas legislaciones, normativas, instrucciones, dejando constancia escrita de la realización del acto y de las sugerencias, recomendaciones, y compromisos asumidos para facilitar la fluidez e intercambio de información a fin de promover la mejora continua en el área de su competencia, además de elevar un informe para casos particulares, que así lo ameriten.
4. Los Jefes y subalternos se reunirán para analizar en forma conjunta y dejando constancias en actas de trabajo, de las inquietudes y propuestas, para luego elaborar Planes de Mejoramiento, determinando prioridades para la solución de los problemas.

1.4. PROMOCIÓN DEL BUEN SERVICIO (ATENCIÓN AL USUARIO)

ESTRATEGIA:

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Ing. Agr. María Carmelita Torres de Oviedo
Secretaría General





En el SENAVE, las políticas, reglamentos internos, acuerdos éticos, procedimientos y elementos corporativos, estarán orientados a fomentar en los funcionarios actitud de servicio y proyección de imagen fundada en la calidad y calidez de la atención. Para ello se implementarán programas de capacitación para el buen servicio de atención al usuario (interno y externo).

1.4.1 CAPACITACIÓN PARA EL BUEN SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO.

Se promoverá la capacitación y entrenamiento del funcionariado para que brinden atención con calidad y calidez a los usuarios, contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional y proyectando imagen positiva.

ORIENTACIONES

1. La Dirección de Gestión de Personas, a través de su Departamento correspondiente incluirá en su Plan Anual, la capacitación para el buen servicio, que contendrá Programas y Proyectos que busquen potenciar actitudes y conductas, acorde a la Política de Comunicación de la Institución.
2. El Departamento de Prensa y Comunicación apoyará en el aspecto comunicacional, el Programa de capacitación elaborado por la Dirección de Gestión de Personas.
3. La Dirección de Gestión de Personas, a través de su Departamento correspondiente elaborará los procedimientos para la correcta ejecución, evaluación y control de la capacitación.
4. La Dirección de Gestión de Personas a través de su Departamento correspondiente, realizará encuestas/aplicación de formulario de evaluación de eficacia de las actividades de capacitaciones periódicas a los funcionarios/as del sector capacitado.
5. La Dirección de Gestión de Personas, será responsable de la consolidación y elaboración de un informe anual del impacto de las capacitaciones realizadas y remitirá a la Máxima Autoridad, con Copia al Departamento de Prensa y Comunicación para su difusión.
6. La Dirección de Gestión de Personas utilizará los resultados de la encuesta sobre satisfacción del cliente para elaborar Planes de Mejoramiento y reorientar las acciones para la satisfacción de los usuarios.

1.5. IDENTIDAD INSTITUCIONAL

ESTRATEGIA:

La Identidad Corporativa del SENAVE se construirá sobre la base de sus objetivos misionales, proyectando una imagen coherente y cohesiva.

1.5.1 DEFINICIÓN DE IMAGEN CORPORATIVA.

El SENAVE implementará un programa tendiente a mantener la coherencia visual en todas las comunicaciones para el cumplimiento de los fines y el logro de la Imagen Corporativa. Teniendo presente, los cambios que implementa en logotipos/mensajes de cada gobierno nacional. Verificando el cumplimiento del manual de marca, actualizado en cada gobierno.

ORIENTACIONES:

1. El Departamento de Prensa y Comunicación, con apoyo del EC y sobre la base de un Diagnóstico de Imagen, desarrollará la configuración de la identidad.



2. El Departamento de Prensa y Comunicación establecerá el Manual de Imagen Corporativa en una herramienta para el manejo de directrices de 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 Departamento de Prensa y Comunicación utilizará el Manual de Imagen e Identidad Corporativa, para facilitar a nivel global todo lo concerniente a la Institución. Comprenderá básicamente: Presentación, Introducción, Reseña Histórica, Objetivos del programa, Vocabulario, Signos de identidad, Emblema, Símbolo, Logotipo, Gama cromática, Cuatricromía, Tramas permisibles, Normas Básicas: Disposición formal de los colores, Control de un solo color, Control de diapositivas, Negro y Escalas de grises, Control de proporción, Normas tipográficas, Normas complementarias: Control de sombras, Control de rotación, Control de deformación, Aplicaciones, Papelería, Papelería administrativa, Indumentaria, Fachada, Transporte, Anexos desprendibles, Artes finales, Carta de colores, y otros.
4. El Departamento de Prensa y Comunicación a través del Manual de Imagen Corporativa buscará el aumento de la identificación de la institución con los funcionarios y las funcionarias, el ahorro de costos por estandarización, el aumento del conocimiento público de la Institución, y una imagen más apropiada en la sociedad.
5. La difusión de la Identidad será responsabilidad El Departamento de Prensa y Comunicación con el apoyo del EC.

1.5.2 PROYECCIÓN DE IMAGEN CORPORATIVA.

La imagen corporativa del SENAVE generará uniformidad de manejo en las áreas y dependencias, transmitiendo el posicionamiento de la Institución en cuanto a su visión, misión y objetivos institucionales.

ORIENTACIONES:

1. El Departamento de Prensa y Comunicación conjuntamente con el EC, serán responsables de la correcta utilización del logo y el eslogan institucional, en todas las publicaciones, campañas, y actividades que realice el SENAVE.
2. El Departamento de Prensa y Comunicación conjuntamente con el EC, diseñarán y actualizarán la matriz del material documental sobre la Institución, que se difundirá por medios audiovisuales en las dependencias del SENAVE de la Capital y del Interior del País.
3. Las insignias, banners y objetos promocionales que se distribuyan en las campañas del SENAVE, llevarán el logo y el eslogan de la Institución.
4. Tanto el logo, como el eslogan del SENAVE, primarán sobre toda identificación particular de dependencias, programas, proyectos, campañas, etc.
5. Los Directivos de las dependencias serán responsables de la correcta utilización de los logotipos, isotipos y el eslogan de la Institución.
6. Los Directivos de las dependencias, serán responsables de la señalización adecuada de todas las áreas de sus dependencias, para facilitar el acceso de usuarios a los servicios.
7. Los Directivos de todas las dependencias del SENAVE, serán responsables de la señalización y de carteles con los servicios que ofrecen.

ES COPIA DEL ORIGINAL



Dr. María Carmelita Torres de Oviedo
Secretaria General





8. Los capacitadores y facilitadores de las áreas serán responsables de la emisión de mensajes audiovisuales, documentales de la Institución en los lugares donde el SENAVE tenga presencia.
9. Los materiales de promoción de los servicios deberán estar estandarizados de manera a identificar a la Institución.

CAPITULO II: COMUNICACIÓN EXTERNA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN EXTERNA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

El SENAVE integra la Política de Comunicación Externa con la Administración de la Información, a efectos de gestionar la interlocución de la información con la ciudadanía, a través de la sistematización e integración, respecto al cumplimiento de los objetivos institucionales.

2.1 MANEJO INTEGRADO Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

ESTRATEGIA:

La integración de la información es responsabilidad del Departamento de Prensa y Comunicación y el EC, quienes emitirán directrices claras para la identificación, la recolección, el registro, la clasificación, consolidación y sistematización de la información, provenientes de las diferentes áreas del SENAVE.

2.1.1 MANEJO INTEGRADO DE LA INFORMACIÓN

La información será identificada, recolectada y registrada de acuerdo a los datos ofrecidos por las dependencias del SENAVE, en función a los lineamientos del Departamento de Prensa y Comunicación.

ORIENTACIONES:

1. Cada dependencia establecerá la información en función a los datos que genera (datos cualitativos y cuantitativos de la gestión y/o administrativos).
2. El responsable de cada dependencia, o quien él designe será el vínculo de información con las dependencias. El mismo será responsable de solicitar, recepcionar y registrar la información de su dependencia, conforme a los lineamientos establecidos por el Departamento de Prensa y Comunicación.
3. El Departamento de Prensa y Comunicación determinará los lineamientos para la integración de la información en todas las áreas y los mecanismos de recolección de la información, además de los plazos de presentación a todos los niveles, para los fines de la generación de informes internos y externos de carácter comunicacional.
4. Cada dependencia por medio de sus representantes, tendrá clasificada la información a ser publicada por los medios de prensa, para lo cual deberá tener un cronograma de actividades e informará al Departamento de Prensa y Comunicación, por lo menos, con un día de anticipación.



Lic. Agr. Maria Carmelita Torres de Oviedo
Secretaria General





La sistematización e integración de la información es responsabilidad de los Directivos y jefes con el apoyo de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación – DTIC’s y el apoyo del Departamento de Prensa y Comunicación A. en función a la disponibilidad presupuestaria.

El SENAVE implementará un sistema integrado de información a través de la coordinación de enlaces con sus diferentes dependencias, que genera antecedentes en forma interna y externa, buscando la unificación de su manejo y la generación de registros consolidados que permiten su adecuada administración.

La sistematización de la información será responsabilidad de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación – DTIC's, que apoyará mediante las siguientes orientaciones:

1. Diseño, desarrollo e implementación de un sistema informático que facilitará el seguimiento a las documentaciones – Mesas de Entradas.
2. Instalación de sistemas de información financiera y de gestión.
3. Capacitación para la implementación de los sistemas.
4. Adecuación de los equipos de informática a los requerimientos del sistema.
5. Facilitará el acceso para el uso de Internet, intranet, etc., a través de servidores.
6. Sistematización de todas las disposiciones internas y externas, relacionadas a la institución.
7. Actualización permanente del sistema de información.

La información, entendida como soporte indispensable para el mejoramiento de la comunicación institucional, ofrecerá la información de las partes en forma oportuna, asegurando la pertinencia del contenido y orientando a mejorar los servicios, para facilitar el logro de los objetivos institucionales.

El flujo de la información estará determinado por el Departamento de Prensa y Comunicación, previamente establecida por cada dependencia, según se establezca en las redes de información y comunicación:



Ing. Agr. Maria Carmelita Torres
Secretaria General





1. Las dependencias implementarán el flujo de información, una vez instalado el sistema, el mismo se hará a través de los canales establecidos.
2. El flujo de información interna y externa, una vez instalado, se realizará a través del sistema de información.

2.2 ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

ESTRATEGIA:

La información identificada, clasificada, consolidada, sistematizada y establecida como pública, se dará a conocer en forma oportuna y sirve como base para elaborar materiales informativos, educativos y la toma de decisión.

2.2.1 RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS.

La relación del SENAVE con los grupos de interés se basará en la imparcialidad y equidad en el manejo y difusión de la información, salvo en aquellos casos que se considere de carácter reservado, dentro de los términos estipulados para que permanezca en reserva, atendiendo a las características específicas de cada grupo en el marco de la confianza y la colaboración.

ORIENTACIONES:

1. Las relaciones con gremios se realizarán en colaboración y sobre la base de alianzas estratégicas, proporcionando espacios de concertación y firma de pactos éticos con el sector privado.
2. El Departamento de Prensa y Comunicación, realizará acciones conjuntas con otras instituciones públicas, a fin de proporcionar y propiciar el intercambio de experiencias e información.
3. La Información destinada a los grupos de interés se canalizará a través del El Departamento de Prensa y Comunicación
4. La información será difundida de manera oportuna, considerando el interés colectivo y respetando la confidencialidad.
5. El Departamento de Prensa y Comunicación, asesorará a las diversas instancias sobre la estrategia, los formatos y tiempos a ser utilizados en la elaboración de materiales informativos.
6. La participación en exposiciones y/o ferias nacionales e internacionales serán canalizadas a través del Departamento de Prensa y Comunicación.
7. Las diferentes instancias de la Institución proveerán al Departamento de Prensa y Comunicación la información que deba comunicarse.
8. El Departamento de Prensa y Comunicación tendrá la responsabilidad de ajustar la información recepcionada, de acuerdo al estándar establecido.





2.2.2 CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

La Información identificada, será consolidada y sistematizada previa clasificación en los niveles de acceso, según la información sea de carácter reservado o público.

ORIENTACIONES:

1. El Departamento de Prensa y Comunicación seguirá las orientaciones de la Dirección General de Asesoría Jurídica para la publicación de la información en cuanto a que las mismas son de carácter reservado o para el público en general.
2. El Departamento de Prensa y Comunicación, siguiendo la orientación de la Dirección General de Asuntos Jurídicos considerará de carácter reservado:
 - a. Los datos o informaciones que son de uso exclusivo para la gestión judicial.
 - b. Los datos o informaciones que no se han concluido y en caso de ser publicada puedan generar una idea errónea.
3. La información concluida es en general libre para todo público.

2.2.3 ELABORACIÓN DE MATERIALES INFORMATIVOS Y EDUCATIVOS.

Se elaborarán materiales informativos y educativos para ser proveídos a la ciudadanía y a los diferentes grupos de interés.

ORIENTACIONES:

1. El Departamento de Prensa y Comunicación y la DTIC's recepcionarán las necesidades de información provenientes de las diferentes instancias del SENAVE, a fin de construir las redes de información y de comunicación.
2. El Departamento de Prensa y Comunicación en coordinación con el EC, determinará los materiales a elaborar, tomando como base la información clasificada, consolidada, sistematizada y recepcionada de las diferentes dependencias.
3. El Departamento de Prensa y Comunicación establecerá responsables como albacea o guarda de materiales de información (en forma escrita y magnética), la misma proveerá a las dependencias interesadas de cualquier información con la que cuente en su archivo.

2.2.4 PROVISIÓN DE LA INFORMACIÓN MEDIÁTICA.

Los materiales de información elaborados y producidos para publicaciones de cualquier dependencia serán remitidos previamente al Departamento de Prensa y Comunicación, para su verificación y adecuación según el estándar establecido en la Imagen Corporativa.

ORIENTACIONES:

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL





MANUAL DE COMUNICACIÓN; INFORMACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

1. El Departamento de Prensa y Comunicación, recibirá los materiales informativos para su difusión y proveerá diariamente la información a la ciudadanía en general, de manera a que la información esté disponible a los diferentes grupos de interés y al público; y que la estructura esté ajustada a los objetivos y a los estándares institucionales.
2. El Departamento de Prensa y Comunicación, establecerá como medio de gestión interna de información formal, las notas, los memos, circulares, providencias y documentos técnicos elaborados, teniendo también a los sistemas de email, intranet e incluso mensajes en celulares para casos de lejanía y urgencia.
3. El Departamento de Prensa y Comunicación informará a la Máxima Autoridad del SENAVE, a través del clipping, informe ejecutivo y/o cualquier otro documento respaldatorio oficial, como recolector de todas las apariciones en los medios, de manera a trazar y cuantificar el valor de la Institución en función a la percepción.

2.3 MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN TIEMPOS DE CRISIS

ESTRATEGIA:

El SENVAE, ante eventuales crisis se preparará para dar respuesta rápida, conforme a un Plan/Programa de Comunicación para periodos de Crisis, facilitando la labor informativa, evitando rumores que puedan ocasionar reacciones adversas en la población, reorientando y adecuando la información formal, definiendo claramente el diagnóstico situacional, la utilización adecuada de recursos y la claridad en la información.

2.3.1 ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN, ANTE UNA SITUACIÓN DE RIESGO Y/O EMERGENCIA.

Al detectar una situación de riesgo para el SENAVE, se activará el Sistema de Comunicación de Riesgos, creado para tal circunstancia.

ORIENTACIONES:

1. La Máxima Autoridad del SENAVE, ante una situación de riesgo para la INSTITUCIÓN, convocará en forma inmediata a los integrantes del sector involucrado y/o autoridades del Departamento de Prensa y Comunicación, que se reunirá permanentemente durante toda la situación de contingencia.
2. Las autoridades del El Departamento de Prensa y Comunicación y/o los Directivos que la Máxima Autoridad del Departamento de Prensa y Comunicación designe, recepcionará las informaciones técnicas, así como el resultado del monitoreo de la situación.
3. Las autoridades del Departamento de Prensa y Comunicación y/o los Directivos que la Máxima Autoridad del SENVAE designe analizará y evaluará rápidamente la situación e implementará el Plan de Comunicación en Situación de Riesgo.
4. Las autoridades del Departamento de Prensa y Comunicación y/o los Directivos que la Máxima Autoridad de la Institución designe, propondrá acciones correctivas de mejora de la comunicación en base a las situaciones experimentadas.



2.4 RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

ESTRATEGIA:

El SENAVE establecerá un buen relacionamiento con los medios de comunicación de manera a posicionar a la Institución.

2.4.1 CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

El Departamento de Prensa y Comunicación actuará de enlace formal entre las autoridades ministeriales y los medios de comunicación masivos, definiendo los canales correspondientes para la entrega de la información. La información consolidada y sistematizada es definida de acuerdo con las estrategias y proyección de la Imagen Corporativa y del Gobierno Nacional.

ORIENTACIONES:

1. El Departamento de Prensa y Comunicación definirá las estrategias de comunicación pública conjuntamente con el EC.
2. El Departamento de Prensa y Comunicación, al principio de cada año, definirá un Plan Anual de Comunicación y acciones comunicativas, para mejor direccionamiento de la información.
3. El Plan Anual de Comunicación incluirá las características de la información a ser clasificada para los medios y serán revisadas y ajustadas según requerimiento.
4. La comunicación clasificada será revisada por el Departamento de Prensa y Comunicación.
5. El manejo de conferencias de prensa, boletines, gacetillas, entrevistas, reportajes y otros instrumentos, relacionados con los medios buscará posicionar los temas de interés prioritario y las actividades de la Institución.
6. El Departamento de Prensa y Comunicación definirá los diferentes formatos para la provisión de la información a los medios de comunicación y las estrategias de información en el Plan Anual de Comunicación.
7. El Departamento de Prensa y Comunicación clasificará y calificará la información a ser publicada en función a estándares establecidos en el Plan Anual de Comunicación y/o directrices de la Máxima Autoridad del MTESS.



2.4.2 VOCEROS INSTITUCIONALES.

EL SENAVE contará con un mecanismo ágil y predeterminado en el sistema de representantes que hablan en nombre de la institución como voceros institucionales.

ORIENTACIONES:

1. La Vocería Institucional estará organizada y asistida técnicamente por el Departamento de Prensa y Comunicación.
2. La Máxima Autoridad de la Institución es la principal Vocera Institucional. El carácter de Directivo dependiente de los Viceministerios y de la Dirección General implicará la responsabilidad de oficiar como vocero técnico en temas que competen a su área.
3. Los Voceros Institucionales se mantendrán actualizados acerca de la información que la Institución decida difundir y respetarán los criterios establecidos para la comunicación con el público en general.
4. La Vocería en situaciones de crisis y riesgo se desarrollarán respetando los siguientes criterios:
 - a. Los voceros técnicos serán los encargados primarios de dar respuesta a aquellas crisis que afecten al nivel de su competencia, por el conocimiento detallado de la misma.
 - b. La Máxima Autoridad de la Institución oficiará de vocero en caso de que el tema así lo justifique o cuando se requiera su acompañamiento a la intervención de los voceros técnicos.

GESTIÓN DE REDES SOCIALES

El SENAVE establecerá procedimientos específicos para gestionar eficientemente, las redes sociales institucionales. Teniendo presente la Guía para Gestión de Redes Sociales a ser actualizada cada año por el MITIC, el SENAVE a través de su Departamento de Prensa y Comunicación, seguirá los procedimientos identificados para mantener una comunicación directa con los sus públicos a través de las plataformas de redes.

ORIENTACIONES:

- El Departamento de Prensa y Comunicación desarrollará en tiempo y forma la planificación requerida para el manejo en redes sociales
- El contenido de las informaciones difundidas estará a cargo del Departamento de Prensa y Comunicación, siguiendo la Guía para Gestión de Redes Sociales y, las directrices de la MAI.
- La información, será publicada y tendrá un seguimiento diario, con el fin de visibilizar a todas las dependencias y sus logros, en el marco del cumplimiento del Plan Estratégico Institucional y siguiendo el Plan de Comunicación Anual Institucional.
- Las respuestas a las consultas, así como las interacciones realizadas a través de las plataformas, serán incluidas en los informes de transparencia, seguimiento y evaluación solicitados por el CCR para el cumplimiento del sistema MECIP.



2.4.3 LA INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA

La Receptividad Institucional tendrá una dimensión externa orientada a la experiencia, las necesidades y las sugerencias provenientes de la ciudadanía y usuarios de los servicios que presta la Institución.

ORIENTACIONES:

1. En la Institución se realizarán acciones tendientes a que la ciudadanía y usuarios de los servicios de la Institución se informen, respecto a las Ventanas de Acceso.
2. Las Ventanas de Acceso para la ciudadanía indicarán y orientarán acerca de trámites y procesos administrativos, además dispondrá y administrará información básica referente a las dependencias y productos principales de la Institución
3. La Ventana de Acceso a la Información, se actualizará y ajustará, en cuanto a su eficiencia y su funcionamiento.
4. Las sugerencias recepcionadas en la ventanas de acceso darán curso a una reingeniería, según se vincule a los objetivos del Estado, permitiendo y promoviendo una efectiva participación ciudadana y control ciudadano de la gestión pública, a través de la provisión de información adecuada, oportuna y autorizada.
5. Las sugerencias recibidas serán elevadas al Sistema de Información a través del Departamento de Prensa y Comunicación que enviará un reporte general de la información recibida por las Ventanas de Acceso a la Máxima Autoridad de la Institución (para la toma de decisiones en las distintas instancias), a la Dirección General de Planificación (para ajustar las políticas) y las dependencias de la Dirección General de Administración y Finanzas (para mejorar los procedimientos administrativos).

2.4.4 MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

Se efectuará el seguimiento de la información emitida por los medios de prensa a los efectos de garantizar que la difusión se realice conforme al sentido y lenguaje establecido por las políticas de comunicación de la Institución.

ORIENTACIONES:

1. El Departamento de Prensa y Comunicación será la responsable del monitoreo de los medios de comunicación radial, escrito, televisivo y redes sociales, sobre los temas que atañen a la Institución.
2. El Departamento de Prensa y Comunicación compilará las publicaciones de los medios masivos de comunicación, teniendo en cuenta las notas, entrevistas, comentarios sobre la Institución.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Carmelita Torres de Oviedo
Secretaria General



3. El Departamento de Prensa y Comunicación contará con un sistema de monitoreo de las emisiones radiales, televisivas, medios digitales y redes sociales diariamente en forma permanente, según disponibilidad presupuestaria.
4. Las informaciones compiladas referentes a la Institución serán remitidas diariamente a la Máxima Autoridad, Vice Ministros, Directores Generales y representantes institucionales.
5. El Departamento de Prensa y Comunicación, archivará cronológicamente las publicaciones y/o informaciones de relevancia institucional.

CAPITULO III: RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD

POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD

El SENAVE utilizará espacios de participación como mesas de dialogo; mesas temáticas; canales de denuncias; buzones de quejas; página web, para mantener informada permanentemente a la sociedad sobre los proyectos emprendidos, el uso de los recursos que le fueron confiados, el rendimiento de su gestión y los resultados logrados en términos del cumplimiento de los objetivos institucionales, y su contribución a la finalidad social del Estado.

El SENAVE presentará Informes de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, a los grupos de interés y a los funcionarios conforme al MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO -MRCC

3.1. PREPARACIÓN INICIAL DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO - RCC

ESTRATEGIA:

El SENAVE garantizará la conformación y oficialización de un Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano, que tendrá a su cargo planificar los lineamientos para la implementación del MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO.

3.1.1 IDENTIFICACIÓN Y NOMINACIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA IMPULSORA.

Se identificará y se nominará una dependencia para administrar y garantizar la correcta preparación inicial de la Rendición de Cuentas al Ciudadano conforme al MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO.

ORIENTACIONES:

La Máxima Autoridad de la Institución designará al Departamento de Transparencia y Anticorrupción -DTA, como responsable de impulsar el inicio del proceso de Rendición de Cuentas al Ciudadano RCC; y tendrá las siguientes orientaciones:

1. Denominar al equipo técnico: Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano, que se identificará por la sigla CRCC.

Ing. Agr. María Carmela Torres de Ojeda
Secretaría General





2. La DTA sugerirá a la Máxima Autoridad de la Institución una lista de dependencias que por su naturaleza y funciones, resulta recomendable que integren el equipo institucional responsable de llevar adelante el proceso de Rendición de Cuentas al Ciudadano – CRCC

3.1.2 ELABORACIÓN DE LISTA TENTATIVA DE LAS DEPENDENCIAS INSTITUCIONALES QUE INTEGRARÁN EL CRCC.

La DTA conformará una lista de las dependencias que integrarán el CRCC, con base en las siguientes orientaciones:

ORIENTACIONES:

Los aspectos orientativos que deberá tener en cuenta la DTA para la nominación de las dependencias integrantes del CRCC son:

1. Las dependencias claves de la institución para liderar el proceso de RCC son: la DTA; Secretaría de Gabinete; Dirección de Planificación; Dirección General de Administración y Finanzas, del cual forma parte el MECIP; el Departamento de Prensa y Comunicación; DTICs/TI O AFINES; la Auditoría Interna; Direcciones con funciones misionales.
2. Las dependencias responsables de las áreas-programáticas emblemáticas.
3. Los técnicos responsables de la elaboración y gestión operativa de la RCC, con base en un perfil predefinido de competencias claves: Nominar a uno o más técnicos que específicamente tendrán la tarea de llevar adelante la elaboración técnica de rendición de cuentas al ciudadano, incluyendo la búsqueda y sistematización de información, los cuales deberán ponerse a disposición, preferentemente en formato abierto. El o los técnicos responsables pueden ser, alternativamente funcionarios de planta de las dependencias integrantes del Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano, o de otras dependencias, o profesionales contratados de la institución o inclusive consultores externos, de acuerdo a la disponibilidad de recursos humanos de la institución.

3.1.3 OFICIALIZACIÓN DE LA CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO -CRCC

Una vez adoptada la decisión sobre la integración del CRCC, deberá ser conformado oficialmente a través de resolución de la Máxima Autoridad de la Institución; con las siguientes orientaciones.

ORIENTACIONES:

1. El CRCC deberá ser conformado a más tardar en la última semana del mes de enero del año respectivo.
2. Deberá conferírsele las atribuciones suficientes para requerir a todas las demás dependencias de la Institución, la información necesaria para la elaboración de la Rendición de Cuentas.
3. Nominar las dependencias integrantes.
4. Nominar a la dependencia coordinadora (DTA)



Maria Carmelita Torres de Oviedo
Secretaria General





5. Designación de técnicos responsables de la elaboración del informe de RCC, que podrá hacerse en otra resolución dentro del periodo de tiempo mencionado en el 1.
6. Consignar un plazo no mayor a quince días hábiles contados desde su expedición para que el CRCC, una vez integrado presente a la Máxima Autoridad de la Institución la propuesta del Plan de Rendición de Cuentas del año respectivo, con sus actividades y cronogramas para su aprobación.

3.2. DEFINICIÓN DEL PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO

ESTRATEGIA:

La función del Comité de RCC de la Institución no se limitará solamente a recabar información con miras a la elaboración de los informes, sino a impulsar, coordinar y dar seguimiento a la implementación de acciones y actividades enmarcadas en el PLAN DE RCC.

3.2.1 ESTRUCTURACIÓN Y PRIORIZACIÓN TEMÁTICA.

El CRCC de la Institución, con el apoyo y liderazgo específico de la DGP y la DGG de la Institución, deberán identificar las áreas de acción institucional que constituyen prioridades para la RCC del año respectivo.

ORIENTACIONES:

El orden de relevancia de los temas debe estar señalada por diversos factores conforme a las siguientes orientaciones:

1. El carácter estratégico del tema para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Institución.
2. Plan Operativo y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
3. La demanda ciudadana y la expresión comprobada de interés público.
4. El carácter estratégico de un Programa o Proyecto, en cuanto a ejecución del presupuesto del año respectivo (envergadura financiera, de impacto u otros).
5. La utilización de fondos recibidos de cooperantes, préstamos y/o donaciones: nivel de ejecución, alcance y resultados.
6. La potencialidad del tema para demostrar el carácter realizable de una política pública o la posibilidad de generar un impacto positivo en la eficiencia de la gestión pública, o en la apreciación ciudadana respecto de una problemática o de la realización de derechos.
7. El carácter estratégico de una acción en relación a la satisfacción de derechos de grupos o comunidades vulnerables.

3.2.2 DEFINICIÓN DE CRONOGRAMAS Y TAREAS

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Ing. Agr. María Carmelita Torres de Oviedo
Secretaría General



MANUAL DE COMUNICACIÓN; INFORMACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

El CRCC de la Institución deberá identificar etapas e hitos en el marco del desarrollo del año y preparar las capacidades institucionales para los actos y las actividades de rendición de cuentas anuales, organizando y asignando responsabilidades específicas y horizontes temporales de realización.

ORIENTACIONES:

Cada dependencia de la Institución deberá reportar trimestralmente, conforme al PLAN elaborado por el CRCC, toda información que alimente de manera progresiva y acumulativa para la elaboración de la Rendición de Cuentas. Además se deberán considerar las siguientes orientaciones para acciones continuas; y acciones puntuales o periódicas:

1. Acciones continuas:

- Monitoreo del PEI, con participación ciudadana a través de representantes de gremios y organizaciones de sociedad civil.
- Mesas de diálogos focalizadas.
- Instalación y seguimiento de observatorio de políticas públicas
- Seguimiento de canales de reclamo ciudadano y monitoreo periódico.
- Elaboración de planes de seguimiento de interacciones en redes sociales.
- Y otras acciones.

2. Acciones puntuales o periódicas:

- Seguimiento, esquematización y análisis de las sugerencias ciudadanas.
- Encuentros regionales
- Conversatorios con autoridades a través de plataformas electrónicas.
- Actos – Actividades de presentación de informes temáticos
- Audiencias públicas generales, temáticas o preliminares.
- Concursos de buenas prácticas en materia de transparencia y participación ciudadana.
- Grupos focales

3.2.3 APROBACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

Una vez elaborada y redactada la propuesta del Plan de Rendición de Cuentas del año respectivo, el CRCC lo elevará a consideración de la Máxima Autoridad de la Institución para que el mismo sea revisado y aprobado. La implementación deberá realizarse según cronograma establecido.

ORIENTACIONES:

LA APROBACIÓN del Plan de RCC deberá realizarse a través de una resolución de la Máxima Autoridad de la Institución, y se tendrá en cuenta para su redacción las siguientes orientaciones:

- El Plan de RCC deberá estar aprobado antes de la finalización del mes de febrero, de modo tal a que se encuentre operativamente vigente en el mes de marzo del año respectivo.
- Especificar el mes en que se elaborará el primer informe trimestral, donde se informará a la ciudadanía la conformación del CRCC.
- Incluir en anexo técnico el Plan con las metas para el año en curso.
- Señalar las actividades realizadas hasta la fecha de aprobación del Plan.

LA IMPLEMENTACIÓN deberá realizarse según cronograma establecido, pudiendo ejecutarse actividades no contempladas basadas en circunstancias no previstas que resulten de interés general que se produzcan durante la vigencia del PLAN; para lo cual la Institución incluirá en su PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS un ítem correspondiente a imprevistos.



3.3. EMISIÓN DE INFORMES DE AVANCE DE LA RCC

ESTRATEGIA:

Entre los periodos comprendidos del 1er., 2do. y 3er. trimestre del año, conforme al Plan de Rendición de Cuentas, el Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano - CRCC deberá compendiar las actividades de RCC llevadas a cabo por la Institución que contemplen los temas seleccionados de las áreas misionales, estratégicas y de apoyo; en informes parciales.

3.3.1 EMISIÓN DE INFORME PARCIAL

Los informes parciales deberán ponerse a disposición de la ciudadanía siguiendo las siguientes orientaciones.

ORIENTACIONES:

1. Primer Informe parcial a ser presentado en (PLAZO A DEFINIR)
2. Segundo Informe parcial a ser presentado en (PLAZO A DEFINIR)
3. Tercer Informe parcial a ser presentado en (PLAZO A DEFINIR)
4. Formato a ser determinado por el ÁREA IMPLEMENTADORA, conforme a indicaciones de la Secretaría Nacional Anticorrupción – SENAC.
5. Acompañado de las evidencias respaldatorias.
6. Por los conductos a ser indicados por la Secretaría Nacional Anticorrupción – SENAC.

3.3.2 ELABORACIÓN DE INFORME FINAL (Anual) DE RCC.

El CRCC de la Institución, valiéndose de todos los insumos recogidos (informes parciales) y acciones realizadas en el marco del Plan de RCC, iniciará el proceso de elaboración del informe de rendición de cuentas del año.

ORIENTACIONES:

El informe final del año respectivo deberá ponerse a disposición de la ciudadanía siguiendo las siguientes orientaciones:

1. Informe final a ser presentado en (FECHA A DEFINIR) del año respectivo.
2. Acompañado de las evidencias respaldatoria.
3. Por los conductos a ser indicados por la Secretaría Nacional Anticorrupción – SENAC.
4. Prever mecanismos para ser inclusivos teniendo especial consideración al bilingüismo (castellano y guaraní).
5. Fácil acceso u obtención de la información para la ciudadanía.

Ing. Agr. María Carmelita Torres
Secretaria General

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



6. En formato a ser definido por el Departamento de Prensa y Comunicación, conforme a indicaciones de la Secretaría Nacional Anticorrupción – SENAC.

3.3.3 DESARROLLO DE LOS INFORMES

El desarrollo del esquema de los informes, compilación y organización de la información tanto para los informes parciales (trimestrales) como para el final (anual), se realizarán en base las fichas de trabajo a los efectos de indicar el avance del diseño del informe.

ORIENTACIONES:

1. Presentación:

- La presentación del informe deberá hacer alusión a las características del Modelo de RCC en proceso de presentación.
- Deberá tener un carácter transparente, continuo, permanente, progresivo, acumulativo y evaluativo.

2. Resumen:

- El resumen deberá ser de una extensión limitada
- Redactado en un lenguaje claro y comprensible para el ciudadano en general.

3. Descripción del proceso de elaboración del informe:

- Hacer énfasis al proceso de selección de áreas claves
- Exponer los motivos de priorización
- Destacar los procesos instalados para la RCC
- Consignar si se recurrió a consultas focalizadas, encuestas, o algún mecanismo de participación ciudadana o de autores claves.

4. Presentación del Plan Institucional/Planes Nacionales:

- Deberá ser breve
- Fundamentar el destaque de las áreas priorizadas

5. Gestión Institucional:

- Deberá constituirse en el apartado central del informe
- Visibilizar las acciones y resultados logrados en el periodo objeto de la RCC
- Incluirá proyectos y programas ejecutados (objetivo, población beneficiaria, monto, porcentaje de ejecución, resultados logrados, metas)
- Incluirá también proyectos y programas no ejecutados
- Detallar dificultades financieras de gestión externa etc., aclarando niveles de no ejecución, no ejecutados en su totalidad, avances con retrasos, etc.
- Hacer énfasis en servicios prestados (costo/calidad/oportunidad) a los usuarios de la Institución.
- Incluir informaciones referentes a contrataciones realizadas.
- Estado general de ejecución financiera, detallar números globales y datos desagregados, con interpretación relevante (ej.: reducción de costos sin comprometer la calidad de las adquisiciones, o estimulación a la presentación de mayor número de oferentes, elevación de porcentaje de ejecución presupuestaria, origen de los fondos – fuentes presupuestarias propias o de cooperación, etc.)
- Considerar también, entre otros marco de los avances institucionales (normativa, estructura interna, infraestructura, adquisiciones, etc.

6. Instancias de participación ciudadana:

- Mencionar canales de participación ciudadana instalados en la Institución
- Citar consultas específicas realizadas para la elaboración de la RCC

Ing. Agr. María Carmelita Torres de Enríquez
Secretaría General





7. Mitigación y corrección ante observaciones:

- Incluir hallazgos relevantes de la Dirección General de Auditoría Interna – DGAI; y organismos externos.
- Mencionar medidas de correcciones tomadas ante las observaciones de la DGAI y otros órganos de control.
- Señalar acciones tomadas para fortalecer el SCI y mitigar riesgos.

8. Principales logros:

- Hacer énfasis de modo breve en áreas priorizadas,
- Formular en términos de resultados de política pública (contribución a las metas institucionales, a los planes sectoriales y nacionales, etc.

9. Metas para el siguiente año (sólo para el informe final):

- Resaltar el logro de haber instalado institucionalmente el proceso de RCC con carácter permanente y continuo.
- Consignar las metas institucionales, en general y de transparencia, fijadas particularmente para el siguiente año.

3.4. REALIZACIÓN DE LOS ACTOS/ACTIVIDADES DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO - RCC:

ESTRATEGIA:

El SENAVE realizará actos/actividades de RCC conforme a definiciones previas de modalidad, fecha, número o cantidad de actos/actividades, público meta y otros factores según establece el Manual de Rendición de Cuentas al Ciudadano – Decreto N° N° 2991/19 y/o modificaciones.

3.4.1 DEFINICIÓN DE MODALIDAD, FECHA, CANTIDAD DE ACTOS/ACTIVIDADES; Y PÚBLICO META DE LA RCC.

Para la definición de modalidad, fecha, cantidad de actos/actividades; y público meta de la RCC, se deberá tener en cuenta las siguientes orientaciones:

ORIENTACIONES:

Modalidad:

- El CRCC deberá evaluar, durante cada trimestre la información compilada de la ciudadanía (encuestas, buzones de sugerencias, redes sociales, entrevistas, etc.) a fin de identificar las modalidades para la RCC, conforme al público meta.
- Establecer una serie de actos y actividades de diversas modalidades, para difundir de la manera más amplia posible el informe anual y generar una dinámica de participación ciudadana, con variados aportes, comentarios y críticas.

Fecha:

Establecer un cronograma preliminar de los actos/actividades, teniendo en cuenta que puedan introducirse más adelante o de diferir para los últimos meses del año, la definición de fecha específica.

Número o Cantidad de Actos/Actividades:

- No se formula ninguna prescripción específica.



MANUAL DE COMUNICACIÓN; INFORMACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

- Podrá combinarse las modalidades para lograr la meta misional de la RCC. Ej.: publicaciones; jornadas ciudadanas; mesas de trabajo; plataformas electrónicas; gacetillas; videoconferencias etc.

Publico Meta:

- Adecuada identificación del público meta para cada actividad.
- Pueden realizarse actos/actividades orientado a todo público o dirigido a un público específico.
- Confeccionar una lista base de personas e instituciones invitadas que pueda reflejar de la manera más amplia posible la diversidad de los actores del sector respectivo, tanto del ámbito estatal, diplomático, social, académico, y empresarial.
- Deberán aplicarse al informe y a los actos/actividades formatos inclusivos para personas con discapacidad (lengua de señas, audios libros, impresión en braille, etc.).
- Traducción del informe y actos/actividades oral y escrita al idioma guaraní.
- Generar materiales específicos resumidos con formatos amigables para niños, niñas y adolescentes, que propicien la participación de dicho público.

3.4.2 ELABORACIÓN DE ESTRATÉGIA COMUNICACIONAL.

El CRCC con el liderazgo del Departamento de Prensa y Comunicación deberá elaborar una estrategia comunicacional con las siguientes orientaciones:

ORIENTACIONES:

- Definir una serie de acciones de difusión que sirvan para canalizar los mensajes claves hacia el público interno y para movilizar a la ciudadanía a contribuir al diálogo y la participación.
- Deberá contemplar también los medios, las acciones y los mensajes para generar respuestas rápidas, oportunas, en lenguaje accesible al público implicado.
- El Departamento de Prensa y Comunicación potenciará sus labores en colaborar con plataformas tecnológicas que faciliten el acceso a información y propicien la interacción entre ciudadanía y estado.

3.4.3 ELABORACIÓN DE MEMORIA ANUAL.

Formulación de una memoria del proceso que sintetice todo el itinerario transitado en el año, con énfasis en la descripción de los actos/actividades, y un resumen de las interacciones generadas y los desafíos planteados.

ORIENTACIONES:

- La elaboración de la memoria anual es responsabilidad del CRCC.
- Se incluirá un Resumen del desarrollo del Acto/Actividades.
- El Departamento de Prensa y Comunicación será responsable de publicar la memoria anual, en la página Web de la Institución.
- Deberá estar disponible al público al momento de iniciarse el siguiente ciclo.



Mrs. Alicia Carmelita Torres de Oviedo
Secretaria General

ESTADISTICA DEL ORIGINAL



3.4.4 PLAN DE MONITOREO.

El SENAVE elaborará en Plan de monitoreo a fin de disponer de insumos suficientes para la evaluación del ciclo completo de rendición de cuentas al ciudadano.

ORIENTACIONES:

- Definición de indicadores y metas para el monitoreo del proceso de RCC.
- A efectos de medición, la definición de las metas y de los objetivos debe cumplir con los atributos de calidad, cantidad y tiempo de los indicadores inteligentes.
- El monitoreo de las etapas de RCC constará de las siguientes etapas (para puntualizar cada una ver el Manual de RCC – Decreto-N° 2991/19 Pág. 28/29.
 - Preparatoria o procesos internos
 - Procesos externos
 - Informes para el público y evaluaciones
- Matriz de indicadores e instructivo para el monitoreo de la RCC: se deberá utilizar la Matriz del Manual de RCC –Ver Decreto N° 2991/19 Pág. 29/34.
- Se deberá relevar los trabajos llevados a cabo en los informes trimestrales y anuales, con las evidencias respectivas en los canales habilitados para la difusión y supervisión del cumplimiento obligatorio de RCC.

3.5. MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN A PARTIR DE LA RCC

ESTRATEGIA:

La RCC en su dimensión interna y externa, servirá para los procesos de planificación y mejoramiento del desempeño de la gestión institucional, para formular planes de mejoramiento de la gestión institucional y para los ajustes necesarios en futuras Rendiciones de Cuentas.

3.5.1 PLAN DE MEJORAMIENTO.

El SENAVE elaborará anualmente un Plan de Mejoramiento de la gestión de RCC, luego de la realización/emisión de actos/actividades del Informe Final de RCC.

ORIENTACIONES:

Se deberá recopilar la mayor cantidad posible de información, que servirá de insumo para una mejora continua de los procesos de RCC; y se tendrá en cuenta las siguientes orientaciones:

- Se deberán confeccionar formularios de evaluación de satisfacción y sugerencias, a ser distribuidos a los destinatarios de la RCC para reflejar las opiniones y recomendaciones.
- Durante el transcurso de la realización de los informes parciales y finales, el CRCC deberá realizar un análisis de la información recogida, a los efectos de identificar posibles recomendaciones que representen un valor agregado para el proceso en curso.
- Las conclusiones y sugerencias finales deberán ser presentadas en un Informe Final de evaluación de la RCC.

Ing. Agr. María Carmelita Torres de Ojeda
Secretaria General





MANUAL DE COMUNICACIÓN; INFORMACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

- El CRCC considerará el Informe de Propuestas y Sugerencias para formular planes de mejoramiento de la gestión de RCC, que deberá ser elevada a la Máxima Autoridad de la Institución para su correspondiente aprobación.
- Luego de su aprobación, el Plan de Mejoramiento de la RCC deberá ser socializado a todos los funcionarios de la Institución.

CAPITULO IV: VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA

4.1. VIGENCIA

El Manual de Comunicación; Información y Control de Documentos entrará en vigencia a partir de su aprobación por Resolución Ministerial.

4.2. DIVULGACIÓN

El Manual de Comunicación; Información y Control de Documentos se difundirá a los miembros de la Institución y a subgrupos de interés.

4.3. REFORMA

El Manual de Comunicación; Información y Control de Documentos podrá ser reformado por decisión de la Máxima Autoridad de la Institución, conforme a las Normas que rigen la RCC; y se informará a los grupos de interés de la Institución los cambios introducidos, a través de canales de comunicación adecuados y eficaces.

Elaborado por:

Fecha:

Revisado por:

Fecha:

Aprobado por:

Fecha:

Ing. Agr. Maria Carmelita Torres de Quiroga
Secretaria General

ES COPIA DEL ORIGINAL