



MINISTERIO DE  
AGRICULTURA  
Y GANADERÍA



Instituto Paraguayo de Tecnología Agraria  
Tembiporapyhu Kokue Paraguái Pegus Nangarchoha



**RESOLUCIÓN N° 554 /2017**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL "MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL" DEL INSTITUTO PARAGUAYO DE TECNOLOGÍA AGRARIA (IPTA).**

Asunción, 24 de julio de 2017.-

**VISTO:** El Memorando DirCom N° 57/2017, presentado en fecha 24 de julio de 2017, por la Dirección de Comunicación Institucional, a través del cual remite adjunto el "Manual de Comunicación Institucional", verificado por esa Dirección, solicitando su aprobación vía Resolución, para su posterior implementación, y;

**CONSIDERANDO:** Que, la Dirección de Gabinete del IPTA, por proveído de fecha 26 de julio de 2017, remite el expediente de referencia a la Secretaría General, con el parecer favorable, para elaborar la Resolución.

Que, la Ley N° 3788/10 "QUE CREA EL INSTITUTO PARAGUAYO DE TECNOLOGÍA AGRARIA (IPTA)", faculta al Titular de este Instituto a promulgar las Resoluciones en el ámbito de su competencia, y

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

**EL PRESIDENTE**

**DEL INSTITUTO PARAGUAYO DE TECNOLOGÍA AGRARIA (IPTA)**

**RESUELVE:**

**Artículo 1°.- APROBAR**, el "Manual de Comunicación Institucional" del Instituto Paraguayo de Tecnología Agraria (IPTA), cuyo texto de 20 (veinte) páginas, forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2°.- COMUNICAR**, a quienes corresponda y cumplido archivar.

  
ING. AGR. SANTIAGO BERTONI H.  
Presidente

## Manual de Comunicación Institucional

INSTITUTO PARAGUAYO DE TECNOLOGÍA AGRARIA

Asunción – Paraguay  
Julio - 2017



ING. AGR. RAFAELO REYES M.  
Presidente





INDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>OBJETIVOS</b>	1
<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	2
<b>1. POLITICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	2
<b>1.1 POLITICA DE ALINEAMIENTO ESTRATEGICO</b>	2
LINEAMIENTO 1: PLANEACIÓN DE LA COMUNICACIÓN	2
LINEAMIENTO 2: INDUCCION DE LOS FUNCIONARIOS	2
LINEAMIENTO 3: REINDUCCIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	3
LINEAMIENTO 4: DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN	3
<b>1.2 POLITICA DE LA PROMOCIÓN DE BUEN SERVICIO E IMAGEN CORPORATIVA</b>	4
LINEAMIENTO 1: CAPACITACION PARA EL BUEN SERVICIO	4
LINEAMIENTO 2: RECONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	4
LINEAMIENTO 3: PROYECCION DE LA IMAGEN CORPORATIVA	4
<b>1.3 POLITICA DE RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL</b>	5
LINEAMIENTO 1: RECEPTIVIDAD INTERNA	5
LINEAMIENTO 2: RECEPTIVIDAD EXTERNA	6
<b>2. COMUNICACIÓN PUBLICA</b>	6
<b>2.1 INTEGRACION Y SISTEMATIZACION DE LA INFORMACION</b>	6
LINEAMIENTO 1: MANEJO INTEGRADO DE LA INFORMACION	6
LINEAMIENTO 2: SISTEMATIZACION DE LA INFORMACION	7
<b>2.2 MANEJO DE LA INFORMACIÓN</b>	7
LINEAMIENTO 1: RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERES	7
LINEAMIENTO 2: RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	8
LINEAMIENTO 3: PROVISIÓN DE LA INFORMACIÓN	8
LINEAMIENTO 4: VOCERO INSTITUCIONAL	9
LINEAMIENTO 5: CLASIFICACION DE LA INFORMACION	9
<b>2.3 RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	9
LINEAMIENTO 1: ESTRATEGIA Y CLASIFICACION DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	9
LINEAMIENTO 2: RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	10
LINEAMIENTO 3: INTERACCION CON LA CIUDADANIA	10
LINEAMIENTO 4: MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	11



*[Signature]*  
Presidente





<b>3. POLITICA DE RENDICION DE CUENTAS</b>	<b>11</b>
<b>3.1 POLITICA DE ADECUACION INSTITUCIONAL PARA LA RENDICION DE CUENTAS</b>	<b>11</b>
LINEAMIENTO 1: CONFORMACION DEL COMITÉ TECNICO DE RENDICION DE CUENTAS	12
LINEAMIENTO 2: ELABORACION DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS	12
<b>3.2 POLITICA DE AUDIENCIAS PUBLICAS PARA LA RENDICION DE CUENTAS</b>	<b>13</b>
LINEAMIENTO 1: DISEÑO Y ELABORACION DEL REGLAMENTO DE RENDICION DE CUENTAS	13
LINEAMIENTO 2: ORGANIZACIÓN LOGISTICA DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS	14
LINEAMIENTO 3: INVITACIONES PARA LA PARTICIPACION EN LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS	14
LINEAMIENTO 4: REALIZACION DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS	15
<b>3.3 POLITICA DE MEJORAMIENTO DE LAS AUDIENCIAS PUBLICAS</b>	<b>15</b>
LINEAMIENTO 1: EVALUACION DE LA RENDICION DE CUENTAS	15
LINEAMIENTO 2: PLANES DE MEJORAMIENTO DE LAS AUDIENCIAS PUBLICAS	15
<b>ELABORACIÓN</b>	<b>17</b>
<b>COLABORACIÓN</b>	<b>17</b>
<b>ÁREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO</b>	<b>17</b>



*[Handwritten signature]*  
Director General



## INSTITUTO PARAGUAYO DE TECNOLOGÍA AGRARIA

### COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

#### INTRODUCCIÓN

El presente manual se elaboró para fortalecer las políticas relacionadas a la Comunicación Institucional del Instituto Paraguayo de Tecnología Agraria.

Es un material de apoyo para la toma de decisiones y una guía de procedimientos, buscando optimizar la gestión institucional a nivel comunicacional tanto interna como externa, para el logro de los Objetivos Generales y Estratégicos de la institución.

Este documento está aprobado por Resolución N° \_\_\_\_\_, deberá ser revisado y actualizado por la Dirección de Comunicación Institucional como mínimo cada 2 (dos) años o según necesidad de modificaciones.

#### OBJETIVOS

- Establecer estrategias de comunicación que promocionen los servicios del Instituto Paraguayo de Tecnología Agraria.
- Proyectar una imagen corporativa a ser desarrollada atendiendo la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos institucionales.
- Establecer directrices de flujo de comunicación interna y externa.
- Fomentar y fortalecer el sentido de pertenencia de los servidores públicos para brindar servicios de calidad a los distintos usuarios.
- Establecer mecanismos de receptividad de información.



ING. AGR. C. TEL. SORIANO II





## MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

### 1. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

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

#### 1.1 POLÍTICA DE ALINEAMIENTO ESTRATEGICO

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

#### LINEAMIENTO 1: PLANEACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

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

##### Orientaciones

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

#### LINEAMIENTO 2: INDUCCION DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

El IPTA desarrollará procesos dinámicos de inducción, se buscará lograr la integración, la adhesión de la cultura y las normas institucionales del nuevo servidor público. El proceso de Inducción estará a cargo de la Dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas con apoyo de la Dirección de Comunicación Institucional.

##### Orientaciones

- 1) La Dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas con apoyo de la Dirección de Comunicación Institucional prepararán los materiales a ser distribuidos en el momento de la inducción.



ING. ACE. T. [Signature]  
Presidente





- 2) La Dirección de Gestión de y Desarrollo de las Personas y la Dirección de Comunicación Institucional designarán funcionarios/as que realizarán el debido proceso de inducción.
- 3) Los servidores públicos que ingresan a la institución recibirán la inducción, que incluirá la socialización de la estructura organizacional, el reglamento interno de la institución y los beneficios que le corresponden, además de la visión, los objetivos y valores éticos de la institución.
- 4) Concluido el proceso de inducción, el funcionario/a designado por la Dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas acompañará al nuevo servidor público a conocer la Sede Institucional y lo presentará a la dependencia en donde prestará servicios.

### LINEAMIENTO 3: REINDUCCIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

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

#### Orientaciones

- 1) La Dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas con apoyo de la Dirección de Comunicación Institucional prepararán los materiales a ser distribuidos en el momento de la reinducción.
- 2) La Dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas y la Dirección de Comunicación Institucional designarán funcionarios/as que realizarán el debido proceso de reinducción.
- 3) Se buscará la motivación, sensibilización, actualización y reorientación a la cultura institucional del servidor público, informándole anualmente o cuando la situación lo requiera, sobre las estrategias (visión, misión, valores éticos, políticas y objetivos institucionales) y los resultados de la gestión institucional.

### LINEAMIENTO 4: DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

#### Orientaciones

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



(SC. AGR. S. G. Y GANADERÍA)





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

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

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

### LINEAMIENTO 2: RECONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

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

#### Orientaciones

- 1) La Dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas elaborará un **Programa de Reconocimiento** para Servidores Públicos.
- 2) La Dirección de Comunicación Institucional apoyará en la difusión del proceso e implementación del Programa de Reconocimiento para Servidores Públicos.

### LINEAMIENTO 3: PROYECCIÓN DE LA IMAGEN CORPORATIVA

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

#### Orientaciones

- 1) La Dirección de Comunicación Institucional **actualizará y evaluará constantemente** los materiales de la institución que se difundirán



Presidente







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

### 1.3 POLITICA DE RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL

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

#### LINEAMIENTO 1: RECEPTIVIDAD INTERNA

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

##### Orientaciones

- 1) Para recibir sugerencias se habilitará buzones, en Mesa de Entrada del IPTA (Recepción - Asunción), en la Dirección Nacional (San Lorenzo), cada sede del interior del país; se habilitará una línea telefónica y una dirección de correo electrónico.
- 2) En el caso de las quejas y denuncias contra algún servidor público en particular el proceso de las mismas se describe en los Artículos 24° al 40° del Código de Buen Gobierno y la misma hace referencia en el Código de Ética de nuestra institución. Las decisiones finales tomadas por el Comité de Ética con respecto al servidor público, serán enviadas a la Dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas para el archivo en su legajo y a la Dirección de Comunicación Institucional para su difusión.
- 3) Los Jefes/as y Directores/as tendrán la responsabilidad de reportar por escrito al Responsable designado por la Dirección de Comunicación Institucional, las sugerencias que reciben de sus colaboradores en sus reuniones de trabajo, en los buzones instalados en sus dependencias, y/o cualquier otro tipo de situación que consideren pertinente al caso.
- 4) Cada mes el Responsable designado, presentará a la Dirección de Comunicación Institucional un reporte consolidado de la información recibida, a fin de canalizarlas, para la toma de decisiones y brindar soluciones para el mejoramiento institucional.
- 5) Las respuestas ante las inquietudes y las decisiones que se tomen, serán difundidas por la Dirección de Comunicación Institucional destacando las soluciones brindadas.





## LINEAMIENTO 2: RECEPTIVIDAD EXTERNA

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

### Orientaciones

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

## 2. COMUNICACIÓN PÚBLICA

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

### 2.1 INTEGRACION Y SISTEMATIZACION DE LA INFORMACION

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

## LINEAMIENTO 1: MANEJO INTEGRADO DE LA INFORMACION

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

### Orientaciones

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



- 4) Cualquier información a ser publicada deberá ser revisado y aprobado por el Director/a de la Comunicación Institucional antes del envío a los medios masivos de comunicación.

## LINEAMIENTO 2: SISTEMATIZACION DE LA INFORMACION

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

### Orientaciones

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

## 2.2 MANEJO DE LA INFORMACIÓN

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

### LINEAMIENTO 1: RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERES

El IPTA en su política de apertura a los grupos de interés, se basará en la imparcialidad y equidad en el manejo de la difusión de la información, excepto aquellos casos que se considere de carácter reservado, atendiendo a las características específicas de cada grupo en un marco de confianza y colaboración.

### Orientaciones

- 1) La Dirección de Comunicación Institucional será el canal de difusión a los diferentes grupos de interés.
- 2) Todas las actividades donde tenga participación el IPTA, ya sean nacionales, internacionales, internas, deberán ser canalizadas a través de la Dirección de Comunicación Institucional.
- 3) Todas las dependencias, del IPTA proveerán a la Dirección de Comunicación Institucional, la información que deba comunicarse, según los lineamientos de este manual.
- 4) La Dirección de Comunicación Institucional tendrá la responsabilidad de hacer los ajustes necesarios de la información recepcionada, de acuerdo al estándar establecido.



ING. AGR. SANTIAGO BERTONI  
Presidente





- 5) La Dirección de Comunicación Institucional será la asesora a las diversas instancias sobre estrategias a ser utilizados en la elaboración de materiales informativos.
- 6) La Dirección de Comunicación Institucional en coordinación con la Dirección de TICS, actualizará diariamente la página web del IPTA, considerando el interés colectivo y respetando la confidencialidad.
- 7) La Dirección de Comunicación Institucional remitirá al Presidente del IPTA, un informe consolidado diariamente o según requerimiento del mismo.

## LINEAMIENTO 2: RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La Dirección de Comunicación Institucional fomentará una política de apertura y de buen relacionamiento con los medios de comunicación masivos, tanto a nivel nacional e internacional para satisfacer las demandas y la difusión estratégica de la información institucional.

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

### Orientaciones

- 1) La Dirección de Comunicación Institucional es 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 servidores públicos del IPTA que necesiten comunicar algo a la ciudadanía, necesariamente deberán recurrir a la Dirección de Comunicación Institucional para recibir una orientación profesional antes de hacerlo. El objetivo es mantener la coherencia en los mensajes que se emiten institucionalmente.

## LINEAMIENTO 3: PROVISIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

### Orientaciones

- 1) Se emitirán Boletines de Prensa precisas cuando la situación así lo requiera sobre las acciones y actividades de la institución, de manera a que la información esté disponible para la ciudadanía en general y los diferentes grupos de interés. Estas deberán ajustarse a los criterios de responsabilidad en el manejo de la información.
- 2) Los boletines de prensa también serán difundidos a través de correos institucionales, correos privados, notas, memos, circulares, etc., para la comunicación.



ING. AGR. SANTIAGO RUIZ  
Presidente





#### LINEAMIENTO 4: VOCERO INSTITUCIONAL

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

##### Orientaciones

- 1) El Presidente del IPTA será en todo momento el portavoz oficial y principal de la institución, dentro y fuera del país.
- 2) La Dirección de Comunicación Institucional podrá actuar de vocero institucional para la difusión ordinaria de información, de serle asignada esta función por la máxima autoridad.
- 3) Los Directores/as Generales son funcionarios del alto rango autorizados para dirigirse a la opinión pública cuando lo consideren oportuno, salvo mejor criterio de la alta autoridad institucional.
- 4) Ningún servidor público está autorizado a dar a conocer a la ciudadanía información que pueda perjudicar la imagen de la institución.

#### LINEAMIENTO 5: CLASIFICACION DE LA INFORMACION

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

##### Orientaciones

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

#### 2.3 RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

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

#### LINEAMIENTO 1: ESTRATEGIA Y CLASIFICACION DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN





La Dirección de Comunicación Institucional actuará de enlace formal entre las autoridades del IPTA y los medios de Comunicación y será definida de acuerdo con las estrategias de la proyección de imagen corporativa, de difusión de gestiones de la institución y de los resultados.

Orientaciones

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

**LINEAMIENTO 2: RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

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

Orientaciones

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

**LINEAMIENTO 3: INTERACCION CON LA CIUDADANIA**

La comunicación con la ciudadanía y usuarios de los servicios que presta el IPTA, es una actividad centrada en construir una relación cercana con los mismos, pues constituye uno de los pilares





básicos de la Administración. La atención a la ciudadanía pone en marcha una serie de actuaciones:

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

Orientaciones

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

**LINEAMIENTO 4: MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

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

Orientaciones

- 1) La Dirección de Comunicación Institucional será responsable del monitoreo diario de medios de Comunicación, sobre temas que conciernen a la institución.
- 2) Monitorear la información que manejan las Redes Sociales del IPTA.
- 3) Analizar la tendencia de la información de acuerdo al medio informativo.
- 4) Emitir informes sobre el monitoreo diario para que pueda ser utilizado en toma de decisiones.
- 5) Realizar una medición de la información de los medios impresos –diarios- para su posterior análisis.
- 6) Elaborar un reporte de medios electrónicos para su análisis.
- 7) La Dirección de Comunicación Institucional contará con un sistema de monitoreo de las emisiones radiales y televisivas, de forma diaria y permanente.
- 8) La Dirección de Comunicación Institucional copilará las publicaciones de medios en general sobre la Institución y áreas que le competen.
- 9) La Dirección de Comunicación Institucional, archivará en forma impresa y digital si fuere necesario, todas las publicaciones de prensa escrita, radial y televisiva.
- 10) Todas las informaciones copiladas referentes a la institución serán remitidas diariamente al Presidente, Directores/as Generales, otros.

**3. POLITICA DE RENDICION DE CUENTAS**

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

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



ING. AGR. SANTIAGO BENTON E.  
PRESIDENTE





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: CONFORMACION DEL COMITÉ TECNICO DE RENDICION DE CUENTAS

El Comité Técnico de Rendición de Cuentas, será conformado por funcionarios representativos de todas las áreas (incluida la Dirección de Comunicación Institucional) quienes serán responsables de la elaboración del informe de Rendición de Cuentas (recepción de información, estructuración, interpretación y elaboración del informe) que será presentado a la ciudadanía.

##### Orientaciones

- 1) La Dirección de Gabinete conformará mediante una resolución, el equipo de Comité Técnico de Rendición de Cuentas, este Comité será el encargado de la planificación, evaluación y control de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía. La Dirección de Gabinete deberá liderar la elaboración del informe de Rendición de Cuentas.
- 2) En la Resolución de conformación del comité se deberá incluir la fecha tope de presentación de las conclusiones de la elaboración del informe de Rendición de Cuentas y el probable mes de realización de la Audiencia Pública para poner a conocimiento de la ciudadanía los resultados de la gestión.
- 3) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas planificará las actividades y elevará a la Dirección de Gabinete, la **Planificación de la Rendición de Cuentas** a inicios de año.
- 4) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas remitirá a la Dirección de Gabinete el documento generado con las informaciones recepcionadas de las diferentes áreas de la Institución para el análisis e interpretación de la información compilada para la elaboración el Informe de Rendición de Cuentas.

#### LINEAMIENTO 2: ELABORACION DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS

En base a las informaciones recibidas de las áreas involucradas se elaborará el **Informe de Rendición de Cuentas**, dirigido a los servidores públicos, a los grupos de interés y a la ciudadanía.

##### Orientaciones

- 1) Una vez conformado el Comité Técnico de Rendición de Cuentas, los integrantes deben tomar conocimiento de la resolución y su alcance.
- 2) El Presidente junto con el Director/a de Gabinete definirán los lineamientos de la Rendición de Cuentas y lo proveerá al Comité para la elaboración del informe correspondiente.
- 3) El Comité deberá identificar los temas a tratar, conforme a las definiciones estratégicas prioritarias definidas por el Presidente.







- 3) El Comité deberá identificar los temas a tratar, conforme a las definiciones estratégicas prioritarias definidas por el Presidente.
- 4) El Comité deberá elaborar una matriz para la consolidación de los datos y las informaciones necesarias que servirán de base en la elaboración del informe.
- 5) El Comité Técnico solicitará y recibirá todas las informaciones que serán utilizadas para la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas.
- 6) El Comité Técnico analizará, clasificará e interpretará la información conforme a indicadores de evaluación y a temas prioritarios a incluir en el Informe de Rendición de Cuentas.
- 7) El Comité elaborará informes semestrales de Rendición de Cuentas que podrán ser utilizados en el procedimiento de reinducción a los servidores públicos. Además deberá presentar un Informe Anual que se presentará en las audiencias públicas de Rendición de Cuentas a la ciudadanía y a grupos de interés.
- 8) El Informe de Rendición de Cuentas deberá ser elaborado en un lenguaje accesible al ciudadano en formatos que faciliten su comprensión y visualización (gráficos, afiches, videos, revistas, etc.)
- 9) Una vez elaborado el Informe de Rendición de Cuentas, y con la aprobación del Presidente, el Comité lo entregará a la Dirección de Comunicación Institucional, para que disponga la impresión e implemente mecanismos de difusión.
- 10) La Dirección de Comunicación Institucional designará un funcionario/a quien será responsable de la recepción y guarda de los Informes de Rendición de Cuentas impresas.
- 11) El funcionario/a designado será responsable de entregar copias de Informes de Rendición de Cuentas, a los participantes de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y a los servidores públicos en el procedimiento de reinducción.

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

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

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

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

#### Orientaciones

- 1) El Comité deberá elaborar el Reglamento de Rendición de Cuentas





- 2) El Reglamento deberá contener las Bases y Condiciones para asistir y participar de la Audiencia Pública, diseñar los formularios y documentos que se requiera para el evento
- 3) La Dirección de Comunicación Institucional será la encargada de diseñar los dispositivos de comunicación (imagen, logos, materiales de apoyo, espacios en los medios de prensa, plan de medios, diseños de gráficos, demos, etc.) en formatos de fácil comprensión para el ciudadano.

#### LINEAMIENTO 2: ORGANIZACIÓN LOGISTICA DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La organización y logística para la realización de la Audiencia de Rendición de cuentas a la Ciudadanía será responsabilidad del Comité Técnico en conjunto con la Dirección de Comunicación Institucional

##### Orientaciones

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

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

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

##### Orientación

- 1) La Dirección de Comunicación Institucional será la encargada de promocionar por lo menos con 30 días de anticipación la realización de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas.
- 2) El Comité Técnico de Rendición y la Dirección de Comunicación Institucional serán los encargados de diseñar las invitaciones para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- 3) La convocatoria a la ciudadanía en general podrá realizarse a través de la WEB institucional, medios de prensa, etc., mencionando que la información sobre la institución figura en la página web para las consultas.



ING. AGR. SANTIAGO BERTONI B.  
Presidente



