



RESOLUCIÓN MTESS N° 1110 /2021

POR LA CUAL SE APRUEBA LA VERSIÓN 2 (DOS) DEL MANUAL DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL MARCO DE LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS PARA UN EFECTIVO CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL.

Asunción, 16 de noviembre de 2021.

VISTO: el Memorandum DGAF N° 799/2021 de fecha 08 de octubre de 2021, de la Dirección General de Administración y Finanzas, recepcionado en la Secretaría General con Mesa de Entrada S.G. N° 2108 en fecha 09 de noviembre de 2021, por el cual se eleva la proforma de resolución de la Segunda Versión del Manual de Comunicación, Información y Control de Documentos, ajustados al Sistema de Control Interno MECIP, en el marco de la Norma de Requisitos Mínimos para un efectivo control interno institucional; y

CONSIDERANDO:

- Que,** la Resolución CGR N° 147 de fecha 25 de marzo de 2019, de la Contraloría General de la República, «*POR LA CUAL SE APRUEBA LA "MATRIZ DE EVALUACIÓN POR NIVELES DE MADUREZ", A SER UTILIZADA EN EL MARCO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL MODELO DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY - MECIP: 2015*».
- Que,** la Resolución AGPE N° 326/2019 de fecha 17 de octubre de 2019, de la Auditoría General del Poder Ejecutivo, «*POR LA CUAL SE ADOPTA LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS Y LA MATRIZ DE EVALUACIÓN PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL MODELO ESTÁNDAR DEL CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY MECIP: 2015*».
- Que,** por la Resolución MTESS N° 288/2021 de fecha 08 de marzo de 2021, «*POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN DE TRABAJO 2021/22 PARA LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO MECIP - MTESS NIVEL CENTRAL, Y SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN MTESS N° 607/2020 DE FECHA 16 DE ABRIL DE 2020*», a través del cual se autoriza Revisión y Ajustes del Manual de Comunicación e Información.
- Que,** por la Resolución MTESS N° 494/21 de fecha 15 de abril de 2021, se aprueba la actualización del Plan de Mejoramiento Institucional, aprobado por Resolución MTESS N° 342/2020 para el período 2021/2022, en prosecución de la mejora continua del sistema de control interno MECIP - MTESS Nivel Central; se establece como acción de mejora la revisión periódica de la efectividad de los mecanismos de comunicación utilizados.
- Que,** la Ley N° 5115/2013 en su Artículo 11 "Funciones Generales", establece: «*El/La Ministro/a en las áreas de trabajo, de empleo y de seguridad social, ejercerá las siguientes funciones y atribuciones generales: (...) 7. Adoptar las medidas de administración, coordinación, supervisión y control necesarias para asegurar el cumplimiento de las funciones de su competencia*».



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 110/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA LA VERSIÓN 2 (DOS) DEL MANUAL DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL MARCO DE LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS PARA UN EFECTIVO CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL.-----


Asunción, 19 de noviembre de 2021.


POR TANTO, en uso de sus atribuciones;

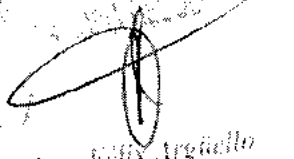
LA MINISTRA DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

RESUELVE:

- Art. 1º** **APROBAR** la versión 2 (dos) del Manual de Comunicación, Información y Control de Documentos en el Marco de la Norma de Requisitos Mínimos para un Efectivo Control Interno Institucional, conforme al Anexo, que consta de 31 (treinta y uno) fojas y forman parte de la presente Resolución.-----
- Art. 2º** **INCORPORAR** la herramienta aprobada en el Artículo precedente, al Manual de Operación del MTESS Nivel Central.-----
- Art. 3º** **COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido, archivar.-----


Ing. Félix Argüello
Secretario General Interino
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


Larisa Bacigalupo
Ministra


Ing. Félix Argüello
Secretario General Interino
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social
22 NOV 2021

MANUAL DE COMUNICACIÓN; INFORMACIÓN y CONTROL DE DOCUMENTOS

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y
SEGURIDAD SOCIAL

VERSIÓN 2

Resolución MTESS Nº/21
Asunción - Paraguay





CONTENIDO

INTRODUCCIÓN GLOSARIO FUENTES



CAPÍTULO I: COMUNICACIÓN INTERNA

1.1 ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

- 1.1.1 Conformación de un Equipo de Comunicación
- 1.1.2 Planeación Estratégica de Comunicación.
- 1.1.3 Canalización de la Información y Control de Documentos.

1.2. INSTALACIÓN DE AMBIENTE ESTRATÉGICO

- 1.2.1 Difusión de la Gestión Estratégica e Institucional por medio de proceso de inducción y Reinducción.
- 1.2.2 Impulsar la Visión Compartida.
- 1.2.3 Apoyo en la Socialización de Programas de Reconocimiento al Capital Humano de la Institución

1.3. RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL

- 1.3.1 Interacción con los Funcionarios y Ciudadanos.
- 1.3.2 Socialización de Resultados de la Auditoría
- 1.3.3 Canalización de la Documentación

1.4. PROMOCIÓN DEL BUEN SERVICIO (ATENCIÓN AL USUARIO)

- 1.4.1 Capacitación para el buen servicio y atención al usuario

1.5. IDENTIDAD INSTITUCIONAL

- 1.5.1 Definición de Imagen Corporativa
- 1.5.2 Proyección de Imagen Corporativa

CAPÍTULO II: COMUNICACIÓN EXTERNA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

2.1 MANEJO INTEGRADO Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- 2.1.1 Manejo Integrado de la Información.
- 2.1.2 Sistematización de la Información.
- 2.1.3 Flujo de la Información.

2.2 ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- 2.2.1 Relacionamento con Grupos de Interés.
- 2.2.2 Clasificación de la Información
- 2.2.3 Elaboración de Materiales Informativos y Educativos.
- 2.2.4 Provisión de la Información Mediática

2.3 MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN TIEMPOS DE CRISIS

- 2.3.1 Establecimiento de un Sistema de Comunicación, ante una situación de riesgo y/o emergencia

2.4 RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

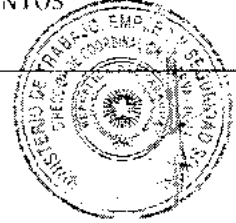
- 2.4.1 Clasificación de la Información para los Medios de Comunicación.
- 2.4.2 Mecanismos Institucionales de Comunicación
- 2.4.3 La Interacción con la Ciudadanía
- 2.4.4 Manejo de Redes de Comunicación.

Ing. Félix Armuello
 Director General de
 Información y Comunicación
 22 nov. 2021



Lidia Diana C. López
 Directora General
 de Información y Comunicación





CAPÍTULO III: RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD

3.1. PREPARACIÓN INICIAL DE LA RCC

- 3.1.1 Identificación y nominación de la Unidad Administrativa Impulsora
- 3.1.2 Elaboración de lista tentativa de las dependencias Institucionales que integrarán el CRCC.
- 3.1.3 Oficialización de la Conformación del Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano – CRCC.

3.2. DEFINICIÓN DEL PLAN DE RCC

- 3.2.1 Estructuración y Priorización Temática
- 3.2.2 Definición de Cronogramas y Tareas
- 3.2.3 Aprobación e Implementación del Plan de Rendición de Cuentas.

3.3. EMISIÓN DE INFORMES DE AVANCE DE LA RCC

- 3.3.1 Emisión de Información Parcial.
- 3.3.2 Elaboración de Informe Final (Anual) De RCC.
- 3.3.3 Desarrollo de los Informes

3.4. REALIZACIÓN DE ACTOS/ACTIVIDADES DE RCC

- 3.4.1 Definición de Modalidad, Fecha, Cantidad de Actos/Actividades; y Público Meta de la RCC.
- 3.4.2 Elaboración de Estrategia Comunicacional.
- 3.4.3 Elaboración de Memoria Anual.
- 3.4.4 Plan de Monitoreo

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

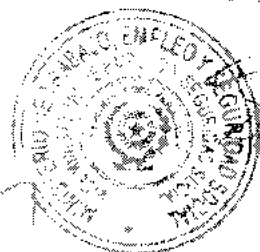
- 3.5.1 Plan de Mejoramiento.

CAPÍTULO IV: VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA

4.1. VIGENCIA

4.2. DIVULGACIÓN

4.3. REFORMA



Lic. Viviana [Signature]
Directora General de [Signature]

[Signature]
22.11.2021



INTRODUCCIÓN

El presente Manual constituye la Versión 2 del documento emitido por Resolución MTESS N° 505/2016, y nace como resultado de la revisión conforme a la Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015; para adecuar el marco básico de las acciones relacionadas a la conducción y administración de la **COMUNICACIÓN; LA INFORMACIÓN Y EL CONTROL DE DOCUMENTOS** en el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

En tal sentido corresponde resaltar que "los documentos" forman parte preponderante de la "información documentada", razón por la cual se destaca **EL CONTROL DE DOCUMENTOS** en la **VERSIÓN 2** del MANUAL y se agrega a su denominación; al tiempo de adecuar a la estructura MECIP 2015, que reestructura dicho elemento como requisito del componente control de la implementación.

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

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

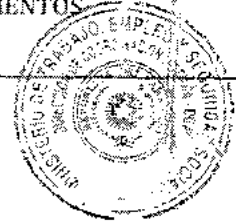
- ❖ Garantiza el control de documentos en un adecuado sistema de información hacia el suministro de información oportuna y necesaria al interior de la Institución, a fin de dar a conocer los objetivos estratégicos, la misión institucional así como las acciones, proyectos y decisiones con el propósito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



Carla Bacigalupo
Ministra

Ing. Félix...
Dirección de...





GLOSARIO

SIGLAS

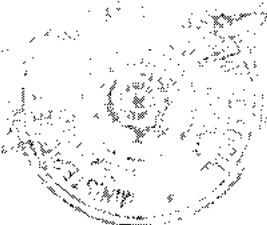
- D.C. MECIP: Dirección de Coordinación Interna de MECIP
- DDII: Dirección de Difusión de Información Institucional
- DGAF : Dirección General de Administración y Finanzas
- DGP: Dirección General de Planificación
- DGG: Dirección General de Gabinete.
- EC : Equipo de Comunicación
- MTESS: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social
- PEI : Plan Estratégico Institucional
- PGA : Plan de Gestión Anual
- PGN : Presupuesto General de la Nación
- PND : Plan Nacional de Desarrollo
- DTIC's: Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- MRCC: Manual de Rendición de Cuentas al Ciudadano
- RCC: Rendición de Cuentas al Ciudadano
- CRCC: Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano
- SENAC: Secretaría Nacional Anticorrupción

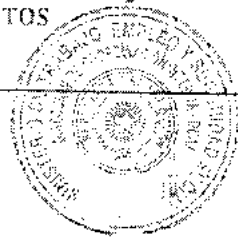
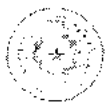
FUENTES:

- Manual de Implementación MECIP 2008
- Norma de Requisitos Mínimos SCI – MECIP 2015
- Manual de Rendición de Cuentas al Ciudadano – Decreto N° 2991/2019
- Matriz de Evaluación – Res. CGR N° 147/19

Ing. Félix Argüello
 Director General Interino
 22 NOV 2021

Lic. [Signature]
 [Signature]





CAPITULO I: COMUNICACIÓN INTERNA

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA

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

1.1. ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNICACIÓN; INFORMACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.

ESTRATEGIA:

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

1.1.1. CONFORMACIÓN DE UN EQUIPO DE COMUNICACIÓN.

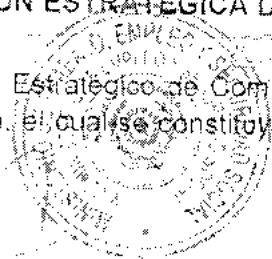
La DDII propondrá un **EQUIPO DE COMUNICACIÓN - EC**, conformado por especialistas multidisciplinarios, representantes de las distintas dependencias, para organizar, estructurar y vincular la información interna y externa al sistema, apoyando el buen funcionamiento de la Comunicación Interna y Externa.

ORIENTACIONES:

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

1.1.2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA COMUNICACIÓN

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





ORIENTACIONES:

1. La DDII, con el apoyo del Equipo de Comunicación – EC realizará el diagnóstico de la situación teniendo en cuenta la siguiente clasificación:
 - a. La información primaria (por medio de observación, encuestas, entrevistas individuales y grupales); y
 - b. La información secundaria (proveniente del análisis de los documentos producidos por las distintas dependencias);
2. La DDII y el Equipo de Comunicación.- EC elaborarán el Plan Estratégico de Comunicación Interna, que establecerá los pasos a seguir en la comunicación interna.
3. El Plan Estratégico de Comunicación para su implementación deberá estar aprobado por Resolución Ministerial.

1.1.3. CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

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

ORIENTACIONES:

1. El Directivo/Jefe de cada dependencia, informará de los datos, informes y productos a los canales establecidos o redes de enlaces.
2. El Directivo/Jefe de cada dependencia, remitirá además la documentación respaldatoria que sirva como medio de verificación formal (procedimientos, matrices, tablas de datos, etc.).
3. Para el control de los documentos que conforman la información documentada, se tendrá en cuenta las siguientes orientaciones:

Gestión de documentos de origen interno

- a. **Aprobación:** se deberá definir los niveles de aprobación en cada documento/producto conforme al Manual Descriptivo de Cargos y Estructura Organizacional del MTESS, registrando la denominación de la dependencia/responsable de la elaboración, revisión y aprobación de los documentos/productos.

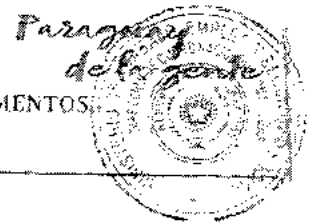
b. Distribución y acceso:

El acceso a los documentos/productos se deberá realizar a través de solicitudes documentadas formalmente en medio escrito o digital con la debida identificación del responsable de la dependencia solicitante.

La distribución de los documentos/productos se deberá documentar a través del libro de recibo en planilla/recibo o Mesa de Entrada de la dependencia decoreponente de los documentos, que deberán estar debidamente firmados y numerados.

- c. **Archivo/almacenamiento y preservación:** El Jefe de cada dependencia dispondrá los medios adecuados para que los datos de la información





documentada se haile disponible en su lugar de uso y se encuentre adecuadamente protegido (contra pérdida de la confidencialidad, uso inapropiado, pérdida de integridad etc.).

- d. **Control de cambios:** se deberá aplicar en productos que requieran ajustes/revisión, identificando el estado de revisión y/o cambios de versión en los documentos/productos a continuación de la denominación de los documentos/productos.

Gestión de documentos de origen externo: se deberá gestionar a través del Sistema Software) de Mesa de Entrada Única del MTESS Nivel Central para presentaciones físicas/impresas; y a través de los canales de Ventanas de Acceso a la Información, según sus propias reglamentaciones, con la debida identificación de entrada/fecha y lugar/dependencia receptorante.

1.2. INSTALACIÓN DE AMBIENTE ESTRATÉGICO

ESTRATEGIA:

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

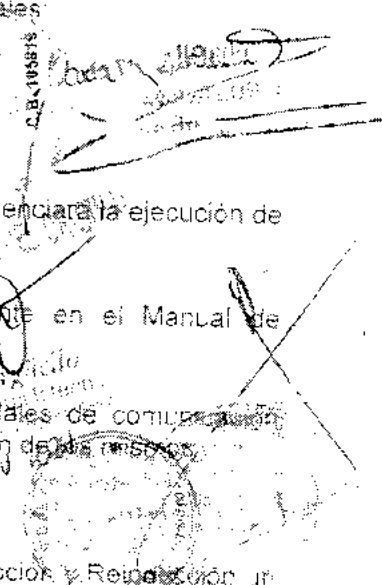
1.2.1. DIFUSIÓN DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA E INSTITUCIONAL POR MEDIO DE PROCESO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN.

El MTESS desarrollará procesos dinámicos de inducción y reinducción para que los funcionarios y las funcionarias conozcan la:

- Misión, visión, valores, objetivos, políticas y procedimientos institucionales;
- Importancia, relevancia y beneficios de los controles internos efectivos;
- Funciones, roles y responsabilidades de los/as funcionarios

ORIENTACIONES:

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





1.2.2 IMPULSAR LA VISIÓN COMPARTIDA

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

ORIENTACIONES:

1. La Dirección General de Planificación con el apoyo de la DDII, impulsará la visión compartida en todas las dependencias para el logro de objetivos, mediante las siguientes orientaciones:
2. Difundirá las metas establecidas en los Planes del Estado, el Plan Estratégico del MTESS - PEI, el Plan de Gestión Anual - PGA, generando conocimiento en los funcionarios/as.
3. Identificará los aspectos estratégicos en los cuales se debe de concentrar la atención para alcanzar el objetivo a futuro.
4. Impulsará la generación de buenas ideas emanadas de la visión compartida.
5. La DDII apoyará en el aspecto comunicacional, facilitando los materiales de comunicación como trípticos, boletines informativos, entre otros e impulsando la difusión de los mismos.
6. El apoyo de la DDII se verá en función a disponibilidad presupuestaria

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

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

ORIENTACIONES:

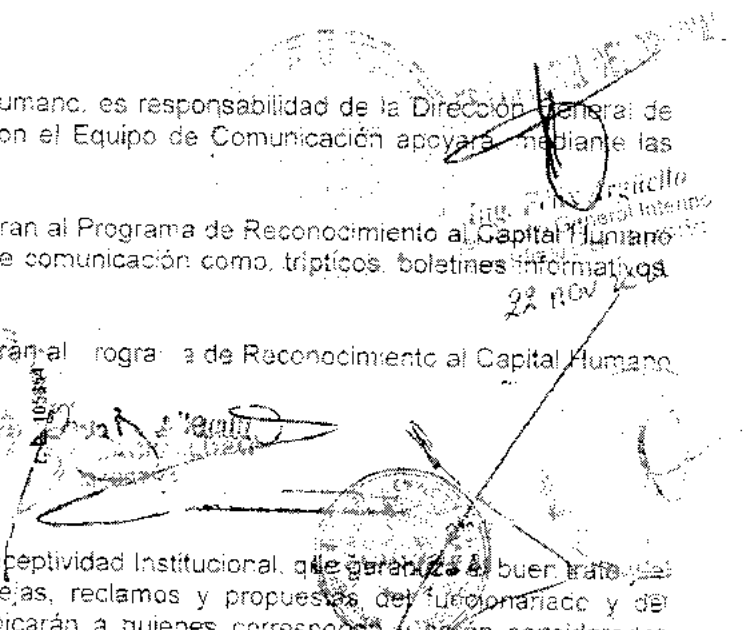
El Programa de Reconocimiento al Capital Humano, es responsabilidad de la Dirección General de Talentos Humanos; la DDII conjuntamente con el Equipo de Comunicación apoyará, mediante las siguientes orientaciones:

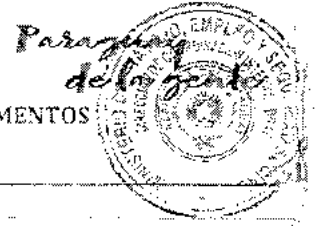
1. La DDII conjuntamente con el EC apoyarán al Programa de Reconocimiento al Capital Humano, facilitando el diseño de los materiales de comunicación como, trípticos, boletines informativos, volantes o flyers entre otros
2. La DDII conjuntamente con el EC apoyarán al Programa de Reconocimiento al Capital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

1.3. RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL

ESTRATEGIA:

El MTESS implementará los programas de Receptividad Institucional, que garanticen el buen trato, el mecanismo por el cual los funcionarios, quejas, reclamos y propuestas del funcionariado y del ciudadano se escucharán en forma oportuna y se comunicarán a quienes corresponden y serán considerados como propuesta a la resolución de las quejas y prioridades de la Institución.





1.2.2 IMPULSAR LA VISIÓN COMPARTIDA

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

ORIENTACIONES:

1. La Dirección General de Planificación con el apoyo de la DDII, impulsará la visión compartida en todas las dependencias para el logro de objetivos, mediante las siguientes orientaciones:
2. Difundirá las metas establecidas en los Planes del Estado, el Plan Estratégico del MTESS - PEI, el Plan de Gestión Anual - PGA, generando conocimiento en los funcionarios/as
3. Identificará los aspectos estratégicos en los cuales se debe de concentrar la atención para alcanzar el objetivo a futuro.
4. Impulsará la generación de buenas ideas emanadas de la visión compartida.
5. La DDII apoyará en el aspecto comunicacional, facilitando los materiales de comunicación como trípticos, boletines informativos entre otros e impulsando la difusión de los mismos.
6. El apoyo de la DDII se verá en función a disponibilidad presupuestaria

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

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

ORIENTACIONES:

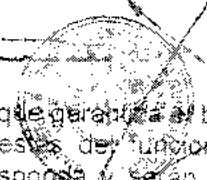
El Programa de Reconocimiento al Capital Humano, es responsabilidad de la Dirección General de Talentos Humanos; la DDII conjuntamente con el Equipo de Comunicación, apoyará, mediante las siguientes orientaciones:

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

1.3. RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL

ESTRATEGIA:

El MTESS implementará los programas de Receptividad Institucional, que garantiza el buen trato y el mecanismo por el cual los ciudadanos, quejas, reclamos y propuestas del funcionariado y del ciudadano se formarán en el servicio, comunicarán a quienes corresponde y serán considerados como propuestas en la relación de prioridades y prioridades de la Institución.





1.3.1 INTERACCIÓN CON LOS FUNCIONARIOS Y CIUDADANOS.

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

ORIENTACIONES:

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

1.3.2 SOCIALIZACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA.

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

ORIENTACIONES:

1. La Dirección General de Auditoría Interna, presentará periódicamente conforme a su Plan de Trabajo Anual a los miembros del Comité de Control Interno del MTESS, el Informe de los Resultados de la Verificación del Sistema de Control Interno institucional, y socializará con los miembros del Comité de Control Interno de la institución.



Ing. [Signature]
Secretaría del Comité de Control Interno
15 de Mayo del 2021



2. Los integrantes del Comité de Control Interno, al finalizar la exposición sobre el Informe de los Resultados de la Verificación del Sistema de Control Interno Institucional, podrán intercambiar opiniones, solicitar aclaraciones, realizar sugerencias y proponer soluciones.
3. La Dirección General de Auditoría Interna consolidará las conclusiones de la reunión en un documento denominado Análisis Crítico del Sistema de Control Interno, a ser suscripto por los integrantes del Comité de Control Interno, incluyendo a la Máxima Autoridad de la Institución. Dicho documento servirá como insumo para la elaboración de planes de mejora.

1.3.3 CANALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

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

ORIENTACIONES:

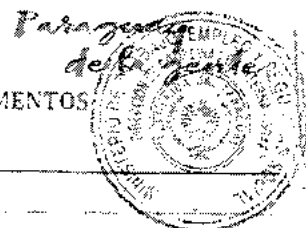
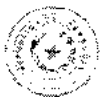
1. Las dependencias recibirán de la Secretaría General, las Leyes, Decretos, Resoluciones y otras normativas; además de la documentación relacionada a la política, la gestión y la administración presupuestaria, relacionada al MTESS y la remitirá a las áreas respectivas, a fin de garantizar la **distribución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

1.4. PROMOCIÓN DEL BUEN SERVICIO (ATENCIÓN AL USUARIO)

ESTRATEGIA:

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





1.4.1 CAPACITACIÓN PARA EL BUEN SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO.

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

ORIENTACIONES

1. La Dirección General de Talentos Humanos, a través de su Departamento correspondiente incluirá en su Plan Anual, la capacitación para el buen servicio, que contendrá Programas y Proyectos que busquen potenciar actitudes y conductas, acorde a la Política de Comunicación de la Institución.
2. La DDII apoyará en el aspecto comunicacional, el Programa de capacitación elaborado por la Dirección General de Talentos Humanos.
3. La Dirección General de Talentos Humanos, a través de su Departamento correspondiente elaborará los procedimientos para la correcta ejecución, evaluación y control de la capacitación.
4. La DGTH a través de su Departamento correspondiente, realizará encuestas/aplicación de formulario de evaluación de eficacia de las actividades de capacitaciones periódicas a los funcionarios/as del sector capacitado.
5. La Dirección General de Talentos Humanos, será responsable de la consolidación y elaboración de un informe anual del impacto de las capacitaciones realizadas y remitirá a la Máxima Autoridad, con Copia a la DDII para su difusión.
6. La DGTH utilizará los resultados de la encuesta sobre satisfacción del cliente para elaborar Planes de Mejoramiento y reorientar las acciones para la satisfacción de los usuarios.

1.5. IDENTIDAD INSTITUCIONAL

ESTRATEGIA:

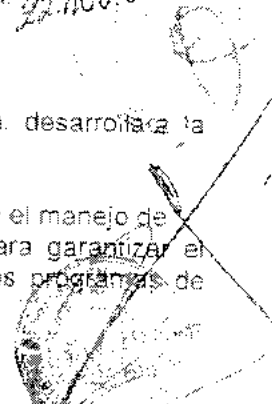
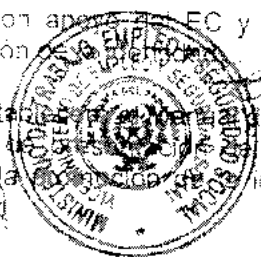
La Identidad Corporativa del MTESS se construirá sobre la base de sus objetivos misionales proyectando una imagen coherente y cohesiva.

1.5.1 DEFINICIÓN DE IMAGEN CORPORATIVA.

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

ORIENTACIONES:

1. La DDII, con apoyo de la EC y sobre la base de un Diagnóstico de Imagen, desarrollará la configuración de la Imagen Corporativa.
2. La DDII establecerá la estrategia de Imagen Corporativa en una herramienta para el manejo de directrices en los mensajes institucionales, como medio para garantizar el respeto y la identificación de la institución en cada uno de los programas de información.





MANUAL DE COMUNICACIÓN; INFORMACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS
Anexo a la Resolución MTESS Nº 12.10/2021

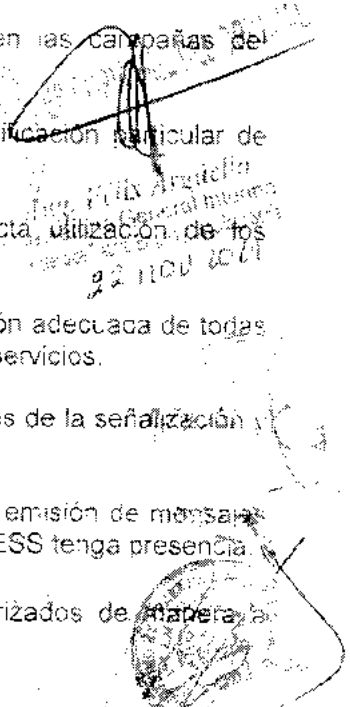
3. El MTESS utilizará el Manual de Imagen e Identidad Corporativa, para facilitar a nivel global todo lo concerniente a la Institución. Comprenderá básicamente: Presentación, Introducción, Reseña Histórica, Objetivos del programa, Vocabulario, Signos de identidad, Emblema, Símbolo, Logotipo, Gama cromática, Cuatricromía, Tramas permisibles, Normas Básicas: Disposición formal de los colores, Control de un solo color, Control de diapositivas, Negro y Escalas de grises, Control de proporción, Normas tipográficas, Normas complementarias: Control de sombras, Control de rotación, Control de deformación, Aplicaciones: Papeles, Papejería administrativa, Indumentaria, Fachada, Transporte, Anexos desprendibles, Artes finales, Carta de colores, y otros.
4. El MTESS a través del Manual de Imagen Corporativa buscará el aumento de la identificación de la institución con los funcionarios y las funcionarias, el ahorro de costos por estandarización, el aumento del conocimiento público de la Institución, y una imagen más apropiada en la sociedad.
5. La difusión de la Identidad será responsabilidad de la DDII con el apoyo del EC.

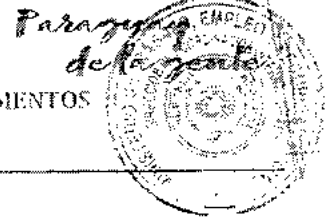
1.5.2 PROYECCIÓN DE IMAGEN CORPORATIVA.

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

ORIENTACIONES:

1. La DDII conjuntamente con el EC, serán responsables de la correcta utilización del logo y el eslogan institucional, en todas las publicaciones, campañas, y actividades que realice el MTESS.
2. La DDII conjuntamente con el EC, diseñarán y actualizarán la matriz del material documental sobre la Institución, que se difundirá por medios audiovisuales en las dependencias del MTESS de la Capital y del Interior del País.
3. Las insignias, banners y objetos promocionales que se distribuyan en las campañas del MTESS, llevarán el logo y el eslogan del Ministerio.
4. Tanto el logo, como el eslogan del MTESS, primarán sobre toda identificación particular de dependencias, programas, proyectos, campañas, etc.
5. Los Directivos de las dependencias serán responsables de la correcta utilización de los logotipos, isotipos y el eslogan del Ministerio.
6. Los Directivos de las dependencias, serán responsables de la señalización adecuada de todas las áreas de sus dependencias, para facilitar el acceso de usuarios a los servicios.
7. Los Directivos de todas las dependencias del MTESS, serán responsables de la señalización de carteles con los servicios que ofrecen.
8. Los capacitados en los sectores de las áreas serán responsables de la emisión de mensajes audiovisuales, en los lugares de la Institución en los lugares donde el MTESS tenga presencia.
9. Los materiales de los servicios deberán estar estandarizados de manera homogénea.





CAPITULO II: COMUNICACIÓN EXTERNA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN EXTERNA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

2.1 MANEJO INTEGRADO Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

ESTRATEGIA:

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

2.1.1 MANEJO INTEGRADO DE LA INFORMACIÓN

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

ORIENTACIONES:

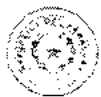
1. Cada dependencia establecerá la información en función a los datos que genera (datos cualitativos y cuantitativos de la gestión y/o administrativos).
2. El responsable de cada dependencia, o quien él designe será el vínculo de información con las dependencias. El mismo será responsable de solicitar, recibir y registrar la información de su dependencia, conforme a los lineamientos establecidos por la DDII.
3. La DDII determinará los lineamientos para la integración de la información en todas las áreas y los mecanismos de recolección de la información, además de los plazos de presentación a todos los niveles para los fines de la generación de informes internos y externos de carácter comunicacional.
4. Cada dependencia por medio de sus representantes, tendrá clasificada la información, a ser publicada por los medios de prensa, para lo cual deberá tener un cronograma de actividades e informará al Departamento de la Dirección de Difusión de Información Institucional por lo menos, con un día de anticipación, teniendo en cuenta la fecha, la hora, la localización del evento, los responsables u organizadores, el tipo de evento y el programa, salvo casos de urgencia.

2.1.2 SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La sistematización e integración de la información es responsabilidad de los Directivos y jefes con apoyo de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación - DTICIS.

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





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

ORIENTACIONES:

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

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

2.1.3 FLUJO DE LA INFORMACIÓN.

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

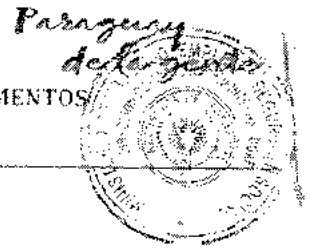
ORIENTACIONES:

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

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

Felix Argüello
22/10/2021





2.2 ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

ESTRATEGIA:

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

2.2.1 RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS.

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

ORIENTACIONES:

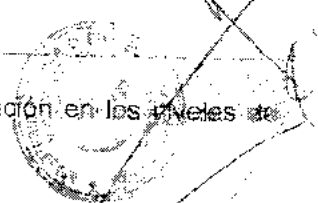
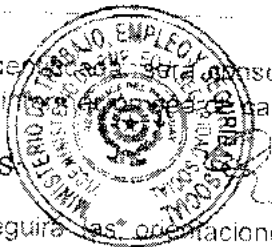
1. Las relaciones con gremios se realizará en colaboración y sobre la base de alianzas estratégicas, proporcionando espacios de concertación y firma de pactos éticos con el sector privado.
2. La DDII realizará acciones conjuntas con otras instituciones públicas, a fin de proporcionar y propiciar el intercambio de experiencias e información.
3. La información destinada a los grupos de interés se canalizará a través de la DDII.
4. La información será difundida de manera oportuna, considerando el interés colectivo y respetando la confidencialidad.
5. La DDII asesorará a las diversas instancias sobre la estrategia, los formatos y tiempos a ser utilizados en la elaboración de materiales informativos.
6. La participación en exposiciones y/o ferias nacionales e internacionales serán canalizadas a través de la DDII.
7. Las diferentes instancias del Ministerio proveerán a la DDII la información que deba comunicarse.
8. La DDII tendrá la responsabilidad de ajustar la información recepcionada, de acuerdo al estándar establecido.

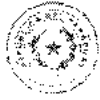
2.2.2 CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

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

ORIENTACIONES:

1. La DDII seguirá las orientaciones de la Dirección General de Asesoría Jurídica para la publicación de la información en cuanto a que las mismas tendrán carácter reservado o para el público en general.





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

2.2.3 ELABORACIÓN DE MATERIALES INFORMATIVOS Y EDUCATIVOS.

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

ORIENTACIONES:

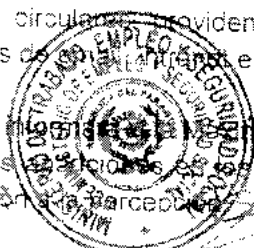
1. La DDII y la DTIC's recepcionarán las necesidades de información provenientes de las diferentes instancias del MTESS, a fin de construir las redes de información y de comunicación
2. La DDII en coordinación con el EC, determinará los materiales a elaborar, tomando como base la información clasificada, consolidada, sistematizada y recepcionada de las diferentes dependencias.
3. La DDII establecerá responsables como albacea o guarda de materiales de información (en forma escrita y magnética), la misma proveerá a las dependencias interesadas de cualquier información con la que cuente en su archivo.

2.2.4 PROVISIÓN DE LA INFORMACIÓN MEDIÁTICA.

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

ORIENTACIONES:

1. La DDII, recibirá los materiales informativos para su difusión, proveerá diariamente la información a la ciudadanía en general, de manera a que la información esté disponible a los diferentes grupos de interés y al público; y que la estructura esté ajustada a los objetivos y a los estándares institucionales.
2. La DDII, establecerá como medio de gestión interna de información formular las notas, memoros, circulares, providencias y documentos técnicos elaborados; teniendo también a los sistemas de correo electrónico e incluso mensajes en celulares para casos de lejanía y urgencia.
3. La DDII informará a la máxima Autoridad del MTESS a través del clippings, como recolector de todas las acciones de los medios, de manera a trazar y cuantificar el valor de la institución en función a la percepción.



[Handwritten signature and stamp]



2.3 MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN TIEMPOS DE CRISIS

ESTRATEGIA:

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

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

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

ORIENTACIONES:

1. La Máxima Autoridad del MTESS, ante una situación de riesgo para el MTESS, convocará en forma inmediata a los integrantes del sector involucrado y/o autoridades de la DDII, que se reunirá permanentemente durante toda la situación de contingencia.
2. Las autoridades de la DDII y/o los Directivos que la Máxima Autoridad del MTESS designe, recepcionará las informaciones técnicas, así como el resultado del monitoreo de la situación.
3. Las autoridades de la DDII y/o los Directivos que la Máxima Autoridad del MTESS designe, analizará y evaluará rápidamente la situación e implementará el Plan de Comunicación en Situación de Riesgo.
4. Las autoridades de la DDII y/o los Directivos que la Máxima Autoridad del MTESS designe, propondrá acciones correctivas y/o de mejora de la comunicación en base a las situaciones experimentadas.

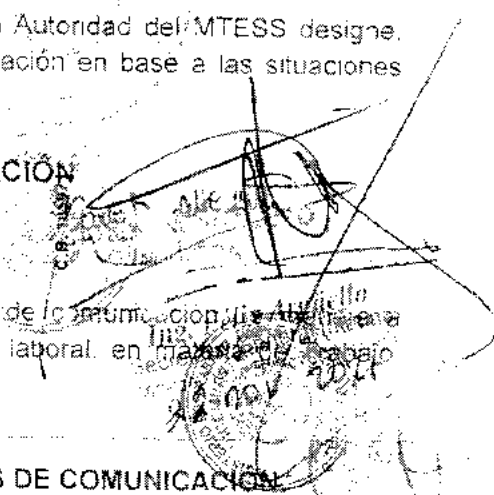
2.4 RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

ESTRATEGIA:

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

2.4.1 CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

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





ORIENTACIONES:

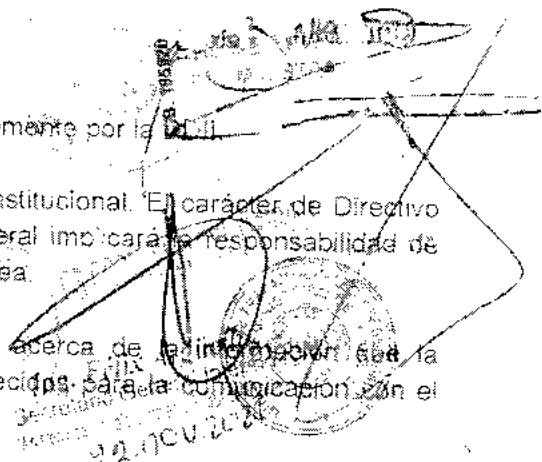
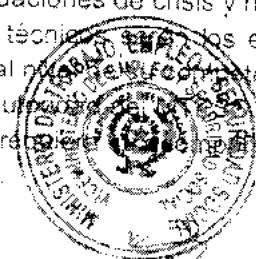
1. La DDII definirá las estrategias de comunicación pública conjuntamente con el EC
2. La DDII, al principio de cada año, definirá un Plan Anual de Comunicación y acciones comunicativas para mejor direccionamiento de la información
3. El Plan Anual de Comunicación incluirá las características de la información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

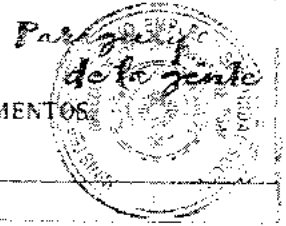
2.4.2 VOCEROS INSTITUCIONALES.

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

ORIENTACIONES:

1. La Vocería Institucional estará organizada y asistida técnicamente por la DDII
2. La Máxima Autoridad del MTESS es la principal Vocera Institucional. El carácter de Directivo dependiente de los Viceministerios y de la Dirección General implicará la responsabilidad de officiar como vocero técnico en temas que competen a su área.
3. Los Voceros Institucionales se mantendrán actualizados acerca de la información que la Institución decida difundir y respetarán los criterios establecidos para la comunicación con el público en general
4. La Vocería en situaciones de crisis y riesgo se desarrollarán respetando los siguientes criterios
 - a. Los voceros técnicos son los encargados primarios de dar respuesta a aquellas crisis que afecten al público en su competencia, por el conocimiento detallado de la misma.
 - b. La Máxima Autoridad del MTESS officiará de vocero en caso de que el tema así lo justifique o cuando se requiere el consentimiento a la intervención de los voceros técnicos.





2.4.3 LA INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA

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

ORIENTACIONES:

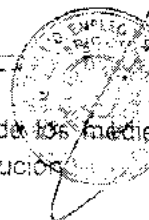
1. En el MTESS se realizarán acciones tendientes a que la ciudadanía y usuarios de los servicios de la Institución se informen, respecto a las Ventanas de Acceso.
2. Las Ventanas de Acceso para la ciudadanía indicarán y orientarán acerca de trámites y procesos administrativos, además dispondrá y administrará información básica referente a las dependencias y productos principales del sistema MTESS.
3. La Ventana de Acceso a la Información, se actualizará y ajustará, en cuanto a su eficiencia y su funcionamiento
4. Las sugerencias recepcionadas en la ventanas de acceso darán curso a una reingeniería, según se vincule a los objetivos del Estado, permitiendo y promoviendo una efectiva participación ciudadana y control ciudadano de la gestión pública, a través de la provisión de información adecuada, oportuna y autorizada
5. Las sugerencias recibidas serán elevadas al Sistema de Información y semestralmente la DDII enviará un reporte general de la información recibida por las Ventanas de Acceso a la Máxima Autoridad de la Institución (para la toma de decisiones en las distintas instancias), a la Dirección General de Planificación (para ajustar las políticas) y las dependencias de la Dirección General de Administración y Finanzas (para mejorar los procedimientos administrativos).

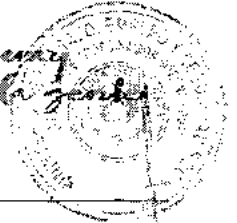
2.4.4 MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

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

ORIENTACIONES:

1. La DDII por medio del área de Prensa, será la responsable del monitoreo de los medios de comunicación radial, escrito y televisivo, sobre los temas que atañen a la Institución.
2. La DDII compilará las publicaciones de los medios escritos, teniendo en cuenta las notas, entrevistas, comentarios, etc., de la institución.
3. La DDII controlará el sistema de monitoreo de las emisiones radiales y televisivas de manera permanente en el tiempo.





4. La DDII compilará diariamente en forma impresa y digital, las informaciones referentes a la institución.
5. Las informaciones compiladas referentes a la Institución serán remitidas diariamente al Ministro, Vice Ministros, y Directores Generales
6. La DDII archivará cronológicamente en forma impresa y digital, las publicaciones de la prensa escrita y a las informaciones de la prensa radial y televisiva.

CAPITULO III: RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD

POLITICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD

El MTESS utilizará espacios de participación como mesas de dialogo: mesas temáticas: canales de denuncias: buzones de quejas: página web, para mantener informada permanentemente a la sociedad sobre los proyectos emprendidos, el uso de los recursos que le fueron confiados, el rendimiento de su gestión y los resultados logrados en términos del cumplimiento de los objetivos institucionales, y su contribución a la finalidad social del Estado.

El MTESS presentará Informes de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, a los grupos de interés y a los funcionarios conforme al MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO - MRCC

3.1. PREPARACIÓN INICIAL DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO - RCC

ESTRATEGIA:

El MTESS garantizará la conformación y oficialización de un Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano, que tendrá a su cargo planificar los lineamientos para la implementación del MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO.

3.1.1 IDENTIFICACIÓN Y NOMINACIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA IMPULSORA.

Se identificará y se nominará una dependencia para administrar y garantizar la correcta preparación inicial de la Rendición de Cuentas al Ciudadano conforme a: MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO

ORIENTACIONES:

La Máxima Autoridad del MTESS designará a la Dirección General de Anticorrupción Transparencia - DGAT, como responsable de impulsar el inicio del proceso de Rendición de Cuentas al Ciudadano RCC, y tendrá las siguientes orientaciones:

1. Denominar al equipo técnico: Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano que se identificará por la sigla CRCC.
2. La DGAT sugerirá a la Máxima Autoridad del MTESS una lista de dependencias que por su titularidad y función es recomendable que integren el equipo institucional responsable de llevar adelante el proceso de Rendición de Cuentas al Ciudadano - CRCC





3.1.2 ELABORACIÓN DE LISTA TENTATIVA DE LAS DEPENDENCIAS INSTITUCIONALES QUE INTEGRARÁN EL CRCC.

La DGAT conformará una lista de las dependencias que integrarán el CRCC, con base en las siguientes orientaciones.

ORIENTACIONES:

Los aspectos orientativos que deberá tener en cuenta la DGAT para la nominación de las dependencias integrantes del CRCC son:

1. Las dependencias claves de la institución para liderar el proceso de RCC son: la DGAT; Dirección de Gabinete; Dirección de Planificación; Dirección General de Administración y Finanzas, del cual forma parte la Dirección de Coordinación Interna del MECIP; DDII; DTICs; Dirección General de Auditoría Interna; Direcciones con funciones misionales.
2. Las dependencias responsables de las áreas programáticas emblemáticas.
3. Los técnicos responsables de la elaboración y gestión operativa de la RCC, con base en un perfil predefinido de competencias claves: Nominar a uno o más técnicos que específicamente tendrán la tarea de llevar adelante la elaboración técnica de rendición de cuentas al ciudadano, incluyendo la búsqueda y sistematización de información, los cuales deberán ponerse a disposición, preferentemente en formato abierto. El o los técnicos responsables pueden ser, alternativamente funcionarios de planta de las dependencias integrantes del Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano, o de otras dependencias, o profesionales contratados de la institución o inclusive consultores externos, de acuerdo a la disponibilidad de recursos humanos de la institución.

3.1.3 OFICIALIZACIÓN DE LA CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO - CRCC

Una vez adoptada la decisión sobre la integración del CRCC, deberá ser confirmado oficialmente a través de resolución de la Máxima Autoridad del MTESS; con las siguientes orientaciones

ORIENTACIONES:

1. El CRCC deberá ser conformado a más tardar en la última semana del mes de ~~enero~~ febrero del año respectivo.
2. Deberá conferírsele las atribuciones suficientes para requerir a todas las demás dependencias del MTESS la información necesaria para la elaboración de la Rendición de Cuentas.
3. Nominar las dependencias integrantes.
4. Nominar a la dependencia Coordinadora (DGAT).
5. Designación de los técnicos responsables de la elaboración del informe de RCC, que podrá hacerse en otro momento dentro del periodo de tiempo mencionado en el 1.

Ing. Felix Trujillo
 Director General de Gabinete
 22 NOV 2021
 C. B. 100007





6. Consignar un plazo no mayor a quince días hábiles contados desde su expedición para que el CRCC, una vez integrado presente a la Máxima Autoridad del MTESS la propuesta del Plan de Rendición de Cuentas del año respectivo, con sus actividades y cronogramas para su aprobación

3.2. DEFINICIÓN DEL PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO

ESTRATEGIA:

La función del Comité de RCC del MTESS no se limitará solamente a recabar información con miras a la elaboración de los informes, sino a impulsar, coordinar y dar seguimiento a la implementación de acciones y actividades enmarcadas en el PLAN DE RCC.

3.2.1 ESTRUCTURACIÓN Y PRIORIZACIÓN TEMÁTICA.

El CRCC del MTESS, con el apoyo y liderazgo específico de la DGP y la DGG de la Institución, deberán identificar las áreas de acción institucional que constituyen prioridades para la RCC del año respectivo

ORIENTACIONES:

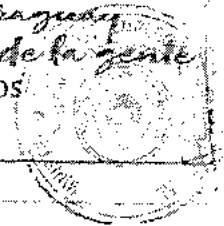
El orden de relevancia de los temas debe estar señalada por diversos factores conforme a las siguientes orientaciones:

1. El carácter estratégico del tema para el cumplimiento de los objetivos misionales del MTESS.
2. La alineación del carácter estratégico con metas trazadas: servicios emblemáticos, con base en el Plan Nacional de Desarrollo; la política pública sectorial que compete a la Institución, en el Plan Operativo y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
3. La demanda ciudadana y la expresión comprobada de interés público.
4. El carácter estratégico de un Programa o Proyecto en cuanto a ejecución del presupuesto del año respectivo (vergeadura financiera, de impacto u otros)
5. La utilización de fondos recibidos de cooperantes, préstamos y/o donaciones: nivel de ejecución, alcance y resultados.
6. La potencialidad del tema para demostrar el carácter realizable de una política pública o la posibilidad de generar un impacto positivo en la eficiencia de la gestión pública, o en la apreciación ciudadana respecto de una problemática o de la realización de derechos.
7. El carácter estratégico de una acción en relación a la satisfacción de derechos de grupos o comunidades vulnerables.

Ing. Félix Arribas
Coordinador General de Trabajo
32.004



Asesor
GUSTAVO
MARTÍNEZ



3.2.2 DEFINICIÓN DE CRONOGRAMAS Y TAREAS

El CRCC del MTESS deberá identificar etapas e hitos en el marco del desarrollo del año y preparar las capacidades institucionales para los actos y las actividades de rendición de cuentas anuales, organizando y asignando responsabilidades específicas y horizontes temporales de realización.

ORIENTACIONES:

Cada dependencia del MTESS deberá reportar trimestralmente, conforme al PLAN elaborado por el CRCC, toda información que alimente de manera progresiva y acumulativa para la elaboración de la Rendición de Cuentas. Además se deberán considerar las siguientes orientaciones para acciones continuas; y acciones puntuales o periódicas:

1. Acciones continuas:

- Monitoreo del PEI, con participación ciudadana a través de representantes de gremios y organizaciones de sociedad civil.
- Mesas de diálogos focalizadas
- Instalación y seguimiento de observatorio de políticas públicas de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.
- Seguimiento de canales de reclamo ciudadano y monitoreo periódico.
- Elaboración de planes de seguimiento de interacciones en redes sociales.

2. Acciones puntuales o periódicas:

- Seguimiento, esquematización y análisis de las sugerencias ciudadanas.
- Encuentros regionales
- Conversatorios con autoridades a través de plataformas electrónicas
- Actos - Actividades de presentación de informes temáticos
- Audiencias públicas generales, temáticas o preliminares
- Concursos de buenas prácticas en materia de transparencia y participación ciudadana
- Grupos focales

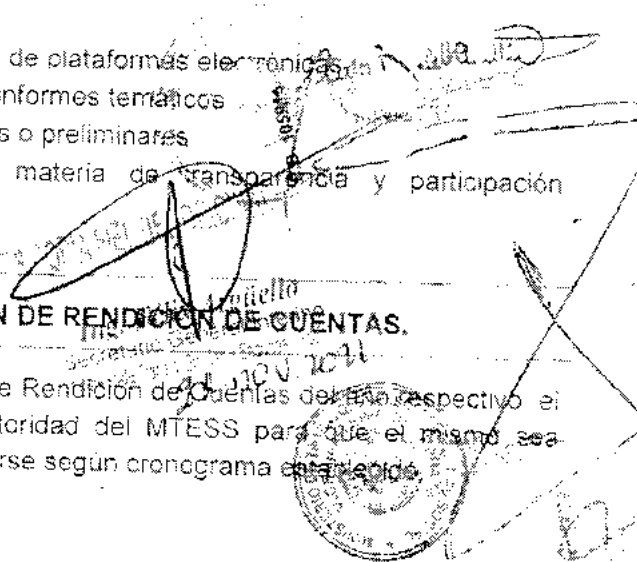
3.2.3 APROBACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

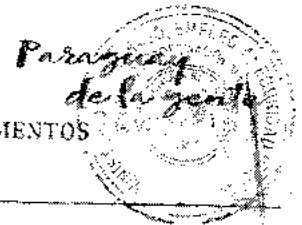
Una vez elaborada y redactada la propuesta del Plan de Rendición de Cuentas del año respectivo el CRCC lo elevará a consideración de la Máxima Autoridad del MTESS para que el mismo sea revisado y aprobado. La implementación deberá realizarse según cronograma establecido.

ORIENTACIONES:

LA APROBACIÓN del Plan de RCC deberá realizarse a través de una resolución de la Máxima Autoridad del MTESS y se tendrá en cuenta para su redacción las siguientes orientaciones:

- El Plan de RCC deberá estar aprobado antes de la finalización del mes de febrero, de modo tal a que se encuentre operativamente vigente en el mes de marzo del año respectivo.
- Especificar el momento en que se elaborará el primer informe trimestral, donde se informará a la ciudadanía la ejecución del CRCC.
- Dichos informes deberán incluir las metas para el año en curso.
- Señalar las actividades a realizarse hasta la fecha de aprobación del Plan.





LA IMPLEMENTACIÓN deberá realizarse según cronograma establecido pudiendo ejecutarse actividades no contempladas basadas en circunstancias no previstas que resulten de interés general que se produzcan durante la vigencia del PLAN; para lo cual el MTESS incluirá en su PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS un ítem correspondiente a imprevistos.

3.3. EMISIÓN DE INFORMES DE AVANCE DE LA RCC

ESTRATEGIA:

Entre los períodos comprendidos del 1er., 2do. y 3er. trimestre del año, conforme al Plan de Rendición de Cuentas, el Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano - CRCC deberá compendiar las actividades de RCC llevadas a cabo por el MTESS que contemplen los temas seleccionados de las áreas misionales, estratégicas y de apoyo; en informes parciales.

3.3.1 EMISIÓN DE INFORME PARCIAL

Los informes parciales deberán ponerse a disposición de la ciudadanía siguiendo las siguientes orientaciones:

ORIENTACIONES:

1. Primer Informe parcial a ser presentado en marzo.
2. Segundo Informe parcial a ser presentado en junio.
3. Tercer Informe parcial a ser presentado en setiembre.
4. Formato a ser determinado por la DDII, conforme a indicaciones de la Secretaría Nacional Anticorrupción – SENAC.
5. Acompañado de las evidencias respaldatorias.
6. Por los conductos a ser indicados por la Secretaría Nacional Anticorrupción – SENAC

Handwritten signature and date: 22.09.2021

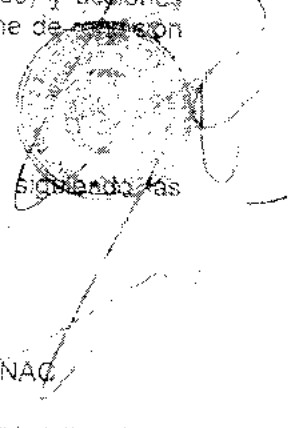
3.3.2 ELABORACIÓN DE INFORME FINAL (Anual) DE RCC.

El CRCC del MTESS, valiéndose de todos los insumos recogidos (informes parciales) y acciones realizadas en el marco del Plan de RCC iniciará el proceso de elaboración del informe de rendición de cuentas del año.

ORIENTACIONES:

El informe final del año respectivo deberá ponerse a disposición de la ciudadanía siguiendo las siguientes orientaciones:

1. Informe final a ser presentado en Diciembre del año respectivo.
2. Acompañado de las evidencias respaldatoria.
3. Por los conductos a ser indicados por la Secretaría Nacional Anticorrupción – SENAC
4. Presentar mecánicamente en español e inclusivos teniendo especial consideración al bilingüismo guaraní y castellano.





5. Fácil acceso u obtención de la información para la ciudadanía.
6. En formato a ser definido por la DDII, conforme a indicaciones de la Secretaría Nacional Anticorrupción – SENAC.

3.3.3 DESARROLLO DE LOS INFORMES

El desarrollo del esquema de los informes, compilación y organización de la información tanto para los informes parciales (trimestrales) como para el final (anual), se realizarán en base las fichas de trabajo a los efectos de indicar el avance del diseño del informe.

ORIENTACIONES:

1. Presentación:

- La presentación del informe deberá hacer alusión a las características del Modelo de RCC en proceso de presentación
- Deberá tener un carácter transparente, continuo, permanente, progresivo, acumulativo y evaluativo.

2. Resumen:

- El resumen deberá ser de una extensión limitada
- Redactado en un lenguaje claro y comprensible para el ciudadano en general.

3. Descripción del proceso de elaboración del informe:

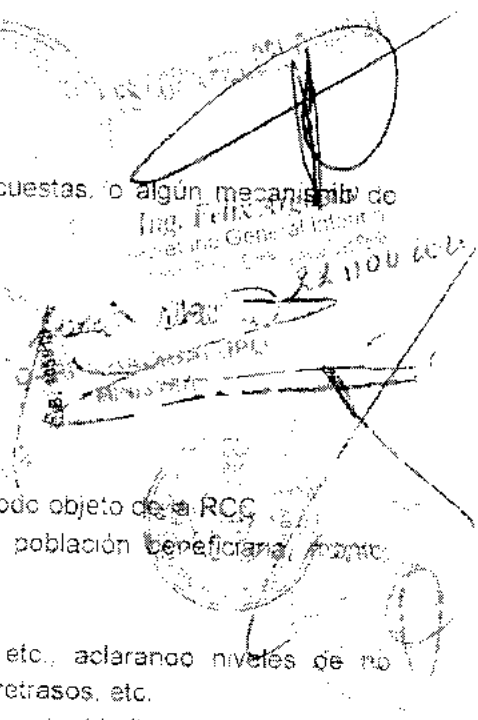
- Hacer énfasis al proceso de selección de áreas claves
- Exponer los motivos de priorización
- Destacar los procesos instalados para la RCC
- Consignar si se recurrió a consultas focalizadas, encuestas, o algún mecanismo de participación ciudadana o de autores claves.

4. Presentación del Plan Institucional / Planes Nacionales:

- Deberá ser breve
- Fundamentar el destaque de las áreas priorizadas

5. Gestión Institucional:

- Deberá constituirse en el apartado central del informe
- Visibilizar las acciones y resultados logrados en el periodo objeto de la RCC
- Incluirá proyectos y programas ejecutados (objetivo, población beneficiaria, monto, porcentaje de ejecución, resultados logrados, metas)
- Incluirá también proyectos y programas no ejecutados
- Detallar dificultades financieras de gestión externa etc., aclarando niveles de no ejecución, no ejecutados en su totalidad, avances con retrasos, etc.
- Hacer énfasis en servicios prestados (costo/calidad/oportunidad) a los usuarios del MTESS.
- Incluir informaciones referentes a contrataciones realizadas
- Estado de ejecución financiera, detallar números globales y datos desagregados con interpretación relevante (ej.: reducción de costos sin comprometer la calidad, condiciones, o estimulación a la presentación de mayor número de ofertas, etc.)
- Incluirá el porcentaje de ejecución presupuestaria, origen de los fondos – propios, recursos propios o de cooperación, etc.)





- Considerar también, entre otros marco de los avances institucionales (normativa, estructura interna, infraestructura, adquisiciones, etc)
6. **Instancias de participación ciudadana:**
- Mencionar canales de participación ciudadana instalados en el MTESS
 - Citar consultas específicas realizadas para la elaboración de la RCC
7. **Mitigación y corrección ante observaciones:**
- Incluir hallazgos relevantes de la Dirección General de Auditoría Interna – DGAI; y organismos externos.
 - Mencionar medidas de correcciones tomadas ante las observaciones de la DGA; y otros órganos de control
 - Señalar acciones tomadas para fortalecer el SCI y mitigar riesgos.
8. **Principales logros:**
- Hacer énfasis de modo breve en áreas priorizadas,
 - Formular en términos de resultados de política pública (contribución a las metas institucionales, a los planes sectoriales y nacionales, etc.
9. **Metas para el siguiente año (sólo para el informe final):**
- Resaltar el logro de haber instalado institucionalmente el proceso de RCC con carácter permanente y continuo.
 - Consignar las metas institucionales en general y de transparencia, metas particularmente para el siguiente año

3.4. REALIZACIÓN DE LOS ACTOS/ACTIVIDADES DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO - RCC:

ESTRATEGIA:

El MTESS realizará actos/actividades de RCC conforme a definiciones previas de modalidad, fecha, número o cantidad de actos/actividades, público meta y otros factores según establece el Mandato de Rendición de Cuentas al Ciudadano – Decreto N° N° 2991/19 y/o modificaciones.

3.4.1 DEFINICIÓN DE MODALIDAD, FECHA, CANTIDAD DE ACTOS/ACTIVIDADES; Y PÚBLICO META DE LA RCC.

Para la definición de modalidad, fecha, cantidad de actos/actividades, y público meta de la RCC se deberá tener en cuenta las siguientes orientaciones:

ORIENTACIONES:

Modalidad:

- El CRCC deberá evaluar, durante cada trimestre la información compilada de la ciudadanía (encuestas, buzones de sugerencias, redes sociales, entrevistas, etc.) a fin de identificar las prioridades para la RCC conforme al público meta.
- Establecer una serie de actividades de diversas modalidades, para difundir de la manera más amplia posible el informe anual y generar una dinámica de participación ciudadana, con los canales de comentarios y críticas.





Fecha:

Establecer un cronograma preliminar de los actos/actividades, teniendo en cuenta que puedan introducirse más adelante o de diferir para los últimos meses del año, la definición de fecha específica

Número o Cantidad de Actos/Actividades:

- No se formula ninguna prescripción específica.
- Podrá combinarse las modalidades para lograr la meta misional de la RCC. Ej.: publicaciones; jornadas ciudadanas, mesas de trabajo; plataformas electrónicas; gacetillas; videoconferencias etc

Público Meta:

- Adecuada identificación del público meta para cada actividad.
- Pueden realizarse actos/actividades orientado a todo público o dirigido a un público específico.
- Confeccionar una lista base de personas e instituciones invitadas que pueda reflejar de la manera más amplia posible la diversidad de los actores de sector respectivo, tanto del ámbito estatal, diplomático, social, académico, y empresarial
- Deberán aplicarse al informe y a los actos/actividades formatos inclusivos para personas con discapacidad (lengua de señas, audios libros, impresión en braille, etc.)
- Traducción del informe y actos/actividades oral y escrita al idioma guaraní
- Generar materiales específicos resumidos con formatos amigables para niños, niñas, adolescentes, que propicien la participación de dicho público.

3.4.2 ELABORACIÓN DE ESTRATEGIA COMUNICACIONAL.

El CRCC con el liderazgo de la DDII deberá elaborar una estrategia comunicacional con las siguientes orientaciones:

ORIENTACIONES:

- Definir una serie de acciones de difusión que sirvan para canalizar los mensajes claves hacia el público interno y para movilizar a la ciudadanía a contribuir al diálogo y la participación
- Deberá contemplar también los medios, las acciones y los mensajes para generar respuestas rápidas, oportunas, en lenguaje accesible al público implicado.
- La DTICs potenciará sus labores en colaborar con plataformas tecnológicas que faciliten el acceso a información y propicien la interacción entre ciudadanía y estado.

3.4.3 ELABORACIÓN DE MEMORIA ANUAL.

Formulación de una memoria del proceso que sintetice todo el itinerario transitado en el año, con énfasis en la descripción de los actos/actividades, y un resumen de las interacciones generadas y los desafíos planteados

ORIENTACIONES:

- La elaboración de la memoria anual es responsabilidad del CRCC.
- Se incidirá en el desarrollo del Acto/Actividades.





- La DDII será responsable de publicar la memoria anual, en la página Web del MTESS.
- Deberá estar disponible al público al momento de iniciarse el siguiente ciclo anual.

3.4.4 PLAN DE MONITOREO.

El MTESS elaborará un Plan de monitoreo a fin de disponer de insumos suficientes para la evaluación del ciclo completo de rendición de cuentas al ciudadano.

ORIENTACIONES:

- Definición de indicadores y metas para el monitoreo del proceso de RCC.
- A efectos de medición, la definición de las metas y de los objetivos debe cumplir con los atributos de calidad, cantidad y tiempo de los indicadores inteligentes (CEPAL 2005)
- El monitoreo de las etapas de RCC constará de las siguientes etapas (para puntualizar cada una ver el Manual de RCC – Decreto N° 2991/19 Pág. 28/29.
 - Preparatoria o procesos internos
 - Procesos externos
 - Informes para el público y evaluaciones
- Matriz de indicadores e instructivo para el monitoreo de la RCC: se deberá utilizar la Matriz del Manual de RCC – Ver Decreto N° 2991/19 Pág. 29/34.
- Se deberá relevar los trabajos llevados a cabo en los informes trimestrales y anuales, con las evidencias respectivas en los canales habilitados para la difusión y supervisión del cumplimiento obligatorio de RCC

3.5. MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN A PARTIR DE LA RCC

ESTRATEGIA:

La RCC en su dimensión interna y externa, servirá para los procesos de planificación y mejoramiento del desempeño de la gestión institucional, para formular planes de mejoramiento de la gestión institucional y para los ajustes necesarios en futuras Rendiciones de Cuentas.

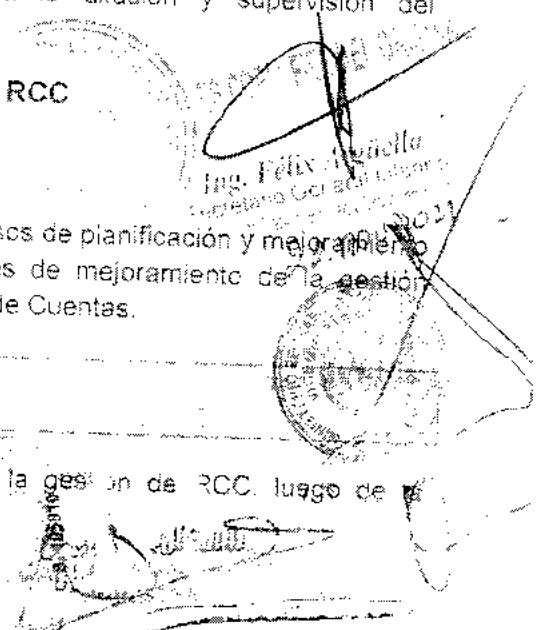
3.5.1 PLAN DE MEJORAMIENTO.

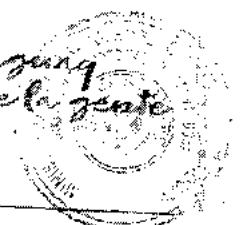
El MTESS elaborará anualmente un Plan de Mejoramiento de la gestión de RCC, luego de la realización/emisión de actos/actividades del Informe Final de RCC.

ORIENTACIONES:

Se deberá recopilar la mayor cantidad posible de información, que servirá de insumo para una mejora continua de los procesos de RCC, y se tendrá en cuenta las siguientes orientaciones:

- Se deberá distribuir formularios de evaluación de satisfacción y sugerencias, a ser distribuidos en los departamentos de la RCC para reflejar las opiniones y recomendaciones.





- Durante el transcurso de la realización de los informes parciales y finales, el CRCC deberá realizar un análisis de la información recogida, a los efectos de identificar posibles recomendaciones que representen un valor agregado para el proceso en curso.
- Las conclusiones y sugerencias finales deberán ser presentadas en un Informe Final de evaluación de la RCC.
- El CRCC considerará el Informe de Propuestas y Sugerencias para formular planes de mejoramiento de la gestión de RCC, que deberá ser elevada a la Máxima Autoridad del MTESS para su correspondiente aprobación.
- Luego de su aprobación, el Plan de Mejoramiento de la RCC deberá ser socializado a todos los funcionarios del MTESS.

CAPITULO IV: VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA

4.1. VIGENCIA

El Manual de Comunicación, Información y Control de Documentos entrará en vigencia a partir de su aprobación por Resolución Ministerial.

4.2. DIVULGACIÓN

El Manual de Comunicación, Información y Control de Documentos se difundirá a los miembros de la Institución y a subgrupos de interés.

4.3. REFORMA

El Manual de Comunicación, Información y Control de Documentos podrá ser reformado por decisión de la Máxima Autoridad del MTESS, conforme a las Normas que rigen la RCC, y se informará a los grupos de interés del Ministerio los cambios introducidos a través de canales de comunicación adecuados y eficaces

Elaborado por: Dirección de Coordinación Interna - DGAI
Fecha: Agosto 2021

Revisado por: Comité de Control Interno - CCI N° 06/2021
Fecha: 6 de Setiembre 2021

Mag. Félix Arechillo
22.09.2021

Mag. Mercedes Madiana
MTESS

Aprobado por: Máxima Autoridad MTESS - Dra. Carla Bacigalupo, Ministra.
Fecha: Octubre 2021



Mag. Romina Rivas C.
Vice-ministro
Ministerio de Empleo y Seguridad Social
MTESS

Mag. Víctor C. S.
Director de Planificación