

**RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 937/2018**

**POR LA CUAL SE ADOPTA E IMPLEMENTA EL MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN EN LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES.**

Asunción, 29 de junio de 2018.

**VISTO:** Las Guías 43, 44, 45, 46, 47 y 48 del Manual de Implementación del MECIP, sobre COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, COMUNICACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS, los requerimientos del PORTAL – MECIP de la Auditoría General del Poder Ejecutivo, los requerimientos de las Normas de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno – MECIP 2015 y el Interno CCCIM N° 014/2018, y;

**CONSIDERANDO:** Que, el Manual de implementación del MECIP en las Guías mencionadas en el Visto, establece, que el Comité de Control Interno deberá: *“Adoptar la Política General para el Manejo de la Comunicación Institucional en la Institución, y los lineamientos específicos asociados a la Operación de los Procesos/Procedimientos, para la implementación y permanente funcionamiento de este Estándar de Control, contenidos en el Manual Estratégico de Comunicación, mediante un Acto Administrativo por el cual se establezcan las políticas para la implementación y funcionamiento adecuado de los Estándares de Control requeridos en el Componente Información”, “Adoptar la Política General para el Manejo de la Comunicación Pública en la institución, contenida en el Manual Estratégico de Comunicación y en las Políticas específicas asociadas a la Operación de los Procesos/ Procedimientos, para la implementación y permanente funcionamiento de este Estándar de Control, mediante un Acto Administrativo por el cual se establezcan las Políticas para la implementación y funcionamiento adecuado de los Estándares de Control requeridos en el Componente Información”, “Adoptar la Política General para el Manejo de la Rendición de Cuentas Internas o Externas en la Institución contenida en el Manual Estratégico de Comunicación, y las Políticas específicas asociadas a la Operación de los Procesos/Procedimientos, para la implementación y permanente funcionamiento de este Estándar de Control, mediante un Acto Administrativo por el cual se establezcan las Políticas para la implementación y funcionamiento adecuado de los Estándares de Control, requeridos en el Componente Información”.*

Que, las Normas de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno – MECIP 2015, emitidas por la Contraloría General de la República y vigentes desde el 1 de Enero de 2018, establecen: 4. *Comunicación: La comunicación debe garantizar la circulación fluida y transparente de la información interna y externa de la entidad a los diferentes grupos de interés, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales, mejorando su nivel de apertura, receptividad y capacidad de interlocución con la ciudadanía y permitiendo la publicidad, visibilidad de su gestión y de sus resultados, generando confianza y posicionamiento ante la sociedad”.*

Que, es competencia y responsabilidad del Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones determinar la política y orientación general de la Institución y adoptar la reglamentación interna que sea necesaria para su buena marcha, de conformidad al artículo 26° Inc. II del Decreto N° 14135/96 “Por el cual se aprueban las normas reglamentarias de la Ley N° 642/95 de Telecomunicaciones”.

**POR TANTO:** El Directorio de la CONATEL, en sesión ordinaria del 29 de junio de 2018, Acta N° 29/2018 y de conformidad con las disposiciones previstas en la Ley N° 642/95 “De Telecomunicaciones” y el Decreto N° 14.135/96;

**RESUELVE:**

- Art. 1° ADOPTAR E IMPLEMENTAR** el MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL, que se adjunta a la presente Resolución.
- Art. 2° INSTRUIR** a la Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP, la socialización a todos los funcionarios de la CONATEL, sobre la adopción e implementación del MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN.
- Art. 3° COMUNICAR** a quienes corresponda, y cumplido, archivar.

**ING. MIRIAN TERESITA PALACIOS**  
Presidenta CONATEL  
Res. Dir. N° 937/2018

**ES COPIA**  
Abg. Angel González Monge  
Secretario General



## Contenido

DEFINICIONES .....	1
POLÍTICA DE COMUNICACIÓN .....	3
1. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.....	3
1.1. PLANEACIÓN DE LA COMUNICACIÓN .....	3
1.2. POLÍTICA DE RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL.....	4
1.3. POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO DE ESPACIOS DE ENCUENTRO Y DE CONVERSACIÓN .....	5
LINEAMIENTO 1: PLANIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN.....	5
LINEAMIENTO 2: ESPACIOS FORMALES.....	6
LINEAMIENTO 3: ESPACIOS INFORMALES .....	6
1.4. POLÍTICA DE ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO .....	6
LINEAMIENTO 1: PROCESO DE INDUCCIÓN .....	6
LINEAMIENTO 2: REINDUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS .....	7
LINEAMIENTO 3: PROMOCIÓN DEL TRABAJO COLABORATIVO Y HABILIDADES COMUNICATIVAS.....	7
1.5. POLÍTICA DE MEDIOS INTERNOS DE COMUNICACIÓN .....	7
LINEAMIENTO 1: MEDIOS FORMALES .....	8
LINEAMIENTO 2: MEDIOS INFORMALES.....	8
1.6. POLÍTICA DE SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	9
LINEAMIENTO 1: REGISTRO DE INFORMACIÓN PÚBLICA .....	9
LINEAMIENTO 2: CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	9
1.7. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE MEDIOS.....	10
LINEAMIENTO 1: MEDIOS INSTITUCIONALES.....	10
LINEAMIENTO 2: MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA.....	11
1.8. POLÍTICA DE MANEJO DE INFORMACIÓN PÚBLICA .....	11
LINEAMIENTO 1: VOCERÍAS INSTITUCIONALES.....	11
LINEAMIENTO 2: CONFIDENCIALIDAD.....	11
1.9. POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS .....	12
LINEAMIENTO 1: CON ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO.....	12
LINEAMIENTO 2: CON CONTRATISTAS Y PROVEEDORES .....	12
LINEAMIENTO 3: CON ENTIDADES DE CONTROL.....	12
LINEAMIENTO 4: CON LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES .....	12
2. RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	13
2.1. POLÍTICA DE ADECUACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	13

**ES COPIA**
  
 Abg. Angel González Mongelós
   
 Secretario General

	<b>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN</b>		
	Fecha:	Versión 01	

**LINEAMIENTO 1: CONFORMACIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS .... 13**  
**LINEAMIENTO 2: ELABORACIÓN DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS..... 13**  
     **2.2. POLÍTICA DE AUDIENCIAS PÚBLICAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS..... 14**  
**LINEAMIENTO 1: DISEÑO DE LAS ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES, CAMPAÑAS DE PROMOCIÓN Y CONVOCATORIA..... 14**  
**LINEAMIENTO 2: DISEÑO Y ELABORACIÓN DEL REGLAMENTO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS ..... 15**  
**LINEAMIENTO 3: INSTRUCCIÓN DE LOS INTERLOCUTORES DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS..... 15**  
**LINEAMIENTO 4: ORGANIZACIÓN LOGÍSTICA DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS ..... 16**  
**LINEAMIENTO 5: INVITACIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS ..... 16**  
**LINEAMIENTO 6: REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS .. 16**  
     **2.3. POLÍTICA DE MEJORAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS..... 17**  
**LINEAMIENTO 1: EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS ..... 17**  
**LINEAMIENTO 2: PLANES DE MEJORAMIENTO DE LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS ..... 17**

  
**ES COPIA**  
 Abg. Angel Gonzalez Mongelós  
 Secretario General

	<b>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN</b>		
	Fecha:	Versión 01	

## DEFINICIONES

Se exponen a continuación definiciones a ser utilizadas en el presente Manual Estratégico de Comunicación, de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.

- **Audiencia Pública**  
 Constituye una instancia de participación en el proceso de toma de decisión administrativa o legislativa, así como también un mecanismo de rendición de cuentas, en el cual la autoridad responsable de la misma habilita un espacio institucional para que todos aquellos que puedan verse afectados o tengan un interés particular expresen su opinión respecto de ella, con el fin de actuar conjuntamente en defensa de ese interés.
- **CONATEL**  
 Comisión Nacional de Telecomunicaciones.
- **Entidad**  
 Este término hace referencia a la CONATEL.
- **Grupos de Interés**  
 Son aquellos grupos que tengan un interés o efecto en las actividades de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL, queriendo hacer conocer sus pretensiones.
- **Intranet**  
 Es un portal web interno, el cual se utiliza con fines informativos en la CONATEL.
- **Decreto N° 4064** de fecha 17 de setiembre de 2015 “Por el cual se reglamenta la Ley N° 5282/2014 “De Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental”.
- **Ley N° 2051/2003 “De Contrataciones Públicas”**
- **Plan de Comunicación Institucional**  
 Es la herramienta que sirve para planificar (en términos de recursos, tiempo, objetivos, etc.) las acciones y estrategias de comunicación de una organización, contiene las pautas de la estrategia de comunicación de una organización.
- **Rendición de Cuenta**  
 Es la acción, como deber legal y ético, que tiene todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes o recursos públicos asignados y los resultados en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido.
- **Página Web**  
 Tiene como objetivo el de mantener con información veraz, oportuna y de interés para la ciudadanía en general, convirtiéndolo en su principal medio electrónico de información y difusión.

  
**ES COPIA**  
 Abg. Angel González Mongelós  
 Secretario General

	<b>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN</b>		
	Fecha:	Versión 01	

- **TICs.** Son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro, también permiten la adquisición, producción, tratamiento, comunicación, registro y presentación de información, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética.

**ES COPIA**
  
 Abg. Angel González Mongelós
   
 Secretario General

	<b>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN</b>		
	Fecha:	Versión 01	

## COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL

### MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN

#### POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

La CONATEL le dará a la comunicación un carácter estratégico, orientado a la construcción de identidad institucional y a su fortalecimiento como una entidad transparente, visible y abierta con los funcionarios, la ciudadanía y grupos de interés en general. Para lo cual:

1. Orientará la comunicación institucional a garantizar la interlocución entre la CONATEL, la ciudadanía y grupos de interés, manteniendo la coherencia y sentido de pertenencia en la actuación de los funcionarios con respecto a la misión institucional, relaciones de diálogo y colaboración en la realización del trabajo.
2. Gestionará la información como un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, así como para garantizar su adecuada interlocución con sus públicos.
3. Implementará un programa de rendición de cuentas dirigido a la ciudadanía en general y a los grupos de interés en el marco del entendimiento, coherencia y transparencia de la administración pública como un servicio y un deber en el ejercicio de los principios del interés público.

#### 1. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La comunicación institucional estará orientada a lograr interlocución entre la entidad y los funcionarios, promoviendo la coherencia, sentido de pertenencia en la actuación con respecto a la misión institucional, relaciones de dialogo, colaboración en la realización del trabajo, y visión compartida entorno a los planteamientos estratégicos de la Institución; para ello se implementarán políticas, planes y procesos de comunicación institucional que busquen promover la calidad de los servicios, proyectar una imagen de excelencia y transparencia en la gestión de los recursos públicos para lo cual habrá un Plan de Comunicación Institucional, que fomente procesos que busquen el desarrollo humano y faciliten la conformación de redes de apoyo mutuo.

##### 1.1. PLANEACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

El Plan de Comunicación acorde a la Política de Comunicación Institucional se constituirá en un documento rector, que a través de la sistematización, socialización de la información y el desarrollo de una identidad coherente y unívoca de los funcionarios, permitirá integrar la estructura comunicacional de la CONATEL, tendiente a mejorar el compromiso, la actitud de servicio, receptividad e imagen institucional.

  
**ES COPIA**  
 Abg. Angel González Mongelós  
 Secretario General

	<b>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN</b>		
	Fecha:	Versión 01	

– **Orientaciones:**

La División de Comunicación Social realizará un diagnóstico del estado de la Comunicación en la entidad, para orientar la formulación del Plan de Comunicación.

Se definirán las estrategias que permitirán alcanzar los objetivos propuestos con sus correspondientes medios y acciones comunicativas representados en un Plan, y será elaborado por la División de Comunicación Social.

El Plan de Comunicación será revisado por el Comité de Control Interno y aprobado por la Máxima Autoridad de la Institución.

– **Receptividad Institucional**

La CONATEL buscará satisfacer los requerimientos de sus grupos de interés interno y externo referentes a sugerencias, quejas y reclamos sobre su gestión, mediante la creación de un Programa de Receptividad Institucional que contribuya al mejoramiento Institucional.

## 1.2. POLÍTICA DE RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL

Desarrollará un componente orientado a recepcionar sugerencias, quejas y reclamos de la ciudadanía o grupos de interés, sobre los servicios que son regulados por la CONATEL.

- Se pondrá a disposición un buzón y un formulario en la oficina del Centro de Atención al Público y en la página web Institucional, para que el público manifieste sus inquietudes. Las inquietudes depositadas en el buzón serán analizadas por la División de Quejas y Reclamos. Las inquietudes relacionadas a calidad de servicio serán derivadas sin más trámite a la Gerencia de Supervisión y Control y la misma será la encargada de realizar la comunicación de resultados a los afectados. Las inquietudes que no se refieran a calidad de servicio serán remitidas a la/s dependencia/s afectadas y las mismas deben remitir su respuesta a la División de Quejas y Reclamos, para comunicar el resultado al afectado.
- La División de Comunicación Social hará un monitoreo periódico de los medios escritos, identificando y compilando la información de interés para la institución. Asimismo publicará en la Intranet diariamente un resumen de las noticias del día para mantener actualizados; a la Máxima Autoridad de la CONATEL y funcionarios.
- La Unidad de Desarrollo Institucional realizará un monitoreo semanal de las capacitaciones/talleres/charlas/becas disponibles en las páginas web de las instituciones tales como Secretaría Técnica de Planificación, Secretaria de la Función Pública, OEA, BID, UIT, Itaipú Binacional y otros que sean de interés para los funcionarios de la institución. Asimismo remitirá por correo institucional a todos los funcionarios para su conocimiento.

7

**ES COPIA**

Abg. Angel González Mongelós  
Secretario General

	<b>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN</b>		
	Fecha:	Versión 01	

– **Sistematización y toma de decisiones:**

Utilizando la información obtenida a través del programa de receptividad se tomarán decisiones consensuadas en la División de Quejas y Reclamos y dependencia/s afectada/s por las inquietudes presentadas o la Gerencia de Supervisión y Control respectivamente al caso en cuestión y se comunicarán las respuestas de interés al afectado, con las acciones de mejoramiento adoptadas por la institución.

- La Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción dependiente de la Presidencia procesará las denuncias de supuestos hechos de corrupción que afectan a la CONATEL, recibidas para su tratamiento en la página web (Portal de denuncias – Anticorrupción) o a través del buzón habilitado en la División de Quejas y Reclamos, y derivará a la dependencia correspondiente para su trámite, dándole seguimiento. La Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción, deberá presentar en forma mensual un resumen del total de las denuncias procesadas en esa dependencia, a la División de Quejas y Reclamos.
- La División de Quejas y Reclamos deberá elaborar en forma mensual un resumen de sugerencias, quejas, reclamos o denuncias recibidas con las acciones correctivas aplicadas y derivar el informe al Departamento de Comunicación Social el cual realizara un compendio con la información recibida y lo presentará a la Máxima Autoridad.

### 1.3. POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO DE ESPACIOS DE ENCUENTRO Y DE CONVERSACIÓN

Para fortalecer las relaciones entre los funcionarios se buscará armonizar el relacionamiento interno, mejorar, fortalecer los sistemas de trabajo y comunicación orientados al logro de los fines misionales, creando espacios formales e informales de encuentro y conversación.

#### LINEAMIENTO 1: PLANIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

La CONATEL a través de la Gerencia de Capital Humano, con apoyo de la División de Comunicación Social, planificará estrategias comunicativas de manera a lograr la fluida comunicación entre los diversos niveles jerárquicos en la Institución utilizando mecanismos convencionales e incorporando tecnología.

Se definirán las estrategias que permitirán alcanzar los objetivos propuestos con sus correspondientes medios y acciones comunicativas.

#### **Orientaciones:**

Se elaborará el Plan de Comunicación conjuntamente con la Gerencia de Capital Humano, División de Comunicación Social, División de Quejas y Reclamos, Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción el cual será revisado por el Comité de Control Interno – MECIP y aprobado por la Máxima Autoridad de la Institución. Antes de su remisión al Directorio, deberá solicitarse la opinión de todos los integrantes del Equipo MECIP de la Institución.

	<b>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN</b>		
	Fecha:	Versión 01	

#### LINEAMIENTO 2: ESPACIOS FORMALES

La CONATEL utilizará espacios formales de encuentro y conversación para la producción y difusión de información estratégica, la toma de decisiones y el mejoramiento de los resultados.

##### **Orientaciones:**

- Los espacios formales están promovidos por cada una de las dependencias y la socialización del mismo se realizará a través de la División de Comunicación Social. La Gerencia de Capital Humano coordinará estas actividades.

#### LINEAMIENTO 3: ESPACIOS INFORMALES

La CONATEL utilizará los espacios informales de encuentro y conversación entre los funcionarios, para fomentar la comunicación, potenciando el compromiso, la integración y la participación de todos los funcionarios en lineamiento con la misión y visión de la institución.

##### **Orientaciones:**

- Con los funcionarios, se promoverán encuentros informales fuera de la institución, fomentando actividades de integración y relacionamiento. La Gerencia de Capital Humano coordinará las actividades.

#### 1.4. POLÍTICA DE ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO

En la CONATEL se promoverá alineamiento estratégico orientado a crear en los funcionarios visión compartida, identidad Institucional y compromiso con los fines misionales y trabajo colaborativo a través de los procesos de inducción, reinducción y socialización de los resultados de la gestión, estas tareas estarán a cargo de la Gerencia de Capital Humano.

#### LINEAMIENTO 1: PROCESO DE INDUCCIÓN

La CONATEL adoptará procesos de inducción buscando que sus funcionarios estén informados, se identifiquen con la institución y tengan visión compartida. Estas tareas estarán a cargo de la Gerencia de Capital Humano.

##### **Orientaciones:**

- La División de Comunicación Social apoyará las inducciones y reinducciones que realice la Gerencia de Capital Humano, en donde se darán charlas en referencia a Función Pública, leyes, decretos, resoluciones, así como una explicación resumida de la misión, visión y objetivos de la CONATEL, inicios, logros, Código de Ética, Código de Buen Gobierno, Plan Estratégico vigente y otras informaciones relevantes. El apoyo de la División de Comunicación Social consistirá en la elaboración de materiales audiovisuales (videos, fotos, PPTs, etc), instalación de equipos y

	<b>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN</b>		
	Fecha:	Versión 01	

proyectors multimedios necesarios, preparación de materiales didácticos, siempre que los recursos así lo permitan, así como coordinar la presencia de un presentador para cada evento si fuere necesario.

#### LINEAMIENTO 2: REINDUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS

La CONATEL adoptará procesos de reinducción buscando que sus funcionarios se mantengan informados, se identifiquen con la institución y tengan visión compartida, estas tareas estarán a cargo de la Gerencia de Capital Humano.

#### Orientaciones

- Se buscará la motivación, sensibilización, actualización y reorientación a la cultura institucional, del funcionario, informándole semestralmente sobre las estrategias de calidad (Visión, Misión, Valores Éticos, Políticas y Objetivos institucionales) y los resultados de la gestión institucional.
- La reinducción a los funcionarios será responsabilidad de la Gerencia de Capital Humano en forma conjunta con cada Gerencia de la Institución, la misma deberá desarrollarse por lo menos dos veces al año.

#### LINEAMIENTO 3: PROMOCIÓN DEL TRABAJO COLABORATIVO Y HABILIDADES COMUNICATIVAS

La CONATEL a través de la Gerencia de Capital Humano elaborará y direccionará campañas de promoción del trabajo colaborativo, la cultura del servicio y capacitación en habilidades comunicativas promoviendo siempre la calidad y la transparencia en la gestión. Para el cumplimiento de este objetivo, contará con el apoyo de la División de Comunicación Social, que elaborará los materiales didácticos según las necesidades requeridas.

#### Orientaciones

- La Gerencia de Capital Humano promoverá acciones que motiven u orienten al funcionario hacia un trabajo colaborativo y un proyecto en común de la institución, a través de charlas y exposiciones y la colocación de carteles y guías a nivel interno, así como cualquier otra herramienta aplicable para el logro del objetivo.
- La División de Comunicación Social apoyará a la Gerencia de Capital Humano con la preparación de los materiales comunicativos necesarios, según la información y datos proporcionados para tal efecto. De igual forma, apoyará con personal y equipos según las necesidades requeridas por la Gerencia de Capital Humano.

### 1.5. POLÍTICA DE MEDIOS INTERNOS DE COMUNICACIÓN

La política de medios internos de Comunicación de la CONATEL busca lograr la transmisión de información y mensajes institucionales, solicitudes de comunicación institucional y temas

	<b>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN</b>		
	Fecha:	Versión 01	

estratégicos tratados, utilizando medios formales e informales incorporando los medios digitales y las TICs.

#### LINEAMIENTO 1: MEDIOS FORMALES

La CONATEL utilizará los medios formales de comunicación para la producción y difusión de información estratégica, toma de decisiones, mejoramiento de los resultados y delineamientos de actividades puntuales según la Máxima Autoridad de la CONATEL y de acuerdo a las distintas Dependencias que así lo requieran.

#### **Orientaciones:**

-Para mantener informado al funcionario de las políticas y procesos a tenerse en cuenta, se utilizarán medios existentes (Resoluciones, Memorándum, Circulares, Notas) que se socializará de una o todas las siguientes maneras:

- a. Mediante envío en medio impreso, requiriendo que el/los destinatario/s firme/n una planilla donde conste su recibo,
- b. Mediante envío de correo institucional.
- c. Mediante la Intranet.

- La utilización de memorandos o notas deberá utilizar los formatos pre-establecidos y serán numerados en forma correlativa por cada nivel jerárquico que los emita.

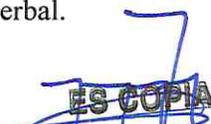
- Para comunicar asuntos varios (cumpleaños, invitaciones, mensajes, etc.), se realizará a través de la Intranet o correo institucional.

- La Gerencia de Capital Humano será la responsable de la comunicación masiva a los funcionarios. La elaboración de los formatos de memos, notas, cartas y circulares pre-establecidos estará a cargo de la División de Comunicación Social, autorizados por la Secretaria General, cuidando en todo momento la imagen de la Institución; los mismos deberán ser revisados y/o actualizados como mínimo una vez al año.

#### LINEAMIENTO 2: MEDIOS INFORMALES

En la CONATEL se utilizarán medios informales de comunicación para la difusión de circulación de información estratégica y social y mejoramiento de los resultados e integración.

**Orientaciones:** Serán considerados como medios informales de comunicación los encuentros sociales, redes sociales institucionales, los internos telefónicos y la comunicación verbal.

  
**ES COPIA**  
 Abg. Angel González Mongelós  
 Secretario General

	<b>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN</b>		
	Fecha:	Versión 01	

-La División de Comunicación Social junto con la Gerencia de Capital Humano, el Comité de Ética y el Departamento de Informática, serán los encargados de crear conciencia sobre el uso adecuado y racional de los medios informales.

-Siendo la información un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, así como para garantizar su adecuada interlocución con sus públicos, en la CONATEL se fomentará su producción y circulación fluida.

### 1.6. POLÍTICA DE SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La sistematización de la Información en la CONATEL buscará construir una base de datos de manera clasificada y consolidada por las diversas áreas de la institución, a fin de responder a los requerimientos de sus grupos de interés.

#### LINEAMIENTO 1: REGISTRO DE INFORMACIÓN PÚBLICA

La CONATEL actualizará y publicará las informaciones de interés público en su Sitio Web y en sus plataformas disponibles y autorizadas de redes sociales. Estas informaciones serán gestionadas y/o canalizadas a través de la División de Comunicación Social, siguiendo las normativas vigentes, para su colocación en internet en todas las plataformas y/o difusión en todos los medios informativos a su alcance. Esas informaciones contarán con la aprobación previa de la máxima autoridad.

#### Orientaciones

El Departamento de Informática se encargará de la actualización periódica de la Página Web y la División de Comunicación Social de las redes sociales de la CONATEL donde se publicarán todas las informaciones necesarias dirigidas al público en general y en cumplimiento a la Ley N° 5.282/2014 *"DE LIBRE ACCESO CIUDADANO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL"*.

En base a los registros realizados, la División de Comunicación Social elaborará anualmente la Memoria de la CONATEL.

#### LINEAMIENTO 2: CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En la CONATEL toda la información producida será identificada y clasificada según las áreas responsables de producirla, siempre orientado a una gestión transparente y en cumplimiento a la Ley N° 5.282/2014 *"DE LIBRE ACCESO CIUDADANO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL"*.

#### Orientaciones:

- En la CONATEL se identificarán los siguientes tipos de información:

**a. Estratégica:** que se relaciona con políticas y planes elaborados a nivel directivo para cumplir con los fines misionales de manera eficiente.

	<b>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN</b>		
	Fecha:	Versión 01	

**b. Administrativa:** surge de los procesos administrativos aplicados para que los trabajos se realicen de la manera más eficiente.

**c. Misional:** se refiere a las informaciones operativas, obtenidas como resultado de la elaboración de los trabajos de las áreas técnicas de la Institución, incluyendo los puntos del Plan Nacional de Telecomunicaciones – PNT, y demás planes vigentes.

**d. De gestión:** surge de la manera en que son utilizados los recursos en el cumplimiento de los fines misionales de la institución. Es producida en el nivel administrativo y directivo.

- Los planes y políticas de la Institución elaborados a nivel gerencial serán presentados ante la Máxima Autoridad de la CONATEL de manera que sean aprobadas por la máxima autoridad a través de Resolución. Una vez aprobadas, se convierten en **Información Estratégica** y serán de libre circulación dentro y fuera de la Institución, siendo la División de Comunicación Social la encargada de socializarlos, utilizando los medios que sean convenientes para cada caso.

#### 1.7. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE MEDIOS

La Administración de Medios busca utilizar los mecanismos y medios adecuados para brindar información a los distintos grupos de interés y a los medios masivos de comunicación, así como para lograr un buen relacionamiento y buena imagen institucional.

##### LINEAMIENTO 1: MEDIOS INSTITUCIONALES

La CONATEL buscará el correcto uso de los medios institucionales de comunicación para la transmisión de la información a los medios masivos y a los grupos de interés.

##### **Orientaciones:**

-La página web de la CONATEL será actualizada periódicamente por el Departamento de Informática:

a. Sus contenidos incluirán la presentación de la Institución, sus fines, misión, visión, objetivos, planes y programas, logros en general y todo lo referente a sus actividades y resultados.

b. Para hacer más atractiva la información publicada, se utilizarán fotos, videos, datos estadísticos, etc., en coordinación con las dependencias, siguiendo la normativa vigente para la aprobación de la Máxima Autoridad de la CONATEL y posterior publicación.

-Para comunicar la visión, misión, objetivos, y algunos planes y programas de la CONATEL al público interesado, la División de Comunicación Social producirá materiales informativos que serán distribuidos en conferencias o presentaciones que sean realizados, así como entregado al público que se acerque a la Institución.

  
**ES COPIA**  
 Abg. Angel González Mongelós  
 Secretario General

	<b>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN</b>		
	Fecha:	Versión 01	

## LINEAMIENTO 2: MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

La CONATEL elaborará documentos informativos, organizará eventos de rendición de cuentas, y creará ambientes de relacionamientos con los medios de comunicación externa, de manera a lograr una imagen institucional abierta y transparente.

### Orientaciones:

-La División de Comunicación Social, cuando sea necesario, creará boletines de prensa (Gacetillas) con información de interés general que serán entregados a los distintos medios masivos de comunicación externa, para lo cual se debe llevar un registro con los datos de una agenda con los nombres de los encargados de cada medio para recibirlos.

-Las entrevistas solicitadas por los medios de comunicación externa, serán canalizadas a través de la División de Comunicación Social, indicando el tema a ser tratado. El encargado de responder las entrevistas será un Vocero Oficial, designado por la Máxima Autoridad para cada caso en particular.

## 1.8. POLÍTICA DE MANEJO DE INFORMACIÓN PÚBLICA

El Manejo de la Información Pública estará orientado dar cumplimiento a la Ley N° 5.282/2014 "*DE LIBRE ACCESO CIUDADANO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL*".

### LINEAMIENTO 1: VOCERÍAS INSTITUCIONALES

La CONATEL adoptará un modelo de vocería única para las entrevistas, reportajes y conferencias de prensa.

### Orientaciones:

El Vocero Oficial (o los voceros) designado por Resolución será/n el/los único/s responsable/s de conceder entrevistas, reportajes y conferencias de prensa.

### LINEAMIENTO 2: CONFIDENCIALIDAD

La CONATEL establecerá orientaciones para el manejo adecuado de la información considerada legalmente confidencial y será tratada según lo establecen la Ley N° 5.282/2014 "*DE LIBRE ACCESO CIUDADANO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL*".

### Orientaciones:

- La División de Comunicación Social conjuntamente con el Comité de Ética y con la Máxima Autoridad de la Institución, establecerán los parámetros y criterios de una conducta ética específica para el manejo de la información, en cumplimiento del Código de Ética.

	<b>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN</b>		
	Fecha:	Versión 01	

-La información referente a las gestiones administrativas será manejada de acuerdo con lo estipulado en las normas legales vigentes.

### 1.9. POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

La CONATEL establecerá parámetros y criterios para el intercambio de información con su grupo de interés, orientados a facilitar su acceso a la información y a mantener una relación de respeto y colaboración que contribuyan al cumplimiento de sus objetivos misionales.

#### LINEAMIENTO 1: CON ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO

La CONATEL establecerá medios y mecanismos de comunicación en coordinación con las entidades del sector público, sobre los convenios, acuerdos de cooperación y tareas conjuntas realizadas en cada Institución.

#### Orientaciones

- El Departamento de Relaciones Interinstitucionales comunicará por los medios correspondientes a las entidades con las cuales se establezcan relaciones, los nuevos procedimientos, políticas, disposiciones y sistemas de trabajo.

#### LINEAMIENTO 2: CON CONTRATISTAS Y PROVEEDORES

La CONATEL adecuará su actuación con los contratistas y proveedores que prestan servicio a la Institución, conforme al proceso de contratación establecido en la Ley N°2051/2003 "De Contrataciones Públicas" y sus reglamentaciones, promoviendo siempre la transparencia en la gestión.

#### Orientaciones:

- La Gerencia Operativa de Contrataciones publicará en la Memoria de la CONATEL, realizada una vez por año, los resultados de las contrataciones y/o adquisiciones.

#### LINEAMIENTO 3: CON ENTIDADES DE CONTROL

La CONATEL realizará trabajos coordinados y se mantendrá en constante comunicación con la Contraloría General de la República.

#### Orientaciones:

La Máxima Autoridad de la CONATEL, a través de las dependencias involucradas, fomentará la comunicación con las entidades de control en todos los casos de ser necesario.

#### LINEAMIENTO 4: CON LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

La CONATEL establecerá medios y mecanismos de comunicación con las operadoras de servicios de telecomunicaciones, siguiendo siempre los principios éticos y la gestión basada en la transparencia.

	<b>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN</b>		
	Fecha:	Versión 01	

**Orientaciones:**

- La máxima autoridad establecerá las directrices, parámetros y responsables de la comunicación con las operadoras de servicios de telecomunicaciones reguladas por la CONATEL.

**2. RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS**

La comunicación con los grupos de interés se hará en el marco del entendimiento y coherencia de la administración pública como un servicio y de la rendición de cuentas como un deber, en el ejercicio de los principios del interés público y la transparencia que deben tener los actos de los funcionarios públicos: para ello, se adoptará un programa de rendición de cuentas a los grupos de interés en forma anual y por los conductos correspondientes.

**2.1. POLÍTICA DE ADECUACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS**

El Directorio de la CONATEL, designará a través de resolución al Comité Técnico de Rendición de Cuentas, con representantes de todas las áreas de la institución, quienes serán responsables de la elaboración del informe de Rendición de Cuentas.

**LINEAMIENTO 1: CONFORMACIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

El Comité Técnico será responsable del relevamiento, y procesamiento de la información, con la cual se elaborará el Informe de Rendición de Cuentas.

**Orientaciones**

-El Comité Técnico de Rendición de Cuentas estará conformado por un representante de cada área de la Institución, además de un representante del Comité de Ética y un representante del Comité de Buen Gobierno.

-Elevará una propuesta a la Máxima Autoridad de la CONATEL, sobre la fecha de conclusión de la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas y el mes de realización de la Audiencia Pública para poner a conocimiento de los grupos de interés los resultados de su gestión.

-En el primer trimestre de cada Ejercicio Fiscal, por Resolución, se designarán los representantes de cada área mencionada para la conformación del Comité Técnico de Rendición de Cuentas.

**LINEAMIENTO 2: ELABORACIÓN DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

A partir de la información proveída por cada área, se elaborará el Informe de Rendición de Cuentas dirigido a los grupos de interés. El Comité de Rendición de Cuentas será liderado por funcionario/a designado por la Máxima Autoridad.

  
**ES COPIA**  
 Abg. Angel González Mongelós  
 Secretario General

	<b>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN</b>		
	Fecha:	Versión 01	

### Orientaciones

- El responsable del Comité de Rendición de Cuentas, conjuntamente con la Máxima Autoridad de la CONATEL, definirán las directrices para la Rendición de Cuentas y lo proveerá al Comité Técnico de Rendición de Cuentas para que se elabore el Informe de Rendición de Cuentas.
- El Comité Técnico identificará los temas a tratar, conforme a las definiciones estratégicas prioritarias de la Institución, que se encuentran en el Plan Estratégico Institucional.
- El Comité Técnico solicitará y recepcionará la Información de las áreas afectadas que serán utilizadas para elaborar el Informe de Rendición de Cuentas.
- El Comité Técnico clasificará y analizará la información conforme a los indicadores de evaluación y a los temas prioritarios a incluir en el Informe de Rendición de cuentas.
- El Informe de Rendición de Cuentas será elaborado en un lenguaje accesible a los grupos de interés en formatos que faciliten su comprensión y visualización (gráficos, afiches, videos, revistas, etc.).
- El Comité Técnico consolidará el Informe de Rendición de Cuentas en un informe anual para presentar en las audiencias públicas de Rendición de Cuentas a los grupos de interés.
- Una vez elaborado el Informe de Rendición de Cuentas, y con la aprobación la Máxima Autoridad de la CONATEL, el Comité lo entregará a la División de Comunicación Social, para que implemente mecanismos de difusión.

### 2.2. POLÍTICA DE AUDIENCIAS PÚBLICAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Se realizarán Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas para brindar información, a los diferentes grupos de interés, sobre el manejo de los recursos públicos utilizados para el cumplimiento de los fines misionales. Para ello se diseñarán estrategias comunicacionales y se elaborará el Reglamento de la Audiencia Pública, se identificarán y convocarán a los grupos de interés.

#### LINEAMIENTO 1: 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 Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a los grupos de interés.

#### Orientaciones:

- La División de Comunicación Social diseñará los mecanismos de comunicación (Logos, imagen, material de apoyo, espacios de medios de prensa, plan de medios, diseños gráficos, demos, y cualquier otro mecanismo que facilite la socialización y comunicación)
- La División de Comunicación Social diseñará la campaña de promoción y convocatoria a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. En este caso se entiende por convocatoria al comunicado que realiza la institución a la ciudadanía a participar del evento de Rendición de Cuentas.

	<b>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN</b>		
	Fecha:	Versión 01	

- La División de Comunicación Social, una vez que haya sido diseñado, presentará a la Máxima Autoridad de la CONATEL, los mecanismos de comunicación y la campaña de promoción de la Audiencia Pública, para su aprobación.

- El Comité Técnico de Rendición de Cuentas, con el apoyo de todas las gerencias, elaborará un listado completo de representantes de grupos de interés que tomarán parte de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, a quienes se les hará llegar las invitaciones personales de manera formal mediante los medios que sean necesarios.

- La División de Comunicación Social, conjuntamente con el Responsable del Comité de Ética, serán encargados de desarrollar la campaña de promoción y convocatoria, por lo menos con 20 días de anticipación a la realización de la Audiencia Pública.

-La convocatoria a los grupos de interés 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 y/o de manera personalizada, según instrucciones de la Máxima Autoridad.

#### LINEAMIENTO 2: 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 normará las acciones en la Audiencia Pública y se convertirá en herramienta fundamental para el adecuado desarrollo de la misma.

##### **Orientaciones:**

-El Comité de Rendición de Cuentas, diseñará y elaborará el Reglamento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

-Se considerarán en el Reglamento las normativas y reglas básicas para el desarrollo de la Audiencia Pública.

- El Comité de Rendición de Cuentas remitirá el Reglamento a la Máxima Autoridad de la CONATEL para su aprobación.

#### LINEAMIENTO 3: INSTRUCCIÓN DE LOS INTERLOCUTORES DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Se instruirá a los funcionarios para prepararlos sobre los alcances de la Rendición de Cuentas.

##### **Orientaciones:**

-El Comité de Rendición de Cuentas realizará el diseño pedagógico del Módulo de Instrucción que contemplará: El Enfoque de Rendición de Cuentas. La Metodología de Rendición de Cuentas y el Reglamento de las Audiencias Públicas.

	<b>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN</b>		
	Fecha:	Versión 01	

-El Comité de Rendición de Cuentas, se encargará de instruir sobre el alcance de la Rendición de Cuentas, a los Directivos y funcionarios.

#### LINEAMIENTO 4: ORGANIZACIÓN LOGÍSTICA DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Se realizará la organización logística de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, que será responsabilidad del Comité de Rendición de Cuentas, en coordinación con la División de Servicios Generales y la División de Protocolo. La División de Comunicación Social actuará de apoyo al Comité de Rendición de Cuentas en las cuestiones inherentes a la difusión informativa.

##### **Orientaciones:**

- El Comité Técnico de Rendición de Cuentas, conjuntamente con la División de Servicios Generales y la División de Protocolo, serán responsables de la organización logística de la Audiencia Pública.
- El Comité Técnico de Rendición de Cuentas propondrá a la Máxima Autoridad, el lugar, horario y tiempo de duración de la Audiencia Pública, para su correspondiente aprobación.
- El Comité Técnico de Rendición de Cuentas deberá prever el número de personas que asistirá a la Audiencia Pública. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas deberá establecer las necesidades de suministros, para el adecuado desarrollo de la Audiencia Pública.
- El Comité Técnico de Rendición de Cuentas designará un moderador, para administrar los tiempos y coordinar las intervenciones.

#### LINEAMIENTO 5: INVITACIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

Se invitará a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a los grupos de interés.

##### **Orientaciones:**

- La División de Protocolo, en consulta con el Comité de Rendición de Cuentas y previa aprobación de la Máxima Autoridad, invitará a una cantidad representativa de los grupos de interés, para lo cual remitirá una nota de invitación en forma impresa o en medio digital a los mismos.

#### LINEAMIENTO 6: REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Se realizará la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en lugar y hora señalados, según lo establecido por la Máxima Autoridad y el Comité de Rendición de Cuentas.

##### **Orientaciones**

- El Moderador designado, realizará el trabajo de Maestro de Ceremonia del Evento Público.
- La Máxima Autoridad de la CONATEL realizará la apertura de la Audiencia Pública y presentará el Informe de Rendición de Cuentas, el cual estará disponible en formato digital, para los participantes.

	<b>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN</b>		
	Fecha:	<b>Versión 01</b>	

-Los grupos de interés 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, a través de la página web institucional, que debe estar visible en todo momento durante el acto.

-La Máxima Autoridad de la CONATEL, presentará las conclusiones de la Audiencia Pública y dará por terminado el acto.

-El Comité de Rendición de Cuentas, responderá a través de la página Web a las inquietudes de los grupos de interés que le fueron planteadas.

### 2.3. POLÍTICA DE MEJORAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Todas las propuestas de mejoras, quejas, sugerencias, reclamos y observaciones presentadas por los asistentes a la audiencia pública, serán evaluadas y consideradas para formular planes de mejoramiento y de ajustes a futuras rendiciones de cuentas.

#### LINEAMIENTO 1: EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Se evaluarán las propuestas surgidas en Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que se remitan a la página web institucional.

#### **Orientaciones**

-Una vez culminada la Audiencia Pública, el Moderador designado, informará que todas las observaciones, sugerencias o quejas podrán ser remitidos a través de la página web durante el acto de Rendición de Cuentas.

-El Comité de Rendición de Cuentas analizará y evaluará objetivamente todas las propuestas y elaborará un informe con las propuestas útiles a ser consideradas en la elaboración de planes de mejoramiento.

#### LINEAMIENTO 2: PLANES DE MEJORAMIENTO DE LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS

A partir de la evaluación de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas, se formularán planes para mejorar los procesos futuros.

#### **Orientaciones:**

-El Comité de Rendición de Cuentas considerará el Informe de Propuestas y Sugerencias para formular planes de mejoramiento de la Rendición de Cuentas.

-El Comité de Rendición de Cuentas elaborará la Memoria de la Audiencia Pública, en el que se incluirá un Resumen del desarrollo de la Audiencia, las respuestas de la CONATEL, a la totalidad de las propuestas y/o preguntas inscriptas con anterioridad, así como las evaluaciones y el informe de



# MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN



Fecha:

Versión 01

las propuestas y sugerencias a ser tenidos en cuenta para formular los planes de mejoramiento de las Audiencias de Rendición de Cuentas futuras.

- La División de Comunicación Social será responsable de gestionar la publicación de la Memoria de la CONATEL y de los resultados de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en la página web, en un plazo de 8 días calendario de la realización de la Audiencia Pública.

-Considerando el gran caudal de información y declaraciones, la División de Comunicación Social podrá solicitar apoyo de otras dependencias, previa aprobación de la Máxima Autoridad, para la transcripción de todos los audios y videos hechos en ocasión de la Audiencia Pública para la Rendición de Cuentas.

**ES COPIA**  
**Abg. Angel González Mongelós**  
Secretario General