



POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DEL MINISTERIO DE HACIENDA, EN EL MARCO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO DEL PARAGUAY (MECIP).

Asunción, *3 de mayo* de 2019

VISTO: la nota CGR N° 1641/2018 de la Contraloría General de la República (Exps. M.H. N°s. 16.146/2017 y 42.013/2018), en la que se recomienda la actualización del Manual de Comunicación de este Ministerio.

La Ley N° 109/1991, «*Que aprueba con modificaciones el Decreto – Ley N° 15 de fecha 8 de marzo de 1990, "Que establece las funciones y estructura orgánica del Ministerio de Hacienda"*», modificada y ampliada por Ley N° 4394/2011.

La Resolución CGR N° 425 del 9 de mayo de 2008, de la Contraloría General de la República, «*Por la cual se establece y adopta el Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay – MECIP como marco de control, fiscalización y evaluación de los Sistemas de Control Interno de las Entidades sujetas a la Supervisión de la Contraloría General de la República*».

El Decreto N° 962 del 27 de noviembre de 2008, «*Por el cual se modifica el Título VII del Decreto N° 8127 del 30 de marzo de 2000, "Por el cual se establecen disposiciones legales y administrativas que reglamentan la implementación de la Ley N° 1535/99, 'De Administración Financiera del Estado', y el funcionamiento del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF)*».

La Resolución M.H. N° 170 del 22 de mayo de 2008, «*Por la cual se aprueba el Manual Estratégico de Comunicación y se designan responsables del Componente Comunicación y sus elementos: Comunicación Institucional, Comunicación Pública y Rendición de Cuentas a la Sociedad, en el marco del Programa Umbral Paraguay, Capítulo Ministerio de Hacienda*».

La Resolución M.H. N° 378 del 2 de diciembre de 2015, «*Por la cual se modifican los artículos 1° y 2° de la Resolución M.H. N° 77 del 8 de octubre de 2008, "Por la cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay (MECIP), y se disponen las medidas tendientes al inicio de su implementación en el Ministerio de Hacienda", y se dejan sin efecto las Resoluciones M.H. N°s. 138 y 240/2010*».

La Resolución CGR N° 377 del 13 de mayo de 2016, de la Contraloría General de la República, «*Por la cual se adopta la norma de requisitos mínimos para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP: 2015*»; y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 1° de la Ley N° 109/1991, modificada y ampliada por la Ley N° 4394/2011, con relación a las funciones y competencias del Ministerio de Hacienda, dispone: «...t) *la implementación de políticas, normas, lineamientos y procedimientos para la Administración de los Bienes a cargo del Estado, en sus diversos procesos; ...x) toda otra función y competencia que las disposiciones legales pertinentes le atribuyen directamente o a sus Reparticiones dependientes y aquellas que le sean asignadas por el Poder Ejecutivo, en el ejercicio de sus atribuciones*».

Que esta Cartera de Estado entiende que la comunicación es un elemento estratégico que abarca de manera transversal toda la organización y un factor fundamental que contribuye a articular las relaciones entre sus dependencias y la ciudadanía.

Que en ese contexto desarrolla su Política de Comunicación, teniendo en cuenta los lineamientos de transparencia y acceso a la información trazados por el Gobierno Nacional y las autoridades principales de este Ministerio, con una visión estratégica y un manejo oportuno y confiable de la información.





POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DEL MINISTERIO DE HACIENDA, EN EL MARCO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO DEL PARAGUAY (MECIP).

//2...

Que la correcta aplicación del Manual de Comunicación Estratégica y su constante revisión ayudarán a informar de manera oportuna y precisa sobre la gestión del Ministerio de Hacienda.

Que la Contraloría General de la República, mediante Resolución CGR N° 425/2008, estableció y adoptó 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 la fiscalización por parte del citado ente contralor.

Que por Decreto N° 962/2008 se aprobó y adoptó el Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay (MECIP).

Que este Ministerio, a través de la Resolución M.H. N° 378/2015, adoptó el MECIP conforme a las disposiciones legales vigentes, el cual se constituye en la base para el diseño, desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno de la Institución.

Que la Abogacía del Tesoro de este Ministerio se ha expedido en los términos del dictamen N° 769 de fecha 20 de noviembre de 2018.

Que la Dirección Anticorrupción de este Ministerio ha emitido su parecer conforme al memorándum DAC N° 6 del 25 de enero de 2019.

Que la Dirección de Modernización e Innovación de esta Cartera de Estado ha dado su parecer en los términos de los memorandos DMI N°s. 321 y 115 de fechas 7 de diciembre de 2018 y 17 de abril de 2019, respectivamente.

Que la Dirección de Comunicación de este Ministerio se pronunció de acuerdo a las notas DirCom N° 106 y 36 de fechas 16 de octubre de 2018 y 11 de abril de 2019, respectivamente.

POR TANTO, en ejercicio de sus atribuciones legales,

EL MINISTRO DE HACIENDA

RESUELVE:

- Art. 1°.-** Aprobar el Manual de Comunicación Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda, en el marco del Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay (MECIP), conforme al anexo que forma parte de la presente Resolución.
- Art. 2°.-** Abrogar la Resolución M.H. N° 170 del 22 de mayo de 2008.
- Art. 3°.-** Comunicar a quienes corresponda y archivar.

ES COPIA DIGITAL DEL ORIGINAL
QUE OBRA EN ESTE DEPARTAMENTO



Alf. César A. Duarte C., Jefe
Departamento de Digitalización y Archivo
Secretaría General
Ministerio de Hacienda

FDO.: BENIGNO LÓPEZ
MINISTRO

Adjunto a la Resolución M.H. N° 22019.



TETĀ VIRU
MOMENDĀPY
Ministerio de
HACIENDA

TETĀ REKUĀI
GOBIERNO NACIONAL

Paraguay
de la gente

Manual Estratégico de **COMUNICACIÓN**

Dirección de Comunicación
DIRCOM



F. Hugo
Felix Maria Hugo



MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

ÍNDICE

Presentación	3
Capítulo I – Política y Estrategia General de Comunicación	4
1 Política General de Comunicación	4
1.1 Principio General de la Política de Comunicación.....	4
1.2 Política General de Comunicación del Ministerio de Hacienda	4
1.3 Líneas generales de la Política de Comunicación.....	4
1.4 Ámbito de aplicación.....	4
1.5 Roles y responsabilidades	5
2 Estrategia de Comunicación del Ministerio de Hacienda	5
2.1 Bases de Comunicación	6
2.2 Las principales estrategias a ser utilizadas en el MH.....	6
2.2.1 A nivel externo	6
2.2.2 A nivel interno.....	7
Capítulo II – Comunicación con el Público Interno	8
Política de la Comunicación Interna	8
Lineamientos.....	8
Capítulo III – Comunicación con el público Externo	18
Política de la Comunicación Pública	18
Lineamientos.....	18
Capítulo IV – Rendición de Cuentas a la Sociedad	32
Política de planificación de la Rendición de Cuentas a la sociedad	32
Lineamientos.....	32
Capítulo V – Consideraciones Generales	37
1 Determinación de acciones de mejoramiento	37
2 Conformación de un Equipo de Comunicación.....	37
3 Verificación de la efectividad de la política de comunicación.....	37





MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

PRESENTACIÓN

El Ministerio de Hacienda entiende la comunicación como un elemento estratégico que abarca de manera transversal toda la organización y como un factor fundamental para su gestión, que contribuye a articular las relaciones de sus dependencias entre sí, así como con sus diferentes públicos, principalmente la ciudadanía.

Por lo tanto, desarrolla su Política de Comunicación teniendo en cuenta los lineamientos de transparencia y acceso a la información trazados por el Gobierno Nacional y las autoridades principales del Ministerio de Hacienda con una visión estratégica y un manejo oportuno y confiable de la información.

Asimismo, considera que la implementación de estrategias y tácticas comunicacionales con una visión proactiva es fundamental para llegar a la ciudadanía con información confiable, útil y oportuna. Así también, la considera una pieza clave para hacer frente a cualquier situación de crisis.

La comunicación es uno de los principales pilares del Ministerio de Hacienda del Paraguay y se encuentra integrada dentro de las prioridades de los Planes Estratégicos de la Institución.

Por su envergadura y trascendencia en la sociedad paraguaya, el Ministerio de Hacienda busca constantemente posicionarse en tres frentes:

- Público en general
- Organismos y Entidades del Estado
- Servidores Públicos

Además, conceptúa a la política como los planes, los objetivos macro, los criterios definidos para alcanzar los objetivos y determina que la estrategia es el conjunto de acciones encaminadas a lograrlos. En este sentido, es importante tener claro que una Política de Comunicación requiere necesariamente de un conjunto de estrategias para ser alcanzada.

La correcta aplicación del Manual de Comunicación Estratégica y su constante revisión ayudarán a informar de manera oportuna y precisa sobre la gestión del Ministerio de Hacienda.





MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

CAPÍTULO I POLÍTICA Y ESTRATEGIA GENERAL DE COMUNICACIÓN

1. Política General de Comunicación

1.1 Principio General de la Política de Comunicación

La Política de Comunicación del Ministerio de Hacienda está inspirada en la consolidación de la confianza, la cual se traduce en la difusión de información clara, transparente y oportuna, en diferentes plataformas, que facilite la toma de decisiones en todos los niveles de los grupos de interés internos y externos.

1.2 Política General de Comunicación del Ministerio de Hacienda

Para el Ministerio de Hacienda la comunicación tiene un carácter estratégico, bajo un concepto multiplataforma, de manera a utilizar todas las opciones que hoy brinda la tecnología para llegar a la ciudadanía. Además, desarrolla una gestión abierta, participativa, transparente e interactúa con sus públicos internos y externos. La DIRCOM, es la responsable de coordinar e impulsar su estrategia comunicacional.

1.3 Líneas generales de la Política de Comunicación

La Política de Comunicación del Ministerio de Hacienda busca orientar su implementación siguiendo tres líneas generales:

- Política de Comunicación Externa
- Política de Comunicación Interna
- Política de Rendición de Cuentas

1.4 Ámbito de Aplicación

La Política de Comunicación del MH debe ser asumida y atendida por todas las dependencias del Ministerio, de acuerdo con las directrices impartidas por la máxima autoridad.

1.5 Roles y responsabilidades

- **Ministro de Hacienda.** Como parte de una estrategia de consolidación de la imagen institucional, la Política de Comunicación está centralizada y canalizada a través del Ministro. Por tanto, es la única persona autorizada para expresar ante el Presidente de la República, los demás Poderes, y otros organismos del Estado, los medios de comunicación, los agentes económicos, organismos multilaterales, la academia, la posición oficial del Ministerio en los temas de competencia institucional. No obstante, cuando





MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

así lo considere pertinente, puede delegar este rol a un viceministro o funcionario de nivel directivo en caso de necesidad, pero con expresa autorización de esta función, para que lo represente.

- **Comisión Consultiva de Comunicación Estratégica.** Identifica, define y asesora sobre las prioridades de comunicación del Ministerio de Hacienda a nivel estratégico y coyuntural. La componen las autoridades de dependencias con un rol en la comunicación del MH, el responsable de la Dirección de Comunicación y podrá incluir asesores y expertos específicamente designados. Anticipa posibles situaciones de crisis institucionales para la prevención o una mejor comunicación y analiza permanentemente el desempeño comunicacional externo de la institución para detectar aspectos de mejora, consolidar buenas prácticas y mantener la reputación institucional.
- **Dirección de Comunicación.** Diseña e implementa las diferentes estrategias de comunicación del MH junto a las autoridades y dependencias. Es la Dirección a través de la cual las dependencias del MH deben coordinar sus acciones comunicacionales y su enlace con los diferentes medios de comunicación a través de diferentes plataformas. Su labor incluye, además de orientar las relaciones con los medios de comunicación, un trabajo integral en el manejo de la comunicación, que debe involucrar tanto a los grupos de interés internos como externos, respondiendo de manera proactiva y reactiva a las necesidades de éstos, constituyéndose en un área estratégica para el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales.
- **Servidores Públicos del MH.** Canalizarán la información, tanto interna como externa, de conformidad con las directrices impartidas en el presente documento y las atribuciones establecidas para el cargo que desempeñan. Cuando sean autorizados por el Ministro y los viceministros (voceros principales) para actuar como voceros de la Entidad, seguirán las instrucciones impartidas para el efecto y solicitarán el acompañamiento y asesoría de la Dirección de Comunicación.

2. Estrategia de comunicación del Ministerio de Hacienda

- En el Ministerio de Hacienda, la información pública está en sintonía con la transparencia gubernamental. Es un Ministerio que informa de manera suficiente, veraz y oportuna, al tiempo de recoger las demandas informativas de los ciudadanos, lo que la convierte en una institución creíble y confiable.





MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Su estrategia informativa busca divulgar, transmitir y difundir en los medios de comunicación, formadores de opinión, opinión pública en general y ante los grupos de interés del Ministerio, las actividades, eventos, temas estratégicos y coyunturales de la agenda ministerial con la idea de informar, interactuar y rendir cuentas de los avances y logros, en línea con la misión y visión del Ministerio de Hacienda del Paraguay, cuidando la buena imagen corporativa, lo que se convierte en protección para enfrentar eventuales crisis comunicacionales.

2.1 Bases de comunicación

Para todo esto, sustentará el trabajo de comunicación sobre las siguientes bases:

- Manejar la comunicación institucional con ética, objetividad y profesionalismo.
- Mantener informada a la ciudadanía de manera oportuna de todo el quehacer institucional.
- Orientar a la opinión pública sobre el rol del Ministerio de Hacienda.
- Fomentar la comunicación interna.
- Posicionar sus herramientas y plataformas de comunicación como un servicio de atención al ciudadano.

2.2 Las principales estrategias a ser utilizadas en el MH

2.2.1 A nivel externo: Su propósito es la construcción permanente de la confianza, divulgando proactivamente la información institucional, y facilitándola a los ciudadanos, y lo hará:

- Participando en foros, conversatorios, seminarios, debates, actos de rendición de cuentas y otras actividades.
- Convocando a conferencias de prensa cuando el MH deba comunicar temas de interés general.
- Divulgando los actos administrativos a través de los diferentes canales y plataformas (comunicados, dossiers, videos, transmisiones en vivo, informes de coberturas periodísticas, informes a través de página Web oficial, redes sociales oficiales, correo electrónico, entre otros) con el objetivo de garantizar oportunamente la toma de decisiones y la difusión apropiada.





MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- Haciendo pedagogía en los temas técnicos, de manera que la ciudadanía, los medios y la opinión pública interprete los aspectos vinculados a las acciones del Ministerio de Hacienda. Así, convertirá la información técnica a un lenguaje común de manera que el público pueda comprender el mensaje.
- Transmitiendo responsabilidad social en las actuaciones.
- Informando lo bueno y lo malo; los logros y desafíos.
- Respetando a todos los interlocutores.

2.2.2 A nivel interno: Su comunicación interna también es estratégica, en la búsqueda de promover el sentido de pertenencia en sus funcionarios para generar en ellos el valor de compromiso institucional. Lo hará:

- Expidiendo circulares y boletines internos informativos que sean percibidos por parte de los funcionarios como fuentes de información clara, confiable y oportuna para desempeñar eficientemente sus labores.
- Utilizando, además, la Intranet como plataforma informativa, donde el funcionario pueda encontrar la mayor cantidad de información necesaria sobre las normativas, reglamentos, formularios, de su interés.
- Informando adecuadamente los cambios organizacionales o de estructura, nuevas designaciones, que se den al interior del MH.
- Transmitiendo a los funcionarios informaciones sinceras y transparentes propiciando una fluida comunicación en la comunidad laboral del MH.
- Sensibilizando a los funcionarios acerca de la importancia que tiene su rol dentro de la gestión institucional.
- Difundiendo mensajes de unidad a través de los comités y grupos de trabajo.

Esta estrategia estará plasmada en un Plan Anual de Comunicación, que deberá comprender: objetivos, stakeholders clave, estrategias, tácticas y



f



MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

acciones e indicadores de evaluación de dichas acciones. Dicho plan se evaluará semestralmente a fin de realizar ajustes necesarios en el proceso.

CAPÍTULO II COMUNICACIÓN CON EL PÚBLICO INTERNO

Política de Comunicación Interna

La Comunicación en las Instituciones públicas tiene una dimensión estratégica fuertemente unida a la institución al ser el factor que hace posible que las personas puedan asociarse para lograr objetivos comunes (MECIP).

La Comunicación institucional asegura la interacción comunicativa, la difusión y circulación amplia y focalizada de la información al interior de la institución para un claro cumplimiento de sus objetivos, estrategias, planes, programas y proyectos.

La comunicación interna promueve el trabajo colaborativo en la institución, mejora su receptividad, actitud de servicio, define y gestiona la proyección de su identidad e imagen institucional y genera visión compartida entre todos los funcionarios.

La comunicación interna se focaliza en las personas que trabajan en la institución, a fin de contribuir con una adecuada cultura organizacional del Ministerio.

En el marco precedentemente señalado, a través de medios masivos de comunicación interna, digitales o físicos, se debe efectuar permanentes informaciones al personal principalmente de los temas que consideramos importantes o pertinentes a la vida institucional, a fin de construir sentido de compromiso, pertenencia e identidad en la institución.

Lineamiento 1: La Inducción: La inducción es el proceso a través del cual se busca la integración del recién incorporado a la cultura organizacional, a la misión institucional, a los planes y objetivos estratégicos institucionales y de cada dependencia y a las funciones del puesto de trabajo, para fomentar su desempeño adecuado como servidor público.

Orientaciones:





MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- La Dirección de Administración del Capital Humano y Capacitación es la responsable de llevar adelante la inducción a través de un procedimiento específico para su desarrollo.
- La inducción deberá contener la presentación oficial de la visión, la misión, valores, los objetivos estratégicos institucionales y de cada Subsecretaría de Estado. Reglamentaciones vigentes, deberes, derechos y beneficios, así como también otras informaciones inherentes al ámbito de su competencia.
- Formarán parte del equipo de inducción, el Director de la DACHC o su representante y un representante de cada Subsecretaría de Estado.
- La DACHC coordinará con la Dirección de Comunicación la realización, actualización o edición de los audiovisuales institucionales que complementan la inducción.
- La inducción a los servidores recién incorporados se realizará dentro de los 90 días del ingreso al MH.

Lineamiento 2: Reinducción: La reinducción es el proceso a través del cual se reorienta la integración de los servidores públicos afectados por cambios en sus puestos de trabajo, por modificaciones en procesos institucionales, en disposiciones reglamentarias o en la estructura general del MH, para seguir manteniendo un desempeño adecuado como servidor público, de tal manera a generar una misión y visión compartida.

Orientaciones:

- La Dirección de Administración del Capital Humano y Capacitación es la responsable de llevar adelante la reinducción a través de un procedimiento específico para su desarrollo.
- La reinducción deberá contener modificaciones que se hayan aprobado de la visión, la misión, valores, los objetivos estratégicos institucionales y/o de cada Subsecretaría de Estado.



[Handwritten signature]



MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Modificaciones en Reglamentaciones vigentes, deberes, derechos y beneficios, así como también otras informaciones inherentes al ámbito de su competencia.

- Formarán parte del equipo de reinducción, el Director de la DACHC o su representante y un representante de cada Subsecretaría de Estado afectada.
- La DACHC coordinará con la Dirección de Comunicación la realización, actualización o edición de los audiovisuales institucionales que complementan la inducción.
- La reinducción a los funcionarios y contratados se realizará cuando hubiese informaciones y/o cambios significativos que deban ser comunicadas a los integrantes de la institución.

Lineamiento 3: Valores éticos: El Comité de Ética y Buen Gobierno liderará la formación de los funcionarios en valores éticos institucionales, que convocarán a representantes de diferentes áreas y dependencias en caso de necesidad.

Orientaciones:

- Las actividades establecidas por el Plan serán llevadas a cabo por el Equipo de Ética y Buen Gobierno del Ministerio.
- Todo servidor público del Ministerio, independiente de su nivel jerárquico, además de los procesos de inducción y reinducción, participará de las actividades establecidas para el mejoramiento del desempeño ético a nivel institucional.
- El Plan de mejoramiento en ética deberá incluir un Diagnóstico del referente ético dentro del Ministerio cuando el Comité lo considere necesario.
- El Comité de Ética y Buen Gobierno rendirá cuentas de su gestión a los funcionarios del Ministerio.



[Handwritten signature]



MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Lineamiento 4: Consultas y Reclamos: La atención a consultas y reclamos se buscará llevar adelante en forma homogénea por todas las dependencias, sobre todo, aquellas que cuentan con un Centro de Atención o Call Center, dentro de un canal afable con el público, apuntando a brindar información clara y oportuna, para responder a las consultas e inquietudes, siempre que sea información pública.

Cada Dependencia del Ministerio de Hacienda, facilitará los mecanismos más adecuados para que tanto el público interno como externo y partes interesadas puedan realizar en el caso de que quisiera los reclamos y sugerencias con relación a su gestión y contará con procedimientos para tratamiento de los mismo y posterior respuesta a los mismos.

Orientaciones:

- La Dirección de Comunicación será la encargada de convocar a un equipo que buscará establecer los lineamientos de los tratamientos de reclamos y sugerencias.
- La Dirección de Comunicación liderará las gestiones para la conformación de un Equipo que se encargará de establecer los lineamientos de los tratamientos de reclamos y sugerencias, además de la creación de un Equipo que recibirá los mismos y las distribuirá a las dependencias pertinentes.
- Los reclamos y sugerencias serán clasificadas por el equipo conformado, el cual seleccionará y medirá si existen similitudes entre los reclamos.
- Los casos serán compilados, y distribuidos a las áreas donde recaiga el reclamo.
- Cada área será responsable de elaborar las respuestas que se brindará a las quejas, dentro de un plazo razonable.
- Las alternativas de soluciones a las consultas y reclamos servirán como bases a las autoridades para la formulación de planes y proyectos de mejoramiento institucional que será elaborado por el Equipo.



(Handwritten signature)



MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- Las decisiones de mejoramiento, tanto en el orden interno como las relacionadas con la ciudadanía, serán difundidas por el Equipo a ser conformado, en forma amplia y oportuna por la institución, de acuerdo con su carácter interno o externo.

Lineamiento 5: Actitud de buen servicio del funcionario. El MH incentivará la formación continua e integral de los servidores públicos desarrollando sus competencias para contribuir a un servicio de excelencia.

Orientaciones:

- El Ministerio capacitará en forma permanente a sus servidores públicos para garantizar que el buen servicio sea la imagen que proyecte como institución.
- La Dirección de Administración del Capital Humano y Capacitación será la encargada de implementar el procedimiento de capacitación, el cual permitirá garantizar la formación continua de los servidores públicos de la Institución.
- La Dirección de Modernización e Innovación será la responsable de que todas las áreas y dependencias cuenten con un Manual de Funciones y Procedimientos aprobados, de manera a que cada una asuma la responsabilidad que le corresponde. La difusión y promoción de estos Manuales será responsabilidad de la máxima autoridad de cada dependencia.
- La Secretaría General del Ministerio establecerá un sistema unificado de manejo de documentos internos, que facilite el acceso a una información exacta y oportuna al público. Existirán plazos para dar respuesta a los trámites de documentos (expedientes, notas, solicitudes) respetándose el orden correlativo del Sistema Integrado de Mesa de Entrada.

Lineamiento 6: Elementos emblemáticos: Los elementos emblemáticos reflejarán la misión y la visión del Ministerio, contribuirán con la consolidación de su





MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

imagen corporativa, en coordinación con la del Gobierno y serán de uso obligatorio para todas las áreas y dependencias.

Orientaciones:

- Los elementos emblemáticos se implementarán conforme al Manual de Identidad Visual del Ministerio, y las normativas emanadas desde la Presidencia de la República.
- Los elementos emblemáticos se implementarán conforme a las normativas legales vigentes.
- Los elementos serán establecidos por directiva interna designada por la máxima autoridad de la Institución y serán de obligatoria aplicación para todas las áreas y dependencias del Ministerio. Los elementos son:
 - Logotipo institucional oficial que deberá ser utilizado en forma obligatoria en los documentos de carácter institucional, publicadas o difundidas por todas las áreas y dependencias.
 - Slogan institucional que expresa la misión y la visión de la Institución.
 - Identidad gráfica y cromática unificada a partir de la adopción y utilización de un color y estilo permanente y representativo, según el Manual de Identidad.
 - Los elementos emblemáticos deberán estar visibles en las actividades públicas y materiales publicitarios de todas las áreas y dependencias del Ministerio, aun teniendo éstas sus propios emblemas.



f



MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- La Dirección de Comunicación es la encargada de distribuir los elementos emblemáticos proporcionados por el Ministerio de Información y Comunicación (Mitic).

Lineamiento 7: Medios informativos internos: Los medios informativos internos, además de proporcionar información de interés para los funcionarios, se utilizarán para socializar los resultados de la gestión institucional y contribuirán a consolidar una visión compartida de los objetivos y propósitos institucionales.

Orientaciones:

- **Boletín Informativo Interno:**

La Dirección de Comunicación coordina conjuntamente con la Dirección General de Capital Humano y Capacitación, y la Dirección de Modernización e Innovación la elaboración y publicación de un Boletín Informativo Interno, que contenga información de interés de las dependencias de la Institución, con las siguientes características:

- La publicación se realizará en forma periódica desde la DIRCOM.
- Abarcará temas de interés interno de todas las áreas y dependencias para garantizar la pluralidad de voces internas.
- Incluirá artículos de opinión de funcionarios de diferentes áreas y reparticiones.
- Difundirá actividades y funciones de los diferentes Departamentos, actividades internas, participación de funcionarios en actividades externas, nuevos reglamentos internos, entre otras informaciones de interés interno.
- Las informaciones serán actualizadas periódicamente.

- **Intranet**





MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La Intranet será una herramienta de difusión electrónica interna que apuntará a mantener informados y actualizados a los servidores públicos internos.

- Se conformará un Equipo integrado por la Dirección de Comunicación, la Dirección General de Capital Humano y Capacitación, la Dirección Administrativa y la Dirección de Modernización e Innovación para definir el manejo de la intranet, como una herramienta de difusión electrónica interna.
- El Equipo designará a una persona que se encargará del mantenimiento y actualización de la Intranet.
- El Equipo será responsable de seleccionar la información que será difundida a través de la Intranet, previa clasificación con cada área del Ministerio.

Lineamiento 8: Materiales para publicación en medios y en la web: La Dirección de Comunicación solicitará a las distintas dependencias los datos y antecedentes para generar información de interés, que servirá para publicación en medios de comunicación, así como en la página web de la institución.

Orientaciones:

- Los datos recibidos por correo electrónico se utilizarán como insumos para la producción de información institucional.
- Cuando la información requiera de análisis más profundo se conformará un equipo integrados por los representantes de dependencias involucradas en el tema antes de publicarse.
- A efectos de preservar los intereses nacionales y de dar un mensaje adecuado y oportuno, el equipo clasificará la información según criterios de procedencia, contenido, especificidad y confidencialidad.





MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- El equipo coordinado por la DIRCOM proveerá información en forma permanente al Ministro y viceministros, en caso que así lo amerite.
- La Dirección de Comunicación se encargará de que los resultados de la gestión pública estén visibles para el público en general en tiempo y forma.

Lineamiento 9: Guía para elaboración de información: Se contará con guías claras para la clasificación, procesamiento y consolidación de la información para garantizar que la misma sea exacta, precisa y oportuna.

- **Orientaciones:**
- Existen principios básicos (qué, cómo, cuándo, dónde y por qué) para el procesamiento de los datos que sirvan para la elaboración de informaciones.
- La Dirección de Comunicación elaborará una guía con los principios básicos para que pueda ser utilizada por los funcionarios encargados de cada dependencia a la hora de remitir los datos necesarios para la información.
- Esta guía de principios básicos será socializada con este grupo de funcionarios a través de correo electrónico y/o charlas.

Lineamiento 10: Sobre las estrategias de difusión de las informaciones: Las dependencias responsables de la elaboración de los informes y los datos estadísticos (Recaudación Tributaria, Situfin, Pagos a Proveedores, Calendarios de Pagos, Situación de Caja Fiscal, Resúmenes Estadísticos y otros), trabajarán en forma coordinada con la Dirección de Comunicación para definir periódicamente las estrategias de difusión y evaluación de las acciones de comunicación implementadas.

Orientaciones:

- Se designará, en cada Dirección responsable de elaborar los informes, un nexo con la Dirección de Comunicación que



f



MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

proporcionar a la misma los datos necesarios para una oportuna y precisa comunicación del informe.

- La Dirección de Comunicación trabajará con el nexo designado para coordinar la provisión de todos los datos e insumos que necesiten los medios de comunicación para una correcta difusión del informe (entrevistas, gráficos estadísticos, imágenes, encuentros explicativos con medios de comunicación, etc.). La Dirección responsable del informe deberá tener en cuenta el formato de los insumos para facilitar a los medios de comunicación.
- La Dirección de Comunicación trabajará en la sistematización de la información contenida en el informe. Esto implica adaptar la información a los públicos de interés a través de infografías, videos, imágenes, generando piezas comunicativas que faciliten a los públicos la comprensión del mensaje y el impacto de la información hacia ellos.
- Se establecerá un calendario de informes fijos producidos por el Ministerio de Hacienda, de modo a prever la inclusión de los informes en las estrategias y acciones de comunicación impulsadas por la DIRCOM, anticipando así la disponibilidad de recursos técnicos y humanos necesarios para asegurar la correcta difusión.
- Los informes, a su vez, deberán ser difundidos y socializados a través de todos los canales institucionales en lugares visibles al usuario, especialmente en la página web oficial y las redes sociales, en el formato y soporte adecuado a la plataforma utilizada. Se debe garantizar la calidad para la correcta visualización de los datos difundidos.
- Se sugiere que los nexos designados en las Direcciones responsables de la elaboración de los informes mantengan al menos una reunión semestral con los responsables de la Dirección de Comunicación para evaluar el impacto mediático de las estrategias implementadas y generar un espacio de



Handwritten signature



MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

retroalimentación sobre la producción y difusión de los informes.

CAPÍTULO III COMUNICACIÓN CON EL PÚBLICO EXTERNO

Política de Comunicación Pública

El acceso a la información es un derecho colectivo e indispensable para el conocimiento de los procesos y la realización del trabajo, y el Ministerio de Hacienda lo cumple a través de la provisión de gacetillas y publicaciones en las redes sociales de la Institución (Twitter y Facebook) y página Web con variadas noticias y datos sobre la gestión de la Institución. Para fomentar la producción, sistematización y circulación de los materiales se requiere implementar mecanismos por Viceministerio, a fin de garantizar que la información sea de calidad, eficaz y que no sea excluida.

Lineamiento 1: Sobre los informes a ser publicados: La Dirección de Comunicación será la responsable de distribuir la información elaborada y procesada por las diferentes unidades de manera que el público tenga acceso a informes consolidados, claros, exactos y oportunos.

Orientaciones:

- La Dirección de Comunicación se encargará de elaborar informes claros, precisos y amenos sobre recaudaciones, gastos, cantidad de contribuyentes inscriptos, pago de deuda externa, inversión social, transferencias a gobernaciones y municipios, entre otros temas de interés, que serán distribuidos al público externo e interno.
- La Dirección de Comunicación, previas instrucciones será la responsable de convocar a reuniones de prensa para informar sobre los resultados institucionales, así como también de la difusión de la información, a través de la Web institucional, redes sociales, y otros medios de comunicación.





MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Lineamiento 2: Vocería institucional: El ministro es el principal vocero de la Institución. No obstante, existirá un sistema de vocería por sectores que será delegado por el ministro a los viceministros de las tres Subsecretarías y existirá una coordinación entre ellos de manera a lograr que el mensaje sea ordenado, claro, concreto y oportuno.

Orientaciones:

- El principal vocero institucional es el ministro.
- Los viceministros serán los voceros sectoriales del Ministerio, previa coordinación con el ministro, y podrán delegar dicha función a técnicos especializados a efectos de responder a las consultas del público, contando con el respaldo de la Institución.
- Cuando se trate de temas impositivos el responsable es el subsecretario de Tributación.
- Los temas relacionados a transferencias de recursos, presupuesto, pagos, serán responsabilidad del subsecretario de Administración Financiera.
- Para temas relacionados a la política fiscal, integración, relación con organismos internacionales, el vocero es el subsecretario de Economía.
- La máxima autoridad también podrá delegar la vocería a las Direcciones Superiores dependiendo del tema o área a ser comunicado.

Lineamiento 3: Manejo de la comunicación en tiempo de crisis. Ante una eventual crisis, interna o externa, se contará con un Protocolo, el cual será impulsado por la Dirección de Comunicación, revisado y aprobado por un Comité de Crisis, para un manejo oportuno a fin de resguardar la credibilidad y evitar confusiones.

Orientaciones:





MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- Una crisis se entiende como un evento que pueda perjudicar la imagen reputacional de la Institución. Por tanto, la comunicación de crisis es un conjunto de técnicas de comunicación destinadas a gestionar situaciones de crisis.
- Cualquier situación que pueda generar una potencial crisis deberá ser informada por los encargados de las dependencias involucradas inmediatamente y a la máxima autoridad.
- La Dirección de Comunicación convocará el Comité de Crisis, el cual estará presidido la Maxima autoridad, e integrado por los viceministros y un representante de las dependencias involucradas, dependiendo del caso.
- El Comité se encargará de administrar la comunicación e información a efectos de controlar y reducir los efectos de la crisis.
- El Comité de Crisis recepcionará las informaciones de la situación, así como el resultado del monitoreo de los medios de comunicación.
- El Comité se regirá de acuerdo al Protocolo de Crisis, el cual contendrá las pautas de comportamiento que se seguirán, tomando como base las causas y las posibles consecuencias que la provocó. Propondrá, además, acciones correctivas en la mejora de la comunicación si fuere necesario.

Lineamiento 4: Relacionamiento con los medios de comunicación: La relación del Ministerio de Hacienda con los medios de comunicación se basará en principios de veracidad, equidad, armonía, transparencia y visibilidad.

Orientaciones:

- La Dirección de Comunicación será el enlace con los diversos medios de comunicación, a través de diferentes plataformas: materiales informativos como también el contacto directo con sus representantes.





MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- La Dirección de Comunicación coordinará con el Ministro y viceministros sobre las acciones comunicacionales. La Dircom ejecutará las mismas, a través de actividades e informes a ser difundidos a los medios, organizará conferencias de prensa y entrevistas.
- La Dirección de Comunicación recibirá los requerimientos de los medios y comunicará a las diferentes dependencias institucionales las solicitudes.
- Las distintas dependencias del Ministerio de Hacienda deberán coordinar con la Dirección de Comunicación las actividades que requieran cobertura periodística, así como sus planes de difusión de información a través de los medios masivos de comunicación.
- La Dirección de Comunicación será responsable de monitorear las noticias publicadas en los diferentes medios de comunicación, redes sociales, sitios webs, y se encargará de remitir diariamente alertas, resúmenes y clipping de noticias.
- La Dirección de comunicación será responsable de la elaboración de los contenidos informativos, además de realizar la medición de las publicaciones para su posterior análisis.
- La Dirección de comunicación deberá detectar las necesidades informativas que puedan surgir a partir de la presencia del Ministerio de Hacienda en los medios tanto tradicionales como digitales y redes sociales.
- Se elaborará con frecuencia mensual un informe de las bases de datos de medios, periodistas y formadores de opinión, a fin de mantener una base actualizada y una relación periódica con los stakeholders en los medios de comunicación. Se sugiere que dicho informe contenga igualmente un directorio de medios sociales de los principales medios y formadores de opinión relacionados al área del Ministerio de Hacienda, para facilitar su interacción en las estrategias digitales de la institución.



21



MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Lineamiento 5: Participación ciudadana: Fortalecer la participación de la ciudadanía en los procesos de fomento de la integridad, transparencia y mejora de la gestión en la institución.

Orientaciones:

- La Dirección de Anticorrupción como responsable del cumplimiento de la Ley de Transparencia coordinará con otras dependencias actividades para informar permanentemente a la sociedad civil sobre los resultados de la gestión ministerial. La comunicación con la sociedad civil se hará en términos de respeto, armonía y oportunidad, con la clara convicción de la necesidad de brindar un servicio excelente a la ciudadanía.
- Se conformará un Equipo que recabará la información de interés para la ciudadanía, la cual será incluida en el informe de resultados de gestión del MH.
- Los informes podrán ser socializados a través de: talleres presenciales, materiales impresos, página Web, entre otros.
- El servidor público que toma contacto con la sociedad civil asumirá un papel institucional y debe orientar en forma adecuada y satisfactoria las necesidades informativas del ciudadano o ciudadanos.
- La Dirección de Comunicación como responsable de la coordinación correcta de la comunicación del Ministerio de Hacienda, coordinará con otras dependencias las actividades para informar permanentemente a la sociedad civil sobre los resultados de la gestión ministerial. La comunicación con la sociedad civil se hará en términos de respeto, armonía y oportunidad, con la clara convicción de la necesidad de brindar un servicio excelente a la ciudadanía.
- Las informaciones de interés podrán ser socializados a través de: talleres presenciales, materiales impresos, página Web, entre otros.



[Handwritten signature]



MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- El servidor público que toma contacto con la sociedad civil asumirá un papel institucional y debe orientar en forma adecuada y satisfactoria las necesidades informativas del ciudadano o ciudadanos.

Lineamiento 6: Acceso a la información Pública: El Ministerio de Hacienda, conforme a su política de transparencia, mantendrá informada a la ciudadanía sobre la gestión institucional, referente a las normativas que rigen en la materia, a través de la Oficina de Acceso a Información Pública (OAIP), dependiente de la Dirección Anticorrupción.

Lineamiento 7: Capacitación sobre Acceso a la Información Pública: La Dirección de Anticorrupción realizará talleres de capacitación sobre el acceso a la información pública como un derecho ciudadano.

Orientaciones:

- Los talleres de capacitación serán coordinados y realizados por la Dirección Anticorrupción.
- Los talleres estarán dirigidos a todos los funcionarios públicos del Ministerio de Hacienda, tanto de la capital como del interior del país.

Lineamiento 8: Relacionamiento con los contribuyentes: La Subsecretaría de Estado de Tributación (SET) mantendrá informados a los contribuyentes y a la ciudadanía en general sobre las políticas y medidas impositivas; fomentará una cultura tributaria orientada a la función social de los impuestos y abrirá espacios de comunicación con actores estratégicos vinculados a esta actividad.

Orientaciones:

- Se fomentará el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias mediante la difusión de información a través de las plataformas, espacios pagados en los medios de comunicación y producción de materiales informativos.
- Se realizarán encuentros con los gremios vinculados a la actividad tributaria a fin de fomentar alianzas estratégicas para promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones



[Handwritten signature]



MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

impositivas. El Departamento de Capacitación de la SET organizará durante todo el año charlas informativas dirigidas a los contribuyentes en general.

- Existirá un Departamento de Orientación y Asistencia al Contribuyente que pondrá en funcionamiento sistemas de atención a los contribuyentes y demás usuarios, a fin de facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y suministrarles las orientaciones e informaciones que requieran, de acuerdo con los reglamentos establecidos.
- También existirá un Área de Difusión que coordine con la Dirección de Comunicación del Ministerio de Hacienda todas las acciones comunicacionales orientadas a los contribuyentes y públicos en general.

Lineamiento 9: Relacionamiento con los Organismos y Entidades del Estado:
Se facilitará el suministro de información requerida por las demás instituciones del Estado a través de los conductos definidos por el Ministerio de Hacienda.

Orientaciones:

- La Subsecretaría de Administración Financiera (SSEAF) es la responsable de la conexión de todas las instituciones del Estado al Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).
- La Subsecretaría de Administración Financiera (SSEAF) es la responsable del relacionamiento con otros organismos y entidades del Estado (OEE) en los temas que compete al sector: Presupuesto (DGP), Transferencias (Tesoro), Contabilidad, Cargos, entre otros.
- Se encargará de la recepción, tratamiento y respuesta de los requerimientos de informaciones de las demás instituciones.
- La Dirección General del Tesoro Público, como ente Rector en cuanto a los procesos de transferencias de recursos del Estado, dentro del marco de una gestión eficiente y transparente, proporcionará la información pertinente de manera oportuna y orientada a las necesidades de los Organismos y Entidades del





MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Estado (solicitantes), los beneficiarios (destinatarios finales de los pagos), autoridades y el público en general.

- La Dirección General de Presupuesto tiene relación directa con todos los Organismos y Entidades del Estado (Poder Legislativo, Poder Ejecutivo y Poder Judicial, Contraloría General de la República, Otros Organismos del Estado, Banca Central; Gobiernos Departamentales; Entes Autónomos y Autárquicos; Entidades Públicas de Seguridad Social, Empresas Públicas, Empresas Mixtas, Entidades Financieras Oficiales y Universidades Nacionales), así como también con los Órganos Externos de Control, con respecto a lo que hace al proceso presupuestario en sus diferentes etapas (Formulación, Programación, Ejecución, Control y Evaluación).
- Mensualmente son disponibilizadas en la página web institucional información vinculada al Gasto Social de la Administración Central y el Informe Financiero de Ejecución Presupuestaria.
- Los informes de resultados de gestión que el Ministerio de Hacienda difunde, tanto al público interno como al público externo, también podrán ser socializados ante las demás instituciones estatales, a través del Gabinete del Ministro.
- La Subsecretaría de Estado de Economía, a través de la Dirección del Sistema de Inversión Pública (DSIP), en su carácter de rector del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP) mantiene una relación con los Organismos y Entidades de Estado (OEE) que ejecutan proyectos de inversión pública, a través del Banco de Proyectos generando información detallada y estadística sobre los proyectos financiados y cofinanciados con recursos públicos, durante todas las fases de su ciclo de vida, para apoyar la toma de decisiones de las autoridades. Brindando acceso al mismo a todos los OEE y demás instituciones que tengan participación en el SNIP.
- Asimismo, se mantiene las relaciones con los OEE, a través de los Plan de Fortalecimiento de Recursos Humanos en el ámbito del SNIP, el cual fue aprobado por Decreto N° 6497/2016.





MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Lineamiento 10: Relacionamiento con Públicos específicos: en el marco de su política de apertura hacia los públicos específicos, la relación con los mismos 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 comunicación del Servicio Nacional de Catastro

El Servicio Nacional de Catastro tiene relación directa con la Dirección General de Registros Públicos (DGRP), organismo dependiente de la Corte Suprema de Justicia; el Instituto de Desarrollo Rural y de la Tierra (INDERT), Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), Colegio de Escribanos del Paraguay (CEP), Colegio de Abogados del Paraguay, Asociación de Geógrafos del Paraguay (AGEPA), Cámara Paraguaya de Empresas Loteadoras e Inmobiliarias (CAPELI), Cámara Paraguaya de Desarrolladores Inmobiliarios (CAPADEI), además de las empresas del sector privado como Bancard y Documenta S.A.; gobiernos municipales (254 municipios del país) y medios de comunicación en general.

2. La comunicación de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones

La Dirección General de Jubilaciones y Pensiones como responsable del pago de Jubilaciones y Pensiones del Sector Contributivo del Estado, en su comunicación con el público externo tiene directa relación con los Organismo y Entidades del Estado de la Administración Central y Entidades descentralizadas que aportan a la Caja Fiscal, además de las Asociaciones y/o entidades solidarias en las que sus beneficiarios aparezcan como socios.

3. La comunicación de Pensiones No Contributivas

La Dirección de Pensiones No Contributivas tiene relación directa con las Juntas Municipales y Departamentales, a través de los respectivos designados acreditados en el marco de la cooperación interinstitucional en la implementación de la Ley N° 3728/2009. Procesos de intercambio de información de programas sociales administrados por el Gobierno Nacional, las respectivas Secretarías y Unidades de la Presidencia de la República. Provisión de informes al Poder Legislativo y sus comisiones. Recopilación de





MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

datos estadísticos de vinculados a pobreza, empleo, población entre otros de Organismos y Entidades del Estado. Recepción de datos de carácter administrativos tales como:

- Registro de identificaciones
- Cotizantes de cajas de jubilaciones
- Jubilados y pensionados
- Fallecimientos
- Nacimientos
- Matrimonios
- Registro de contribuyentes de impuestos
- Registro de contribuyentes de tasas municipales
- Registro del padrón electoral de connacionales residentes en el extranjero
- Registro de funcionarios y contratados de los Organismos y Entidades del Estado y de gobiernos municipalidades
- Registro de propiedades
- Registro del automotor
- Registro de ganado
- Registro de marcas y señales
- Registro de campo santo (fallecidos)
- Registro de veteranos de la Guerra del Chaco y sus herederos
- Registro de pueblos originarios y sus integrantes

Igualmente, son disponibilizadas en la página electrónica institucional información vinculada a procesos, beneficiarios, censos y otros de las pensiones no contributivas.

4. La comunicación de la Dirección Administrativa

La Dirección Administrativa posee relación directa con diversos sectores como ser las víctimas de la Dictadura, las ONG's y Entidades sin fines de lucro que reciben transferencias de recursos del MH, entre las que se encuentran por ejemplo los Cuerpos de Bomberos Voluntarios, los pagos de Sentencias Judiciales que han sido incluidos en el PGN del MH. La Dirección Administrativa será la encargada de la comunicación de las subastas a ser realizadas por el Ministerio de Hacienda, como ser de inmuebles y/o vehículos, así también, llamados en proceso, adjudicaciones realizadas, contrataciones en ejecución y pagos a proveedores varios de bienes y/o





MANUAL DE COMUNICACION INSTITUCIONAL

servicios del MH. Cuando corresponda, la Dirección Administrativa informará respecto a Convenios suscritos con otras Entidades del Estado y/o Privados, en el marco de sus funciones.

5. La comunicación de la Abogacía del Tesoro

La Abogacía del Tesoro mantiene relación directa con las Sociedades Inscriptas y/o que realizan trámites electrónicos en la Abogacía del Tesoro. Asimismo, con Escribanos Públicos que realizan protocolizaciones de sociedades, Contadores Públicos, Organizaciones No Gubernamentales (Que se inscriben para recibir transferencias del Estado) todo ello a través del Dpto. de Registro y Fiscalización de Sociedades.

En lo correspondiente al área jurídica se relaciona con los contribuyentes con mora fiscal (deudas tributarias) y que son procurados por medios judiciales. Así también recurrentes de algún acto administrativo (demandas contenciosos-Administrativas). Los medios de comunicación en todos los casos son a través de Encuestas y Reclamos, Publicaciones vía redes sociales, prensa escrita (a través de la Dirección de Comunicación), Capacitaciones, publicaciones página Web Institucional y boletines informativos impresos y digital (vía email), Notas y expedientes.

La Abogacía del Tesoro brindará orientación legal pertinente para que todo lo que se requiera informar cumpla con las normativas legales vigentes.

Lineamiento 11: Relacionamiento con organizaciones del área económica: El Ministerio de Hacienda mantiene una fluida comunicación con las organizaciones, gremios y entidades del sector económico de manera a generar en los agentes económicos confianza hacia la política fiscal.

Orientaciones:

- El Gabinete del Ministro y cada Subsecretaría de Estado, a pedido del Ministro, organizarán encuentros, jornadas temáticas, seminarios especializados, reuniones con todos los sectores a fin de crear espacios de acercamiento, con la finalidad de responder con claridad y rapidez todas las inquietudes y consultas requeridas.





MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- Las Subsecretarías y Direcciones canalizarán a través de La Dirección de Comunicación la información permanente sobre la gestión, administración y resultados de la institución.

Lineamiento 12: Relacionamiento con las Organizaciones Internacionales: La comunicación con las organizaciones internacionales e instituciones extranjeras se realizará dentro de un clima de respeto, cooperación y cordialidad.

Orientaciones:

- La Subsecretaría de Economía será la responsable de mantener vínculos con los organismos internacionales e instancias extranjeras.
- **Las solicitudes o requerimientos** que reciban las demás dependencias serán canalizadas a través la mencionada Subsecretaría.
- Las agencias calificadoras de riesgo reciben información sobre los datos económicos de Paraguay a través de informes proveídos por la Subsecretaría de Economía.

Lineamiento 13: Relacionamiento comercial con los medios de comunicación: La relación comercial con los medios de comunicación se cumplirá en el marco de la transparencia y las normas correspondientes.

Orientaciones:

- La convocatoria para la contratación de espacios comerciales y de productoras o agencias se cumplirá bajo los reglamentos que dictan la Ley de Contrataciones Públicas.
- El Ministerio de Hacienda designará un Equipo integrado por representantes de la Dirección Administrativa, Dirección de Comunicación, y la repartición que desea realizar la promoción, con el fin de evaluar y aprobar los procedimientos publicitarios institucionales.
- En caso de que sea necesario se podrá acudir a la contratación de profesionales especializados en el área para la realización de





MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

trabajos específicos relacionados al área de la publicidad y creatividad, comunicación estratégica, entre otras.

Lineamiento 14: Publicaciones en la web institucional: La Dirección de Comunicación estará encargada de administrar la web institucional, función que comprende el mantenimiento o actualización de las páginas web existentes, la creación de nuevas páginas y la publicación de nuevos contenidos.

Orientaciones

- La DIRCOM es responsable de la administración web del dominio www.hacienda.gov.py, no así de dominios propios de otras oficinas del Ministerio de Hacienda, como son los portales www.set.gov.py y www.economía.gov.py.
- La DIRCOM se ocupa de recibir y procesar las solicitudes de publicaciones en la web institucional de contenidos que, principalmente, son producidos y actualizados por otras dependencias del Ministerio.
- La DIRCOM es responsable por las noticias y materiales de prensa que se publican en la web, de los contenidos elaborados en sus propios departamentos operativos.
- Las dependencias del Ministerio de Hacienda que mantienen espacios en la web institucional son responsables tanto del contenido las páginas que les corresponden como de mantenerlas actualizadas.
- Las solicitudes de publicaciones son cursadas a la DIRCOM a través del correo electrónico. Los mensajes dirigidos al webmaster deben contener las instrucciones claras y precisas y llevar adjuntos los documentos o archivos correspondientes, previa verificación de que se haya realizado los mismos en forma correcta.

Lineamiento 15: Uso de las Redes Sociales: El Ministerio de Hacienda empleará las redes sociales de forma oficial como una plataforma que le permita una atención





MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

cercana al ciudadano, brindando información precisa y calificada sobre sus funciones, sus proyectos y sus productos.

Orientaciones:

- La Dirección de Comunicación y las autoridades definirán la política editorial de las cuentas preservando la imagen institucional, los objetivos y las características de su público.
- La Dirección de Comunicación contará con un protocolo para la gestión de las cuentas oficiales del Ministerio de Hacienda, como también de los demás canales digitales oficiales.
- Los responsables deberán estar suficientemente capacitados para derivar las consultas del público al ámbito que correspondan.
- Se recomienda una voz formal de manera constante pero que en ocasiones puede permitirse un tono cercano con el público.
- Los administradores de la cuenta institucional serán designados por la Dirección de Comunicación y deberán contar con el perfil adecuado para el efecto.
- Los responsables no deberán operar sobre sus cuentas personales en el mismo administrador para evitar publicaciones erróneas en la cuenta de la institución.
- El diseño de las cuentas forma parte de la imagen institucional: Se recomienda el uso del logo, una biografía sobre el Ministerio y un fondo especial con el fin de contribuir al posicionamiento de la marca de la entidad.
- El contenido debe ser regular, comprensible, variado, apto para compartir, cercano, creíble, coherente, corporativo, nunca discriminatorio.
- La gestión de la cuenta de Facebook y los reportes de desempeño de la cuenta se harán únicamente desde un perfil creado especialmente para el efecto, y los community managers tendrán acceso al perfil y desde allí a la página del Ministerio de Hacienda, por lo que no se designarán perfiles personales como administradores. De esta manera se evitan errores de publicación a nombre de los community managers.





MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

CAPITULO IV RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD

Política de la Rendición de Cuentas a la sociedad

Con el objetivo de desarrollar un diálogo con los ciudadanos, de promover el ejercicio de control social de la gestión pública, el Ministerio de Hacienda realizará su rendición de cuentas a la ciudadanía a través de medios apropiados para proporcionar información comprensible de alcance masivo y permanente sobre el manejo de los recursos públicos, los resultados e impacto de su gestión; conforme al Manual de Rendición de Cuentas para Organismos y Entidades Públicas dependientes del Poder Ejecutivo aprobado por Resolución SENAC N° 44/2017.

Lineamiento 1: Difusión de la Rendición de Cuentas: El Comité de Rendición de Cuentas, bajo la Coordinación de la Dirección Anticorrupción, establecerá las acciones de difusión que sirvan para canalizar los mensajes claves, en un lenguaje accesible a la ciudadanía relativo a la Rendición de Cuentas del Ministerio.

Política de planificación de la Rendición de Cuentas a la sociedad

Para fortalecer la transparencia y confianza entre gobernantes y ciudadanos, además de promover el ejercicio de control social de la gestión pública, el Ministerio de Hacienda, a través del Comité de Rendición de Cuentas, realiza la rendición de cuentas a la ciudadanía a través de medios apropiados para proporcionar información comprensible de alcance masivo y permanente sobre el manejo de los recursos públicos y los resultados e impacto de su gestión.

Lineamiento 1: Comité de Rendición de Cuentas: Bajo la coordinación de la Dirección Anticorrupción se conformará un comité que tendrá a su cargo la planificación integral de la Rendición de Cuentas que **se realizará preferentemente a través de la realización de una Audiencia Pública.**

Orientaciones:





MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- La Rendición de Cuentas, su planificación y ejecución estará a cargo del Comité de Rendición de Cuentas bajo la coordinación de la Dirección de Anticorrupción. Los miembros de este Comité serán designados por el ministro de Hacienda y representará a los principales sectores internos de la institución.
- El Comité de Rendición de Cuentas tendrá las siguientes atribuciones:
 - Diseñar la matriz de la Rendición de Cuentas
 - Tomar decisiones estratégicas relacionadas al proceso de Rendición de Cuentas
 - Acopiar y clasificar la información a ser presentada en la Rendición de Cuentas
 - Elaborar la Base de Datos de la Rendición de Cuentas
 - Diseñar piezas, comunicados y la campaña de difusión

Lineamiento 2: Plan de Rendición de Cuentas: La Dirección Anticorrupción elaborará un Plan Anual de Rendición de Cuentas que contemplará los procedimientos a ser tenidos en cuenta para la realización de la Rendición de Cuentas a la ciudadanía.

Orientaciones:

- El Plan será elaborado por la Dirección Anticorrupción, que deberá presentar al Comité de Rendición de Cuentas para ser aprobado por el Ministro de Hacienda.
- El Comité de Rendición de Cuentas será responsable de gestionar todas las acciones con los representantes de los diferentes sectores de la institución para la ejecución del plan.
- Como parte del plan, éste incluirá los pasos a ser tenidos en cuenta para la realización de la Rendición de Cuentas a la ciudadanía, el cual deberá ser revisado anualmente. Estos pasos son:
 - Alistamiento institucional
 - Inclusión del tema de la Rendición de Cuentas en las reuniones que llevan adelante las autoridades ministeriales con su público directo de interés.





MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- Difusión
- Organización logística
- Convocatoria
- Mecanismo de participación del público
- Informe de la Rendición de Cuentas

Lineamiento 3: Difusión de la Rendición de Cuentas: El Comité de Rendición de Cuentas, establecerá mecanismos que aseguren una masiva difusión en los aspectos relativos a la Rendición de Cuentas del Ministerio de Hacienda.

Orientaciones:

- La difusión debe contener al menos información respecto al: (I) el objetivo de la Rendición de Cuentas, (II) los temas a ser desarrollados en la Rendición de Cuentas y (III) las prioridades institucionales
- La difusión deberá tener un alcance masivo, para lo cual se viabilizarán mecanismos que aseguren el objetivo
- La Dirección Anticorrupción presentará al Comité de Rendición de Cuentas el cronograma de actividades a ser realizadas, además de los recursos a ser requeridos.

Lineamiento 4: Alcance de la Rendición de Cuentas: Mediante un proceso integral y participativo el Ministerio de Hacienda establecerá un mecanismo sostenible que garantice que la Rendición de Cuentas sea de alcance masivo, responsable y permanente.

Orientaciones:

- Se establecerán procedimientos y roles de participación de la ciudadanía, detallando su contribución al proceso.
- La Rendición de Cuentas está dirigida a la ciudadanía en general y organizaciones de la sociedad civil. Entiéndase como ciudadanía a aquellas personas físicas y organizaciones de la sociedad civil, a aquellas instituciones como las asociaciones sin fines de lucro, las asociaciones de profesionales, las universidades, las entidades educativas y los gremios.





MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- Los participantes podrán plantear propuestas y/o preguntas.
- Serán difundidos a través de la Web Institucional y redes sociales de Ministerio de Hacienda la invitación y los temas a ser desarrollados.

Lineamiento 5: Estructura de la Rendición de Cuentas: El Ministro y sus viceministros serán los responsables de rendir cuentas a la ciudadanía y organizaciones de la sociedad civil, de acuerdo a una estructura que contendrá informaciones basadas en las prioridades del Ministerio de Hacienda y los Objetivos Estratégicos.

Orientaciones:

- La información que será presentada en la Rendición de Cuentas será estructurada de acuerdo con las prioridades del Ministerio de Hacienda.
- La Subsecretaría de Administración Financiera centrará su informe en la administración de normas y sistema de gestión financiera estatal. El campo abarca la presentación de la Ley de Presupuesto General de la Nación, su reglamentación, asignación de recursos en el Plan Financiero. También incluye la consolidación de informes de control y evaluación del sector público, la administración de la Caja Fiscal, la optimización de los servicios de Internet (correo, portal, navegación), administración de la deuda externa.
- La subsecretaría de Economía se encargará de dar informe sobre las decisiones y medidas asumidas en el marco de las negociaciones internacionales. Informará, además, sobre la administración y situación de los préstamos aprobados por la Ley de la Nación, cooperaciones técnicas no reembolsables, préstamos suscriptos; donaciones y cooperaciones técnicas con los organismos internacionales y gobiernos. El área de rendición también abarca información sobre el impacto de las inversiones públicas en el empleo.
- La Subsecretaría de Estados de Tributación informará sobre las recaudaciones, adecuación de impuestos e incrementos de los ingresos tributarios, derogación, modificación de leyes tributarias, acciones cumplidas a favor de la formalización de la economía y reducción de la evasión impositiva.





- Las informaciones contenidas en estas Orientaciones anteriores se constituyen como ejemplos preferibles de información, sin que esto signifique que los mismos puedan rendir información adicional.

Lineamiento 6: Resultados de la Rendición de Cuentas: El Ministerio de Hacienda realizará una evaluación periódica de la Rendición de Cuentas a la ciudadanía, cuyos resultados serán utilizados como experiencia e insumo para el planteamiento de acciones de mejora.

Orientaciones:

- Se utilizarán diferentes métodos de medición para recoger las sugerencias y reclamos de la ciudadanía respecto a la Rendición de Cuentas.
- Identificación de las debilidades y fortalezas.

Lineamiento 7: Plan de mejoramiento institucional: A partir del análisis de los resultados recabados a través de las mediciones, el Comité de Rendición de Cuentas elaborará un informe y un plan de mejoramiento institucional, tanto en el aspecto temático como logístico de la actividad.

Orientaciones:

- Tabulación de los datos y resultados recabados de la medición.
- Elaboración de un informe sobre la Rendición de Cuentas que será elevado al Ministro.
- Elaboración de un Plan de Mejoramiento Institucional que será entregado y aprobado por el Ministro.





MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

CAPÍTULO V. CONSIDERACIONES GENERALES

1. Determinación de acciones de mejoramiento

Se emprenderán acciones de mejoramiento tendientes a hacer más eficiente la comunicación del Ministerio de Hacienda, tanto a nivel interno como externo, cuando las autoridades o el Equipo de Comunicación lo considere necesario.

Se evaluarán las observaciones y/o sugerencias que formulen las autoridades, los funcionarios o los distintos públicos de interés, con el fin de considerar la adopción de las mismas, ya que una estrategia de comunicación efectiva debe ser versátil, flexible a los cambios internos y externos y, ante todo, fácilmente adaptable a las realidades del entorno.

2. Conformación de un Equipo de Comunicación

Se establecerá un Equipo de Comunicación, para llevar adelante la revisión, actualización y socialización del Manual de Comunicación, con sus Políticas y Lineamientos.

Esto permitirá la revisión de la efectividad y la eficacia de las acciones implementadas, de modo a que provean un sustento en caso de que sea necesario impulsar o re-direccionar ajustes durante la implementación de las políticas y orientar las acciones de mejoramiento.

3. Verificación de la efectividad de la política de comunicación





TETÁ VIRU
MOHENDAPY
Mokreuechu
Ministerio de
HACIENDA

■ TETÁ REKUÁI
■ GOBIERNO NACIONAL

Paraguay
de la gente

MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- El Equipo de Comunicación podrá conformar un Comité Técnico para establecer mecanismos de evaluación de la efectividad de la aplicación de las políticas y lineamientos establecidos en el Manual.
- Los resultados de las evaluaciones, sumadas a la recepción de acciones de mejoramiento, constituirán el insumo para la elaboración del Plan de Mejoramiento.



Felix Maria Hugo