

RESOLUCIÓN J.E.M./D.G.G./S.G. N° 487/2022

POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL JURADO DE ENJUICIAMIENTO DE MAGISTRADOS, EN EL MARCO DE LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – MECIP:2015”

Asunción, 08 de setiembre de 2022

VISTO: La necesidad de actualización del Manual de Comunicación Institucional de Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados, en el marco de la Norma de Requisitos Mínimos para el Sistema de Control Interno – MECIP: 2015, y

CONSIDERANDO:

Que, por Resolución D.A. N° 59 de fecha 29 de junio de 2012, se adoptó e implementó el Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay (MECIP) en el Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados.-

Que, la Contraloría General de la República por Resolución CGR N° 377 de fecha 13 de mayo de 2016, “Por la cual se adopta la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno – MECIP:2015”, estableció los requerimientos básicos que deben estar desarrollados e implementados para asegurar un efectivo Control Interno Institucional y que serán objeto de evaluación y auditoría.-

Que, por Resolución Presidencia N° 90/2019 de fecha 03 de diciembre de 2019, la Máxima Autoridad Institucional aprobó el Manual de Comunicación Institucional del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados, en el marco de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno – MECIP.-

Que, por Resolución DGGTH N° 362/2021, el Presidente del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados, en uso de sus atribuciones, resolvió reestructurar la organización institucional y aprobar un nuevo organigrama, dada la evolución y el volumen de trabajo de las distintas dependencias, a partir del 01 de enero de 2022.-

Que, con base en las normas vigentes y en observancia de los compromisos asumidos al momento de adoptar la implementación del MECIP, se hace necesaria la actualización del Manual de Comunicación Institucional, para adecuarlo a la nueva estructura organizacional, como un instrumento que establezca los lineamientos y orientaciones respecto a la gestión de la información y la comunicación en el Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados, con miras a lograr que exista unidad y coherencia comunicacional en todas las áreas.-

Que, la Ley N° 6814/2021 «Que regula el procedimiento para el Enjuiciamiento y Remoción de Magistrados Judiciales, Agentes Fiscales, Defensores Públicos y Síndicos de Quiebra y deroga la Ley N° 3759/2009 “Que regula el procedimiento para el Enjuiciamiento y Remoción de Magistrados y deroga las leyes antecedentes”, y sus modificatorias», en su artículo 2° incisos a) y c) faculta al Presidente a: “a) Ejercer la representación del Jurado; b)...; c) Suscribir las providencias de mero trámite, los oficios y los documentos de gestión administrativa;...”.-

Por tanto, en uso de sus atribuciones legales,

EL PRESIDENTE DEL JURADO DE ENJUICIAMIENTO DE MAGISTRADOS

RESUELVE:

Art. 1°: ACTUALIZAR el Manual de Comunicación Institucional del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados, en el marco de la Norma de Requisitos Mínimos para el Sistema de Control Interno – MECIP: 2015, que se anexa y forma parte de la presente resolución.-

Art. 2°: ENCARGAR a la Secretaria General, en coordinación con las distintas Direcciones Generales y Direcciones involucradas, la difusión, monitoreo y efectiva aplicación de los lineamientos establecidos en el Manual de Comunicación aprobado.-

Visión: Ser una institución transparente y confiable que actúa para la protección de los intereses públicos, contra el ejercicio abusivo del poder oficial, descuido del deber o conducta incompatible con la dignidad del cargo.

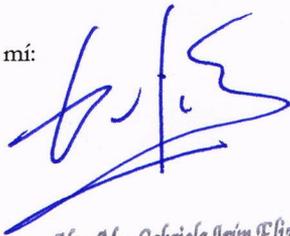
Misión: Juzgar el desempeño de los Magistrados Judiciales, Agentes Fiscales y Defensores Públicos por la supuesta comisión de delitos o mal desempeño en el ejercicio de sus funciones, con imparcialidad, transparencia y justicia.

.../2/...

Art. 3°: DEJAR SIN EFECTO la Resolución Presidencia N° 90/2019, en todas sus partes, sobre la base de los fundamentos vertidos en el exordio de la presente resolución.-

Art. 4°: COMUNICAR a quienes corresponda y cumplida, archivar.-

Ante mí:



Abg. Ma. Gabriela Irím Elizeche
Secretaria General



Jorge Bogarín Alfonso
Presidente

Visión: Ser una institución transparente y confiable que actúa para la protección de los intereses públicos, contra el ejercicio abusivo del poder oficial, descuido del deber o conducta incompatible con la dignidad del cargo.

RESOLUCIÓN J.E.M./D.G.G./S.G. N°487/2022
ANEXO

MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL



ÍNDICE

❖	Introducción	3
❖	Política de Comunicación Institucional	4
➤	Política de Alineamiento Estratégico	4
▪	Inducción de servidores públicos	4
▪	Reinducción de servidores públicos	4
▪	Difusión de la información	5
➤	Política de Promoción del Buen Servicio e Imagen Corporativa	6
▪	Capacitación para el buen servicio y proyección de imagen de servicio	6
▪	Reconocimiento a la labor y desempeño de los servidores públicos	6
▪	Proyección de imagen corporativa	7
➤	Política de Receptividad Institucional	8
▪	Receptividad Interna	8
▪	Receptividad Externa	8
➤	Política de Comunicación Audiovisual	9
▪	Transmisión de Sesiones	9
▪	Publicación y/o Producción de materiales	9
▪	Protocolo para publicaciones	10
▪	Cronograma y verificaciones previas de toda publicación	10
▪	Solicitud anticipada de cobertura de evento programado	10
❖	Política de Información	11
➤	Política de Manejo y Sistematización de la Información Pública	11
▪	Registro de la información	11
▪	Confidencialidad de la información	12
▪	Sistematización de la información	12
➤	Manejo de la Información	12
▪	Relacionamiento con los grupos de interés	13
▪	Relacionamiento con los medios de comunicación	13
▪	Provisión de la información	14
▪	Vocero institucional	14
▪	Clasificación de la información	14
➤	Manejo de la información en tiempo de crisis	15
▪	Establecer un sistema de comunicación ante una situación de riesgo	15
➤	Relacionamiento con los Medios de Comunicación	15
▪	Estrategia y clasificación de la información para los Medios de Comunicación	15
▪	Relacionamiento con los Medios de Comunicación y canalización de la información	16
▪	Interacción con la ciudadanía	16
▪	Monitoreo de Medios de Comunicación	17
❖	Política de Rendición de Cuentas a la Sociedad	17
➤	Política de Adecuación Institucional para la Rendición de Cuentas a la Sociedad	17
▪	Conformación del Comité Técnico de Rendición de Cuentas	17
▪	Elaboración del Informe de Rendición de Cuentas	18
➤	Política de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	19
▪	Diseño y elaboración del Reglamento de Rendición de Cuentas al ciudadano	19
▪	Organización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas al ciudadano	19
▪	Invitaciones para participación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	20
▪	Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	20
➤	Política de Mejoramiento de Rendición de Cuentas	20
▪	Evaluación de la Rendición de Cuentas	20
▪	Planes de Mejoramiento de la Audiencia Pública	20



INTRODUCCIÓN

El Manual de Comunicación Institucional es el instrumento que contiene los lineamientos y orientaciones respecto a la gestión de la información y la comunicación del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados, responde al objetivo de lograr que exista unidad y coherencia comunicacional en todas las áreas, además de adecuarse a las legislaciones vigentes: la Ley N° 5189/2014 *“Que establece la obligatoriedad de la provisión de información en el uso de los recursos públicos sobre remuneraciones y otras retribuciones asignadas al servidor público de la República del Paraguay”* y la Ley N° 5282/2014 *“De libre acceso ciudadano a la información pública y transparencia Gubernamental”*.

Las políticas de información y comunicación determinadas en este manual pretenden asegurar un alto nivel de calidad de las comunicaciones, a través del establecimiento y puesta en práctica de las pautas que se definen en el documento, a fin de hacer llegar adecuadamente la información al público interno y externo de la institución.

El presente manual deberá ser actualizado conforme varíen las disposiciones legales vigentes que lo rigen y/o cuando surjan cambios en la estructura organizacional, funciones, tareas y responsabilidades de las dependencias afectadas.



Jorge Bogarín Alfonso
Presidente

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

La comunicación tendrá carácter estratégico y estará orientada a generar identidad como institución transparente, confiable y excelente interlocutora de su público interno y externo, a través de procesos comunicacionales que impacten, incidan y ayuden a mejorar su cultura organizacional.

1. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La comunicación estará orientada a lograr una visión compartida entre todos los servidores públicos del Jurado, de manera a desarrollar sentido de pertenencia y compromiso con la misión institucional. En efecto, se podrá mejorar la interlocución de la sociedad con los servidores públicos, mediante la implementación de procesos tendientes a la adopción y aprobación de normas que regulen el intercambio de información de acuerdo a los planes institucionales y las normas vigentes.

1.1 Política de Alineamiento Estratégico

Se implementará un Programa de Alineamiento Estratégico con el fin de comprometer a los servidores públicos con los objetivos institucionales y los resultados de la gestión, a efecto de construir visión compartida y sentido de pertenencia.

Lineamiento 1: Inducción de los servidores públicos

Se buscará garantizar la integración, la adhesión a la cultura y a las normas institucionales del funcionario, lo que ayudará a conocer la misión institucional y sus funciones. El proceso de inducción estará a cargo de la Dirección General de Talento Humano con apoyo de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.

Orientaciones:

- 1) En el proceso de la inducción los encargados de esta actividad comunicarán a los servidores públicos la misión, visión, los objetivos y los valores éticos de la institución.
- 2) El proceso de inducción incluirá la socialización de la estructura organizacional, la ubicación del área en que se desempeñará el funcionario, el reglamento de la institución, las obligaciones y beneficios que le corresponden.
- 3) Los servidores públicos recibirán la debida inducción al ingresar a la institución, durante el primer mes. Este procedimiento estará a cargo de la Dirección General de Talento Humano.
- 4) Será designado un funcionario de la Dirección General de Talento Humano para acompañar al nuevo funcionario a conocer la institución y lo presentará a la Jefatura o Dirección del área en donde se desempeñará.
- 5) La Dirección General de Talento Humano solicitará la colaboración de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación para preparar los materiales a ser distribuidos en el momento de la inducción.

Lineamiento 2: Reinducción de los servidores públicos

El proceso de reinducción, además de proporcionarle al servidor público información relativa a su trabajo, deberá cumplir un propósito estratégico de construcción de visión compartida.



Orientaciones:

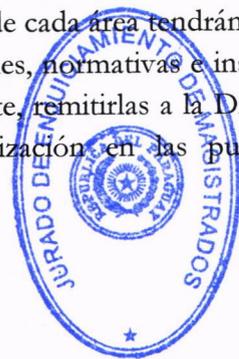
- 1) Se buscará la motivación, sensibilización, actualización y reorientación a la cultura institucional del servidor público, informándole por lo menos una vez al año sobre las estrategias de calidad (visión, misión, valores éticos, políticas y objetivos institucionales) y los resultados de la gestión institucional.
- 2) La reinducción a servidores públicos será responsabilidad de cada Director General, la misma deberá desarrollarse en el mes de marzo de cada año.
- 3) La Dirección General de Talento Humano deberá solicitar a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación la colaboración para preparar cada año la guía y los materiales actualizados, que serán utilizados por el nivel directivo en los procesos de reinducción. Los mismos contendrán, básicamente, información sobre la gestión, directrices estratégicas institucionales, principios y valores éticos.

Lineamiento 3: Difusión de la Información

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

Orientaciones:

- 1) Cada Dirección General deberá elaborar un informe semestral acerca de su gestión y remitirlo a la Dirección General de Gabinete para la elaboración del informe de gestión del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados.
- 2) La Dirección General de Gabinete elaborará semestralmente los materiales que contengan los informes de la gestión y de las actividades principales ejecutadas en el Jurado, escrito en un lenguaje ameno y sencillo para mayor comprensión de los servidores públicos. Para el diseño de estos, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación prestará su colaboración y, una vez culminados, quedará a su cargo la difusión en soporte papel y digital, a través del correo electrónico, la página web y/o el mural de la institución.
- 3) Los materiales que contengan el informe semestral y las principales actividades ejecutadas serán distribuidos por la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación a las distintas Direcciones Generales y estas, a su vez, los remitirán a las Direcciones y Jefaturas a su cargo.
- 4) La Máxima Autoridad Institucional mantendrá reuniones con su equipo Directivo para socializar la información de los procesos llevados a cabo en las distintas dependencias, a fin de facilitar la optimización de los recursos, evitar la duplicación de acciones y delinear las estrategias pertinentes, acordes con el Plan Estratégico de la Institución.
- 5) La Máxima Autoridad Institucional promoverá que toda información producida y las decisiones tomadas por los Directores estén explícitamente vinculadas a los procesos, objetivos, misión y visión de la institución.
- 6) La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, así como la Dirección de Planificación y Desarrollo, incluirán en la página web las leyes, decretos, resoluciones y otras normativas de carácter general.
- 7) Los Directores Generales, Directores y Jefes de Departamentos de cada área tendrán la función de informar oportuna y periódicamente sobre las nuevas legislaciones, normativas e instrucciones a los servidores públicos a su cargo y, en caso de resultar pertinente, remitirlas a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación para la actualización en las publicaciones realizadas.



1.2 Política de Promoción del Buen Servicio e Imagen Corporativa

Se promoverá la capacitación y entrenamiento de los servidores públicos para que brinden una atención afable a los usuarios, contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional y proyectando una imagen basada en la calidad de los servicios. La Dirección General de Gestión de Talento Humano deberá incluir en el Programa de Capacitaciones temas relacionados al buen servicio.

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

Se desarrollarán y ejecutarán acciones orientadas a la capacitación de los servidores públicos en las buenas prácticas para ofrecer una eficiente, amable y de calidad.

Orientaciones:

- 1) La Dirección General de Talento Humano elaborará un Plan Anual de Capacitaciones, donde se incluirán temas relacionados a protocolo y ceremonial, así como atención al público. Se priorizará contar con programas que busquen potenciar actitudes y conductas para brindar una buena atención y servicio, acorde con la misión de la institución.
- 2) La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación promocionará el Programa de Capacitación elaborado por la Dirección General de Talento Humano, previa remisión por esta última a dicha dependencia.
- 3) La elaboración de los procedimientos para la correcta ejecución, evaluación y control de la capacitación será responsabilidad de la Dirección General de Talento Humano, a través de su Departamento de Capacitación y Desarrollo.
- 4) La Dirección General de Talento Humano será responsable de la consolidación, elaboración y socialización de los informes de las capacitaciones realizadas.
- 5) La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación realizará encuestas periódicas sobre la satisfacción de los usuarios.
- 6) Los resultados de las encuestas serán remitidos a la Dirección General de Talento Humano a los efectos de su análisis y evaluación con miras a incluir mejoras en las siguientes capacitaciones y reorientar las actuaciones para elevar los niveles de satisfacción.

Lineamiento 2: Reconocimiento a la labor y desempeño de los servidores públicos

Se incentivará a los servidores públicos a través del reconocimiento de sus méritos y aptitudes, para lo que se impulsará la creación de un sistema confiable y participativo que haga visible la gestión para el reconocimiento.

Orientaciones:

- 1) La Dirección General de Talento Humano implementará un sistema amplio y participativo de reconocimiento de méritos y aptitudes de los servidores de la institución, a través del cual se buscará involucrarlos y desarrollar sentido de pertenencia.
- 2) Las categorías que serán objeto de reconocimiento son las siguientes:
 - a. Cumplimiento efectivo del horario de trabajo
 - b. Excelencia en el servicio
 - c. Logros académicos destacados
 - d. Innovación a favor de la institución en su ámbito de gestión
- 3) Los factores que serán tenidos en cuenta en la evaluación de los postulantes son los siguientes:
 - a. Rendimiento laboral (capacidad de trabajo, calidad de trabajo, eficacia)



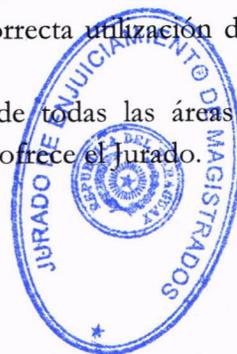
- b. Características Personales (trabajo en equipo, relación con los demás, iniciativa)
 - c. Responsabilidad (cumple disposiciones legales, buen manejo de bienes y materiales públicos)
 - d. Valores (aplicación de principios y valores éticos)
 - e. Se considerarán además para las categorías b y d, los logros académicos de los postulantes y sus aportes, productos innovadores o extraordinarios.
- 4) Los servidores públicos, para acceder a las postulaciones, deben formar parte del plantel permanente, comisionado o personal contratado por la institución y no registrar sanciones disciplinarias o administrativas en su legajo personal, por lo menos, durante el lapso de un año anterior contado desde la fecha de la postulación.
 - 5) La Dirección General de Talento Humano elaborará una matriz de evaluación para los servidores públicos teniendo en cuenta las categorías y los factores citados.
 - 6) La Dirección General de Talento Humano, en el mes de diciembre de cada año, remitirá a todas las Direcciones Generales, la matriz de evaluación y los criterios de aplicación.
 - 7) Las Direcciones de cada área completarán la matriz, seleccionarán al mejor funcionario y elevarán un memorándum con la designación a la Dirección General.
 - 8) Cada Dirección General enviará el memorándum con el nombre del mejor funcionario designado y la matriz de la evaluación a la Dirección General de Talento Humano, para adjuntar en el legajo. Una copia será otorgada al funcionario.
 - 9) La Máxima Autoridad Institucional podrá evaluar a los Directores Generales y Directores, a los efectos antes señalados y con idéntico trámite.
 - 10) En todos los casos la Dirección General de Talento Humano, previo informe a la Máxima Autoridad Institucional, hará entrega al funcionario destacado de un certificado y remitirá la nómina de los mejores servidores públicos del año a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, para su difusión.
 - 11) Será tarea de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación difundir la nómina de los mejores servidores públicos de la institución, una vez recibida la nómina respectiva.
 - 12) Los premios para los ganadores de las categorías serán determinados en un reglamento, que será diseñado por la Dirección General de Talento Humano. Estos no consistirán en dinero en efectivo.

Lineamiento 3: Proyección de Imagen Corporativa

Habrà unidad en el manejo de la imagen corporativa del Jurado en las distintas dependencias de la institución.

Orientaciones:

- 1) La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación conjuntamente con la Dirección General de Gabinete actualizarán y evaluarán constantemente los materiales de la institución que se difundirán.
- 2) Tanto el logotipo, símbolo, como el eslogan de la institución, primarán sobre toda identificación particular de las dependencias, programas, proyectos y campañas de otros organismos, cuando se encaren acciones conjuntas o interinstitucionales.
- 3) Los Directores Generales y Directores serán responsables de la correcta utilización del logo, símbolos y el eslogan de la institución.
- 4) Los Directores 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 el Jurado.



1.3 Política de Receptividad Institucional

Habrará un Programa de Receptividad Institucional a cargo de la Oficina de Atención a la Ciudadanía dependiente de la Secretaría General, encargada de promover la recepción de sugerencias, comentarios, quejas, reclamos y propuestas tanto del servidor público como del ciudadano que colaboren con la toma de las decisiones institucionales. Las presentaciones podrán tener carácter anónimo.

Lineamiento 1: Receptividad Interna

Orientada hacia los propios servidores públicos, a fin de garantizar la canalización efectiva de las inquietudes presentadas. Las mismas podrán ser anónimas.

Orientaciones:

- 1) Para recibir sugerencias por parte de los servidores públicos y de la ciudadanía, se instalarán dos buzones independientes en la Oficina de Atención a la Ciudadanía. También se habilitará una dirección de correo electrónico.
- 2) La información recibida será canalizada y deberá ser utilizada para el mejoramiento institucional.
- 3) Aquellas sugerencias, peticiones, comentarios, quejas y reclamos de los servidores públicos del Jurado, recibidos a través del buzón o la dirección de correo electrónico, serán remitidos diariamente a la Dirección General de Talento Humano para su atención.
- 4) La Dirección General de Talento Humano tendrá a su cargo la atención puntual e inmediata de los casos que así lo requieran. Las presentaciones que demanden respuestas institucionales, serán contestadas de manera clara y precisa, en un plazo no mayor a 10 (diez) días a partir de la recepción de estas.
- 5) Cada mes la Dirección General de Talento Humano elevará a la Máxima Autoridad Institucional un informe consolidado de las inquietudes, las soluciones brindadas y destacará los temas sobre los cuales quedan pendientes las decisiones. Asimismo, la Oficina de Atención a la Ciudadanía presentará a la Dirección de Gestión Interna dependiente de la Secretaría General, un recuento estadístico sobre la cantidad de presentaciones realizadas y remitidas a la Dirección General de Talento Humano.
- 6) Las respuestas a las inquietudes y requerimientos serán aclarados por las instancias correspondientes, previa consideración y parecer de la Dirección General de Gabinete o, en su caso, de la Máxima Autoridad Institucional. Las soluciones brindadas serán difundidas por la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, cuando resulte útil y pertinente, conforme a las políticas comunicacionales.

Lineamiento 2: Receptividad Externa

Estará orientada al sector externo institucional con apertura hacia la sociedad, a través de la recepción de inquietudes y requerimientos de los ciudadanos. Las presentaciones podrán ser anónimas.

Orientaciones:

- 1) Habrá buzones en la Oficina de Atención a la Ciudadanía como así también se habilitarán líneas telefónicas y una dirección de correo electrónico para recibir las sugerencias, comentarios, quejas y reclamos de los ciudadanos y usuarios del Jurado.
- 2) Cada mes la Oficina de Atención a la Ciudadanía presentará a la Dirección de Gestión Interna, dependiente de Secretaría General, un informe consolidado de la información solicitada por los



ciudadanos y las respuestas brindadas, cuando fuere posible evacuarlas inmediatamente; asimismo, destacará los temas sobre los cuales quedan pendientes las decisiones. De todo lo actuado se informará a la Dirección General de Gabinete.

3) Las respuestas a las inquietudes y requerimientos que no puedan ser resueltos inmediatamente por la Oficina de Atención a la Ciudadanía serán aclarados por las instancias correspondientes, previa consideración y parecer de la Dirección General de Gabinete o, en su caso, de la Máxima Autoridad Institucional. Las soluciones brindadas serán difundidas por la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, cuando resulte útil y pertinente, conforme a las políticas comunicacionales.

1.4 Política de Comunicación Audiovisual

Los medios audiovisuales, a través del sitio web institucional y las redes sociales, son los recursos de difusión más utilizados actualmente. Sus ventajas son potenciadas por los avances tecnológicos y se erigen en herramientas de apoyo para el diseño, desarrollo y socialización de los procesos en la institución.

Lineamiento 1: Transmisión de Sesiones

Orientada al cumplimiento del Art. N° 5 de la Ley N° 6937/22, que establece que las sesiones ordinarias y extraordinarias del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados serán públicas y deberán ser transmitidas a través de medios audiovisuales de fácil acceso a la ciudadanía.

Orientaciones:

1) La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, a través del Departamento de Audiovisual, con el soporte técnico de los Departamentos de Infraestructura, Redes y Operaciones Administrativas, así como de Diseño y Desarrollo de Software, se encargarán de organizar todo lo necesario (sonido/audio, camarógrafo, ambientación, luces) para las transmisiones en vivo de las sesiones del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados.

Lineamiento 2: Publicación y/o Producción de materiales

Se orienta a la elaboración de materiales informativos a ser proveídos y socializados a los servidores públicos, a la ciudadanía y a los diferentes grupos de interés.

Orientaciones:

1) La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación realizará la producción de los materiales con base en la información clasificada, consolidada, sistematizada y proporcionada por las diferentes dependencias del Jurado, conforme al protocolo aprobado en el presente manual.

2) Las Direcciones Generales, Direcciones y Jefaturas que requieran del acompañamiento de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación para la cobertura de algún evento, acto, reunión de la institución (interno o externo), solicitarán el apoyo técnico, conforme al protocolo y a través del formulario habilitado para el efecto, que constituye un anexo al presente manual.

3) Las Direcciones Generales, Direcciones y Jefaturas que requieran la publicación de algún material escrito o audiovisual, remitirán a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación la gacetilla correspondiente o la información detallada de lo que necesitan publicar acompañando el formulario habilitado para el efecto.

4) La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación será responsable del archivo y preservación de los materiales de información (materiales, audios y digitales) socializados.



Proveerá a las dependencias que requieran información archivada., cuando correspondiere y hubiere la autorización pertinente, en caso de ser necesaria.

1.4.1 Protocolo para publicaciones:

El Departamento de Prensa, dependiente de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, es la repartición encargada de la divulgación de toda la información oficial del Jurado, para el efecto, realizará cobertura de actos/eventos/reuniones, recabando información. También recibirá la solicitud de toda publicación de información institucional, para lo cual, depende exclusivamente del oportuno y completo suministro de los insumos (información – imágenes – material audiovisual) a ser socializados. Para ello, se seguirán las pautas del presente protocolo y se utilizará el formulario que en el anexo del manual se adjunta.

1.4.1.1 Cronograma y verificaciones previas de toda publicación:

1) El solicitante deberá completar el formulario habilitado para requerir la cobertura y la publicación de una actividad. Al efecto, se deberá definir: título, longitud de texto (cantidad de párrafos), medios de socialización y urgencia de la publicación (alta - media - baja).

- Alta: antes de los 60 (sesenta) minutos posteriores a la actividad y/o información cuya publicación se solicita.
- Media: la publicación debe realizarse durante el día en que se desarrolló la actividad o se proporcionó la información.
- Baja: la publicación puede realizarse dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas de la solicitud de publicación.

La Secretaría General y la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación podrán realizar los cambios y adecuaciones más convenientes a toda publicación.

2) Recibida la solicitud, el funcionario del Departamento de Prensa deberá:

- a) Verificar que los datos solicitados en el formulario habilitado estén completos o, en su defecto, devolverlo para subsanar las omisiones.
- b) Determinar con el superior la pertinencia de la publicación solicitada y si no correspondiera a las políticas comunicacionales definidas, devolverla especificando los motivos.
- c) Con todos los datos necesarios para poder socializar una adecuada y completa información (texto, datos completos, imágenes, material audiovisual), redactar texto de la publicación.

3) Poner a consideración del superior el texto a ser publicado.

4) Con la aprobación del superior jerárquico, realizar la publicación.

1.4.1.2 Solicitud anticipada de cobertura de evento programado

- 1) Para requerir la cobertura de un evento o actividad por el Departamento de Prensa y/o Departamento de Audiovisual, el solicitante presentará ante la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación el formulario con todos los datos requeridos.
- 2) Comunicado el evento/actividad, si el Departamento de Prensa es habilitado a dar cobertura a este, será el encargado de coleccionar mayor información para su publicación, en su defecto, la dependencia organizadora de aquel será la responsable de proporcionar detalles relevantes para completar los datos iniciales. Asimismo, el Departamento de Audiovisual estará a cargo de obtener las imágenes o materiales audiovisuales, siempre y cuando sea oportunamente requerido por el solicitante.
- 3) Inmediatamente transcurrido el evento y hasta 20 (veinte) minutos posteriores a este, el Departamento de Audiovisual deberá remitir al Departamento de Prensa y Comunicación las fotografías o videos realizados. Cuando los materiales requieran mayor edición, dispondrán de 40 (cuarenta) minutos para el efecto. En casos de urgencias extremas para las publicaciones, los plazos establecidos serán ajustados acorde a la necesidad por



instrucciones del Director/a de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.

- 4) El Departamento de Prensa y Comunicación, cuando la publicación revista urgencia alta, dispondrá de 20 (veinte) minutos desde la finalización del evento/actividad para la redacción de la misma y de 10 (diez) minutos para la revisión por el Superior Jerárquico o, en su caso, por el funcionario designado para el efecto.
- 5) Si la urgencia para la publicación es media o baja, el Encargado del Departamento de Prensa y Comunicación plasmará la hora y día en que se encuentra prevista la misma en una agenda diaria de publicaciones, la cual será puesta a consideración y decisión del superior jerárquico y definirá los tiempos para los trabajos, garantizando el cumplimiento de los plazos establecidos en el apartado anterior.

2. POLÍTICA DE INFORMACIÓN

La Comunicación Pública de la Institución estará orientada a afianzar la visibilidad, la credibilidad y la confianza de sus grupos de interés, hacia la gestión y la construcción de la agenda pública institucional. Ello a través del manejo fluido y responsable de la información y la comunicación, como componente indispensable en la transparencia de sus acciones, a efectos de facilitar el cumplimiento de los objetivos misionales del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados.

2.1 Política de Manejo y Sistematización de la Información Pública

La información, entendida como un bien colectivo indispensable en la gestión honesta, correcta y eficiente de la cosa pública, será objeto de un manejo responsable y sistemático, orientado a lograr una mejor comunicación con el público externo, transparencia en la gestión y un acceso oportuno a la información.

Lineamiento 1: Registro de la información

La información de los procesos institucionales será registrada y organizada de forma sistemática en la página web del Jurado, a fin de facilitar el acceso y utilización de la misma por parte del público interno y/o externo de la institución.

Orientaciones:

- 1) La información exigida por la Ley N° 5282/14 “De Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental” y la Ley N° 5189/14 “Que establece la obligatoriedad de la provisión de informaciones en el uso de los recursos públicos sobre remuneraciones y otras retribuciones asignadas al servidor público de la República del Paraguay”, estará disponibles en la base de datos única (servidor), siguiendo los procedimientos establecidos por los responsables de la misma para su utilización.
- 2) Las categorías en que deberá organizarse la información son las siguientes:
 - a. Normativa: las referentes a disposiciones emanadas de la institución o que refieran y afecten a ella o a su público interno.
 - b. Operativa: la que guarda relación con la ejecución y las formas de llevar a cabo las tareas de la institución.
 - c. Organizacional: toda aquella que afecte a la estructura institucional y la gestión administrativa.
 - d. Misional: la que refiere a los objetivos misionales de la institución.
 - e. De interés general: es la que interesa tanto al público interno y externo de la institución, grupos de interés y sociedad en general.
- 3) Toda la información registrada y sistematizada será puesta a disposición para el acceso público a través de la página web institucional y sus diferentes plataformas sociales.



Lineamiento 2: Confidencialidad de la información.

La confidencialidad de la información tendrá como fin asegurar el cumplimiento de los objetivos y la misión institucional y en ningún caso servirá para obstaculizar la transparencia de la gestión de la institución. La misma deberá estar sustentada en la Ley.

Orientaciones:

- 1) Será considerada como información confidencial o de carácter reservado, así calificada por la normativa aplicable o aquella que, de ser difundida, pueda afectar el cumplimiento de los fines o el normal desarrollo de las acciones institucionales.
- 2) Un Protocolo de Confidencialidad aprobado por Resolución de Presidencia determinará las formas y los requisitos estándares para el manejo de la clasificación de la información confidencial o de carácter reservado.
- 3) En cualquier caso, la información que sea considerada como confidencial o de carácter reservado deberá ser calificada como tal desde el momento de su producción, a fin de garantizar que la misma no responda a criterios discrecionales y así evitar su clasificación de manera parcial, subjetiva o equivocada, en perjuicio del acceso a la información pública.
- 4) Ningún servidor público podrá utilizar ni retener información de la institución para fines o beneficios personales ni de grupos o sectores.
- 5) Todo funcionario respetará los criterios establecidos para el manejo de información institucional, especialmente en cuanto a aquella de carácter confidencial o reservado, incluso en sus horas libres o fuera de las actividades institucionales.

Lineamiento 3: Sistematización de la Información

Orientaciones:

- 1) La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación tendrá a su cargo mantener y actualizar los programas informáticos para una adecuada sistematización y consolidación de información de todas las dependencias del Jurado, así como diseñarlos, en caso de necesidad. Todo ello, conforme con las herramientas disponibles. En efecto deberá:
 - 1.1. Mantener y actualizar el sistema informático de gestión administrativa institucional para diligenciar y dar seguimiento a las documentaciones, tanto internas como externas.
 - 1.2. Sistematizar todas las disposiciones internas, en la Intranet y externas, en los demás medios y sistemas disponibles, relacionadas a la institución.
 - 1.3. Capacitar para el uso adecuado de los sistemas y las herramientas tecnológicas disponibles.
 - 1.4. Facilitar acceso a internet, intranet u otros sistemas disponibles.
 - 1.5. Controlar y actualizar periódicamente de la información expuesta en las redes sociales, página web y otros canales digitales utilizados por el Jurado.

2.2 Manejo de la Información

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 para los diversos grupos de interés de manera a lograr transparencia en la gestión.



Lineamiento 1: Relacionamiento con los grupos de interés

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

Orientaciones:

- 1) La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación será el canal de difusión a los diferentes grupos de interés.
- 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 Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, a través de sus departamentos, actualizará diariamente la página web y redes sociales del Jurado considerando el interés colectivo y respetando la confidencialidad, cuando ella sea requerida por las normas vigentes.
- 4) Todas las actividades donde tenga participación el Jurado o sus representantes, ya sean a nivel nacional y/o internacional, deberán ser canalizadas por la Dirección General de Gabinete. Esta deberá proveer información precisa y oportuna a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, para su socialización.
- 5) Todas las dependencias del Jurado proveerán de manera precisa y oportuna a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación la información que requiera ser publicada o comunicada, de conformidad a las prescripciones legales y los lineamientos de este manual.
- 6) La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación será la asesora de las diversas instancias institucionales, sobre las modalidades, formatos y estrategias a ser utilizados en la elaboración de materiales informativos.
- 7) La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación tendrá la responsabilidad de efectuar los ajustes necesarios a la información proporcionada por las distintas dependencias, de acuerdo a los estándares establecidos y los lineamientos del presente manual.
- 8) La Secretaría General, a través de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, elevará un informe consolidado periódicamente, a requerimiento de la Máxima Autoridad Institucional.

Lineamiento 2: Relacionamiento con los medios de Comunicación

La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, dependiente de la Secretaría General, fomentará una política de apertura y de buen relacionamiento con los medios de comunicación, tanto a nivel nacional e internacional, para satisfacer las demandas y la difusión estratégica de la información institucional.

La Secretaría General, a través de su Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, en conjunto con la Dirección Ejecutiva, coordinarán y definirán los requerimientos institucionales, para entrevistas periodísticas, convocatorias de prensa, preparación de eventos y la distribución de informes requeridos.

Orientaciones:

- 1) La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación es la responsable de la coordinación y convocatorias de los medios de comunicación para la realización de entrevistas, conferencias de prensa, etc., con autoridades de la institución.



- 2) Las conferencias de prensa, entrevistas y reuniones serán realizadas en la institución, cuando las autoridades lo requieran y consideren necesario informar a la ciudadanía, algún tema de interés institucional o general.
- 3) Las entrevistas y reportajes concedidos a medios de comunicación se enfocarán siempre hacia el logro de un mejor posicionamiento de la institución.
- 4) Todos los servidores públicos del Jurado que necesiten comunicar algún tema institucional a la ciudadanía necesariamente deberán recurrir a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación para recibir orientación profesional. El objetivo es mantener la uniformidad y coherencia en los mensajes que se emiten institucionalmente.

Lineamiento 3: Provisión de la información

Los materiales con información institucional elaborados y producidos para ser publicados deberán ser remitidos previa y obligatoriamente a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, para su verificación y adecuación correspondiente.

Orientaciones:

- 1) Se emitirán boletines de prensa precisos y completos, en forma periódica, 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. Los materiales deberán ajustarse a los criterios de responsabilidad en el manejo de la información.
Los boletines de prensa también serán difundidos a través de correos institucionales, canales digitales, correos privados, notas, memos, circulares, etc., para la comunicación interna, cuando resulte pertinente.

Lineamiento 4: Vocero Institucional

El Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados contará con servidores públicos debidamente designados que actuarán de voceros para dirigirse a la sociedad, ya sea en forma directa o a través de medios de comunicación, tanto en actividades y encuentros nacionales e internacionales.

Orientaciones:

- 1) El Presidente del Jurado será en todo momento el portavoz oficial y principal de la institución, dentro y fuera del país.
- 2) Los Vicepresidentes del Jurado, por su orden, reemplazarán como vocero principal al Presidente, en caso de ausencia temporal o urgencias impostergables.
- 3) Los Directores Generales, como servidores públicos de alto rango, podrán ser autorizados por la Máxima Autoridad para dirigirse a la opinión pública cuando se requiera.
- 4) La Máxima Autoridad Institucional podrá designar a un funcionario de rango inferior para actuar de vocero institucional, a fin de comunicar actividades de carácter ordinarias.

Lineamiento 5: Clasificación de la información

La información será consolidada y sistematizada previa clasificación. La confidencialidad de alguna información particular deberá estar declarada en una normativa vigente.

Orientaciones:

- 1) El interés general prevalecerá siempre sobre el interés particular para la difusión pública de una información, salvo disposición legal en contrario.



- 2) Será considerada como información confidencial aquella que por su naturaleza no puede ser compartida interna o externamente, la así declarada por una normativa vigente.
- 3) Ningún servidor público podrá utilizar o retener información de la institución para fines o beneficios personales, de grupos o sectores.
- 4) Todos los servidores públicos respetarán los criterios establecidos para el manejo de la información del Jurado, en especial la de carácter confidencial, en todo momento y tanto en el ámbito laboral como particular.

2.3 Manejo de la Información en tiempo de crisis

Ante una eventual crisis, interna o externa, que pueda desestabilizar el normal cumplimiento de los objetivos del Jurado, se deberá prever una comunicación rápida y efectiva, conforme a un Plan de Comunicación de Situación de Riesgo. El mismo, priorizará y facilitará la labor informativa interna y externa, aclarando toda información que pueda dañar la imagen de la Institución.

Lineamiento 1: Establecer un sistema de comunicación ante una situación de riesgo

El Comité de Comunicación de Riesgos, sus integrantes y funciones, será aprobado por resolución de la Máxima Autoridad.

Al detectar una situación de riesgo para la institución se activará el Comité de Comunicación de Riesgos, creado para tal circunstancia. El manejo oportuno de la información en tiempos de crisis es fundamental para fortalecer la credibilidad y evitar confusiones en la ciudadanía.

Orientaciones:

- 1) Ante una eventual crisis la Máxima Autoridad Institucional convocará inmediatamente al Comité de Comunicación de Riesgos.
- 2) El Comité de Comunicación de Riesgos evaluará las informaciones relativas a la situación, así como el resultado del monitoreo realizado en los medios de comunicación.
- 3) El Comité de Comunicación de Riesgos implementará el Plan de Comunicación de Situación de Riesgo y propondrá las acciones que considere necesarias para mantener la credibilidad y buen nombre de la institución.

2.4 Relacionamiento con los Medios de Comunicación

El Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados establecerá un buen relacionamiento con los medios de comunicación para posicionar su imagen en la sociedad, así como para fortalecer y facilitar el conocimiento de los procesos institucionales para la asimilación de estos por parte de los funcionarios y del público en general. La finalidad es conseguir mejor conocimiento, mayor cobertura y repercusión mediática de las actividades desarrolladas.

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

La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación actuará de enlace formal entre las autoridades del Jurado y los medios de comunicación. La información, para ser socializada, será definida y clasificada de acuerdo con las estrategias, a fin de proyectar la mejor imagen institucional en cuanto a la gestión y los resultados logrados.

Orientaciones:

- 1) La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, dependiente de la Secretaría General, definirá las estrategias comunicacionales y solicitará a la Máxima Autoridad Institucional



la designación de voceros oficiales para la difusión de información, cuando esto último resulte necesario.

2) La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, al inicio de cada año, definirá un Plan Anual de Medios y Acciones Comunicativas para el mejor direccionamiento de la información.

3) El Plan Anual de Medios y Acciones Comunicativas definirá las características de la información a ser socializada con los medios externos.

4) Los contenidos comunicacionales tendrán uniformidad de criterios en la producción de las informaciones de la institución. Se utilizarán mensajes y lenguajes adecuados al objetivo de la comunicación.

5) La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación clasificará y calificará la información a ser difundida en función a estándares establecidos en el Plan Anual de Medios y Acciones Comunicativas, según las directrices de la Máxima Autoridad Institucional.

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

La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación actuará de enlace formal con las autoridades de los diferentes organismos y medios de comunicación, así también, definirá los canales correspondientes para la entrega de la información.

Orientaciones:

1) El Presidente del Jurado será en todo momento el portavoz oficial y principal de la institución, dentro y fuera del país.

2) Los Vicepresidentes del Jurado, por su orden, reemplazarán como vocero principal al Presidente, en caso de ausencia temporal del mismo o urgencias.

3) El cargo de Director General conllevará la responsabilidad de oficiar de vocero técnico en temas que competen al área, siempre que medie autorización de la Máxima Autoridad Institucional.

4) El Director podrá actuar de vocero institucional para la difusión ordinaria de la información, de serle asignada esa función por la Máxima Autoridad Institucional.

5) Los voceros autorizados serán los responsables de defender la posición institucional sobre temas determinados y hacer las aclaraciones que correspondan.

Lineamiento 3: Interacción con la ciudadanía

La comunicación con la ciudadanía y usuarios de los servicios que presta el Jurado estará centrada en construir una relación cercana con los mismos, pues ella constituye uno de los pilares básicos de la administración.

El relacionamiento con la ciudadanía se dará a través de los siguientes medios:

- Página Web del Jurado.
- Redes sociales.
- Líneas telefónicas habilitadas.
- Oficina de Atención a la Ciudadanía, presencial o vía correo electrónico.
- Portal Unificado de Acceso a la Información Pública (para solicitud de informes)
- Portal Anticorrupción de la SENAC (Secretaría Nacional Anticorrupción)



Orientaciones:

- 1) Diseñar y mantener la página web del Jurado a disposición de la ciudadanía y de los usuarios, donde se orientará acerca de trámites y procesos administrativos. La misma también dispondrá de informaciones básicas referentes a las dependencias institucionales.
- 2) La Ventana de Acceso a la Información se actualizará para su eficiencia y funcionamiento adecuado.

Lineamiento 4: Monitoreo de Medios de Comunicación

Se realizará un seguimiento de las informaciones difundidas por los medios de comunicación, sean estos impresos, radiales, televisivos o electrónicos, para su análisis.

Orientaciones

- 1) La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación será responsable del monitoreo diario de medios de comunicación sobre temas que conciernen a la institución.
- 2) La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación será la encargada de monitorear las informaciones que se difunden en las redes sociales referentes al Jurado, así como de emitir informes sobre el reporte diario, para que pueda ser utilizado en toma de decisiones.
- 3) Realizar la medición y análisis de la información de los medios de comunicación, tanto impresos como digitales, referida a la institución o a temas de su interés.
- 4) La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación contará con un sistema de monitoreo de las emisiones radiales y televisivas de forma diaria y permanente.
- 5) La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación compilará las publicaciones de medios escritos en general sobre la Institución y áreas que le competen.
- 6) La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación mantendrá un archivo ordenado de las publicaciones de los diferentes medios.

3. POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD

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

En el marco de la Rendición de Cuentas a la Sociedad, como deber del Estado y derecho del ciudadano, en cumplimiento de los principios de la función pública y la participación social, se deberá elaborar y adoptar un programa de rendición de cuentas, con miras a garantizar la transparencia de la gestión, así como generar confianza y credibilidad en la ciudadanía.

Se deberán adecuar mecanismos institucionales para la realización de audiencias públicas de rendición de cuentas y se deberá evaluar los resultados de la presentación realizada.

Lineamiento 1: Conformación del Comité Técnico de Rendición de Cuentas

El Comité Técnico de Rendición de Cuentas será conformado por servidores públicos representativos de todas las áreas, quienes serán responsables de la elaboración del informe de Rendición de Cuentas (recepción de información, estructuración, interpretación y elaboración del informe) que será presentado a la ciudadanía.

En su defecto, el mismo Comité de Rendición de Cuentas ya conformado por resolución de la Máxima Autoridad Institucional podrá designar un coordinador para las tareas previstas en el presente manual.



Orientaciones:

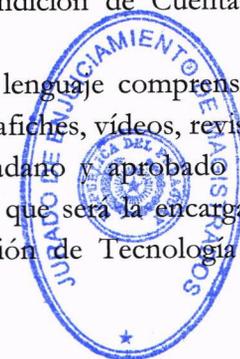
- 1) La Dirección General de Gabinete propondrá la conformación del Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano, lo cual deberá ser aprobado por Resolución de la Máxima Autoridad Institucional.
- 2) En la Resolución de conformación del Comité se deberá definir la fecha tope para la presentación de las conclusiones a ser plasmadas en el informe de rendición de cuentas, así como el mes en que se realizará la Audiencia Pública (Informe de Gestión) para poner a conocimiento de la ciudadanía los resultados de la gestión institucional.
- 3) La Secretaría General remitirá a la Dirección General de Gabinete dos ejemplares originales de la Resolución de Conformación del Comité de Rendición de Cuentas, a efectos de comunicar a los servidores públicos de su designación.
- 4) El Comité designado será el encargado de la elaboración, planificación, evaluación y control de la Rendición de Cuentas al Ciudadano, bajo el liderazgo y la coordinación de la Dirección General de Gabinete.
- 5) El Comité elevará a la Dirección General de Gabinete, al inicio del año, la planificación de las actividades inherentes para la rendición de cuentas.
- 6) El Comité remitirá a la Dirección General de Gabinete el informe generado, con los antecedentes remitidos por las distintas dependencias del Jurado, para el análisis e interpretación de la información compilada.

Lineamiento 2: Elaboración del Informe de Rendición de Cuentas al Ciudadano.

Con base en las informaciones recibidas de las distintas dependencias del Jurado se elaborará el Informe de Rendición de Cuentas a al Ciudadano, dirigido a los servidores públicos, a los grupos de interés y a la ciudadanía en general.

Orientaciones:

- 1) Una vez conformado el Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano, los integrantes deberán tomar conocimiento de la resolución y su alcance.
- 2) El Presidente del Jurado, junto con el Director General de Gabinete, definirán los lineamientos de la Rendición de Cuentas al Ciudadano. Los mismos serán comunicados y proveídos al Comité, para la elaboración del informe correspondiente.
- 3) El Comité deberá identificar los temas a tratar, conforme a las definiciones estratégicas prioritarias definidas por el Presidente.
- 4) El Comité deberá elaborar una matriz para la consolidación de los datos y las informaciones necesarias que servirán de base en la elaboración del informe.
- 5) El Comité solicitará y recibirá todas las informaciones que serán utilizadas para la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas.
- 6) El Comité analizará, clasificará e interpretará la información sobre los temas prioritarios, conforme a indicadores de evaluación, para su inclusión en el Informe de Rendición de Cuentas.
- 7) El Comité elaborará informes semestrales de Rendición de Cuentas que podrán ser utilizados en los procedimientos de reinducción a los servidores públicos. Además, deberá elaborar un Informe Anual que se presentará en las audiencias públicas de Rendición de Cuentas a la ciudadanía y a grupos de interés.
- 8) El informe de Rendición de Cuentas deberá ser elaborado en un lenguaje comprensible al ciudadano, en formatos que faciliten su lectura y visualización (gráficos, afiches, videos, revistas)
- 9) Una vez elaborado el Informe de Rendición de Cuentas al Ciudadano y aprobado por la Dirección General de Gabinete, será remitido a la Secretaría General, que será la encargada de disponer la impresión y difusión del mismo, a través de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.



3.2 Política de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas al Ciudadano

A fin de socializar información, brindar explicaciones, resultados de evaluaciones y/o propuestas con los diferentes grupos de interés, organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos, acerca del manejo de los recursos públicos utilizados para el cumplimiento de los objetivos institucionales trazados, se requerirá de estrategias de comunicación, campañas de promoción y convocatorias para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas al Ciudadano. Se dispondrá un instructivo para la realización de la audiencia mencionada.

Lineamiento 1: Diseño y elaboración del Instructivo de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas al Ciudadano

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

Orientaciones:

- 1) La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, a través de sus departamentos, será la encargada de diseñar todo lo referente a la comunicación (imagen, logos, materiales de apoyo, espacios en los medios de prensa, diseños de gráficos, demos, etc.) en formatos de fácil comprensión para el ciudadano.
- 2) La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, a través de sus departamentos, una vez definidos los diseños de los elementos comunicativos y la campaña de promoción, los presentará al Presidente para su consideración.
- 3) La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación será la encargada de informar y de promocionar con 15 (quince) días de anticipación, la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas al Ciudadano.
- 4) La convocatoria a la ciudadanía en general podrá realizarse a través de la página web del Jurado, redes sociales, medios de prensa, etc., también se indicará que la información a ser difundida estará disponible en el sitio web institucional.

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

La organización y logística para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas al Ciudadano será responsabilidad de la Dirección General de Gabinete, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo y los departamentos que la conforman, así como de la Dirección Ejecutiva, mediante el Departamento de Protocolo y Ceremonial.

Orientaciones:

- 1) La Dirección General de Gabinete, conjuntamente con la Dirección Ejecutiva, serán las responsables de organizar, definir el lugar, la fecha y hora, así como la duración de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas al Ciudadano.
- 2) El Departamento de Protocolo y Ceremonial, dependiente de la Dirección Ejecutiva, deberá prever el número aproximado de participantes y dentro de lo posible, confirmar la asistencia de los invitados.
- 3) La Dirección General de Gabinete, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo y sus departamentos subordinados, en conjunto con el Departamento de Protocolo y Ceremonial y la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, deberán prever las necesidades logísticas y de suministros (mobiliarios, equipos informáticos y de comunicación, micrófonos, etc.) para el adecuado desarrollo de la Audiencia Pública.



Lineamiento 3: Invitaciones para participación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas al Ciudadano.

Orientación:

La Dirección General de Gabinete, en conjunto con la Secretaría General y la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, serán las encargadas de realizar las invitaciones para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas al Ciudadano.

Lineamiento 4: Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas al Ciudadano

- 1) Se entregarán a los participantes los Informes de Rendición de Cuentas al Ciudadano, así como un cuestionario de evaluación.
- 2) Se designará un moderador para administrar los tiempos y las intervenciones durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- 3) El Presidente del Jurado realizará la apertura y presentará oralmente el Informe de Rendición de Cuentas al Ciudadano.
- 4) Los participantes podrán realizar consultas, emitir comentarios y formular objeciones en relación al Informe de Rendición de Cuentas al Ciudadano.
- 5) Se recibirá de los participantes las evaluaciones, una vez completas, así como las propuestas y consultas hechas sobre el Informe de Rendición de Cuentas.
- 6) El Presidente del Jurado podrá responder durante el acto a las consultas efectuadas por los interesados.

3.3 Política de Mejoramiento de la Rendición de Cuentas al Ciudadano

La Rendición de Cuentas al Ciudadano, en su dimensión interna y externa, contribuirá a los procesos de planificación y mejoramiento del desempeño de la gestión institucional y a la determinación de los ajustes necesarios para próximos informes.

Lineamiento 1: Evaluación de la Rendición de Cuentas al Ciudadano

Se deberán evaluar las sugerencias e inquietudes surgidas durante la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas al Ciudadano.

Orientaciones:

- 1) Las sugerencias, recomendaciones u objeciones surgidas de los ciudadanos y grupos de interés durante la Audiencia Pública serán entregadas al Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano.
- 2) La Dirección General de Gabinete, junto con el Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano, evaluarán objetivamente las sugerencias, recomendaciones, etc.

Lineamiento 2: Planes de Mejoramiento de las Audiencias Públicas

A partir del análisis y las evaluaciones surgidas de la Audiencia Pública, se diseñarán planes de mejoramiento para futuras audiencias de rendición de cuentas.

Orientaciones:

- 1) El Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano elaborará una memoria final sobre la audiencia pública realizada, en la cual se incluirá el resumen del desarrollo de cada jornada, las consultas formuladas y las respuestas remitidas a las mismas, así como las evaluaciones, las propuestas o sugerencias a ser tenidos en cuenta para futuras audiencias.



2) La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación será la responsable de promocionar, en lo pertinente, la memoria final de la Audiencia Pública realizada.

Elaboración de Manual de Comunicación Institucional

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo
Revisado por: Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación
Aprobado por:



[Handwritten signature]

*Jorge Bogarín Alfonso
Presidente*