

# Manual de Comunicación

INSTITUTO PARAGUAYO DE TECNOLOGIA AGRARIA

Asunción – Paraguay  
Año 2016

## INDICE

### 1. POLITICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

#### 1.1 POLITICA DE ALINEAMIENTO ESTRATEGICO

LINEAMIENTO 1: PLANEACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

LINEAMIENTO 2: INDUCCION DE LOS FUNCIONARIOS

LINEAMIENTO 3: REINDUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS

LINEAMIENTO 4: DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

#### 1.2 POLITICA DE LA PROMOCION DE BUEN SERVICIO E

IMAGEN CORPORATIVA

LINEAMIENTO 1: CAPACITACION PARA EL BUEN  
SERVICIO

LINEAMIENTO 2: RECONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO DE  
LOS FUNCIONARIOS

LINEAMIENTO 3: PROYECCION DE LA IMAGEN  
CORPORATIVA

#### 1.3 POLITICA DE RECEPTIVIDAD DE LA INSTITUCION

LINEAMIENTO 1: RECEPTIVIDAD INTERNA

LINEAMIENTO 2: RECEPTIVIDAD EXTERNA

### 2. COMUNICACIÓN PUBLICA

2.1.1 INTEGRACION Y SISTEMATIZACION DE LA  
INFORMACION

LINEAMIENTO 1: MANEJO INTEGRADO DE LA  
INFORMACION

LINEAMIENTO 2: SISTEMATIZACION DE LA  
INFORMACION

#### 2.2 MANEJO DE LA INFORMACIÓN

LINEAMIENTO 1: RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS  
DE INTERES

LINEAMIENTO 2: RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS  
DE COMUNICACIÓN

LINEAMIENTO 3: PROVISIÓN DE LA INFORMACIÓN

LINEAMIENTO 4: VOCERO INSTITUCIONAL

LINEAMIENTO 5: CLASIFICACION DE LA INFORMACION

#### 2.3 RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

LINEAMIENTO 1: ESTRATEGIA Y CLASIFICACION DE  
LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

LINEAMIENTO 2: RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS  
DE COMUNICACION

LINEAMIENTO 3: INTERACCION CON LA CIUDADANIA

LINEAMIENTO 4: MONITOREO DE MEDIOS DE  
COMUNICACIÓN



Dr. Daniel Idoyaga  
Presidente  
Instituto Paraguayo de Tecnología Agraria

2 (dos)

Informe de  
gestión

### 3. POLITICA DE RENDICION DE CUENTAS

#### 3.1 POLITICA DE ADECUACION INSTITUCIONAL PARA LA RENDICION DE CUENTAS

LINEAMIENTO 1: CONFORMACION DEL COMITÉ TECNICO DE RENDICION DE CUENTAS

LINEAMIENTO 2: ELABORACION DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS

#### 3.2 POLITICA DE AUDIENCIAS PUBLICAS PARA LA RENDICION DE CUENTAS

LINEAMIENTO 1: DISEÑO Y ELABORACION DEL REGLAMENTO DE RENDICION DE CUENTAS

LINEAMIENTO 2: ORGANIZACIÓN LOGISTICA DE LA AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS

LINEAMIENTO 3: INVITACIONES PARA LA PARTICIPACION EN LA AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS

LINEAMIENTO 4: REALIZACION DE LA AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS

#### 3.3 POLITICA DE MEJORAMIENTO DE LAS AUDIENCIAS PUBLICAS

LINEAMIENTO 1: EVALUACION DE LA RENDICION DE CUENTAS

LINEAMIENTO 2: PLANES DE MEJORAMIENTO DE LAS AUDIENCIAS PUBLICAS

BORRADOR



Dr. Daniel Idoyaga  
Presidente  
Instituto Paraguayo de Tecnología Agraria

3 (tres)

# Manual de Comunicación

INSTITUTO PARAGUAYO DE TECNOLOGIA AGRARIA

Asunción – Paraguay  
Año 2016

MANUAL ESTRATEGICO DE COMUNICACIÓN

INSTITUTO PARAGUAYO DE TECNOLOGIA AGRARIA

I. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

“En el INSTITUTO PARAGUAYO DE TECNOLOGIA AGRARIA la comunicación está orientada a fortalecer las gestiones institucionales, mediante un sistema de comunicación, que llegue a los usuarios internos y externos con base a la Misión y los objetivos estratégicos institucionales”

1.1 Política de Alineamiento Estratégico

La Política de comunicación estratégica, está acorde con la Misión y los 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 la Comunicación para coordinar, verificar y evaluar las acciones comunicativas.

Orientaciones

- 1) Se elaborará un Plan de Comunicación, a partir del Diagnóstico del estado de la Comunicación en el Instituto Paraguayo de Tecnología Agraria, servirá como línea de base para orientar su formulación.
- 2) El Diagnóstico de la situación se realizará por medio de encuestas, entrevistas y observación.
- 3) Se elaborará el Plan de Comunicación donde se establecerán las estrategias que permitirán alcanzar los objetivos propuestos en sus correspondientes medios y acciones comunicativas. El Plan será elaborado por todas las dependencias involucradas.
- 4) La Dirección de Comunicación establecerá las estrategias de comunicación interna y externa de acuerdo al Plan de Comunicación.
- 5) El Plan de Comunicación será aprobado, por Resolución del INSTITUTO PARAGUAYO DE TECNOLOGIA AGRARIA, para su implementación.
- 6) La Dirección de Comunicación, remitirá una copia del Plan de Comunicación a todas las dependencias del IPETA.



Dr. Daniel Idoyaga  
Presidente  
Instituto Paraguayo de Tecnología Agraria

5 (cinco)



## Lineamiento 2: INDUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS

El IPTA desarrolla procesos dinámicos de inducción, se garantizará la integración, la adhesión de la cultura y las normas institucionales del nuevo funcionario. EL proceso de Inducción estará a cargo de la Dirección de Gestión de Talento Humano con apoyo de la Dirección de Comunicación.

### Orientaciones

- 1) En el proceso de la inducción los encargados de esta actividad, comunicará a los nuevos funcionarios la misión, la visión, los objetivos y valores éticos de la institución.
- 2) El proceso de inducción incluirá la socialización de la estructura organizacional, el reglamento interno de la institución y los beneficios que le corresponden.
- 3) Los funcionarios recibirán la debida inducción al ingresar a la institución. Este procedimiento estará a cargo de la Dirección de Gestión de Talento Humano.
- 4) Será designado un funcionario de la Dirección de Gestión de Talento Humano para acompañar al nuevo funcionario a conocer la Sede Institucional y lo presentará a la Jefatura o Dirección de área en donde se desempeñará.
- 5) La Dirección de Gestión de Talento Humano con apoyo de la Dirección de Comunicación se encargarán de preparar los materiales a ser distribuidos en el momento de la inducción.

## Lineamiento 3: REINDUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS

### Orientaciones

- 1) Se buscará la motivación, sensibilización, actualización y reorientación a la cultura institucional, del funcionario, informándole semestralmente sobre las estrategias (visión, misión, valores éticos, políticas y objetivos institucionales) y los resultados de la gestión institucional.
- 2) La reinducción a funcionarios será responsabilidad de cada Director, la misma deberá desarrollarse según requerimientos.
- 3) La Dirección de Talento humano con apoyo de la Dirección de Comunicación serán los responsables de preparar los materiales de comunicación a ser utilizados en el proceso de la reinducción.

## Lineamiento 4: Difusión de la Información.

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

### Orientaciones

- 1) Las dependencias deberán remitir información relevantes a la Dirección de Comunicación, para que ésta determine su forma de difusión atendiendo a los objetivos estratégicos institucionales.
- 2) La Dirección de Comunicación, difundirá a través de la Página Web y otros medios, las Leyes, Decretos, Resoluciones y otras Normativas de carácter general
- 3) La Dirección de Comunicación difundirá constantemente las informaciones de interés, a los funcionarios de la Institución.
- 4) 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.



Daniel Idoyaga  
Responsable  
Servicio de Comunicación

## 1.2. Política de Promoción de Buen Servicio e Imagen Corporativa

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

Lineamiento 1: Capacitación para el buen servicio.

Se realizarán acciones orientadas a la capacitación de los servidores públicos en las buenas prácticas para una atención eficaz y eficiente.

Orientaciones

- 1) La Dirección de Gestión Talento Humano incluirá en su plan anual de capacitación Programas de entrenamiento para el óptimo desempeño de los Servidores Públicos.
- 2) La Dirección de Comunicación, promocionará el Programa de capacitación elaborado por la Dirección de Gestión de Talento Humano.
- 3) La elaboración de los procedimientos para la correcta ejecución, evaluación y control de la capacitación, será responsabilidad de la Dirección de Gestión de Talento Humano.
- 4) La Dirección de Gestión de Talento Humano, será responsable de la consolidación y elaboración de un informe de las capacitaciones realizadas, y remitirá a la Dirección de Comunicación.

Lineamiento 2: Reconocimiento a la labor y desempeño de los funcionarios

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

Orientaciones

- 1) La Dirección de Gestión de Talento Humano elaborará un Programa de reconocimiento para Servidores Públicos.
- 2) La Dirección de Comunicación apoyará en la difusión del proceso e implementación del Programa de Reconocimiento para Servidores Públicos.

Lineamiento 3: Proyección de Imagen Corporativa

La Dirección de Comunicación 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, actualizará y evaluará constantemente los materiales de la institución que se difundirán.
- 2) Tanto el logo simbolo, como el eslogan del IPTA, primarán sobre toda identificación particular de las dependencias, programas, proyectos, campañas y de otras instituciones.
- 3) Los Directores Generales y demás Directores serán responsables de la correcta utilización del logos y símbolos del Instituto.
- 4) 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. Política de Receptividad Institucional

Habrá un Programa de Receptividad Institucional a cargo de una Oficina de Receptividad, dependiente de la Dirección de Comunicación, encargada de promover la recepción de sugerencias, comentarios, quejas, reclamos y propuestas del funcionario público y del ciudadano, fomentando la toma de las decisiones correspondientes.

#### Lineamiento 1: Receptividad interna

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

#### Orientaciones

1) Para recibir sugerencias por parte de los funcionarios se Instalaran buzones en las dependencias, se habilitará una línea telefónica y una dirección de correo electrónico. En el caso de las quejas y denuncias contra algún funcionario 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 funcionarios de ésta institución. Las decisiones finales tomadas por el Comité de Ética con respecto al funcionario serán enviadas a la Dirección del Talento Humano para el archivo en su legajo y a la Dirección de Comunicación para su difusión.

2) Los jefes y Directores tendrán la responsabilidad de reportar por escrito a la Oficina de Receptividad Institucional, dependiente de la Dirección de Comunicación las sugerencias que reciban de sus colaboradores en sus reuniones de trabajo.

3) La información será recibida y canalizada, y deberá ser utilizada para el mejoramiento institucional.

4) Cada mes la Oficina de Receptividad Institucional presentará a la Dirección del Talento

Humano un reporte consolidado de la información recibida, las soluciones brindadas y destacara los temas sobre los cuales queda pendiente la toma de decisiones.

5) Las respuestas ante las inquietudes y las decisiones que tome la Dirección del Talento Humano en conjunto a partir de la información proporcionada por la Oficina de Receptividad Institucional serán difundidas por la Dirección de Comunicación destacando las soluciones brindadas.



  
Dr. Daniel Idoyaga  
Presidente  
Instituto Paraguayo de Tecnología Agraria



## 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 ciudadanos.

### Orientaciones

- 1) Habrá buzones en las distintas recepciones de los Centros del Instituto, el Gabinete del Presidente, como así también una línea telefónica y una dirección de correo electrónico para recibir las sugerencias, comentarios, quejas y reclamos de los ciudadanos.
- 2) Cada mes la Oficina de Receptividad Institucional presentará al Director de Gabinete, un reporte consolidado de la información recibida de los ciudadanos, las soluciones brindadas y destacara los temas sobre los cuales queda pendiente la toma de decisiones.
- 3) Las respuestas ante las inquietudes y las decisiones que tome el Director de Gabinete, a partir de la información proporcionada por la Oficina de Receptividad Institucional serán difundidas por la Dirección de Comunicación 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 hacia los diferentes grupos de interés, a través del manejo fluido de la información, como elemento indispensable para la transparencia de sus acciones, el manejo fluido y responsable de la información y la comunicación, como componente indispensable en la transparencia de sus acciones y estos a su vez faciliten el cumplimiento de los objetivos del IPTA.

### 2.1 Integración y Sistematización de la Información

La integración de la información será responsabilidad de la Dirección de Comunicación, quienes darán 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 dados por las dependencias del IPTA, en función a los lineamientos.

### Orientaciones

- 1) El Director de Comunicación 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.
- 3) La información a ser publicada por los medios de prensa, deberán ser comunicadas a la Dirección de Comunicación, por lo menos con dos días de anticipación, teniendo en cuenta la fecha, hora, lugar del evento, responsables, programas, salvo en caso de casos de urgencia.



Dr. Daniel Idoyaga  
Presidente

4) La información a ser publicada deberá ser revisada y aprobada por el Director de la Comunicación antes del envío a los medios masivos de comunicación.

## Lineamiento 2: Sistematización de la Información

### Orientaciones

- 1) Diseño de un programa informático para una adecuada sistematización y consolidación de información de todas las dependencias del IPTA, para su divulgación.
- 2) Diseño e implementación de un sistema informático para el seguimiento de documentaciones, tanto interno como externo.
- 3) Sistematización de todas las disposiciones internas y externas relacionadas a la institución.
- 4) Capacitación para la implementación de los sistemas.
- 5) Facilitar acceso para internet, intranet, otros.
- 6) Sistematización de todas las disposiciones internas y externas de la institución..

## 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 transparencia 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.

- 1- Diseño e implementación de un sistema informático para el seguimiento de documentaciones, tanto interno como externo.
- 2- Sistematización de todas las disposiciones internas y externas relacionadas a la institución.
- 3) Capacitación para la implementación de los sistemas.
- 5) Sistematización de todas las disposiciones internas y externas de la institución.
- 6) Actualización permanente del sistema informático.

### Orientaciones

- 1) Se dará amplia difusión a las bases y condiciones establecidas en procesos de contrataciones de bienes y servicios, así como los resultados de dichos procesos.
- 2) La Dirección de Comunicación será el canal de difusión a los diferentes grupos de interés.
- 3) La Dirección de Comunicación en coordinación con la Dirección de TICS, actualizará diariamente la página web del IPTA, considerando el interés colectivo y respetando la confidencialidad.



Dr. Daniel Rovaya  
Presidente

Instituto Paraguayo de Tecnología Agraria

10 (diez)



- 4) Todas las actividades donde tenga participación el IPTA, ya sean nacionales, internacionales, internas, deberán ser canalizadas a través de la Dirección de Comunicación.
- 5) Todas las dependencias, del IPTA proveerán a la Dirección de Comunicación, la información que deba comunicarse, según los lineamientos de este manual.
- 6) La Dirección de Comunicación será la asesora a las diversas instancias sobre estrategias a ser utilizados en la elaboración de materiales informativos.
- 7) La Dirección de Comunicación, tendrá la responsabilidad de hacer los ajustes necesarios de la información recepcionada, de acuerdo al estándar establecido
- 8) La Dirección de Comunicación 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 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 demandan de una adecuada coordinación para dar satisfacción a las partes, ya sea para entrevistas con periodistas, convocatorias de prensa, preparación de eventos con los medios, así como la distribución de informes.

#### Orientaciones

- 1) La Dirección de Comunicación es el responsable de la coordinación y convocatorias de los medios de comunicación para la realización de entrevistas, ruedas de prensa, etc., con autoridades de la institución.
- 2) Las ruedas de prensa y reuniones informales serán realizadas dentro de la institución, cuando las autoridades del mismo consideren necesario comunicar e informar a la ciudadanía sobre algún acontecimiento de interés general, postura sobre un tema determinado, responder a denuncias, entre otros aspectos.
- 3) Las entrevistas y reportajes concedidos a medios de comunicación, se enfocará siempre hacia el logro de un mejor posicionamiento de la entidad.
- 4) Todos los funcionarios y funcionarias del IPTA que necesiten comunicar algo a la ciudadanía, necesariamente deberán recurrir a la Dirección de Comunicación para recibir una orientación profesional antes de hacerlo. El objetivo es mantener la coherencia en los mensajes que se emiten institucionalmente.

#### 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 para su verificación, adecuación correspondiente.

#### Orientaciones

- 1) Se emitirán Boletines de Prensa precisas en forma sistemática sobre las acciones y actividades de la institución, de manera a que la información esté disponible para la ciudadanía en general y los



11 (once)



diferentes grupos de interés. Estas deberán ajustarse a los criterios de responsabilidad en el manejo de la información.

2) Los boletines de prensa también serán difundidos a través de correos institucionales, correos privados, notas, memos, circulares, etc., para la comunicación.

#### Lincamiento 4: Vocero institucional

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

#### Orientaciones

- 1) El Presidente del IPTA será en todo momento el portavoz oficial y principal de la institución, dentro y fuera del país.
- 2) 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.
- 3) El Director de Comunicación podrá actuar de vocero institucional para la difusión ordinaria de información, de serle asignada esta función por la máxima autoridad.
- 4) Ningún funcionario está autorizado a dar a conocer a la ciudadanía información que pueda perjudicar la imagen de la institución.

#### Lincamiento 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 funcionario podrá utilizar ni retener información de la institución para la consecución de fines personales, de grupos o sectores.
- 3) Todos los funcionarios respetarán los criterios establecidos para el manejo de información del IPTA, en especial la de carácter confidencial, incluso fuera de sus actividades laborales.

### 2.1. 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 funcionarios y el público en general. La finalidad es conseguir una mayor cobertura y repercusión mediática de las actividades desarrolladas.

Lincamiento 1: Estrategia y Clasificación de la información para los medios de Comunicación



Dr. Daniel Idoyaga  
Presidente

12 (doce)

La Dirección de Comunicación 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 definirá las estrategias comunicacionales y solicitará a la máxima autoridad el nombramiento de voceros/os institucionales para la difusión de la información.
- 2) La Dirección de Comunicación, 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 entidad, así como la utilización de mensajes y lenguajes adecuados al objetivo de la comunicación.
- 4) La Dirección de Comunicación clasificará y calificará la información a ser publicada en función a estándares establecidos en el Plan de Comunicación, el Plan de Medios y directrices del Presidente

#### Lineamiento 2: Relacionamiento con los medios de comunicación y canalización de la información

La Dirección de Comunicación 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 Director de Comunicación podrá actuar de vocero institucional para la difusión ordinaria de la información, de serle asignada esta función por la máxima autoridad institucional.
- 3) Los voceros autorizados serán los responsables de defender la posición institucional sobre un tema determinado y sencillamente hacer una aclaración.
- 4) Ningún funcionario 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.
- Teléfonos de Información.
- Otros.

#### Orientaciones

- 1) Diseñar y mantener una web puesta a la ciudadanía, donde orientará acerca de trámites y procesos administrativos, además dispondrá de informaciones básicas referente a las dependencias del IPTA.



Daniel Idoyaga

Presidente



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 la información emitidas por los medios de comunicación, sean estos, impresos, radiales, televisivos y electrónicos para su análisis.

#### Orientaciones

- 1) La Dirección de Comunicación 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 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 contará con un sistema de monitoreo de las emisiones radiales y televisivas, de forma diaria y permanente.
- 8) La Dirección de Comunicación copilará las publicaciones de medios escritos en general sobre la Institución y áreas que le competen.
- 9) La Dirección de Comunicación, archivará en forma impresa y digital si fuere necesario, todas las publicaciones de prensa escrita, radial y televisiva.
- 10) Todas las informaciones copiladas referentes a la institución serán remitidas diariamente al Presidente, Directores Generales, otros.

### 3. POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD

#### 3.1. Política de Adecuación Institucional para la Rendición de Cuentas a la Sociedad

En el marco de la Rendición de Cuentas como deber del Estado y derecho del ciudadano, y en cumplimiento de los principios de la función pública y la participación social, se deberá adoptar un programa de Rendición de Cuentas buscando dar transparencia a la gestión 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, será conformado por funcionarios representativos de todas las áreas, quienes serán responsables de la elaboración del informe de Rendición de Cuentas (recepción de información, estructuración, interpretación y elaboración del informe) que será presentado a la ciudadanía.

#### Orientaciones

  
Dr. Daniel Idoyaga  
Presidente  
Instituto Paraguayo de Tecnología Agraria

14 (catarsa)



