



MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

**MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y
SEGURIDAD SOCIAL**

Resolución MTESS N° 505/16
Asunción - Paraguay
Edición 2016





RESOLUCIÓN MTESS N° 505/16

POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN, PRODUCTO DEL COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN, EN EL MARCO DEL DISEÑO Y REGLAMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY - MECIP.

Asunción, 21 de julio de 2016.

VISTO: el Memorando D.G.P N° 147 /15, de la Dirección General de Planificación, recepcionado en la Secretaría General con entrada N° 1569 en fecha 21 de julio de 2016, por el cual eleva a consideración del Señor Ministro, la solicitud de aprobación del Manual de Comunicación e Información, producto del Componente Corporativo de Control de Gestión, en el marco del diseño y reglamentación del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay; y

CONSIDERANDO:

Que, es necesario establecer lineamientos, procedimientos, métodos, instrumentos y acciones que aseguren una operación eficiente de la institución, y con ello el cumplimiento de las metas y objetivos previstos.---

Que, el Manual de Comunicación e Información, propuesto por el Comité de Control Interno, establece las estrategias, los lineamientos y orientaciones necesarias para desplegar acciones que permitan en forma adecuada la unión de los Componentes Básicos de Información y Comunicación, a fin de generar relaciones, coordinaciones y responsabilidades necesarias para cumplir con los objetivos institucionales.-----

Que, la referida actividad fue desarrollada en el marco de la implementación del Modelo Estándar de Control para Entidades Públicas del Paraguay- MECIP, y en ese sentido cuenta con la autorización del Comité de Control Interno, según Acta C.C.I. N° 06, del 18 de julio de 2016.-----

Que, la Ley N° 5115/13, en su artículo 11 "Funciones Generales", establece que: *"el Ministro en las áreas de trabajo, empleo y seguridad social, ejercerá las siguientes funciones y atribuciones generales: inc. 7 "Adaptar medidas de administración, coordinación, supervisión y control necesarias para asegurar el cumplimiento de las funciones de su competencia".-----*

Por tanto, en uso de sus atribuciones,





Guillermo Sosa Flores
Ministro
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



RESOLUCIÓN MTESS N° 505/16

POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN, PRODUCTO DEL COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN, EN EL MARCO DEL DISEÑO Y REGLAMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY - MECIP.-----

Asunción, 21 de Julio de 2016.

-2-

EL MINISTRO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

RESUELVE:

- Art. 1º** **APROBAR** el Manual de Comunicación e Información, producto del Componente Corporativo de Control de Gestión desarrollado, en el marco del diseño y reglamentación del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay, conforme al Anexo, que consta de 33 (treinta y tres) fojas y que forma parte de la presente Resolución.-----
- Art. 2º** **COMUNICAR** a quienes corresponda y archivar.-----



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

GLOSARIO

CAPÍTULO I: COMUNICACIÓN INTERNA

- 1.1 ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNICACIÓN
- 1.2. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO
- 1.3. RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL
- 1.4. PROMOCIÓN DEL BUEN SERVICIO (ATENCIÓN AL USUARIO)
- 1.5. IDENTIDAD E IMAGEN CORPORATIVA

CAPÍTULO II: COMUNICACIÓN EXTERNA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

- 2.1 MANEJO INTEGRADO Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN
- 2.2 MANEJO DE LA INFORMACIÓN
- 2.3 MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN TIEMPOS DE CRISIS
- 2.4 RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

CAPÍTULO III: RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD

- 3.1. PLANIFICACIÓN DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS
- 3.2. ACTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
- 3.3 MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN A PARTIR DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

CAPÍTULO IV: SISTEMA DE INFORMACIÓN

- 4.1. MECANISMOS PARA IDENTIFICAR LA NECESIDAD DE INFORMACIÓN.
- 4.2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN AUTOMATIZADOS

CAPÍTULO V: VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA

- 5.1. VIGENCIA
- 5.2. DIVULGACIÓN
- 5.3. REFORMA



INTRODUCCIÓN

*El presente Manual constituye el marco básico de las acciones para la conducción y administración de la **COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN** en el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.*

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

“El Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS), se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y a la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la institución, para lo cual:

- ❖ *Garantiza el suministro de información oportuna y necesaria al interior de la Institución, para dar a conocer los objetivos estratégicos, la misión institucional así como las acciones, proyectos y decisiones con el fin de fortalecer la confianza e imagen institucional y lograr el desarrollo de los procesos, las actividades y el suministro de productos o servicios propios de la institución.*
- ❖ *Genera transparencia y garantiza la participación ciudadana y el control social en las decisiones de la gestión institucional. Esto es, a través del suministro de información, de su difusión o divulgación, además del diálogo directo con los ciudadanos, usuarios, organizaciones sociales, proveedores y grupos de interés.*

Guillermo Sosa Flores
Ministro



GLOSARIO

SIGLAS

- D.C. MECIP** : Dirección de Coordinación de MECIP
- DDII** : Dirección de Difusión de Información Institucional
- DGAF** : Dirección General de Administración y Finanzas
- DGP** : Dirección General de Planificación
- EADC** : Equipo de Alto Desempeño de Comunicación
- MTESS** : Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social
- PEI** : Plan Estratégico Institucional
- PGA** : Plan de Gestión Anual
- PGN** : Presupuesto General de la Nación
- PND** : Plan Nacional de Desarrollo
- TIC's** : Tecnologías de la Información y la Comunicación

TÉRMINOS

CLIPPINGS : Clippings de Prensa. Es un documento que recoge todas las apariciones de la institución en la prensa escrita, radio y televisión, en forma de noticia (no como anunciante) para un periodo de tiempo dado, un evento en concreto, etc. Es un compendio de las veces que hemos sido noticia.

RENDICIÓN DE CUENTAS : Equivale indistintamente a Informe de Gestión.



CAPITULO I : COMUNICACIÓN INTERNA

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA

El MTESS se compromete a orientar la comunicación hacia el fortalecimiento de la institución a través de acciones que garanticen la fluida, clara, verás y ágil interacción de la institución con las partes interesadas, facilitando el suministro de información relacionada con su funcionamiento, gestión y resultados.

1.1. ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNICACIÓN.

ESTRATEGIA:

El MTESS administrará su política de comunicación a través de la **Dirección de Difusión de Información Institucional - DDII** que planifica, dirige y coordina todas las actividades de comunicación; la cual basa su accionar en una planificación estratégica que facilita la interacción comunicativa, de manera eficiente, a fin de fortalecer las capacidades y destrezas en la comunicación al interior de la institución.

LINEAMIENTO 1

ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

CONFORMACIÓN DE UN EQUIPO DE ALTO DESEMPEÑO DE COMUNICACIÓN (EADC).

La DDII poseerá un staff de especialistas multidisciplinarios, conformado por representantes de las distintas dependencias, que organizan, estructuran y vinculan la información interna y externa al sistema, apoyando el buen funcionamiento de la Comunicación Interna y Externa.

ORIENTACIONES:

1. La DDII propondrá los canales de comunicación entre las distintas unidades y niveles técnicos y administrativos, estableciendo canales de información adecuados.
2. Cada dependencia valorará y clasificará la información que genere: la Dirección de Difusión de Información Institucional diseñará una red interna de la información.
3. Los técnicos participantes del EADC serán nombrados por Resolución Ministerial, los mismos deberán contar con un Reglamento Operativo a fin de conocer sus responsabilidades y acciones.

LINEAMIENTO 2

ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA COMUNICACIÓN

Se elaborará un Plan Estratégico de Comunicación, a partir del diagnóstico, acorde a la Política de Comunicación Interna, el cual se constituye en un documento preciso y rector, para el cumplimiento de sus fines.



ORIENTACIONES:

1. La DDII, con el apoyo del EADC, realizará un diagnóstico y/o estudio anual del estado de la Comunicación en la entidad, que servirá como línea de base, donde:
 - a. Cada dependencia documentará el Macroproceso de Comunicación.
 - b. Cada dependencia orientará la formulación del Plan de Comunicación.
2. La DDII, con el apoyo del EADC, realizará el diagnóstico de la situación teniendo en cuenta la siguiente clasificación:
 - a. La información primaria (por medio de observación, encuestas, entrevistas individuales y grupales), y
 - b. La información secundaria (proveniente del análisis de los documentos producidos por las distintas dependencias).
3. La DDII y el EADC elaborarán el Plan Estratégico de Comunicación Interna, que establecerá los pasos a seguir en la comunicación interna.
4. El Plan Estratégico de Comunicación para su implementación deberá estar aprobado por Resolución Ministerial.

LINEAMIENTO 3

ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

Las dependencias del MTESS participarán activamente en el proceso de garantizar la correcta canalización de la información y el control de documentos que soportan la información, promoviendo y mejorando el trabajo en equipo, a través de espacios formales que dan a conocer de manera oportuna y transparente la información relacionada a la gestión de la Institución.

ORIENTACIONES:

1. Cada dependencia, mediante el representante del EADC informará de los datos, informes y productos a los canales establecidos o redes de enlaces.
2. Cada dependencia, mediante el representante del EADC remitirá además la documentación requerida que sirva como medio de verificación formal.
3. Para el control de la información documentada, se tendrá en cuenta las siguientes orientaciones, según sea aplicable:
 - a. definición de niveles de aprobación;
 - b. distribución, acceso, recuperación y uso;
 - c. almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;



- d. control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- e. retención y disposición.

La información documentada de origen externo, que la institución ha determinado que es necesaria para la planificación y operación del sistema de control interno, debe ser identificada y controlada, según sea adecuado.

1.2. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO.

ESTRATEGIA:

En el MTESS se implementará un Programa de Alineamiento Estratégico, con el propósito de vincular al funcionariado hacia el logro de la estrategia de la Institución.

LINEAMIENTO 1

ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO

DIFUSIÓN DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA E INSTITUCIONAL POR MEDIO DE PROCESO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN.

El MTESS desarrollará procesos dinámicos de inducción y reinducción para que los funcionarios y las funcionarias conozcan la misión, visión, ejes estratégicos, objetivos, funciones, y logros institucionales con el propósito de lograr el acceso a la información y los recursos para tomar una decisión apropiada.

ORIENTACIONES:

1. La Dirección General de Talentos Humanos con el apoyo de la DDII, gerenciará la ejecución de las siguientes orientaciones:
2. Los Programas de Inducción y Reinducción estarán basados primordialmente en el Manual de Operación de la Institución.
3. La DDII apoyará en el aspecto comunicacional, facilitando los materiales de comunicación como trípticos, boletines informativos, entre otros e impulsando la difusión de los mismos.
4. El apoyo de la DDII se verá en función a disponibilidad presupuestaria.
5. La Dirección General de Talentos Humanos dará a los Talleres de Inducción y Reinducción un carácter obligatorio para todos/as, por lo tanto deberán estar incluidos en el Presupuesto de la Institución y tendrán carácter didáctico, participativo, y de actualización.
6. La Dirección General de Talentos Humanos buscará impulsar la visión compartida a través de la inducción y la reinducción.



LINEAMIENTO 2

ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO

IMPULSAR LA VISIÓN COMPARTIDA

El MTESS impulsará el trabajo en conjunto, para el logro de una identidad común, buscando el compromiso de todos y todas.

ORIENTACIONES:

La DDII conjuntamente con el EADC impulsará la visión compartida en todas las dependencias para el logro de sus objetivos, mediante las siguientes orientaciones:

1. La DDII conjuntamente con el EADC difundirán las metas establecidas en los Planes del Estado, el Plan Estratégico del MTESS - PEI, el Plan de Gestión Anual - PGA, además de la disponibilidad y ejecución presupuestaria, generando conocimiento en los funcionarios y funcionarias.
2. La DDII conjuntamente con el EADC identificará los aspectos estratégicos en los cuales se debe de concentrar la atención para alcanzar el objetivo a futuro.
3. La DDII conjuntamente con el EADC impulsará la generación de las buenas ideas emanadas de la visión compartida.

LINEAMIENTO 3

ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO

APOYO EN LA SOCIALIZACIÓN DE PROGRAMAS DE RECONOCIMIENTO AL CAPITAL HUMANO DE LA INSTITUCIÓN.

El MTESS desarrollará programas, promoviendo el reconocimiento al desempeño del Capital Humano, en torno a los planes institucionales de comunicación.

ORIENTACIONES:

El Programa de Reconocimiento al Capital Humano, es responsabilidad de la Dirección General de Talentos Humanos, la DDII conjuntamente con el EADC apoyará, mediante las siguientes orientaciones:

1. La DDII conjuntamente con el EADC apoyarán al Programa de Reconocimiento al Capital Humano facilitando el diseño de los materiales de comunicación como: trípticos, boletines informativos, entre otros.
2. La DDII conjuntamente con el EADC apoyarán al Programa de Reconocimiento al Capital Humano impulsando la difusión de los mismos.



1.3. RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL

ESTRATEGIA:

El MTESS implementará los Programas de Receptividad Institucional, que garantiza el buen trato y el mecanismo por el cual los comentarios, quejas, reclamos y propuestas del funcionariado y del ciudadano se tomarán en cuenta, se comunicarán a quienes corresponda y serán considerados como propuesta en la reingeniería de las acciones y prioridades de la Institución.

LINEAMIENTO 1

RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL

INTERACCIÓN CON LOS FUNCIONARIOS.

La receptividad institucional tendrá una dimensión interna y externa orientada a la experiencia y las sugerencias provenientes del funcionariado de la institución.

ORIENTACIONES:

1. La DDII conjuntamente con el EADC actualizarán y ajustarán las Ventanas de Acceso a la Información en cuanto a su eficiencia y su funcionamiento.
2. La DDII a través de las Ventanas de Acceso permitirán y promoverán una efectiva participación ciudadana y un efectivo control ciudadano de la gestión pública, con la provisión de información adecuada, oportuna y autorizada; donde la recepción de las sugerencias darán curso a una reingeniería, si la propuesta lo amerita, y si la misma se vincula a los objetivos del Estado.
3. La DDII, trimestralmente y de acuerdo al caso, elevará a la Máxima Autoridad, un reporte general de la Información remitida por las Ventanas de Acceso, precisando aquellos temas sobre los cuales deben tomarse decisiones en las distintas instancias, y/o por el Gabinete Ministerial.
4. Las decisiones que tome el Gabinete Ministerial, en el marco de la implementación de procesos de mejora continua, serán difundidas por la DDII, a través de los medios organizacionales disponibles.
5. La DDII conjuntamente con el EADC establecerán un listado del equipo técnico de especialistas reconocidos por la Máxima Autoridad, como responsables y con capacidad para proporcionar la información técnica proveniente de las Ventanas de Acceso.
6. Los especialistas técnicos, deberán tener la idoneidad requerida además deberán ser capacitados y actualizados en sus áreas.



LINEAMIENTO 2

RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL

SOCIALIZACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA

La Dirección General de Auditoría Interna socializará con los miembros de la Alta Gerencia del MTESS, los resultados de la verificación del control interno institucional a fin de informar sobre las debilidades y fortalezas institucionales intercambiando sugerencias tendientes al logro de la calidad en los servicios.

ORIENTACIONES:

1. La Dirección General de Auditoría Interna, presentará semestralmente a los miembros de la Alta Gerencia – Comité de Control Interno del MTESS, el Informe de los Resultados de la Verificación del Sistema de Control Interno Institucional, y socializará con ellos las debilidades y fortalezas de la Institución.
2. Los miembros de la Alta Gerencia – Comité de Control Interno, al finalizar la exposición sobre el Informe de los Resultados de la Verificación del Sistema de Control Interno Institucional, podrán intercambiar opiniones, solicitar aclaraciones, realizar sugerencias y proponer soluciones.
3. La Dirección General de Auditoría Interna consolidará las conclusiones de la reunión en un documento que se remitirá a la Dirección de Coordinación de MECIP, el mismo servirá como insumo para la elaboración de planes de mejora.
4. La DDII conjuntamente con el EADC elaborará materiales de difusión masiva, dirigida al funcionariado respecto a la gestión institucional, roles y funciones que se relacionan con la eficiencia en la gestión. Los mismos son de producción sistemática y es responsabilidad de la DDII del MTESS en coordinación con el EDAC.

LINEAMIENTO 3

RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL

CANALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Las dependencias garantizarán la correcta canalización de la documentación y promoverán el trabajo en equipo, a través de espacios formales de trabajo, a fin de dar a conocer de manera oportuna y transparente la información relacionada a la gestión de la institución.

ORIENTACIONES:

1. Las dependencias recibirán de la Secretaría General, las Leyes, Decretos, Resoluciones y otras normativas; además de la documentación relacionada a la política, la gestión y la administración presupuestaria, relacionada al MTESS y la remitirá a las áreas respectivas, a fin de garantizar la distribución descendente de la información.



2. La Secretaría General, remitirá inmediatamente luego de la promulgación, a la Dirección de Difusión de Información Institucional, las Leyes, Decretos, Resoluciones y otras Normativas de carácter general relacionadas al sector MTESS para su inclusión en la Página Web.
3. Los funcionarios/as se reunirán mensualmente con el jefe inmediato superior y tratarán temas de interés del área, recordando las nuevas legislaciones, normativas, instrucciones, dejando constancia escrita de la realización del acto y de las sugerencias, recomendaciones, y compromisos asumidos para facilitar la fluidez e intercambio de información a fin de promover la mejora continua en el área de su competencia, además de elevar un informe para casos particulares, que así lo ameriten.
4. Los Jefes y subalternos analizarán en forma conjunta las inquietudes y propuestas para elaborar Planes de Mejoramiento, determinando prioridades para la solución de los problemas.

1.4. PROMOCIÓN DEL BUEN SERVICIO (ATENCIÓN AL USUARIO)

ESTRATEGIA:

En el MTESS, las políticas, reglamentos internos, acuerdos éticos, procedimientos y elementos corporativos, estarán orientados a fomentar en los funcionarios actitud de servicio y proyección de imagen fundada en la calidad y calidez de la atención. Para ello se implementarán programas de capacitación para el buen servicio de atención al usuario (interno y externo).

LINEAMIENTO 1

PROMOCIÓN DEL BUEN SERVICIO

CAPACITACIÓN PARA EL BUEN SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO

Se promoverá la capacitación y entrenamiento del funcionariado para que brinden atención con calidad y calidez a los usuarios, contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional y proyectando imagen positiva.

ORIENTACIONES

1. La Dirección General de Talentos Humanos, a través de su Departamento de Selección, Capacitación y Evaluación de Personal elaborará el Plan de Capacitación para el buen servicio, que incluirá Programas y Proyectos que busquen potenciar actitudes y conductas, acorde a la Política de Comunicación de la Institución.
2. La DDII apoyará el Programa de capacitación elaborado por la Dirección General de Talentos Humanos.



3. La Dirección General de Talentos Humanos, a través de su Departamento de Selección, Capacitación y Evaluación de Personal elaborará los procedimientos para la correcta ejecución, evaluación y control de la capacitación.
4. La Dirección General de Talentos Humanos, será responsable de la consolidación y elaboración de un informe semestral de las capacitaciones realizadas y remitirá a la Máxima Autoridad, con Copia a la DDII para su difusión.
5. La DDII conjuntamente con el EADC, realizará encuestas periódicas a los funcionarios/as del sector capacitado, sobre satisfacción del usuario, por medio de herramientas para el mejoramiento de la calidad de atención.
6. La DDII remitirá a la Dirección General de Talentos Humanos y a la Dirección de Coordinación de MECIP los resultados de la encuesta sobre satisfacción del cliente para Planes de Mejoramiento y reorientar las acciones para la satisfacción de los usuarios.

1.5. IDENTIDAD E IMAGEN CORPORATIVA

ESTRATEGIA:

La Identidad Corporativa del MTESS se construirá sobre la base de sus objetivos misionales, proyectando una imagen coherente y cohesiva.

LINEAMIENTO 1

IDENTIDAD E IMAGEN CORPORATIVA

IDENTIDAD CORPORATIVA.

El MTESS implementará un programa tendiente a mantener la coherencia visual en todas las comunicaciones para el cumplimiento de los fines y el logro de la Imagen Corporativa.

ORIENTACIONES:

1. La DDII, con apoyo de consultorías especializadas y sobre la base de un Diagnóstico de Imagen, desarrollará la configuración de la identidad.
2. La DDII establecerá el Manual de Imagen Corporativa en una herramienta para el manejo de las directrices de presentación de los mensajes institucionales, como medio para garantizar el respeto y la promoción de la identidad de la institución, en cada uno de los programas de información.
3. El MTESS utilizará el Manual de Imagen e Identidad Corporativa, para facilitar a nivel global todo lo concerniente a la Institución. Comprenderá básicamente: Presentación, Introducción, Reseña Histórica, Objetivos del programa, Vocabulario, Signos de identidad, Emblema, Símbolo, Logotipo, Gama cromática, Cuatricromía, Tramas permi-



-sibles, Normas Básicas: Disposición formal de los colores, Control de un solo color, Control de diapositivas, Negro y Escalas de grises, Control de proporción, Normas tipográficas, Normas complementarias: Control de sombras, Control de rotación, Control de deformación, Aplicaciones, Papelería, Papelería administrativa, Indumentaria, Fachada, Transporte, Anexos desprendibles, Artes finales, Carta de colores, y otros.

4. El MTESS a través del Manual de Imagen Corporativa buscará el aumento de la identificación de la institución con los funcionarios y las funcionarias, el ahorro de costos por estandarización, el aumento del conocimiento público de la Institución, y una imagen más apropiada en la sociedad.
5. La difusión de la Identidad será responsabilidad de la DDII con el apoyo del EADC.

LINEAMIENTO 2

IDENTIDAD E IMAGEN CORPORATIVA

PROYECCIÓN DE IMAGEN CORPORATIVA

La imagen corporativa del MTESS generará uniformidad de manejo en las áreas y dependencias, transmitiendo el posicionamiento de la Institución en cuanto a su visión, misión y objetivos institucionales.

ORIENTACIONES:

1. La DDII conjuntamente con el EADC, serán responsables de la correcta utilización del logo y el eslogan, en todas las publicaciones, campañas, y actividades que realice el MTESS.
2. La DDII conjuntamente con el EADC, diseñarán y actualizarán la matriz del material documental sobre la Institución, que se difundirá por medios audiovisuales en las dependencias del MTESS de la Capital y del Interior del País.
3. Las insignias y objetos promocionales que se distribuyan en las campañas del MTESS, llevarán el logo y el eslogan del Ministerio.
4. Tanto el logo, como el eslogan del MTESS, primarán sobre toda identificación particular de dependencias, programas, proyectos, campañas, etc.
5. Los Directores Generales y Directores de las dependencias serán responsables de la correcta utilización de los logotipos, isotipos y el eslogan del Ministerio.
6. Los Directores de las dependencias, serán responsables de la señalización adecuada de todas las áreas de sus dependencias, para facilitar el acceso de los usuarios a los servicios que requieran.



7. Los representantes de todas las dependencias del MTESS, serán responsables de la señalización y de carteles con los servicios que ofrecen.
8. Los capacitadores y facilitadores de las áreas serán responsables de la emisión de mensajes audiovisuales, documentales de la Institución en los lugares donde el MTESS tenga presencia.
9. Los materiales de promoción de los servicios deberán estar estandarizados de manera a identificar a la Institución.

CAPITULO II : COMUNICACIÓN EXTERNA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN EXTERNA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

El MTESS integra la Política de Comunicación Externa con la Administración de la Información, a efectos de gestionar la interlocución de la información con la ciudadanía, a través de la sistematización e integración, respecto al cumplimiento de los objetivos institucionales.

2.1 MANEJO INTEGRADO Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

ESTRATEGIA:

La integración de la información es responsabilidad de la DDII y el EADC, quienes emitirán directrices claras para la identificación, la recolección, el registro, la clasificación, consolidación y sistematización de la información, provenientes de las diferentes áreas del MTESS.

LINEAMIENTO 1 MANEJO INTEGRADO Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

MANEJO INTEGRADO DE LA INFORMACIÓN

La información será identificada, recolectada y registrada de acuerdo a los datos ofrecidos por las dependencias del MTESS, en función a los lineamientos de la DDII.

ORIENTACIONES:

1. Cada dependencia establecerá la información en función a los datos que genera (datos cualitativos y cuantitativos de la gestión y/o administrativos).
2. El representante del EADC de cada dependencia, será el vínculo de información con las dependencias. El mismo será responsable de solicitar, recepcionar y registrar la información de su dependencia, conforme a los lineamientos establecidos por la DDII.



3. La DDII determinará los lineamientos para la integración de la información en todas las áreas y los mecanismos de recolección de la información, además de los plazos de presentación a todos los niveles, para los fines de la generación de informes internos y externos de carácter comunicacional.
4. Cada dependencia por medio de sus representantes del EADC, tendrá clasificada la información a ser publicada por los medios de prensa, para lo cual deberá tener un cronograma de actividades e informará al Departamento de Difusión de Información Institucional, por lo menos, con un día de anticipación, teniendo en cuenta la fecha, la hora, la localización del evento, los responsables u organizadores, el tipo de evento y el programa, salvo casos de urgencia.

LINEAMIENTO 2 MANEJO INTEGRADO Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

La sistematización e integración de la información es responsabilidad de las Direcciones Generales, Direcciones, Programas y Proyectos con apoyo de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC's.

El apoyo de la DDII se dará en función a la disponibilidad presupuestaria.

El MTESS implementará un sistema integrado de información a través de la coordinación de enlaces con sus diferentes dependencias, que genera antecedentes en forma interna y externa, buscando la unificación de su manejo y la generación de registros consolidados que permiten su adecuada administración.

ORIENTACIONES:

La sistematización de la información será responsabilidad de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC's, que apoyará mediante las siguientes orientaciones:

1. Diseño, desarrollo e implementación de un sistema informático que facilitará el seguimiento a las documentaciones.
2. Instalación de un sistema de información financiera y de gestión.
3. Capacitación para la implementación de los sistemas.
4. Adecuación de los equipos de informática a los requerimientos del sistema.
5. Facilitará el acceso para el uso de Internet, intranet, etc., a través de servidores.
6. Sistematización de todas las disposiciones internas y externas, relacionadas a la institución.



7. Actualización permanente del sistema de información.

LINEAMIENTO 3 MANEJO INTEGRADO Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

FLUJO DE INFORMACIÓN.

La información, entendida como soporte indispensable para el mejoramiento de la comunicación institucional, ofrecerá la información de las partes en forma oportuna, asegurando la pertinencia del contenido y orientando a mejorar los servicios, para facilitar el logro de los objetivos institucionales.

ORIENTACION:

El flujo de la información estará determinado por la DDII, previamente establecida por cada dependencia, según se establezca en las redes de información y comunicación:

1. Las dependencias implementarán el flujo de información, una vez instalado el sistema, el mismo se hará a través de los canales establecidos.
2. El flujo de información interna y externa, una vez instalado, se realizará a través del sistema de información.

2.2 MANEJO DE LA INFORMACIÓN

ESTRATEGIA:

La información identificada, clasificada, consolidada, sistematizada y establecida como pública, se dará a conocer en forma oportuna y sirve como base para elaborar materiales informativos, educativos y la toma de decisión.

LINEAMIENTO 1 MANEJO DE LA INFORMACIÓN

RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERES

La relación del MTESS con los grupos de interés se basará en la imparcialidad y equidad en el manejo y difusión de la información, salvo en aquellos casos que se considere de carácter reservado, dentro de los términos estipulados para que permanezca en reserva, atendiendo a las características específicas de cada grupo en el marco de la confianza y la colaboración.

ORIENTACIONES:

1. Las relaciones con gremios se realizará en colaboración y sobre la base de alianzas estratégicas, proporcionando espacios de concertación y firma de pactos éticos con el sector privado.



2. Se dará amplia difusión a las bases y condiciones establecidas en los procesos de contrataciones de bienes y servicios, así como los resultados de dichos procesos.
3. La DDII, realizará acciones conjuntas con otras instituciones públicas, a fin de proporcionar y propiciar el intercambio de experiencias e información.
4. La Información destinada a los grupos de interés se canalizará a través de la DDII.
5. La información será difundida de manera oportuna, considerando el interés colectivo y respetando la confidencialidad.
6. La DDII, asesorará a las diversas instancias sobre la estrategia, los formatos y tiempos a ser utilizados en la elaboración de materiales informativos.
7. La participación en exposiciones y/o ferias nacionales e internacionales serán canalizadas a través de la DDII.
8. Las diferentes instancias del Ministerio proveerán a la DDII la información que deba comunicarse.
9. La DDII tendrá la responsabilidad de ajustar la información recepcionada, de acuerdo al estándar establecido.

LINEAMIENTO 2

MANEJO DE LA INFORMACIÓN

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Información identificada, será consolidada y sistematizada previa clasificación en los niveles de acceso, según la información sea de carácter reservado o público.

ORIENTACIONES:

1. La DDII seguirá las orientaciones de la Dirección General de Asesoría Jurídica para la publicación de la información en cuanto a que las mismas son de carácter reservado o para el público en general.
2. La DDII, siguiendo la orientación de la Dirección General de Asesoría Jurídica considerará de carácter reservado:
 - a. Los datos o informaciones que son de uso exclusivo para la gestión judicial.
 - b. Los datos o informaciones que no se han concluido y en caso de ser publicada puedan generar una idea errónea.
3. La información concluida es en general libre para todo público.



LINEAMIENTO 3

MANEJO DE LA INFORMACIÓN

ELABORACIÓN DE MATERIALES INFORMATIVOS Y EDUCATIVOS

Se elaborarán materiales informativos y educativos para ser proveídos a la ciudadanía y a los diferentes grupos de interés.

ORIENTACIONES:

1. La DDII y el área de TIC's recibirán las necesidades de información provenientes de las diferentes instancias del MTESS, a fin de construir las redes de información y de comunicación.
2. La DDII en coordinación con el EADC, determinará los materiales a elaborar, tomando como base la información clasificada, consolidada, sistematizada y recepcionada de las diferentes dependencias.
3. La DDII establecerá responsables como albacea o guarda de materiales de información (en forma escrita y magnética), la misma proveerá a las dependencias interesadas de cualquier información con la que cuente en su archivo.
4. La DDII, en cuanto a los materiales educativos, deberá informar, por medio de su representante del EADC a la Dirección General de Talentos Humanos, Departamento de Selección, Capacitación y Evaluación de Personal sobre los eventos de Capacitación, quienes se encargarán de verificar que los mismos cumplan con los estándares de calidad.

LINEAMIENTO 4

MANEJO DE LA INFORMACIÓN

PROVISIÓN DE LA INFORMACIÓN MEDIÁTICA

Los materiales de información elaborados y producidos para publicaciones de cualquier dependencia serán remitidos previamente a la DDII, para su verificación y adecuación según el estándar establecido en la Imagen Corporativa.

ORIENTACIONES:

1. La DDII, recibirá los materiales informativos para su difusión y proveerá diariamente la información a la ciudadanía en general, de manera a que la información esté disponible a los diferentes grupos de interés y al público; y que la estructura esté ajustada a los objetivos institucionales y a los del estándar corporativo.
2. La DDII, establecerá como medio de gestión interna de información formal, las notas, los memos, circulares, providencias y documentos técnicos elaborados, teniendo también a los sistemas de email, intranet e incluso mensajes en celulares para casos de lejanía y urgencia.



3. La DDII informará diariamente al Ministro a través del clippings, como recolector de todas las apariciones en los medios, de manera a trazar y cuantificar el valor de la Institución en función a la percepción.

2.3 MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN TIEMPOS DE CRISIS

ESTRATEGIA:

El MTESS, ante eventuales crisis se preparará para dar respuesta rápida, conforme a un Plan de Comunicación para periodos de Crisis, facilitando la labor informativa, evitando rumores que puedan ocasionar reacciones adversas en la población, reorientando y adecuando la información formal, definiendo claramente el diagnóstico situacional, la utilización adecuada de recursos y la claridad en la información.

LINEAMIENTO 1

MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN TIEMPOS DE CRISIS

ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN, ANTE UNA SITUACIÓN DE RIESGO Y/O EMERGENCIA

Al detectar una situación de riesgo para el MTESS, se activará el Comité de Comunicación de Riesgos, creado para tal circunstancia. Para mejor amplitud en el tema, se tiene en cuenta el sistema organizacional del sector laboral, para apoyar el rol rector y sectorial del MTESS.

ORIENTACIONES:

1. El Ministro, ante una situación de riesgo para el MTESS, convocará en forma inmediata al Comité de Comunicación de Riesgos, que se reunirá permanentemente durante toda la situación de contingencia.
2. El Comité de Comunicación de Riesgos, recepcionará las informaciones técnicas, así como el resultado del monitoreo de la situación.
3. El Comité de Comunicación de Riesgos analizará y evaluará rápidamente la situación e implementará el Plan de Comunicación en Situación de Riesgo.
4. El Comité de Comunicación de Riesgos, propondrá acciones correctivas y/o de mejora de la comunicación en base a las situaciones experimentadas.

2.4 RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

ESTRATEGIA:

El MTESS establecerá un buen relacionamiento con los medios de comunicación de manera a posicionar a la Institución como tutora de los derechos del sector laboral, en materia de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.



LINEAMIENTO 1 RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

La DDI actuará de enlace formal entre las autoridades ministeriales y los medios de comunicación masivos, definiendo los canales correspondientes para la entrega de la información. La información consolidada y sistematizada es definida de acuerdo con las estrategias y proyección de la Imagen Corporativa.

ORIENTACIONES:

1. La DDII definirá las estrategias de comunicación pública conjuntamente con el EADC.
2. La DDII, al principio de cada año, definirá un Plan Anual de Gestión de Medios y acciones comunicativas, para mejor direccionamiento de la información.
3. El Plan de Gestión de la Comunicación incluirá las características de la información a ser clasificada para los medios y la ajustarán anualmente por medio de un Plan Anual de Gestión de Medios.
4. La comunicación clasificada será revisada por la DDII.
5. El manejo de conferencias de prensa, boletines, gacetillas, entrevistas, reportajes y otros instrumentos, relacionados con los medios buscará posicionar los temas de interés prioritario y las actividades del MTESS.
6. La DDII definirá los diferentes formatos para la provisión de la información a los medios de comunicación y las estrategias de información en el Plan de Gestión de Medios.
7. La DDII clasificará y calificará la información a ser publicada en función a estándares establecidos en el Plan de Gestión de la Comunicación, el Plan de Gestión de Medios y directrices del Ministro.

LINEAMIENTO 2 RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

VOCEROS INSTITUCIONALES

El MTESS contará con un mecanismo ágil y predeterminado en el sistema de representantes que hablan en nombre de la institución como voceros institucionales.

ORIENTACIÓN:

1. La Vocería Institucional estará organizada y asistida técnicamente por la DDII.



2. El Ministro es el principal Vocero Institucional. El carácter de Directivo dependiente de los Viceministerios y de la Dirección General implicará la responsabilidad de oficiar como vocero técnico en temas que competen a su área.
3. Los Voceros Institucionales se mantendrán actualizados acerca de la información que la Institución decida difundir y respetarán los criterios establecidos para la comunicación con el público en general.
4. La Vocería en situaciones de crisis y riesgo se desarrollarán respetando los siguientes criterios:
 - a. Los voceros técnicos serán los encargados primarios de dar respuesta a aquellas crisis que afecten al nivel de su competencia, por el conocimiento detallado de la misma.
 - b. El Ministro oficiará de vocero en caso de que el tema así lo justifique o cuando se requiera su acompañamiento a la intervención de los voceros técnicos.
5. La DDII definirá las estrategias de comunicación y solicitará el nombramiento de voceros institucionales para la difusión de la información.

LINEAMIENTO 3

RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

LA INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA.

La Receptividad Institucional tendrá una dimensión externa orientada a la experiencia, las necesidades y las sugerencias provenientes de la ciudadanía y usuarios de los servicios que presta el MTESS.

ORIENTACIONES:

1. En el MTESS se realizarán acciones tendientes a que la ciudadanía y usuarios de los servicios de la Institución se informen, respecto a las Ventanas de Acceso.
2. Las Ventanas de Acceso para la ciudadanía indicarán y orientarán acerca de trámites y procesos administrativos, además dispondrá y administrará información básica referente a las dependencias y productos principales del sistema MTESS.
3. La Ventana de Acceso a la Información, se actualizará y ajustará, en cuanto a su eficiencia y su funcionamiento.
4. Las sugerencias recepcionadas en la ventanas de acceso darán curso a una reingeniería, según se vincule a los objetivos del Estado, permitiendo y promoviendo una efectiva participación ciudadana y control ciudadano de la gestión pública, a través de la provisión de información adecuada, oportuna y autorizada.



5. Las sugerencias recibidas serán elevadas al Sistema de Información y semestralmente la DDII enviará un reporte general de la información recibida por las Ventanas de Acceso al Ministro (para la toma de decisiones en las distintas instancias), a la Dirección General de Planificación (para ajustar las políticas) y las dependencias de la Dirección General de Administración y Finanzas (para mejorar los procedimientos administrativos).

LINEAMIENTO 4

RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Se efectuará el seguimiento de la información emitida por los medios de prensa a los efectos de garantizar que la difusión se realice conforme al sentido y lenguaje establecido por las políticas de comunicación de la Institución.

ORIENTACIONES:

1. La DDII por medio del área de Prensa, será la responsable del monitoreo de los medios de comunicación radial, escrito y televisivo, sobre los temas que atañen a la Institución.
2. La DDII compilará las publicaciones de los medios escritos, teniendo en cuenta las notas, entrevistas, comentarios sobre la institución.
3. La DDII contará con un sistema de monitoreo de las emisiones radiales y televisivas diariamente en forma permanente.
4. La DDII compilará diariamente en forma impresa y digital, las informaciones referentes a la institución.
5. Las informaciones compiladas referentes a la Institución serán remitidas diariamente al Ministro, Vice Ministros, Asesores y Directores Generales.
6. La DDII, archivará cronológicamente en forma impresa y digital, las publicaciones de la prensa escrita y a las informaciones de la prensa radial y televisiva.



CAPITULO III : RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD

POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD

El MTESS utiliza de modo permanente la página web institucional para mantener informada a la sociedad sobre los proyectos emprendidos, el uso de los recursos que le fueron confiados, el rendimiento de su gestión y los resultados logrados en términos del cumplimiento de los objetivos institucionales, y su contribución a la finalidad social del Estado.

El MTESS presentará un Informe de Gestión o Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, a los grupos de interés y a los funcionarios por lo menos una vez al año, teniendo en cuenta la ejecución del Plan de Gestión Anual (PGA), basado en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y del Plan Nacional de Desarrollo (PND).

3.1. PLANIFICACION DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

ESTRATEGIA:

El MTESS garantizará la divulgación transparente, oportuna, sencilla y confiable de la información, creando debates y participación de sus funcionarios y de la ciudadanía sobre el manejo de los recursos y los resultados e impactos de su gestión, generando visibilidad, transparencia y posicionamiento de la Institución ante la sociedad y los grupos de interés.

LINEAMIENTO 1

PLANIFICACIÓN DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

PREPARACIÓN DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

La entidad conformará un grupo de apoyo o Comité Técnico, que se encargará de preparar la información de forma sencilla, clara y concisa para el mejor entendimiento de la ciudadanía.

A partir de la información provista por las dependencias a la DDII, la DGP y DGAF, se elaborará el Informe de Rendición de Cuentas dirigido a los funcionarios y a las funcionarias, a los diferentes grupos de interés y a la ciudadanía.

ORIENTACIONES:

La Gestión de Informe de Rendición de Cuentas será responsabilidad de la DDII, conjuntamente con la DGP, apoyados por una Coordinación Ejecutiva y tendrá las siguientes orientaciones:

1. El Ministro determinará, mediante una Resolución, la fecha, el lugar y el periodo que se tendrán en cuenta para informar.



2. El Ministro establecerá un/a Coordinador/a para el Informe de Gestión por cada periodo a informar mediante una Resolución Ministerial.
3. Perfil de Coordinador/a adecuado: Personal nombrado con amplio conocimiento de la Institución.
4. El Equipo de trabajo para la construcción del Informe de Gestión deberá estar establecido por Resolución Ministerial.
5. La Dirección General de Planificación a través del área de Planificación se encargará de elaborar el informe. La Dirección General de Administración y Finanzas por medio de la Dirección Financiera- Departamento de Presupuesto, apoyará la elaboración del documento. Cada dependencia por medio de sus planificadores y administradores informarán de la gestión de su dependencia.
6. El Equipo de Trabajo analizará, clasificará e interpretará la información conforme a los indicadores de evaluación y temas prioritarios considerados por la máxima autoridad según su política de administración para incluir en el Informe de Gestión o Rendición de Cuentas.
7. El Informe de Gestión o Informe de Rendición de Cuentas será elaborado en un lenguaje accesible al ciudadano en formatos que faciliten su comprensión y visualización (gráficos, afiches, vídeos, revistas, etc.).
8. El Comité de elaboración del Informe Institucional, considerará como base los informes de gestión preparados semestralmente para el Ministerio de Hacienda y la Secretaria Técnica de Planificación.
9. La DDII, la DGAF y la DGP en coordinación con el Ministro definirán los lineamientos y una matriz de informe para el documento de la Rendición de Cuentas y lo proveerá al Comité para que considere al elaborar el Informe de Rendición de Cuentas o Informe de Gestión.
10. El documento incluirá:
 - a. El análisis de la Planificación Estratégica Gubernamental e Institucional (Plan de Gobierno, Plan Estratégico Institucional, Plan de Gestión Anual).
 - b. El análisis del Presupuesto General de la Nación (PGN) y su relacionamiento con el Presupuesto de la Institución: El análisis del Plan Financiero y del Plan de Gestión Anual (PGA) de la Institución.
11. La DGAF preverá en el Plan Financiero, los costos y gastos que ocasione el documento de informe Institucional y el evento.



LINEAMIENTO 2

PLANIFICACIÓN DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

IDENTIFICACIÓN DE INTERLOCUTORES DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

Se conformará una base de datos con las organizaciones de la sociedad civil, más relevantes, beneficiarias y afines al MTESS, para invitarlas al Acto Público de Rendición de Cuentas.

ORIENTACIONES:

La sistematización de la información acerca de las entidades, asociaciones, gremios, afines al MTESS, será responsabilidad de la DDII y el área de Protocolo y Ceremonial, los mismos apoyarán, mediante las siguientes orientaciones:

1. El Gabinete del MTESS definirá el perfil de las entidades, asociaciones, gremios, afines al MTESS.
2. En el mes de enero de cada año, los Directores Generales, Directores de Dependencias, proyectos y programas serán responsables de elaborar y remitir a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación - TIC's, la lista de las organizaciones de la sociedad civil (Comisiones, Consejos, Mesas de diálogo, otros). La lista de Organizaciones deberá incluir la ubicación, la naturaleza y área de influencia.
3. La DDII conjuntamente con el área de Protocolo y Ceremonial, con el apoyo de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación - TIC's, diseñará y elaborará la Base de Datos de las Organizaciones representativas del público externo del MTESS. La Base de Datos será de múltiples entradas, pantalla de acceso automatizada, sistema de ventanas con niveles de acceso según usuarios, de libre consulta.
4. La coordinación de la Rendición de Cuentas / Informe de Gestión por medio del área de Protocolo y Ceremonial de la Institución será la encargada de seleccionar a los interlocutores más representativos.

LINEAMIENTO 3

PLANIFICACIÓN DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

CAPACITACIÓN A LOS INTERLOCUTORES DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Se capacitan a funcionarios y a la ciudadanía preparándolos para la Rendición de Cuentas, lanzando campañas de capacitación y socialización a funcionarios y ciudadanía.



ORIENTACIONES:

A fin de preparar a los/as funcionarios/as y a la ciudadanía en general, se lanzarán campañas de capacitación y sensibilización, las cuales tendrán las siguientes orientaciones:

1. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas-Área de Capacitación realizará el diseño pedagógico del Módulo de Capacitación que contemplará:
 - a. La Filosofía y el Enfoque de Rendición de Cuentas,
 - b. La Metodología de Rendición de Cuentas y
 - c. El Reglamento de la Audiencia Pública.
2. La DDII realizará el diseño gráfico y editorial del módulo de capacitación. Éste deberá ser atractivo en lenguaje accesible para que sea comprendido fácilmente por el ciudadano y el/la funcionario/a.
3. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas - **Área de Capacitación**, Selección y Evaluación de Personal, se encargará de instruir sobre los alcances de la Rendición de Cuentas a los Directivos, funcionarios/as y a los actores sociales que participarán de la Audiencia Pública.
4. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas- **Área de Difusión** de Información Institucional podrá acudir a espacios radiales y televisivos con el objeto de promocionar el evento.

LINEAMIENTO 4

PLANIFICACIÓN DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

ORGANIZACIÓN LOGÍSTICA DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Se conformará un equipo de logística para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, o Comité Técnico de Rendición de Cuentas – **Área Logística**, quienes son responsables de la organización, el suministro y otros aspectos de la logística del evento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

ORIENTACIONES:

1. La coordinación consultará al Ministro sobre la fecha y el tiempo de duración, número de invitados, el tiempo que se utilizará para la presentación, el día y el Moderador del Evento.
2. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas deberá prever el número de personas que asistirá a la Audiencia Pública, en función a los fondos financieros con que cuenta la Institución para la actividad.



3. El Comité Técnico de Rendición de cuentas - **Área de Logística** MTESS deberá establecer las necesidades de suministros (refrigerio, teléfono, computador, pantalla, video, grabadora, papelería, etc.) para el adecuado desarrollo de la Audiencia.
4. Una vez elaborado el Informe de Rendición de Cuentas, y con la aprobación del Ministro, se encargará de que los materiales sean impresos y con el apoyo de la DDII se implementen mecanismos de difusión.
5. El Comité Técnico de Rendición de cuentas - **Área de Logística** MTESS realizará el monitoreo del evento.

LINEAMIENTO 5 PLANIFICACIÓN DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

DISEÑO Y ELABORACIÓN DEL REGLAMENTO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Se diseñará y elaborará el Reglamento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, que normaliza las acciones en la misma y es una herramienta fundamental para el adecuado desarrollo de la misma.

ORIENTACIONES:

1. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas, diseñará y elaborará el Reglamento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
2. El Programa del Evento se incluirá en la Reglamentación de Rendición de Cuentas.
3. El Reglamento incluirá las normativas y reglas básicas para el desarrollo de la sesión.
4. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas remitirá el Reglamento al Ministro para su aprobación vía Resolución Ministerial.
5. El Coordinador/a de la Rendición de Cuentas, solicitará la impresión y designará un responsable para la recepción y guarda del reglamento impreso, hasta que corresponda la entrega en Audiencia Pública.

LINEAMIENTO 6 PLANIFICACIÓN DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

ESTABLECER UNA SECRETARIA DE RENDICION DE CUENTAS.

Se formará una secretaria para la Rendición de Cuentas a los efectos de apoyo en la organización del evento.



ORIENTACIONES:

1. La Secretaria de la Rendición de Cuentas se encargará de las inscripciones, de recibir, distribuir y hacer seguimiento de las consultas de los funcionarios/as y de los invitados externos al sector, a fin de que éstas estén listas para el día del evento.
2. La Secretaria de la Rendición de Cuentas conjuntamente con el Área encargada de Protocolo y Ceremonial distribuirá las invitaciones y hará el seguimiento de las mismas.
3. La Secretaria de la Rendición de Cuentas se encargará de los detalles del día del evento, por lo que deberá organizar a los recepcionistas, distribuir a las personas en sus lugares y entregar los materiales.
4. La Secretaria de la Rendición de Cuentas apoyará la gestión del Coordinador o Coordinadora de la Rendición de Cuentas.
5. La Secretaria de la Rendición de Cuentas actuará como guarda de los materiales y suministros y la distribución de los mismos.

3.2. ACTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS / INFORME DE GESTIÓN.

ESTRATEGIA:

Se establecerán estrategias comunicacionales para el acto de Rendición de Cuentas a la ciudadanía y a las organizaciones beneficiarias de sus servicios.

LINEAMIENTO 1

ACTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS / INFORME DE GESTIÓN

DISEÑO DE LAS ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES, CAMPAÑAS DE PROMOCIÓN Y CONVOCATORIA

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

ORIENTACIONES:

1. La DDII diseñará el dispositivo comunicativo (logos, imagen, material de apoyo, espacios de medios de prensa, plan de medios, diseños gráficos, demos), en formatos de fácil asimilación para la ciudadanía.
2. La DDII desarrollará mecanismos de divulgación y convocatoria a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
3. La DDII una vez que haya diseñado los dispositivos comunicativos y mecanismos de divulgación de la Audiencia Pública, presentará al Ministro para su aprobación.



4. La DDII conjuntamente con la Dirección de Talentos Humanos, a través de su Departamento de Selección, Capacitación y Evaluación del Personal, serán responsables de desarrollar la campaña de promoción y convocatoria.
5. La convocatoria a la ciudadanía en general se realizará a través de los medios masivos de comunicación, mencionando que la información de la Institución figura en la página Web, para las consultas que se requieran.

LINEAMIENTO 2

ACTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS / INFORME DE GESTIÓN

REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

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

ORIENTACIONES:

1. La Secretaria con apoyo de funcionarios/as designados por la Dirección General de Talentos Humanos, se encargará del protocolo de recepción y distribución de materiales a los participantes de la Audiencia Pública.
2. El moderador del Evento de Rendición de Cuentas manejará los tiempos y coordinará las intervenciones durante el Evento.
3. El Ministro realizará la apertura de la Audiencia Pública y presentará el Informe de Rendición de Cuentas, pudiendo designar a los Viceministros para la exposición de sus áreas u otros representantes técnicos.
4. Los ciudadanos participantes de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, podrán presentar sugerencias, observaciones u objeciones a la información incluida en el Informe de Rendición de Cuentas, en el mismo acto, por Correo Electrónico o por medio del buzón de quejas y sugerencias habilitado en la sede del evento para ese fin.
5. El Ministro responderá en el mismo acto y/o por la página Web a las inquietudes de los grupos de interés que le fueron planteadas.
6. El líder de Rendición de Cuentas presentará las conclusiones de la Audiencia Pública y dará por terminado el acto.

3.3. MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN A PARTIR DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

ESTRATEGIA:

La Rendición de Cuentas en su dimensión interna y externa, servirá para los procesos de planificación y mejoramiento del desempeño de la gestión institucional, para formular planes



de mejoramiento de la gestión institucional y para los ajustes necesarios en futuras Rendiciones de Cuentas.

LINEAMIENTO 1 MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN A PARTIR DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

SISTEMATIZACIÓN DE RESULTADOS Y EVALUACIÓN A PARTIR DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Se sistematizarán los resultados, sugerencias, críticas y propuestas de los asistentes del acto de la Rendición de Cuentas, a fin de someter a evaluación las propuestas surgidas en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

ORIENTACIONES:

1. Una vez culminado el evento de la Audiencia, la Secretaria distribuirá un Formato de Evaluación sobre la Gestión en la Audiencia de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, con el fin de conocer el parecer de los asistentes sobre el desarrollo del acto y las mejoras a aplicar.
2. El funcionario designado recogerá las evaluaciones de la Audiencia Pública, y los entregará a la DDII, para analizar las propuestas que le sirvan para mejorar los procesos futuros.
3. Las sugerencias y recomendaciones u objeciones de los ciudadanos y grupos de interés que surgieren a partir de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas, serán remitidas por el funcionario designado por la Dirección General de Planificación, al Comité Técnico de Rendición de Cuentas.
4. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas analizará y evaluará objetivamente todas las propuestas de los grupos de interés y de la ciudadanía, y elaborará un informe con las sugerencias a ser consideradas en la elaboración de planes de mejoramiento.

LINEAMIENTO 2 MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN A PARTIR DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

PLANES DE MEJORAMIENTO DE LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS

Se formularán planes para mejorar los procesos futuros a partir de las sugerencias evaluadas surgidas de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

ORIENTACIONES:

1. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas considerará el Informe de Propuestas y Sugerencias para formular planes de mejoramiento de la Rendición de Cuentas.
2. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas elaborará la Memoria de la Audiencia Pública, en la que se incluirá un Resumen del desarrollo de la Audiencia, las respuestas del MTESS a la totalidad de las propuestas y /o preguntas inscriptas con



anterioridad por parte de la ciudadanía y las organizaciones civiles, así como las evaluaciones y el informe de las propuestas y sugerencias a ser tenidos en cuenta para formular los planes de mejoramiento de las Audiencias de Rendición de Cuentas futuras.

3. La DDII será responsable de publicar la Memoria de la Audiencia Pública, en la página Web del MTESS, pasados los 20 días calendario de la realización de la audiencia.

CAPITULO IV : SISTEMA DE INFORMACIÓN

POLÍTICA DE SISTEMA DE INFORMACIÓN

El MTESS se compromete a implementar mecanismos para mantener la calidad de la información a través de un sistema de información que integra personas, procedimientos, datos y tecnología.

4.1. OPERATIVIDAD DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

ESTRATEGIA:

La información será gestionada a través del sistema de información, entendido como el conjunto de recursos y elementos que interactúan para producir información, abarcando personas, procedimientos, datos y tecnología.

LINEAMIENTO 1

OPERATIVIDAD DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

MECANISMOS PARA IDENTIFICAR LA NECESIDAD DE INFORMACIÓN

La DDII conjuntamente con el EADC se encargará de reunir y organizar los datos sobre la necesidad de información identificada por las dependencias del MTESS.

ORIENTACIONES:

Los mecanismos establecidos para identificar la necesidad de información deben abarcar:

1. Los requerimientos de información de los niveles medios y operativos de la organización, en cuanto a recibir una comunicación clara y concisa de los objetivos particulares a alcanzar por cada área;
2. Los requerimientos de información de los niveles de conducción en cuanto a recibir de las áreas, reportes de cumplimiento y de rendición de cuentas, con la periodicidad necesaria y asegurando la relevancia de los contenidos de información;



3. Los requerimientos de información de las distintas áreas para el ejercicio de sus competencias, para lo cual deben identificarse claramente las fuentes de información relevante, tanto externas como internas;
4. Los requerimientos de información que permitan a las distintas áreas y a la conducción, el adecuado funcionamiento del sistema de control interno.

LINEAMIENTO 2

OPERATIVIDAD DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

SISTEMAS DE INFORMACIÓN AUTOMATIZADOS

Se propiciará la utilización de sistemas de información automatizados para obtener y procesar los datos y producir la información relevante que permita satisfacer los requerimientos de información identificados.

ORIENTACIONES:

1. Para el establecimiento de un sistema de información automatizado, la Dirección de Tecnologías de la Información - TICs determinará las fuentes de información internas y externas, para gestionar que los datos procesados se encuentren ordenados, sistematizados y estructurados en forma adecuada y oportuna.
2. La Dirección de Tecnologías de la Información - TICs implementará mecanismos para mantener la calidad de la información, desde la obtención de los datos, procurando que la misma sea:
 - a. Accesible: debe resultar sencillo obtener la información para cada área, de acuerdo a sus requerimientos de información. Los usuarios deben saber qué información está disponible y en qué sistema de información pueden acceder a ella;
 - b. Correcta: los datos utilizados como base serán confiables y completos. Los sistemas de información deberán contener validaciones que contribuyan a la integridad y confiabilidad de la información;
 - c. Actualizada: los datos deben obtenerse de fuentes vigentes y actualizarse con la frecuencia necesaria;
 - d. Protegida: serán restringidas el acceso a la información crítica de modo que sólo las personas autorizadas puedan acceder a ella. Para esto, se implementarán mecanismos apropiados de clasificación de la información;
 - e. Suficiente: la información presentará el nivel de detalle necesario considerando los requerimientos de información relevante;
 - f. Oportuna: la información estará disponible en los momentos en que sea requerida;
 - g. Válida: la información será obtenida de fuentes autorizadas de acuerdo a procedimientos preestablecidos y reflejará con precisión los hechos;
 - h. Verificable: la información contará con respaldos de evidencia desde el inicio;
 - i. Conservable: la información estará disponible por el período de tiempo necesario, de modo de respaldar las acciones, permitir una apropiada rendición de cuentas y responder ante eventuales revisiones o auditorías.



CAPITULO V : VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA

5.1. VIGENCIA

El Manual de Comunicación e Información entrará en vigencia a partir de su aprobación por Resolución Ministerial.

5.2. DIVULGACIÓN

El Manual de Comunicación e Información se divulgará a los miembros de la Institución y a sus grupos de interés.

5.3. REFORMA

El Manual de Comunicación e Información podrá ser reformado por decisión del Ministro. El Ministro informará a los grupos de interés del Ministerio los cambios introducidos, a través de Canales de comunicación adecuados y eficaces.