

MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN



**AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN Y
ACREDITACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR**

Diciembre, 2018



CONSEJO DIRECTIVO 2017 – 2020

Por el Ministerio de Educación y Cultura



Dr. Raúl Aguilera Méndez, *Miembro Titular*



Dr. Ricardo Nicolás Zárate Rojas, *Miembro Suplente*

Por las Instituciones de Educación Superior Públicas



Dra. Dina Ercilia Matiauda Sarubbi, *Miembro Titular*



Dra. Ana de las Nieves Pereira de Vallejos, *Miembro Suplente*

Por las Instituciones de Educación Superior Privadas



Dr. Gerardo Gómez Morales, *Miembro Titular*



Dra. Amalia Luisa Monges de Espínola, *Miembro Suplente*

Por las Federaciones que conforman las asociaciones del sector productivo,
nominadas por la Federación de la Producción, la Industria y el Comercio - FEPRINCO



Arq. Julio Adolfo Mendoza Yampey, *Miembro Titular*



Dr. Ricardo Horacio Felippo Solares, *Miembro Suplente*

Por las Federaciones de Profesionales Universitarios



Abg. Rubén Antonio Galeano Duarte, *Miembro Titular*



Dr. Silvino Benítez, *Miembro Suplente*



FICHA TÉCNICA

Coordinador del equipo elaborador

- **Dr. Gerardo Gómez Morales**

Equipo elaborador

- **Dr. Domingo Pedrozo García**
- **Ing. Osva Cano Insfrán**
- **Lic. Mirna Vera Notario**
- **Lic. Adriana Pesoa Nardi**

Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (ANEAES)
Yegros N° 930 entre Manuel Domínguez y Teniente Fariña
Asunción, Paraguay
Telefax: (59521) 494-940
www.aneaes.gov.py
Edición y diagramación: Adriana Pesoa Nardi
Publicación © diciembre 2018



ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN	7
II. POLÍTICAS GENERALES DE COMUNICACIÓN	8
1. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	8
1.1. Política de Alineamiento Estratégico	8
Lineamiento 1: Planeación de la Comunicación	8
Lineamiento 2: Inducción de los Funcionarios	9
Lineamiento 3: Reinducción de los funcionarios	9
Lineamiento 4: Difusión de la de la Información	10
1.2. Política de Promoción de Buen Servicio e Imagen Corporativa	11
Lineamiento 1: Capacitación para el buen servicio y proyección de imagen de servicio	11
Lineamiento 2: Proyección de Imagen Corporativa	12
1.3. Política de Receptividad Institucional	12
Lineamiento 1: Receptividad Institucional	12
2. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN PÚBLICA	13
2.1 Política de Integración y Sistematización de la Información	13
Lineamiento 1: Manejo integrado de la información	13
Lineamiento 2: Sistematización de la Información	14
2.2 Política de Manejo de la Información	14
Lineamiento 1: Relacionamiento con los grupos de interés	14
Lineamiento 2: Relacionamiento con los medios de Comunicación	15
Lineamiento 3: Provisión de la información	16
Lineamiento 4: Vocero institucional	16
Lineamiento 5: Clasificación de la información	17



2.3 Política de Relacionamiento con los medios de Comunicación 17

Lineamiento 1: Estrategia y Clasificación de la información para los medios de Comunicación 17

Lineamiento 2: Relacionamiento con los medios de comunicación y canalización de la información 18

Lineamiento 3: Interacción con la Ciudadanía 18

Lineamiento 4: Monitoreo de Medios de Comunicación 19

3. POLÍTICA GENERAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD 20

3.1. Política de Adecuación Institucional para la Rendición de Cuentas a la Sociedad 20

Lineamiento 1: Conformación del Comité Técnico de Rendición de Cuentas 20

Lineamiento 2: Elaboración del Informe de Rendición de Cuentas 21

3.2. Política de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas 22

Lineamiento 1: Diseño y elaboración de estrategias comunicacionales 22

Lineamiento 2: Organización logística de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 22

Lineamiento 3: Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 23

I. PRESENTACIÓN

PRESENTACIÓN

La Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (ANEAES) presenta el **Manual Estratégico de Comunicación**, en la cual se establecen las políticas generales de Comunicación Institucional, Comunicación Pública y Rendición de Cuentas conforme a lo establecido en el Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del País (MECIP).

Las políticas generales contenidas en el presente Manual establecen las estrategias comunicacionales que vincula a la Institución con sus funcionarios, la comunidad y sus grupos de interés en el marco de la construcción de una comunicación eficaz, oportuna y actualizada, alineados a lo establecido en las normativas y reglamentaciones legales vigentes.

El Manual Estratégico de Comunicación deberá ser entendido y acatado por todos los funcionarios de la institución, por encontrarse enmarcada dentro de la estrategia institucional como un instrumento que permite el fortalecimiento institucional a través de la transparencia y la eficiencia en el cumplimiento de sus fines y objetivos.

Consejo Directivo
2017 – 2020

II. POLÍTICAS GENERALES DE COMUNICACIÓN

1. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La comunicación institucional está orientada a colaborar con el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico de la institución, los principios y valores del Código de Ética y las Políticas Institucionales y las normativas legales establecidas, tanto, para la comunicación interna como externa.

1.1. Política de Alineamiento Estratégico

El Plan Macro de Comunicación para la ANEAES, estará acorde con los objetivos misionales de la institución, la inducción de los funcionarios, la reinducción de los funcionarios y la difusión de la información.

Lineamiento 1: Planeación de la Comunicación

Se diseñará el Plan de la comunicación para coordinar, verificar y evaluar las acciones comunicativas llevadas a cabo en la Agencia. Este proceso estará a cargo del Departamento de Comunicación Social con apoyo de la Dirección de Gabinete.

Orientaciones

- 1) El Departamento de Comunicación Social realizará un diagnóstico del estado de la Comunicación en la Agencia, que servirá como línea de base para orientar la formulación del Plan de Comunicación.
- 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 con sus correspondientes medios y acciones comunicativas.
- 4) El Departamento de Comunicación Social coordinará y pondrá en marcha las estrategias de comunicación interna y externa de acuerdo a las políticas, planes y proyectos de la ANEAES.



- 5) El Plan de Comunicación será aprobado por el Consejo Directivo de la ANEAES para su implementación.
- 6) El Departamento de Comunicación Social, remitirá una copia del Plan de Comunicación a la Dirección Ejecutiva y a las Direcciones Generales de todas las dependencias de la ANEAES para su ejecución.

Lineamiento 2: Inducción de los Funcionarios

Se garantizará la integración, la adhesión a la cultura institucional y a las normas establecidas del nuevo funcionario. El proceso de inducción estará a cargo del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas con apoyo del Departamento de Comunicación Social.

Orientaciones

- 1) En el proceso de la inducción los encargados de esta actividad, comunicaran a los nuevos funcionarios la misión, visión, los objetivos y los valores éticos de la institución.
- 2) El proceso de inducción incluirá la socialización de la estructura Organizacional, la ubicación del área en que se desempeñará el nuevo funcionario, las normativas de la institución y los beneficios que le corresponden.
- 3) Los funcionarios recibirán la debida inducción al ingresar a la institución durante el primer mes. Este procedimiento estará a cargo del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas.
- 4) Será designado un funcionario del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas 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) El Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas con Apoyo del Departamento de Comunicación Social 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 sobre las estrategias de calidad (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 General, la misma deberá desarrollarse una vez al año.
- 3) El Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas con apoyo del Departamento de Comunicación Social serán los responsables de preparar para cada año los materiales didácticos a ser utilizados en el proceso de la reinducción.

Lineamiento 4: Difusión de la de la Información

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

Orientaciones

- 1) Cada Dirección General deberá elaborar un informe trimestral o cuando la situación lo amerite acerca de su gestión, y deberá remitir a la Dirección de Gabinete para la elaboración del Informe de gestión de la ANEAES.
- 2) La Dirección de Gabinete y el Departamento de Comunicación Social, elaboraran trimestralmente los materiales que contengan la gestión y las actividades principales realizadas en la Agencia, escrito en un lenguaje ameno y sencillo para mayor comprensión de los funcionarios. Los mimos serán difundidos en soporte papel y electrónico, a través del correo electrónico, la página web y el mural de la Agencia.
- 3) Los materiales que contengan el informe trimestral y las principales actividades realizadas, serán distribuidos por el Departamento de Comunicación Social a todas las dependencias.
- 4) Los Directores Generales se encargarán de realizar reuniones donde se deberán socializar y analizar la información que compete a la gestión de la institución, de manera trimestral o cuando la situación lo amerite, enfocándose en el cumplimiento de las metas propuestas en función al Plan Estratégico de la institución.
- 5) Las Direcciones Generales designarán a funcionarios que se encargarán de sistematizar lo socializado en las reuniones. Los documentos sistematizados por cada Dirección deberán ser enviados a la Dirección de Gabinete para su consolidación y registro, de manera a medir el impacto en las tareas y procesos de la Agencia.
- 6) En las reuniones periódicas de la Máxima Autoridad y su equipo Directivo, se aprovechará para socializar la información de los procesos llevados a cabo en las distintas Direcciones, a fin de facilitar la optimización de los



recursos, evitar la duplicación de acciones y delinear las estrategias pertinentes acorde con el Plan Estratégico de la Institución.

- 7) La Máxima Autoridad promoverá que toda información producida y decisión tomada por los Directores estén explícitamente vinculadas a los procesos, objetivos, misión y visión de la Institución.
- 8) El Departamento de Comunicación Social incluirá en la Página Web las Leyes, Decretos, Resoluciones y otras Normativas de carácter general.
- 9) El Director Ejecutivo, Directores Generales, Directores y Jefes tendrán la función de recordar constantemente las nuevas legislaciones, normativas e instrucciones a los funcionarios a su cargo.

1.2. Política de Promoción de Buen Servicio e Imagen Corporativa

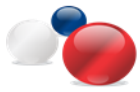
Se promoverá la capacitación y entrenamiento de los funcionarios, para que brinden atención con calidad y calidez a los usuarios, contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional y proyectando imagen basada en la calidad de los servicios. El Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas deberá capacitar para el buen servicio, la Promoción del Programa de Capacitación a través del Departamento de Comunicación Social y las Direcciones Generales.

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 lo que a atención de calidad y calidez se refiere.

Orientaciones

- 1) El Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas elaborará un Plan Anual de Capacitación para el buen servicio de los Funcionarios, conforme a las solicitudes presentadas por los Directores de dependencias en el mes de junio de cada año.
- 2) El Plan de Capacitación para el buen servicio incluirá Programas y Proyectos que busquen potenciar actitudes y conductas, para brindar un buen servicio acorde con el Plan Estratégico de la Institución
- 3) El Departamento de Comunicación Social, promocionará el Plan de Capacitación elaborado por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas.
- 4) La elaboración de los procedimientos para la correcta ejecución, evaluación y control de la capacitación, será responsabilidad del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas.



- 5) El Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, será responsable de la consolidación y elaboración de un informe de las capacitaciones realizadas, y remitirá al Departamento de Comunicación Social.
- 6) El Departamento de Comunicación Social conjuntamente con el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas realizará encuestas periódicas, sobre la satisfacción del funcionario.
- 7) Los resultados de las Encuestas serán remitidos por el Departamento de Comunicación Social al Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, para incluir mejoras en las siguientes capacitaciones y reorientar las actuaciones para la satisfacción de los usuarios.

Lineamiento 2: Proyección de Imagen Corporativa

Habrà unidad en el manejo de la imagen corporativa de la ANEAES en las distintas dependencias de la entidad.

Orientaciones

- 1) El Departamento de Comunicación Social, conjuntamente con la Dirección de Gabinete de la Agencia actualizarán y evaluarán constantemente los materiales de la institución que se difundirán.
- 2) Tanto el logo símbolo de la ANEAES, como la marca del gobierno, primarán sobre toda identificación particular de las dependencias, programas, proyectos, campañas y de otras instituciones.
- 3) Los Directores Ejecutivo, Generales y demás Directores serán responsables de la correcta utilización del logo, símbolos y el slogan de la ANEAES.
- 4) Los Directores de Nivel y Jefes de Departamento 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

Habrà un Programa de Receptividad Institucional a cargo del Departamento de Comunicación Social, encargado de promover la recepción de sugerencias, comentarios, quejas, reclamos y propuestas del ciudadano, fomentando la toma de las decisiones correspondientes.

Lineamiento 1: Receptividad Institucional

Orientada hacia la sociedad, a través de la recepción de inquietudes y requerimientos de los ciudadanos.



Orientaciones

- 1) Habrá una línea telefónica, dirección de correo electrónico y redes sociales para recibir las sugerencias, comentarios, quejas y reclamos de los ciudadanos.
- 2) Cada mes el Departamento de Comunicación Social elaborará un reporte consolidado de la información recibida de los ciudadanos, las soluciones brindadas y destacará los temas sobre los cuales queda pendiente la toma de decisiones.
- 3) Las respuestas ante las inquietudes y las decisiones que tomen las autoridades serán difundidas por el Departamento de Comunicación Social, destacando las soluciones brindadas.

2. POLÍTICA GENERAL DE 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, y estos a su vez faciliten el cumplimiento de los objetivos de la ANEAES.

2.1 Política de Integración y Sistematización de la Información

La integración de la información será responsabilidad del Departamento de Comunicación Social, quienes darán directrices claras para la recolección, sistematización, clasificación de la información provenientes de las diferentes áreas de la ANEAES, 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 de la Agencia, en función a los lineamientos.

Orientaciones

- 1) El Jefe de Comunicación Social 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 del Departamento de Comunicación Social.
- 3) La información a ser publicada por los medios de prensa, deberán ser comunicadas al Departamento de Comunicación Social, por lo menos con dos días de anticipación, teniendo en cuenta la fecha, hora, lugar del evento, responsables, programas, salvo en caso de urgencia.
- 4) La información a ser publicada deberá ser revisado y aprobado por el Jefe de Comunicación Social antes del envío a los medios masivos de comunicación.

Lineamiento 2: Sistematización de la Información

Orientaciones

- 1) Coordinar con el área de TIC para el diseño de un programa informático que incorpore una adecuada sistematización y consolidación de información de todas las dependencias de la ANEAES, para su divulgación.
- 2) Diseño e implementación de un sistema informático para el seguimiento de documentaciones, tanto interno como externo.
- 3) Realizar un seguimiento a la sistematización de todas las disposiciones internas y externas relacionadas a la institución.
- 4) Seguimiento a la realización de capacitaciones para la implementación de los sistemas.
- 5) Facilitar acceso para internet, intranet, otros.

2.2 Política de 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

La ANEAES 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 conforme a las normativas y políticas internas son de carácter confidencial, atendiendo a las características específicas de cada grupo en un marco de confianza y colaboración.



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) El Departamento de Comunicación Social será el canal de difusión a los diferentes grupos de interés.
- 3) El Departamento de Comunicación Social en coordinación el Departamento de TIC, actualizará diariamente la página web y redes sociales de la Agencia, considerando el interés colectivo y respetando la confidencialidad.
- 4) Todas las actividades donde tenga participación la Agencia, ya sean nacionales, internacionales, deberán ser canalizadas a través del Departamento de Comunicación Social.
- 5) Todas las dependencias de la ANEAES proveerán al Departamento de Comunicación Social, la información que deba comunicarse, según los lineamientos de este Manual.
- 6) El Departamento de Comunicación Social será el asesor a las diversas instancias sobre estrategias a ser utilizados en la elaboración de materiales informativos.
- 7) El Departamento de Comunicación Social, tendrá la responsabilidad de hacer los ajustes necesarios de la información recepcionada, de acuerdo al estándar establecido.
- 8) El Departamento de Comunicación Social remitirá a la ANEAES, un informe consolidado diariamente o según requerimiento del mismo.

Lineamiento 2: Relacionamiento con los medios de Comunicación

El Departamento de Comunicación Social 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) El Departamento de Comunicación Social 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 de la ANEAES que necesiten comunicar algo a la ciudadanía, necesariamente deberán recurrir al Departamento de Comunicación Social 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 remitidos previamente al Departamento de Comunicación para su verificación y adecuación correspondiente.

Orientaciones

- 1) Se emitirán Boletines de Prensa precisos 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 diferentes grupos de interés.
- 2) Los boletines de prensa también serán difundidos a través de correos institucionales, correos privados, notas, memos, circulares, etc., para la comunicación interna.

Lineamiento 4: Vocero institucional

La ANEAES, 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 será en todo momento el portavoz oficial y principal de la institución, dentro y fuera del país.
- 2) Los Consejeros están autorizados para dirigirse a la opinión pública cuando lo consideren oportuno, salvo mejor criterio del Consejo Directivo.
- 3) El Jefe de Comunicación Social podrá actuar de vocero institucional para la difusión ordinaria de información, de serle asignada esta función por la máxima autoridad.

Lineamiento 5: Clasificación de la información

La información será consolidada y sistematizada previa clasificación. La confidencialidad de cierta información tendrá como fin asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes y en ningún caso servirá para obstaculizar la transparencia de la gestión de la ANEAES

Orientaciones

- 1) El interés general prevalecerá siempre sobre el interés particular para la difusión pública de una información.
- 2) Será considerado como información confidencial, que por su naturaleza estén resguardada por la reglamentación interna u otra normativa.
- 3) El Presidente o a quien designare el Consejo Directivo son los responsables de determinar el tiempo que será mantenida en reserva una información declarada confidencial.
- 4) Todos los funcionarios respetarán los criterios establecidos para el manejo de información de la ANEAES, en especial la de carácter confidencial, incluso fuera de sus actividades laborales.

2.3 Política de Relacionamiento con los medios de Comunicación

La ANEAES, 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.

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

El Departamento de Comunicación Social actuará de enlace formal entre las autoridades de la Agencia 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) El Departamento de Comunicación Social junto con la Máxima Autoridad definirá las estrategias comunicacionales y a través de los voceros/os institucionales se realizará la difusión de la información.
- 2) El Departamento de Comunicación Social, al principio de cada año, definirá un Plan Anual de Comunicación, haciendo mención a los medios y las acciones comunicativas para mejor difusión de la información.
- 3) El Plan de Comunicación incluirá las características de la información a ser clasificada por los medios y la ajustarán anualmente por medio del Plan Anual de Comunicación.
- 4) 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.
- 5) El Departamento de Comunicación Social clasificará y calificará la información a ser publicada en función a estándares establecidos en el Plan de Comunicación.

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

El Departamento de Comunicación Social actuará de enlace formal entre las autoridades, medios de comunicación y definirá los canales correspondientes para la entrega de la información.

Orientaciones

- 1) El Presidente es el principal vocero institucional, definirá quien lo reemplazará como vocero principal en casos de urgencia o ausencia temporal del país.
- 2) Los voceros autorizados será los responsables de defender la posición institucional sobre un tema determinado y sencillamente hacer una aclaración.

Lineamiento 3: Interacción con la Ciudadanía

La comunicación con la ciudadanía y usuarios de los servicios que presta la ANEAES, 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 y redes sociales puesta a la ciudadanía, donde orientará acerca de trámites y procesos administrativos, además dispondrá de informaciones básicas referente a las dependencias de la Agencia.
- 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) El Departamento de Comunicación Social será responsable del monitoreo diario de medios de Comunicación, sobre temas que conciernen a la institución.
- 2) Monitorear la información que se manejan en las redes sociales de la Agencia.
- 3) Emitir informes sobre el monitoreo diario para que pueda ser utilizado en toma de decisiones.
- 4) Realizar una medición de la información de los medios impresos –diarios- para su posterior análisis.
- 5) Elaborar un reporte de medios electrónicos para su análisis.
- 6) El Departamento de Comunicación Social realizará un monitoreo de las emisiones radiales y televisivas, de forma permanente.
- 7) El Departamento de Comunicación copilará las publicaciones de medios escritos en general sobre la Institución y áreas que le competen.
- 8) El Departamento de Comunicación Social, archivará en forma impresa y digital si fuere necesario, todas las publicaciones de prensa escrita, radial y televisiva.
- 9) Todas las informaciones copiladas referentes a la institución serán remitidas diariamente al Presidente.



3. POLÍTICA GENERAL 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 de manera a generar confianza y credibilidad en la ciudadanía.

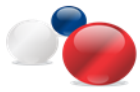
Ello implica una adecuación institucional para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y se deberá evaluar los resultados de la presentación realizada.

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

- 1) La Dirección de Gabinete conformará mediante una resolución, el equipo de Comité Técnico de Rendición de Cuentas y 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 a inicios de año las actividades inherentes para la rendición de cuentas, el comité deberá elevar a la Dirección de Gabinete la planificación de las actividades inherentes a la rendición de cuentas.
- 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 Agencia para el análisis e interpretación de la información compilada para la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas.

- 5) La Secretaría General será la responsable del archivo original 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 demás áreas involucradas, se elaborará el Informe de Rendición de Cuentas dirigido a los funcionarios, 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 de Gabinete definirá 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 establecidas por el Consejo Directivo.
- 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 anuales que se presentará en las audiencias públicas de Rendición de Cuentas a la ciudadanía y a grupos de interés.
- 8) El Informe de Rendición de Cuentas deberá ser elaborado en un lenguaje accesible al ciudadano en formatos que faciliten su comprensión y visualización (gráficos, afiches, vídeos, revistas, etc.)
- 9) Una vez elaborado el Informe de Rendición de Cuentas, y con la aprobación del Presidente, el Comité lo entregará al área de Comunicación, para que disponga la impresión e implemente mecanismos de difusión.



- 10) El Departamento de Comunicación Social designará un funcionario quien será responsable de la recepción y guarda de los Informes de Rendición de Cuentas impresas.

3.2. Política de Audiencias Públicas de Rendición 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.

Lineamiento 1: Diseño y elaboración de estrategias comunicacionales

Se deberán diseñar las estrategias comunicacionales, campañas de promoción y convocatoria necesarias para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Orientaciones

- 1) El área de comunicación social 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.
- 2) El área de comunicación social una vez que haya realizado los dispositivos comunicativos y la campaña de promoción, presentará al Presidente para su aprobación.
- 3) El área de comunicación social será la encargada de promocionar por lo menos con 30 días de anticipación la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- 4) 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.

Lineamiento 2: Organización logística de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

La organización y logística para la realización de la Audiencia de Rendición de cuentas a la Ciudadanía será responsabilidad del Comité Técnico el Departamento de Comunicación Social.



Orientaciones

- 1) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas en conjunto con el Departamento de Comunicación Social 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 el Departamento de Comunicación Social deberán prever las necesidades de suministros (refrigerio, equipos informáticos, de comunicación micrófonos, etc.) para el adecuado desarrollo de la Audiencia.
- 4) El Comité Técnico de Rendición, el área de Comunicación social y el área de Protocolo serán los encargados de realizar las invitaciones para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Lineamiento 3: Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Orientaciones

- 1) Un funcionario designado será el encargado de entregar a los participantes los Informes de Rendición de Cuentas Anuales, y un cuestionario de evaluación.
- 2) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas designará un moderador para organizar los tiempos y moderar las intervenciones.
- 3) Presidente realizará la apertura y presentará el Informe de Rendición de Cuentas.
- 4) Los participantes podrán realizar consultas, emitir comentarios, presentar objeciones en relación al Informe de Rendición de Cuentas.
- 5) Un funcionario designado será el encargado de recibir de los participantes las Evaluaciones completadas, así como las propuestas y consultas hechas sobre la Audiencia de Rendición de cuentas.
- 6) El Presidente podrá responder durante el acto a las consultas efectuadas por los interesados.