



*Ministerio de Relaciones Exteriores*

*Resolución N° 568.-*  
POR LA CUAL SE APRUEBA EL "MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN" DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES.

Asunción, 30 de junio de 2016

**VISTO:** La Ley N° 1635/2000, "Orgánica del Ministerio de Relaciones Exteriores".

El Decreto N° 11.894/2008 "Por el cual se aprueba el Organigrama de Cargos y Funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores".

El Decreto N° 962/2008 que en su artículo: 1° dice... **Modelo Estándar de Control Interno:** "Apruébese y adóptese el Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay – MECIP....

La Resolución CGR N° 425/2008, "Por la cual se establece y adopta el Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay – MECIP como marco para el control, fiscalización y evaluación de los sistemas de control interno de las Entidades sujetas a supervisión de la Contraloría General de la República".

La Resolución N° 718/2009, "Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay (MECIP) en el Ministerio de Relaciones Exteriores".

La Resolución N° 991/2012, "Por el cual se dispone la aplicación del Plan General Institucional (PGII), en el Ministerio de Relaciones Exteriores".

Que en la Reunión de fecha 31 de mayo de 2016, del Comité de Control Interno (CCI), presidida por la Viceministra de Administración y Asuntos Técnicos, Terumi Matsuo de Claverol, junto con los integrantes del Comité, han aprobado el Manual Estratégico de Comunicaciones, para la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay, en el Ministerio de Relaciones Exteriores; y

**CONSIDERANDO:**

La necesidad de contar con un Manual Estratégico de Comunicaciones para la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay en el Ministerio de Relaciones Exteriores.

**POR TANTO**, en ejercicio de sus atribuciones legales,

**EL MINISTRO DE RELACIONES EXTERIORES**

**RESUELVE:**

Art. 1° Aprobar el **Manual Estratégico de Comunicación**, anexo a la presente Resolución para la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay en el Ministerio de Relaciones Exteriores, analizadas y aprobadas por el Grupo Directivo del Comité de Control Interno (CCI), según acta N°4/2016, de fecha, 31 de mayo de 2016.

Art. 2° Comunicar a quienes corresponda y archivar.

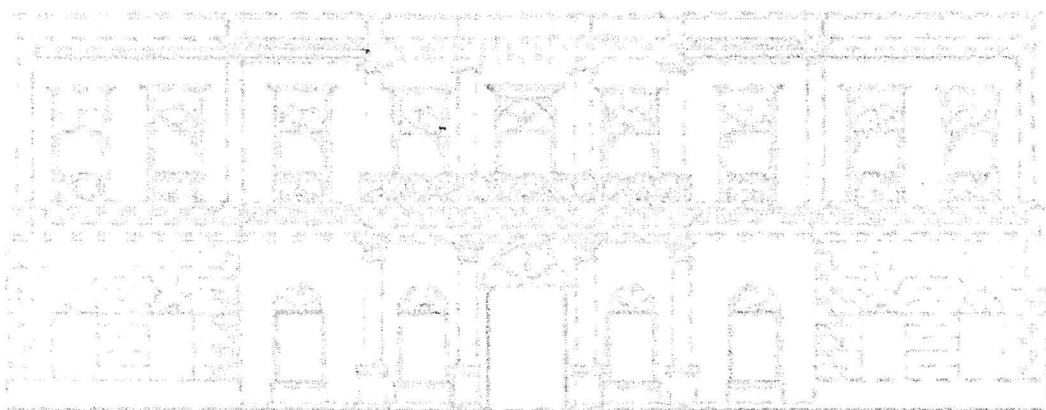
  
Embajador Eladio Loizaga  
Ministro



TETÁNGUÉRA NDIVE  
JOKUPYTYRÁ  
MINISTERIO DE  
RELACIONES  
EXTERIORES

TETÁ REKUÁI  
GOBIERNO NACIONAL  
Jajapa ñande raperá ko'õga guive  
Contribuyendo el futuro ñoy

# MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN



**MINISTERIO DE RELACIONES  
EXTERIORES**



*[Handwritten signatures and initials]*



## MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

### MANUAL ESTRATEGICO DE COMUNICACIÓN

#### MISIÓN DEL MRE

Planificar, coordinar y ejecutar una política exterior orientada a la promoción y defensa de los intereses del Estado y sus nacionales, y del Derecho Internacional.

#### VISIÓN DEL MRE

Ser un Ministerio eficiente, profesional y transparente con liderazgo interno para la gestión de la Política Exterior del país.

#### 1. POLITICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

En el Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE) la comunicación tendrá carácter estratégico para contribuir al logro de su misión y a la transparencia de la gestión, proyectando identidad institucional, consolidando una presencia seria, responsable y creíble ante la sociedad y el escenario internacional, generando opinión y fomentando la participación ciudadana. Igualmente, transmitirá proactivamente las actividades desplegadas y el relacionamiento internacional de la República del Paraguay, de forma sistemática y organizada, con una sola hoja de ruta ajustada a los lineamientos de la Política Exterior trazada por el Poder Ejecutivo.

La comunicación institucional estará orientada a lograr coherencia en la actuación de los funcionarios públicos con respecto a la misión institucional, a fortalecer su sentido de pertenencia y a establecer entre ellos relaciones de diálogo y colaboración en la realización del trabajo. Para ello se formularán planes y se implementarán procesos de comunicación institucional que busquen promover la calidad de los servicios y proyectar imagen de excelencia corporativa.

#### 1.1 POLÍTICA DE LINEAMIENTO ESTRATÉGICO

Se elaborará un Plan Marco de Comunicación y se difundirán los planteamientos estratégicos de la Institución, para que todos los funcionarios orienten sus acciones en concordancia con los objetivos misionales. Con esto se buscará orientar y ordenar el circuito de la información así como mejorar la imagen institucional.



*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



## LINEAMIENTO 1. PLAN DE COMUNICACIÓN

El Plan de Comunicación, acorde a la Política de Comunicación Institucional, se constituirá en un documento rector, que a través de la sistematización, socialización de la información y el desarrollo de una identidad coherente, permitirá integrar la estructura comunicacional del MRE.

### ORIENTACIONES

- a) El área encargada de la comunicación tanto interna como externa realizará un diagnóstico y estudio del estado de la Comunicación en el MRE, que servirá como línea de base para orientar la formulación del Plan de Comunicación.
- b) El diagnóstico de la situación se realizará por medio de encuestas, entrevistas y observación.
- c) Se elaborará el Plan de Comunicación donde se establecerán las estrategias que permitirán alcanzar los objetivos propuestos con sus correspondientes medios y acciones comunicativas. El Plan será elaborado por el área encargada de las comunicaciones tanto internas como externas, que coordinará y pondrá en ejecución las estrategias de comunicación interna y externa, conforme a las políticas, planes y proyectos del MRE.
- d) El Plan de Comunicación será aprobado por el Ministro de Relaciones Exteriores.
- e) El área encargada de las comunicaciones tanto internas como externa remitirá una copia del Plan de Comunicación a los Viceministros y Directores Generales, para su difusión e implementación en todas las dependencias del MRE.

## 2. CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE COMUNICACIÓN EN RELACIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS.

El área encargada de las comunicaciones tanto internas como externa contará con profesionales que se encargarán de desarrollar y hacer operativa la información de acuerdo a su grupo objetivo

### 2.1 RELACIONAMIENTO CON LOS FUNCIONARIOS: COMUNICACIÓN INTERNA

Es necesario impulsar un cambio en el manejo de la comunicación interna dentro del MRE, que ayude a alcanzar un mejor posicionamiento de la misma para el logro de sus fines y misiones institucionales.

2





La comunicación interna es un proceso comunicacional donde se integra a toda la institución en todos los niveles, involucrando en el proyecto comunicacional a todos los funcionarios del Ministerio, optimizando la circulación de información descendente y ascendente dentro de la institución.

La dependencia encargada de la Comunicación Interna será la responsable del cumplimiento y seguimiento de los objetivos comunicativos y el Plan de Comunicación dentro de las distintas dependencias de la Institución.

Por Resolución N° 236 del 5 de marzo de 2012, se ha creado la Coordinación de la Unidad de Comunicación Interna del Ministerio de Relaciones Exteriores, primero bajo la dependencia del Servicio de Información y Prensa. Posteriormente, por Resolución N° 894 del 25 de julio de 2012, pasa a depender de la Secretaría General.

El objetivo de esta Unidad será la de buscar el fortalecimiento de los canales de comunicación y de información internos del Ministerio, mediante la difusión de las acciones y las medidas tomadas por las Autoridades superiores, a fin de que las mismas lleguen oportunas, precisas y claramente a todos los funcionarios del Servicio Local y Exterior.

## ORIENTACIONES

Esta Unidad de Comunicación Interna:

- a) Se encargará de llevar adelante las acciones para la unificación de criterios y procedimientos de circulares, invitaciones, gacetillas y/o informaciones emitidas por las diferentes dependencias de la Cancillería nacional.
- b) Tendrá a su cargo la elaboración de Boletines y/o Circulares de carácter interno a fin de difundir las medidas, Resoluciones o cualquier otra disposición emanadas desde el Despacho del Canciller o de las instancias pertinentes de la Institución.
- d) En coordinación con la Dirección de Informática, trabajará en la renovación, actualización, mejora, mantenimiento permanente y modernización del Portal Electrónico (sitio Web) del Ministerio de Relaciones Exteriores. (Res. 1067 de fecha 5 de septiembre de 2012).
- e) Divulgará a través de los mecanismos internos y electrónicos de comunicación (e-mail o Página Web), informaciones exclusivamente de carácter interno (Circulares, Resoluciones, Decretos), y/o fundamentalmente las dispuestas por instrucciones de las autoridades superiores.

3



*[Handwritten signatures and initials]*



- c) Se encargará de dar respuesta a las consultas remitidas al Correo Electrónico institucional.

## 2.2 RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN – COMUNICACIÓN EXTERNA.

La Comunicación Externa estará a cargo del Servicio de Información y Prensa. Tendrá el objetivo de informar, crear, mantener o mejorar el relacionamiento y generar una imagen positiva de la institución. Atenderá las necesidades diarias de la comunicación e información a través de boletines, comunicados, etc., entregados a los medios de comunicación.

### LINEAMIENTO 1. DEFINICIÓN ESTRATÉGICA Y CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

La información consolidada y sistematizada será definida de acuerdo con las estrategias de proyección de la imagen corporativa y de difusión de las gestiones de la Institución y sus resultados.

#### ORIENTACIONES

El Servicio de Información y Prensa, como encargada de la Comunicación Externa:

- a) Definirá las estrategias de comunicación y solicitará el nombramiento de voceros institucionales para la difusión de la información que sea de interés público.
- b) Deberá tener elaborada una lista con los datos completos de los periodistas responsables del área de comunicación de los diferentes medios.
- c) Definirá los diferentes formatos para la provisión de la información a los Medios de Comunicación y las estrategias de información.

### LINEAMIENTO 2. RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

El Servicio de Información y Prensa actuará de enlace formal entre las autoridades y los Medios de Comunicación masivos y digitales, y definirá los canales correspondientes para la entrega de la información.

#### ORIENTACIONES

- a) El vocero institucional designado, recepcionará y definirá diariamente la información que será remitida a los periodistas de los diferentes medios de comunicación.

4





- b) Esta área enviará comunicados para ser difundidos a través de diferentes canales (correos electrónicos, fax, teléfonos, internet y otros), sobre las actividades de la Institución.
- c) Organizará y coordinará reuniones de prensa que sean necesarias para difundir o para entregar informaciones acerca de las actividades del Ministerio.

### LINEAMIENTO 3. MONITOREO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

Se efectuará el seguimiento de la información remitida 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 la Institución.

#### ORIENTACIONES

- a) El Servicio de Información y Prensa será responsable del monitoreo de los Medios de Comunicación radial, escrito y televisivo.
- b) El equipo de trabajo de esta área recopilará las publicaciones de los medios escritos, resaltando sobre todo las notas, entrevistas o comentarios sobre la Institución. Contará con un sistema de monitoreo de las emisiones radiales y televisivas diariamente en forma permanente.
- c) Compilará diariamente en forma impresa y digital todas las informaciones referentes a la institución y las que sean de interés para la misma, y serán remitidas al Ministro, Viceministro, Asesores y Directores Generales.
- d) Archivará cronológicamente en forma impresa y digital, las publicaciones de la prensa escrita y las informaciones de la prensa radial y televisiva.
- e) Coordinará y divulgará las información hacia los medios de comunicación nacional e internacional (si fuere el caso), de las actividades del Ministerio.
- f) Conjuntamente con la Dirección de Comunicaciones de la Presidencia de la República, coordinará la cobertura de visitas oficiales de mandatarios y misiones diplomáticas.

### LINEAMIENTO 4. INDUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS.

Con la inducción se buscará integrar a los nuevos funcionarios a la cultura institucional, informándoles sobre la organización, la Visión, la Misión, políticas, objetivos, Código de Ética, logros institucionales, estructura organizacional, alcance de su función.

5





## ORIENTACIONES

- a) El proceso de inducción en el Ministerio de Relaciones Exteriores estará a cargo de la Dirección encargada de la gestión de los Recursos Humanos, quien informará al nuevo funcionario sobre la Visión, Misión y Objetivos institucionales.
- b) El proceso de inducción incluirá la socialización de la estructura organizacional del Ministerio, la ubicación del área en que desempeñará sus funciones, el reglamento de la institución y los beneficios que le corresponden.
- c) Un funcionario de la Dirección encargada de la gestión de los Recursos Humanos acompañará al nuevo funcionario a conocer la Sede institucional y lo presentará en la Dirección del área en que se desempeñará sus funciones.
- d) El Director o Jefe del área del nuevo funcionario, lo presentará a sus compañeros y lo ubicará en el espacio físico en que se desempeñará. Igualmente, le informará sobre las funciones que le serán asignadas, horario de trabajo, responsabilidades, materiales e insumos de trabajo.

## LINEAMIENTO 5. REINDUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS.

### ORIENTACIONES

- a) Se buscará la motivación, sensibilización, actualización y reorientación a la cultura institucional del funcionario, informándole semestralmente sobre las estrategias de calidad (visión, Misión, valores éticos, políticas y objetivos institucionales) y los resultados de la gestión institucional.
- b) La re inducción a funcionarios será responsabilidad de cada Director General.
- c) La Dirección encargada de la gestión de los Recursos Humanos con apoyo del área de Comunicación, serán los responsables de preparar cada año los materiales didácticos a ser utilizados en el proceso de re inducción.

## LINEAMIENTO 6. DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se dará prioridad a la difusión de la información institucional de los resultados obtenidos de la gestión, a través de recursos materiales y tecnológicos.

### ORIENTACIONES

- a) Las Representaciones Diplomáticas y Consulares, los Viceministerios, las Direcciones Generales y las Direcciones deberán elaborar informes semanales, mensuales y anuales de gestión y remitir a las dependencias de la Cancillería correspondientes.







b) Cada área se encargará de realizar reuniones donde se deberán socializar y analizar la información y designarán a los funcionarios que se encargarán de sistematizar lo socializado en las reuniones. Esos documentos deberán ser enviados a la dependencia asignada, para su consolidación y registro.

c) En las reuniones de la Máxima Autoridad con su equipo directivo, se socializarán las informaciones de los procesos llevados a cabo en las Direcciones, y Misiones Diplomáticas y Consulares, a fin de facilitar la optimización de los recursos, evitar la duplicación de acciones y delinear las estrategias pertinentes.

d) Las jefaturas de Gabinete de cada Viceministerio recibirán de la Dirección General de Gabinete y/o de la Secretaría General las Leyes, Decretos, Resoluciones y otras normativas de carácter general que sean necesarias en la labor diaria, y remitirán a las Direcciones Generales, para garantizar la distribución descendente de la información.

e) La Secretaría General, con el apoyo de la Dirección de Informática, incluirá en la Página Web del MRE las Leyes, Decretos, Resoluciones y otras normativas de carácter general.

### 2.3 POLÍTICA DE PROMOCIÓN DE BUEN SERVICIO E IMAGEN CORPORATIVA

La Dirección que se encarga de los Recursos Humanos promoverá la capacitación y entrenamiento de los funcionarios para que brinden atención con calidad y calidez a los usuarios, contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional.

#### LINEAMIENTO 1. CAPACITACIÓN PARA EL BUEN SERVICIO Y PROYECCIÓN DE IMAGEN DE SERVICIO

Se realizarán acciones orientadas a la capacitación de los funcionarios en las buenas prácticas en cuanto a atención.

#### ORIENTACIONES

a) La Dirección que se encarga de los Recursos Humanos elaborará un Plan Anual de Capacitación para el buen servicio de los funcionarios, que incluirá Programas y proyectos que busquen potenciar actitudes y conductas para brindar un servicio de excelencia. Dicho Plan será promocionado por el área encargada de la comunicación.

b) Esa Dirección será la responsable de la consolidación y elaboración de un informe de las capacitaciones realizadas, las que serán remitidas a la autoridad correspondiente.

c) El área encargada de la comunicación con la Dirección de Recursos Humanos realizarán encuestas periódicas a la ciudadanía en cuanto a la atención en general, de forma a incluir mejoras en las siguientes capacitaciones.





## LINEAMIENTO 2. PROYECCIÓN DE IMAGEN CORPORATIVA

Habrà unidad en el manejo de la imagen corporativa del MRE en las distintas dependencias del Servicio Local y del Servicio Exterior.

### ORIENTACIONES

- La Secretaría General, conjuntamente con la Dirección General de Gabinete del MRE actualizarán y evaluarán constantemente los materiales de la institución que se difundirán.
- Tanto el logo como el eslogan del MRE, primarán sobre toda identificación particular de las dependencias, programas, proyectos, campañas, etc.
- Los Directores Generales, Directores y Jefes de las Misiones Diplomáticas y Consulares serán responsables de la correcta utilización de los logos, eslogans, simbolos.

## 3. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

La Comunicación Pública buscará asegurar que la interacción comunicativa en la entidad garantice la divulgación y difusión amplia de la información, para lo cual se integrarán los sistemas de información, se establecerán criterios de manejo de la información y se definirán parámetros de relacionamiento con los medios masivos de comunicación.

### 3.1 POLÍTICA DE INTEGRACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La integración de la información será responsabilidad de la dependencia encargada de la comunicación, quienes darán directrices claras para la recolección, sistematización y clasificación de la información provenientes de las diferentes áreas del MRE, buscando unificación en el manejo y una adecuada administración.

## LINEAMIENTO 1. MANEJO INTEGRADO DE LA INFORMACIÓN

La información es claramente identificada, recolectada y registrada en función a los lineamientos.

### ORIENTACIONES

- El área encargada de la 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.
- Cada dependencia designará a un representante para la integración de la información y será el nexo con el representante del área de comunicación.





c) La información a ser publicada por los medios de prensa, deberán ser comunicadas al área encargada de la Comunicación, con anticipación, teniendo en cuenta la fecha, hora, lugar del evento, responsables, programas, salvo en casos de urgencia.

d) La información a ser publicada deberá ser revisada y aprobada por el área encargada de la Comunicación, antes del envío a los medios masivos de comunicación.

## LINEAMIENTO 2. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Toda la información producida en las diferentes áreas del MRE, será recepcionada, clasificada, consolidada y sistematizada por el área encargada de la comunicación.

### ORIENTACIONES

a) Diseño e implementación de un sistema informático para una adecuada sistematización y consolidación de la información de todas las dependencias del MRE para su divulgación.

b) Sistematización de todas las disposiciones internas y externas relacionadas a la Institución.

c) Facilitar acceso a internet, intranet, etc.

d) Capacitación para la implementación de los sistemas.

e) Actualización permanente del sistema informático.

## 3.2 POLITICA DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Una vez clasificada, sistematizada y establecida como pública, se dará a conocer la información 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 MRE 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

a) El área encargada de la comunicación, será el canal de difusión a los diferentes grupos de interés.

b) Esta área, en coordinación con la Dirección de Informática, actualizará diariamente la Página Web del MRE, considerando el interés colectivo y respetando la confidencialidad.



- c) Todas las actividades donde tenga participación el MRE, ya sean nacionales e internacionales, deberán ser canalizadas a través del área encargada de la comunicación.
- d) Todas las dependencias del MRE, proveerán a esta área, la información que deban comunicar según los lineamientos de este Manual.
- e) El área encargada de la comunicación asesorará sobre las estrategias a ser utilizadas en la elaboración de materiales informativos y tendrá la responsabilidad de hacer los ajustes necesarios a la información recepcionada, conforme a los parámetros establecidos.

## LINEAMIENTO 2. RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El área encargada de la 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

- a) El área encargada de la comunicación será la responsable de convocar a los medios de comunicación para la realización de entrevistas, ruedas de prensa, etc. con las autoridades de la Institución, que serán realizadas en la misma, cuando las autoridades consideren necesario informar a la ciudadanía sobre algún acontecimiento de interés general.
- b) Las entrevistas y reportajes concedidos a los medios de comunicación, se enfocarán siempre hacia el logro de un mejor posicionamiento de la entidad.
- c) Todos los funcionarios del MRE que necesiten informar sobre algún tema específico, deben recurrir al área encargada de las comunicaciones para recibir una orientación profesional, con el objetivo de mantener la coherencia en los mensajes remitidos por la Institución.

## LINEAMIENTO 3. PROVISIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los materiales de información elaborados y producidos por las distintas dependencias del MRE, serán remitidos previamente al área encargada de las comunicaciones para su verificación y adecuación correspondiente.

### ORIENTACIONES

- a) Se emitirán Boletines de Prensa precisos en forma sistemática, referentes a las acciones y actividades de la Institución, de forma a que la información esté disponible para la ciudadanía en general y a los diferentes grupos de interés, y deberán ajustarse a los criterios de responsabilidad en el manejo de las informaciones.





b) Los Boletines de Prensa también deberán ser difundidos para la Comunicación Interna, a través de los correos institucionales, correos privados, notas, memos, circulares, etc.

#### LINEAMIENTO 4. VOCERO INSTITUCIONAL

El MRE contará con un funcionario de buen nivel que actuará de vocero para dirigirse a la sociedad, ya sea en forma directa o a través de los Medios de Comunicación, tanto en encuentros nacionales como internacionales.

#### ORIENTACIONES

- a) El Ministro de Relaciones Exteriores será en todo momento el portavoz oficial y principal de la Institución, dentro y fuera del país.
- b) Los Viceministros y Directores de áreas son funcionarios de alto rango autorizados para dirigirse a la opinión pública cuando lo consideren oportuno, salvo mejor criterio de la alta autoridad nacional.
- c) Un funcionario autorizado por la máxima autoridad, del área encargada de las comunicaciones, podrá actuar de vocero institucional para la difusión ordinaria de informaciones.
- d) Ningún funcionario está autorizado a dar a conocer información que pueda perjudicar la imagen de la Institución.

#### LINEAMIENTO 5. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información será clasificada antes de ser consolidada y sistematizada. 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 MRE.

#### ORIENTACIONES

- a) El interés general prevalecerá siempre sobre el interés particular para la difusión pública de la información.
- b) Será considerada como información confidencial, la que por su naturaleza no pueda ser revelada, ya sea interna o externa, y que pueda afectar las acciones que lleva adelante la Institución.
- c) El ministro o la persona que sea designada, serán los responsables de determinar el tiempo en que una información declarada confidencial será mantenida en reserva.
- d) Ningún funcionario podrá utilizar ni retener información de la Institución para la consecución de fines personales, de grupos o sectores.





e) Todos los funcionarios deberán respetar los criterios establecidos para el manejo de la información del MRE, es especial la de carácter confidencial, incluso fuera de sus actividades laborales.

### 3.3 MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN TIEMPO DE CRISIS

El manejo oportuno de la información en tiempos de crisis es fundamental para fortalecer la credibilidad y evitar confusiones y desestabilización en la población.

Al detectar una situación de riesgo para la Institución, entrará en funcionamiento el Comité de Comunicación de Crisis, creada para tal circunstancia.

#### ORIENTACIONES

- a) Ante una eventual crisis, la máxima autoridad convocará de forma inmediata al Comité de Comunicación de Crisis, quien a su vez informará al Vocero Oficial.
- b) El mencionado Comité recepcionará las informaciones de la situación, como el resultado del monitoreo de los medios de comunicación y organizará ruedas y conferencias de prensa.
- c) El Comité igualmente analizará y evaluará la situación e implementará el Plan de Comunicación en Situación de Crisis. Asimismo, propondrá acciones correctivas en la mejora de la comunicación si fuese necesario.

### 3.4 RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El Ministerio de Relaciones Exteriores establecerá un buen relacionamiento con los medios de comunicación, para posicionar a la institución y conseguir una mayor cobertura y repercusión mediática de las actividades nacionales e internacionales desarrolladas.

#### LINEAMIENTO 1. ESTRATEGIA Y CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El área encargada de la comunicación actuará de enlace formal entre las autoridades del Ministerio y los Medios de Comunicación.

#### ORIENTACIONES

- a) El área encargada de la comunicación definirá las estrategias comunicacionales y solicitará a la máxima autoridad el nombramiento de voceros/as institucionales para la difusión de la información.
- b) Igualmente, esta área, al principio de cada año definirá un Plan Anual de Medios y acciones comunicativas, para mejor direccionamiento de la información...





- c) El Plan de Comunicación incluirá las características de la información a ser clasificada por los medios y serán ajustadas anualmente.
- d) 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.
- e) El área encargada de la comunicación clasificará y calificará la información a ser publicada en función a estándares establecidos en el Plan de Comunicación y a las directrices de la máxima autoridad.

## LINEAMIENTO 2. RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El área encargada de la comunicación actuará de enlace formal entre las autoridades del Ministerio, los Medios de Comunicación y definirá los canales correspondientes para la entrega de la información.

### ORIENTACIONES

- a) El Ministro es el principal vocero institucional. Podrá designar a una persona que dependa de los Viceministerios y Direcciones Generales como vocero técnico.
- b) La máxima autoridad institucional podrá designar a un funcionario dependiente del área encargada de las comunicaciones como vocero institucional, para la difusión ordinaria de la información. Asimismo, es el Ministro quien definirá quien lo remplazará como vocero principal en caso de urgencia o ausencia temporal del país.
- c) Los voceros autorizados serán los responsables de defender la posición institucional o hacer una aclaración sobre un tema determinado.
- d) Ningún funcionario estará autorizado a dar a conocer, tanto a medios de comunicación y a la 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 estará centrada en construir una relación cercana con los mismos a través de la Página Web, Internet, correos electrónicos, números telefónicos en los que se brinda información, etc.

### ORIENTACIONES

- a) Diseñar y mantener una Web en la cual la ciudadanía pueda obtener información, ya sea referente a las dependencias del MRE, de los trámites que se realizan, noticias, entre otros temas.





b) La Ventana de Acceso a la Información se actualizará y ajustará en cuanto a su eficiencia.

#### LINEAMIENTO 4. MONITOREO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El área encargada de la comunicación realizará un seguimiento de las informaciones emitidas por los Medios de Comunicación radiales, televisivos, impresos y electrónicos para su análisis:

a) Será responsable del monitoreo diario de los Medios de Comunicación, sobre temas que conciernen a la Institución y de las redes sociales que maneja el MRE y elaborar un reporte de la información emitida por los Medios Electrónicos.

b) Deberá analizar la tendencia de la información de acuerdo al medio informativo y emitir informes del mismo para que pueda ser utilizado en la toma de decisiones.

c) Contará con un sistema de monitoreo de las emisiones radiales y televisivas en forma diaria y permanente.

d) Compilará las publicaciones de medios escritos en general sobre la Institución y las tareas relacionadas con ella.

e) Archivará en forma impresa y digital si fuese necesario, todas las publicaciones de prensa escrita, radial y televisiva.

f) Un resumen de las informaciones referentes a la Institución, serán remitidas diariamente al Ministro, Viceministro y otras altas autoridades.

#### 4. POLÍTICAS DE 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 adoptará un Programa de Rendición de Cuentas que busque dar transparencia a la gestión y generar confianza y credibilidad en la ciudadanía. Para ellos se buscará la adecuación institucional para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y se evaluarán los resultados de la presentación realizada.

##### 4.1 POLÍTICA DE ADECUACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD

##### LINEAMIENTO 1. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Este Comité será conformado por funcionarios representativos de todas las áreas, quienes serán responsables de la recepción, estructuración, análisis, interpretación y elaboración del informe, que será presentado a la ciudadanía.







## ORIENTACIONES

- a) La Dirección General de Gabinete conformará, mediante una Resolución, el equipo de Comité Técnico de Rendición de Cuentas, que será el encargado de la planificación, evaluación y control de la Rendición de Cuentas a ser presentado a la ciudadanía.
- b) 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 mes de realización de la Audiencia Pública para poner a conocimiento de la ciudadanía los resultados de la gestión.
- c) El Comité Técnico planificará a inicios del año las actividades inherentes para la Rendición de Cuentas, que deberá ser elevado a la Dirección General de Gabinete.
- d) La Secretaría General será la responsable del archivo general y remitirá copia de la Resolución de Conformación del Comité Técnico de Rendición de Cuentas a los involucrados.

## LINEAMIENTO 2. ELABORACIÓN DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

En base a las informaciones recibidas del área de comunicación y otras áreas involucradas, se elaborará el Informe dirigido a los funcionarios, a los grupos de interés y a la ciudadanía.

## ORIENTACIONES

- a) Una vez conformado el Comité Técnico de Rendición de Cuentas, todos los integrantes deberá tomar conocimiento de la Resolución.
- b) El Ministro, en coordinación con la Dirección General de Gabinete, definirá los lineamientos de la Rendición de Cuentas y lo proveerá al Comité para la elaboración del informe correspondiente.
- c) El Comité identificará los temas a tratar, conforme a las definiciones estratégicas prioritarias de la Institución.
- d) Deberá elaborar una matriz para la consolidación de los datos y las informaciones necesarias, que servirán de base en la elaboración del Informe.
- e) Solicitará y recibirá todas las informaciones que serán utilizadas para la elaboración del Informe.
- f) Analizará, clasificará e interpretará la información conforme a indicadores de evaluación y a temas prioritarios a incluir en el Informe.
- g) Elaborará informes semestrales de Rendición de Cuentas que podrán ser utilizados en el procedimiento de re inducción a los funcionarios.
- h) El Informe será elaborado en un lenguaje accesible al ciudadano, en formatos que faciliten su comprensión y visualización (gráficos, afiches, videos, revistas, etc.)

15





i) El Comité consolidará los Informes semestrales de Rendición de Cuentas y deberá presentar un Informe anual que se presentará en las audiencias públicas a la ciudadanía y a los diferentes grupos de interés.

j) Una vez elaborado el Informe de Rendición de Cuentas, y con la aprobación del Ministro, el Comité entregará al área encargada de la Comunicación para que disponga la impresión e implemente mecanismos de difusión.

k) El área encargada de la comunicación designará un funcionario quien será responsable de la recepción y guarda de los Informes de Rendición de Cuentas impresos, y quien será responsable de entregar copias de los mencionados Informes a los participantes de la Audiencia Pública y a los funcionarios en el procedimiento de re inducción.

#### 4.2 POLÍTICA DE AUDIENCIAS PÚBLICAS RENDICIÓN DE CUENTAS

Se realizarán estas Audiencias Públicas para intercambiar información, brindar explicaciones, evaluaciones y propuestas con los diferentes grupos de interés, organizaciones de la sociedad civil y los ciudadanos, sobre el manejo de los recursos públicos utilizados para cumplir con la ejecución de los programas. Para ellos se diseñarán estrategias comunicacionales y se elaborará el Reglamento de la Audiencia Pública. Se identificarán, capacitarán y convocarán en Audiencia Pública a la ciudadanía y a las organizaciones beneficiarias de sus servicios.

#### LINEAMIENTO 1. DISEÑO Y ELABORACIÓN DEL REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Se diseñarán las estrategias comunicacionales, las campañas de promoción y convocatoria, necesarias para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la sociedad.

#### ORIENTACIONES

a) El área encargada de la Comunicación diseñará los dispositivos de comunicación (logos, imagen, materiales de apoyo, espacios en los medios de prensa, diseños gráficos, demos, etc.), en formatos de fácil comprensión para el ciudadano; y diseñará la campaña de promoción y convocatoria a la Audiencia Pública.

b) Esta área, una vez que haya realizado los dispositivos comunicativos y la campaña de promoción, presentará al Ministro para su aprobación.

c) Deberá promocionar por lo menos con 30 días de anticipación la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

d) La convocatoria a la ciudadanía en general se realizará a través de los medios masivos de comunicación, mencionando que la información sobre la Institución se encuentra en la Página Web para las consultas que se requieran.



*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



## LINEAMIENTO 2. ORGANIZACIÓN LOGÍSTICA DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La organización logística para la realización de la Audiencia Pública será responsabilidad del área encargada de la comunicación, del Comité Técnico de Rendición de Cuentas y de la Dirección General de Protocolo.

### ORIENTACIONES

- a) Serán los responsables de la organización logística, definir el lugar, la fecha y hora, así como la duración de la Audiencia Pública.
- b) Deberán prever el número aproximado de participantes que asistirá y de ser posible, confirmar la asistencia de los invitados.
- c) Deberán establecer las necesidades de suministros (refrigerio, teléfono, computador, pantalla, video, grabadora, papelería, micrófono, etc.), para el adecuado desarrollo de la Audiencia.

## LINEAMIENTO 3. INVITACIÓN A ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

El área de comunicación, el Comité Técnico de Rendición de Cuentas y la Dirección General de Protocolo serán los encargados de realizar las invitaciones para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía.

### ORIENTACIONES

- a) Serán invitados una cantidad representativa de organizaciones de la sociedad civil, registradas en la base de datos.
- b) Se redactará y remitirá una nota de invitación y acompañará a la misma, una copia impresa o en medio magnético del formato para la inscripción de propuestas.

## LINEAMIENTO 4. REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Se realizará la Audiencia pública, en lugar y hora señalados y según lo establece el reglamento de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas.

### ORIENTACIONES

- a) Un funcionario designado por el Comité Técnico y el área de comunicación, será el encargado de distribuir a los participantes de la Audiencia Pública copias del Informe de Rendición de Cuentas de publicación anual, así como el Reglamento de Audiencia Pública y un cuestionario de evaluación.
- b) El Comité Técnico designará un moderador, para administrar los tiempos y coordinar las intervenciones.





- c) El Ministro de Relaciones Exteriores realizará la apertura de la Audiencia Pública y presentará el informe de Rendición de Cuentas.
- d) Los ciudadanos participantes de la Audiencia Pública, podrán presentar sugerencias, observaciones u objeciones a la información incluida en el Informe, en el mismo acto, por correo electrónico o por medio del buzón de quejas y sugerencias habilitadas en la sede del evento para ese fin.
- e) Un funcionario designado por el Comité Técnico y el área de comunicación, será el encargado de recibir de los participantes las evaluaciones completadas, así como las propuestas y consultas realizadas, y las entregará al Comité Técnico, para que se organice según los temas y se pueda dar un orden a las explicaciones.
- f) El Ministro de Relaciones Exteriores podrá responder durante el acto, a las consultas efectuadas por los interesados.
- g) El Comité Técnico presentará las conclusiones de la audiencia Pública y dará por terminado el acto.

#### 4.3 POLÍTICA DE MEJORAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Todas las propuestas de mejoras, quejas, sugerencias, observaciones presentadas por las organizaciones de la sociedad civil, ciudadanos, grupos de interés y funcionarios asistentes a la Audiencia Pública, serán evaluadas y consideradas para formular planes de mejoramiento y de ajustes a futuras rendiciones de cuentas.

#### LINEAMIENTO 1. EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Se evaluarán las propuestas surgidas en la Audiencia Pública.

#### ORIENTACIONES

- a) Las sugerencias, recomendaciones u objeciones de los ciudadanos y grupos de interés surgidas en las Audiencias Públicas, serán remitidas por el funcionario designado al Comité Técnico de Rendición de Cuentas.
- b) Este Comité analizará y evaluará objetivamente todas las propuestas de los grupos de interés y de la ciudadanía, y elaborará un informe con las propuestas útiles a ser consideradas en la elaboración de planes de mejoramiento.
- c) El área encargada de la comunicación llevará a cabo un monitoreo del impacto de la Rendición de Cuentas en los medios masivos de comunicación y elaborará un informe de los aspectos positivos y negativos del mismo.



*[Handwritten signatures in blue ink]*



## LINEAMIENTO 2. PLANES DE MEJORAMIENTO DE LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS

A partir de las evaluaciones surgidas de la Audiencia Pública, se formularán planes para mejorar los procesos futuros.

### ORIENTACIONES

a) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas elaborará una memoria sobre las Audiencias públicas realizadas, en las que se incluirá un resumen del desarrollo de cada jornada, las consultas realizadas y las repuestas brindadas por el MRE a las mismas, así como las evaluaciones y el informe de las propuestas y sugerencias a ser tenidas en cuentas para futuras Audiencias Públicas.

b) El área encargada de la comunicación será responsable de publicar la Memoria, en la Página Web del Ministerio, pasados los 20 (veinte) días calendario de la realización de la audiencia.