

“CONACYT, desarrollando cultura de ciencia, tecnología, innovación y calidad”

RESOLUCIÓN N° 31 /2021

POR LA CUAL SE APRUEBA LA VERSIÓN 2 DEL MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL CONSEJO NACIONAL DE CIENCIA Y TÉCNOLOGÍA.

Asunción, 18 de febrero de 2021

VISTO Y CONSIDERANDO:

La Resolución CGR N° 425/2008, “Por la cual se establece y adopta el Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay — MECIP, como marco para el control, fiscalización y evaluación de los Sistemas de Control Interno de las Entidades Sujetas a Supervisión de la Contraloría General de la Republica”.

La Resolución CGR N° 377/16 “Por la cual se adopta la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay – MECIP: 2015.

La Resolución N° 257/2016, “Por la cual se aprueba el Manual de Comunicación del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología - CONACYT”.

Que, en sesión del Consejo de fecha 22 de diciembre de 2020, donde los miembros del Consejo aprueban la versión 2 del Manual de Comunicación del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología – CONACYT

Que, la Institución debe tener en cuenta el Control Interno en el relacionamiento con sus diferentes grupos de interés, estableciendo políticas y mecanismos para realizar las comunicaciones oportunas y adecuadamente dentro y fuera de la organización.

Que, por memorándum MECIP N° 04/2021, por la cual la Dirección MECIP solicita la Resolución que apruebe la Versión 2 del Manual de Comunicación del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología – CONACYT.

El Decreto Presidencial N° 3.124/2019 “Por el Cual se nombra al señor Bernabé Eduardo Felippo como Presidente del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), dependiente de la Presidencia de la República”.

POR TANTO, en uso de sus atribuciones;

EL PRESIDENTE DEL CONSEJO NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGIA – CONACYT

RESUELVE:

Art. 1º.- Aprobar la Versión 2 del Manual de Comunicación del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología – CONACYT, anexo a la presente resolución.



“CONACYT, desarrollando cultura de ciencia, tecnología, innovación y calidad”

RESOLUCIÓN Nº 31 /2021

POR LA CUAL SE APRUEBA LA VERSIÓN 2 DEL MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL CONSEJO NACIONAL DE CIENCIA Y TÉCNOLOGÍA.

Artículo 2º.- ENCOMENDAR a la Dirección de Comunicación y a la Dirección de Gestión de Talento Humano, la difusión, sensibilización y publicación en la página web y correos electrónicos del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología – CONACYT, según corresponda.

Artículo 3º.- DEROGAR La Resolución Nº 257/2016, “Por la cual se aprueba el Manual de Comunicación del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología - CONACYT”.

Artículo 3º.- COMUNICAR a quienes corresponda y cumplida, archivar




Ing. Ind. B. Eduardo Felippo
Ministro
Presidente del CONACYT

MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Versión 2 - Noviembre 2020

 CONSEJO NACIONAL
DE CIENCIA
Y TECNOLOGÍA

■ TETÃ REKUÁI
■ GOBIERNO NACIONAL

*Paraguay
de la gente*



“CONACYT, desarrollando cultura de ciencia, tecnología, innovación y calidad”

Tabla de contenido

<i>Objetivo de la Dirección de Comunicación y Divulgación (DCD)</i>	3
<i>Coordinación de Comunicación Institucional</i>	3
<i>Coordinación de Relaciones Públicas y Eventos</i>	3
<i>Coordinación de Divulgación y difusión de Ciencia, Tecnología,</i>	4
<i>Innovación y Calidad (CTI+C)</i>	4
<i>Política General de Comunicación e Información</i>	5
<i>Política de Promoción de la Buena Imagen Institucional</i>	7
<i>Política de Receptividad al Público</i>	8
<i>Política de Comunicación Pública</i>	9
<i>Política de Rendición de Cuentas a la Sociedad</i>	14
<i>Política de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas</i>	16
<i>Política de Mejoramiento de la Rendición de Cuentas</i>	17



“CONACYT, desarrollando cultura de ciencia, tecnología, innovación y calidad”

Objetivo de la Dirección de Comunicación y Divulgación (DCD)

La Dirección de Comunicación y Divulgación (DCD) del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) tiene por objetivo planificar e implementar una comunicación que permita el adecuado posicionamiento público del CONACYT y sus programas institucionales, así como la promoción de la divulgación de la ciencia, tecnología, innovación y calidad para su apropiación por la sociedad, enfocados en la transparencia y el acceso a la información pública ante la ciudadanía.

Para la gestión de la comunicación se contará con las siguientes áreas: Coordinación de Comunicación Institucional, Coordinación de Divulgación de Ciencia, Tecnología, Innovación y Calidad (CTI+C) y Coordinación de Ceremonial y Relaciones Públicas.

Coordinación de Comunicación Institucional

La Coordinación de Comunicación Institucional tiene la función de organizar, promover y fortalecer la comunicación e interacción informativa con los públicos (interno y externo), así como con los medios de comunicación y periodistas, en el contexto de la misión y los objetivos institucionales. La misma tendrá 3 subdivisiones: interna, externa y mediática.

- **Comunicación Interna:** Su función es la de crear un conjunto de estrategias y acciones para el mantenimiento de las buenas relaciones entre los funcionarios, que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos institucionales.
- **Comunicación Externa:** Su función es la de generar acciones de comunicación e interacción con el público externo al CONACYT, principalmente los sectores, organismos y gremios ligados, involucrados o alcanzados por la misión y acción institucional.
- **Comunicación Mediática:** Su función es la de generar acciones e interacciones para ofrecer información institucional a los medios de comunicación masiva, con el fin de visibilizar la gestión institucional de manera positiva.

Coordinación de Relaciones Públicas y Eventos

La Coordinación de Relaciones Públicas y Eventos tiene la función de organizar, promover y fortalecer las relaciones interinstitucionales, así como a planificar y organizar eventos públicos en el marco de la misión y de los objetivos institucionales. La misma contará con 2 subdivisiones:



“CONACYT, desarrollando cultura de ciencia, tecnología, innovación y calidad”

- **Área de Ceremonial y Protocolo**

El área de ceremonial y protocolo se encarga de establecer los principios protocolares y los procedimientos necesarios para la adecuada planificación, organización e implementación de cualquier acto institucional o ceremonia que se lleve a cabo en la institución.

En virtud del Artículo N° 12 de la Ley 2.279/03 “Que modifica y amplía artículos de la Ley N° 1.028/97 General de Ciencia y Tecnología”, el Presidente del CONACYT posee rango de Ministro, por lo cual el tratamiento y acompañamiento de las gestiones del mismo, deberán ser atendidas en el marco del Ceremonial y Protocolo establecido para las autoridades nacionales del Poder Ejecutivo, establecido en la Ley N° 5.209 “Que establece el Ceremonial del Estado” del 1 de diciembre de 2014.

- **Área de Relaciones Públicas y Eventos**

Las Relaciones Públicas del CONACYT estarán orientadas a identificar y fortalecer las relaciones con el público estratégico de la institución (Estado, Sociedad civil, Sector Privado y Público de las Universidades, Empresas), activando propuestas que respondan a las necesidades de vinculación institucional, de comunicación en base a la misión y visión institucional.

La planificación, coordinación, elaboración de presupuestos y el desarrollo de los eventos de gran impacto institucional, serán propuestos y acompañados por la Coordinación de Ceremonial y Relaciones Públicas del CONACYT, juntamente con las áreas responsables de dichos eventos. Todos los eventos, capacitaciones e iniciativas de menor envergadura, igualmente deberán contar con la coordinación y acompañamiento del área, a fin de garantizar la coherencia en los mensajes ofrecidos al público externo, desde todos los programas y proyectos del CONACYT.

Coordinación de Divulgación y difusión de Ciencia, Tecnología, Innovación y Calidad (CTI+C)

El CONACYT en función de las atribuciones mencionadas en el Artículo N° 7 de la Ley 2.279/03, que establece en sus incisos “g) *promover la difusión de actividades científicas, tecnológicas, de innovación y de calidad, así como realizar su ordenamiento y sistematización*” y “j) *incentivar la generación, uso, difusión y aplicación de conocimientos, tecnológicos, de innovación y calidad que sean cultural, social y ambientalmente sustentables*”; deberá establecer las políticas de

“CONACYT, desarrollando cultura de ciencia, tecnología, innovación y calidad”

divulgación de CTI+C a fin de garantizar el ordenamiento y la sistematización de los lineamientos que se establezcan para la divulgación a nivel nacional.

- **Coordinación de divulgación de ciencia, tecnología e innovación**

Esta área llevará a cabo acciones de divulgación de Ciencia, Tecnología e Innovación - CTI en Paraguay. Además, hará seguimiento y medición de los avances e impactos generados a nivel social por el CONACYT, a través de las acciones que lleven adelante las políticas de divulgación de la CTI en el Paraguay.

- **Coordinación de divulgación de acreditación y calidad**

Esta área llevará a cabo acciones para el fortalecimiento de la divulgación de la acreditación y la calidad, además de proponer mecanismos que propicien la cultura de la calidad en Paraguay.

Política General de Comunicación e Información

Lineamiento 1: Planificación de la Comunicación

Se diseñará el Plan de la comunicación para coordinar, verificar y evaluar las acciones comunicativas llevadas a cabo en el CONACYT. Este proceso estará a cargo de la Dirección de Comunicación y Divulgación (DCD) con apoyo y previa aprobación del Consejo del CONACYT.

Orientaciones:

- 1) La Dirección de Comunicación realizará un diagnóstico del estado de la Comunicación en el CONACYT, que servirá como línea de base para orientar la formulación del Plan de Comunicación.
- 2) El diagnóstico de la situación se realizará por medio de encuestas, entrevistas y observación.
- 3) Se elaborará el Plan de Comunicación donde se establecerán las estrategias que permitirán alcanzar los objetivos propuestos con sus correspondientes medios y acciones comunicativas. El Plan será elaborado por la Dirección de Comunicación.
- 4) La Dirección de Comunicación coordinará y pondrá en marcha las estrategias de comunicación interna, externa y mediática de acuerdo a las políticas, planes y proyectos del CONACYT.
- 5) El Plan de Comunicación será aprobado por el Consejo y homologado por el Presidente del CONACYT a través de una resolución.

“CONACYT, desarrollando cultura de ciencia, tecnología, innovación y calidad”

6) La Dirección de Comunicación remitirá una copia del Plan de Comunicación a los miembros del Consejo, Secretarios Ejecutivos, directores y coordinadores del CONACYT.

Lineamiento 2: Inducción y reinducción de colaboradores

Este proceso estará a cargo de la Dirección de Gestión del Talento Humano con el apoyo de la Dirección de Comunicación, a fin de lograr la unidad de mensajes transmitidos en la comunicación interna como externa.

Lineamiento 3: Difusión de la Información

Se dará prioridad a la difusión de la información institucional generada a partir de los resultados obtenidos de la gestión del CONACYT, a través de sus programas y proyectos, con los recursos materiales y tecnológicos disponibles.

Orientaciones

- 1) Cada programa y proyecto del CONACYT deberá elaborar un informe semestral acerca de su gestión, y deberá remitir a la Presidencia del CONACYT con copia a la Dirección de Comunicación y Divulgación.
- 2) La Dirección de Comunicación elaborará mensualmente materiales que contengan la gestión y las actividades principales realizadas en el CONACYT, escrito en un lenguaje ameno y sencillo. Los mismos serán difundidos a través del correo electrónico, la página web y redes sociales del CONACYT.
- 3) Los materiales que contengan el informe y las principales actividades realizadas, serán distribuidos por la DCD a: Presidencia de la República; Consejeros del CONACYT, instituciones representadas en el CONACYT, organizaciones con las que se mantienen Convenios, organismos financiadores, entre otros.
- 4) Los Secretarios Ejecutivos y Coordinadores se encargarán de realizar reuniones donde se deberán socializar y analizar la información que compete a la gestión de la institución, enfocándose en el cumplimiento de las metas propuestas en función al Plan Estratégico de la Institución.
- 5) Los Secretarios Ejecutivos, Coordinadores, direcciones y jefaturas, recibirán de la Secretaría General del CONACYT las Leyes, Decretos, Resoluciones y otras normativas de carácter general que sean necesarias en la labor diaria. En los casos de reglamentaciones que afecten a los colaboradores, también serán remitidos vía Gestión del Talento Humano.
- 6) La Dirección de Comunicación con el apoyo de la Dirección de Informática incluirá en la Página Web: las Leyes, Decretos, Resoluciones y otras Normativas de carácter general.

“CONACYT, desarrollando cultura de ciencia, tecnología, innovación y calidad”

Política de Promoción de la Buena Imagen Institucional

Se promoverá la capacitación y entrenamiento de los funcionarios, para que brinden atención con calidad y calidez a los usuarios, contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional y proyectando imagen basada en la calidad de los servicios. La Gestión del Talento Humano deberá capacitar para el buen servicio, en coordinación y/o apoyo de la Dirección de Comunicación y Divulgación.

Lineamiento 1: Capacitación para el buen servicio y proyección de imagen de servicio

Se realizarán acciones orientadas a la capacitación de los funcionarios en las buenas prácticas en lo que a atención de calidad y calidez se refiere.

Orientaciones:

- 1) La DCD acompañará la identificación de necesidades de capacitación para proponer a la Dirección de Gestión del Talento Humano, que elaborará el Plan Anual de Capacitación para el buen servicio de los funcionarios, conforme a las solicitudes presentadas por los Directores de las dependencias.
- 2) El Plan de Capacitación para el buen servicio incluirá programas y proyectos que busquen potenciar actitudes y conductas, para brindar un buen servicio acorde al Plan Estratégico de la Institución.
- 3) La Dirección de Comunicación promocionará el Programa de capacitación elaborado por la Dirección de Gestión de Talento Humano.
- 4) La Dirección de Comunicación conjuntamente con la Dirección de Gestión de Talento Humano realizarán encuestas periódicas, sobre la satisfacción del cliente, con el fin de incluir mejoras en las prácticas de la comunicación.

Lineamiento 2: Proyección de la Buena Imagen Institucional

Habrà unidad en el manejo de la imagen institucional del CONACYT en las distintas dependencias, programas y proyectos de la entidad.

Orientaciones

- 1) La DCD, conjuntamente con las Secretarías Ejecutivas y Coordinaciones de Programas / Proyectos actualizarán y evaluarán constantemente los materiales de la institución que se difundan.
- 2) Tanto el logo del CONACYT como el eslogan institucional, primarán sobre toda identificación particular de las dependencias, programas, proyectos y campañas.
- 3) Los Secretarios Ejecutivos, Coordinadores y Directores serán responsables de la correcta utilización del logo, símbolos y el eslogan del CONACYT. La DCD apoyará en el asesoramiento de estos temas.

“CONACYT, desarrollando cultura de ciencia, tecnología, innovación y calidad”

- 4) Los Directores y Coordinadores de Áreas serán responsables de la señalización adecuada de todas las áreas de sus dependencias, para facilitar el acceso de los usuarios a los servicios que ofrece la institución.
- 5) Todas las propuestas de diseño para los distintos programas y proyectos del CONACYT, ya sea en soporte digital y/o impreso que no estén contemplados en la Guía de Visibilidad, deberán ser consensuadas con la DCD y posteriormente aprobadas por la Presidencia del CONACYT.
- 6) A los efectos de facilitar y dar celeridad a la gestión de visibilidad del CONACYT, sus programas y proyectos, al igual que proyectos de beneficiarios, se elaborará una guía de visibilidad, que será aprobada por el Consejo y refrendada a través de una Resolución de la Presidencia del CONACYT.

Política de Receptividad al Público

Política de Receptividad al Público

Habrà un Programa de Receptividad Institucional a cargo de la Dirección de Comunicación y Divulgación, encargada de promover la recepción de sugerencias, comentarios, quejas, reclamos y propuestas del funcionario y del ciudadano, fomentando la toma de las decisiones correspondientes.

Lineamiento 1: Receptividad interna

Orientada hacia los funcionarios del CONACYT, a fin de garantizar la canalización efectiva de las inquietudes presentadas.

Orientaciones

- 1) Para recibir sugerencias por parte de los funcionarios se instalarán buzones en las dependencias, se habilitará una línea telefónica y una dirección de correo electrónico. En el caso de las quejas y denuncias contra algún funcionario en particular, la Dirección de Comunicación remitirá la información al Comité de Ética, para el seguimiento y atención oportuna de la denuncia recibida.
- 2) Los Secretarios Ejecutivos, Directores Generales, Directores y Jefes de áreas tendrán la responsabilidad de reportar por escrito las sugerencias que reciban de sus colaboradores en sus reuniones, en el marco de la receptividad de mejoras para los distintos procesos de la institución.

Lineamiento 2: Receptividad externa

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



“CONACYT, desarrollando cultura de ciencia, tecnología, innovación y calidad”

Orientaciones

- 1) Habrá un espacio en la página web del CONACYT, además de una línea telefónica y una dirección de correo electrónico para recibir las sugerencias, comentarios, quejas y reclamos de los ciudadanos.
- 2) Cada mes la DCD presentará al Presidente del CONACYT un reporte consolidado de la información recibida de los ciudadanos en los espacios de receptividad, las soluciones brindadas y destacará los temas sobre los cuales queda pendiente la toma de decisiones.
- 3) Las respuestas ante las inquietudes y las decisiones que tomen las autoridades institucionales a partir de la información proporcionada a través de los mecanismos de receptividad institucional serán difundidas por la DCD destacando las soluciones brindadas.
- 4) Los procesos de divulgación de información pública, como respuesta a la receptividad externa, estarán enmarcados con lo establecido en la Ley N° 5.189 “Que establece la obligatoriedad de la provisión de informaciones en el uso de los recursos públicos sobre remuneraciones”; y en la Ley N° 5.282 “De libre acceso ciudadano a la información pública y transparencia gubernamental”.

Política de Comunicación Pública

La Comunicación Pública de la institución estará orientada a la interacción, el fortalecimiento, la credibilidad y la confianza hacia los diferentes grupos de interés, a través del manejo fluido de la información, como elemento indispensable para la transparencia de sus acciones y en cumplimiento de los objetivos del CONACYT.

INTEGRACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

Lineamiento 1: Manejo integrado de la información

La información es claramente identificada, recolectada y registrada según datos brindados por las dependencias del CONACYT, en función a los siguientes lineamientos:

Orientaciones

- 1) La Dirección de Comunicación designará un representante, quien será el responsable de solicitar y recibir las informaciones de las diferentes áreas y establecerá mecanismos de recolección de información y los plazos en los que estos serán presentados.
- 2) Cada dependencia designará a un representante para la integración de la información y será el nexo con el representante de la DCD.
- 3) La información a ser publicada por los medios de prensa, deberán ser comunicadas a la DCD, por lo menos con una semana de anticipación, teniendo en cuenta los detalles siguientes: fecha,

“CONACYT, desarrollando cultura de ciencia, tecnología, innovación y calidad”

hora, lugar del evento, responsables, programas; salvo casos de urgencia, éstos serán atendidos en el momento.

4) La información a ser publicada deberá ser revisada por el Director/a de la Comunicación, antes del envío a los medios masivos de comunicación.

5) Las informaciones institucionales que tengan como destino los medios de comunicación masiva, deberán ser remitidas por la DCD, quien establecerá el contacto con los medios, como canal oficial institucional de información de comunicación mediática.

Lineamiento 2: Sistematización de la Información

Orientaciones

- 1) Diseño de un programa informático para una adecuada sistematización y consolidación de información, de todas las dependencias del CONACYT para su divulgación.
- 2) Diseño e implementación de un sistema informático para el seguimiento de documentaciones, tanto interno como externo.
- 3) Capacitación para la implementación de los sistemas.
- 4) Facilitar acceso a internet, intranet, otros.
- 5) Sistematización de todas las disposiciones internas y externas de la institución.
- 6) Actualización permanente del sistema informático.

MANEJO DE LA INFORMACIÓN

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

Lineamiento 1: Relacionamiento con los grupos de interés

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

Orientaciones

- 1) La relación con los gremios se hará en colaboración y sobre la base de alianzas estratégicas, propiciando espacios de diálogo con los sectores públicos y privados.
- 2) Se dará amplia difusión a las bases y condiciones establecidas en procesos de contrataciones de bienes y servicios, así como los resultados de dichos procesos.



“CONACYT, desarrollando cultura de ciencia, tecnología, innovación y calidad”

- 3) La Dirección de Comunicación en coordinación con la Dirección de Informática, actualizará diariamente la página web del CONACYT (www.conacyt.gov.py), considerando el interés colectivo y respetando la confidencialidad.
- 4) Todas las actividades en las que tenga participación el CONACYT, ya sean nacionales o internacionales, deberán ser canalizadas a través de la DCD.
- 5) Todas las dependencias del CONACYT proveerán a la DCD, la información que deba comunicarse, según los lineamientos de este manual.
- 6) La DCD será la asesora a las diversas instancias sobre estrategias a ser utilizadas en la elaboración de materiales informativos.
- 7) La DCD, tendrá la responsabilidad de hacer los ajustes necesarios de la información recibida.

Lineamiento 2: Relacionamiento con los medios de Comunicación

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

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

Orientaciones

- 1) La DCD es la responsable de la convocatoria a los medios de comunicación para la realización de entrevistas, ruedas de prensa, u otros espacios de emisión de información institucional.
- 2) Las entrevistas y reportajes concedidos a los medios de comunicación se enfocarán siempre hacia el logro de un mejor posicionamiento de la institución.
- 3) Todos los funcionarios del CONACYT que necesiten comunicar algo a la ciudadanía, deberán recurrir a la DCD para recibir asesoramiento, de manera a mantener la coherencia en los mensajes que se emiten institucionalmente.

Lineamiento 3: Provisión de la información

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

Orientaciones

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

