



***MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO***

➤ **Manual Estratégico de Comunicación**

---

# INDICE

## **1. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**

- 1.1 Política de alineamiento estratégico
  - Lineamiento 1: Planeación de la Comunicación*
  - Lineamiento 2: Inducción de los funcionarios*
  - Lineamiento 3: Reinducción de los funcionarios*
  - Lineamiento 4: Difusión de la Información*
- 1.2 Política de Promoción de buen servicio e imagen corporativa
  - Lineamiento 1: Capacitación para el buen servicio y proyección de imagen de servicio*
  - Lineamiento 2: Reconocimiento a la labor y desempeño de los funcionarios*
  - Lineamiento 3: Proyección de Imagen Corporativa*
- 1.3 Política de receptividad institucional
  - Lineamiento 1: Receptividad interna*
  - Lineamiento 2 Receptividad externa*

## **2. COMUNICACIÓN PÚBLICA**

- 2.1 Integración y Sistematización de la Información
    - Lineamiento 1: Manejo Integrado de la Información*
    - Lineamiento 2: Sistematización de la Información*
  - 2.2 Manejo de la Información
    - Lineamiento 1: Relacionamiento con los grupos de interés*
    - Lineamiento 2: Relacionamiento con los medios de Comunicación*
    - Lineamiento 3: Provisión de la información*
    - Lineamiento 4: Vocero institucional*
    - Lineamiento 5: Clasificación de la información*
  - 2.3 Manejo de la Información en tiempo de crisis
    - Lineamiento: Establecer un sistema de comunicación ante una situación de riesgo*
  - 2.4 Relacionamiento con los medios de Comunicación
    - Lineamiento 1: Estrategia y Clasificación de la información para los medios de Comunicación*
    - Lineamiento 2: Relacionamiento con los medios de comunicación y canalización de la información*
    - Lineamiento 3: Interacción con la Ciudadanía*
    - Lineamiento 4: Monitoreo de Medios de Comunicación*
-

### **3. POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD**

- 3.1. Política de Adecuación Institucional para la Rendición de Cuentas a la Sociedad
    - Lineamiento 1: Conformación del Comité Técnico de Rendición de Cuentas*
    - Lineamiento 2: elaboración del Informe de Rendición de Cuentas*
  - 3.2. Política de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas
    - Lineamiento 1: Diseño y elaboración del Reglamento de Rendición de Cuentas*
    - Lineamiento 2: Organización logística de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas*
    - Lineamiento 3: Invitaciones para participación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas*
    - Lineamiento 4: Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas*
  - 3.3. Políticas de Mejoramiento de la Rendición de Cuentas
    - Lineamiento 1: Evaluación de la Rendición de Cuentas*
    - Lineamiento 2: Planes de Mejoramiento de las Audiencias Públicas*
-

# **MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN DEL MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

## **1. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**

La comunicación institucional está orientada a colaborar con el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico de la institución, los principios y valores del Código de Ética y las Políticas Institucionales establecidas, a través de la concientización de los funcionarios con la misión y visión institucional.

### **1.1. Política de Alineamiento Estratégico**

El programa de alineamiento estratégico tendrá a su cargo diseñar el Plan Macro de Comunicación para el Ministerio de Industria y Comercio, el cual deberá estar acorde con los objetivos misionales de la institución, la inducción de los funcionarios, la reinducción de los funcionarios y la difusión de la información.

#### *Lineamiento 1: Planeación de la Comunicación*

Se diseñará el Plan de la comunicación para coordinar, verificar y evaluar las acciones comunicativas llevadas a cabo en el Ministerio. Este proceso estará a cargo de la Dirección de Comunicación Social con apoyo de la Dirección General de Gabinete Técnico.

#### Orientaciones

- 1) La Dirección de Comunicación Social realizará un diagnóstico del estado de la Comunicación en el Ministerio, que servirá como línea de base para orientar la formulación del Plan de Comunicación.
  - 2) El diagnóstico de la situación se realizará por medio de encuestas, entrevistas y observación.
  - 3) Se elaborará el Plan de Comunicación donde se establecerán las estrategias que permitirán alcanzar los objetivos propuestos con sus correspondientes medios y acciones comunicativas. El Plan será elaborado por la Dirección de Comunicación Social en coordinación con la Dirección General de Gabinete Técnico.
  - 4) La Dirección de Comunicación Social coordinará y pondrá en marcha las estrategias de comunicación interna y externa de acuerdo a las políticas, planes y proyectos del Ministerio de Industria y Comercio.
  - 5) El Plan de Comunicación será aprobado por el Ministro de Industria y Comercio para su implementación.
  - 6) La Dirección de Comunicación Social, remitirá una copia del Plan de Comunicación a los Directores Generales de todas las dependencias del Ministerio para su ejecución.
-

### *Lineamiento 2: Inducción de los Funcionarios*

Se garantizará la integración, la adhesión a la cultura y a las normas institucionales del nuevo funcionario. El proceso de inducción estará a cargo de la Dirección del Talento Humano con apoyo de la Dirección de Comunicación Social.

#### Orientaciones

- 1) En el proceso de la inducción los encargados de esta actividad, comunicaran a los nuevos funcionarios la misión, visión, los objetivos y los valores éticos de la institución.
- 2) El proceso de inducción incluirá la socialización de la estructura Organizacional, la ubicación del área en que se desempeñará el nuevo funcionario, el reglamento de la institución y los beneficios que le corresponden.
- 3) Los funcionarios recibirán la debida inducción al ingresar la institución durante el primer mes. Este procedimiento estará a cargo de la Dirección del Talento Humano.
- 4) Será designado un funcionario de la Dirección del Talento humano para acompañar al nuevo funcionario a conocer la Sede Institucional y lo presentará a la Jefatura o Dirección de área en donde se desempeñará.
- 5) Los funcionarios de las distintas ORMICs del país recibirán la inducción en su lugar de trabajo, y estará a cargo de la Dirección de Talento Humano enviar o designar un responsable para el efecto, como así también informar al Director General de Desarrollo Regional. La Dirección de Comunicación Social se encargará de hacer llegar los materiales necesarios para la inducción.
- 6) La Dirección del Talento Humano con Apoyo de la Dirección de Comunicación Social se encargaran de preparar los materiales a ser distribuidos en el momento de la inducción.

### *Lineamiento 3: Reinducción de los funcionarios*

#### Orientaciones

- 1) 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.
- 2) La reinducción a funcionarios será responsabilidad de cada Director General, la misma deberá desarrollarse en el mes de Marzo de cada año.
- 3) La Dirección de Talento humano con apoyo de la unidad de Comunicación serán los responsables de preparar para cada año los materiales didácticos a ser utilizados en el proceso de la reinducción.

### *Lineamiento 4: Difusión de la de la Información*

---

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

### Orientaciones

- 1) Cada Dirección General deberá elaborar un informe trimestral acerca de su gestión, y deberá remitir a la Dirección General de Gabinete Técnico para la elaboración del Informe de gestión del Ministerio de Industria y Comercio.
- 2) La Dirección General de Gabinete Técnico y la Dirección de Comunicación Social, elaboraran trimestralmente los materiales que contengan la gestión y las actividades principales realizadas en el Ministerio, escrito en un lenguaje ameno y sencillo para mayor comprensión de los funcionarios. Los mismos serán difundidos en soporte papel y electrónico, a través del correo electrónico, la página web y el mural del Ministerio.
- 3) Los materiales que contengan el informe trimestral y las principales actividades realizadas, serán distribuidos por la Dirección de Comunicación Social a; los Viceministerios, donde los Jefes de Gabinete serán los responsables de distribuir a las distintas Direcciones Generales, y estas a su vez a las Direcciones y Jefaturas a su cargo.
- 4) Los Directores Generales se encargaran de realizar reuniones donde se deberán socializar y analizar la información que compete a la gestión de la institución, de manera trimestral, enfocándose en el cumplimiento de las metas propuestas en función al Plan Estratégico de la institución.
- 5) Las Direcciones Generales designaran a funcionarios que se encargaran de sistematizar lo socializado en las reuniones. Los documentos sistematizados por cada Dirección deberán ser enviados a la Dirección General de Gabinete Técnico para su consolidación y registro, de manera a medir el impacto en las tareas y procesos del MIC.
- 6) En las reuniones periódicas de la Máxima Autoridad y su equipo Directivo, se aprovechará para socializar la información de los procesos llevados a cabo en las distintas Direcciones, a fin de facilitar la optimización de los recursos, evitar la duplicación de acciones y delinear las estrategias pertinentes acorde con el Plan Estratégico de la Institución.
- 7) La Máxima Autoridad promoverá que toda información producida y decisión tomada por los Directores estén explícitamente vinculadas a los procesos, objetivos, misión y visión de la Institución.
- 8) Las Jefaturas de Gabinete de cada Viceministerio, recibirán de la Secretaría General las Leyes, Decretos, Resoluciones y otras normativas de carácter general que sean necesarias en la labor diaria, y remitirán a las Direcciones Generales, para garantizar la distribución descendente de la información.
- 9) La Dirección de Comunicación Social con el apoyo de la Dirección de Informática incluirá en la Página Web las Leyes, Decretos, Resoluciones y otras Normativas de carácter general.
- 10) Los Directores Generales, Directores y Jefes tendrán la función de recordar constantemente las nuevas legislaciones, normativas e instrucciones a los funcionarios a su cargo.

## **1.2. Política de Promoción de Buen Servicio e Imagen Corporativa**

---

Se promoverá la capacitación y entrenamiento de los funcionarios, para que brinden atención con calidad y calidez a los usuarios, contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional y proyectando imagen basada en la calidad de los servicios. La Dirección del Talento Humano deberá capacitar para el buen servicio, la Promoción del Programa de Capacitación a través de la Dirección de Comunicación Social y las Direcciones Generales.

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

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

Orientaciones

- 1) La Dirección del Talento Humano elaborará un Plan Anual de Capacitación para el buen servicio de los Funcionarios, conforme a las solicitudes presentadas por los Directores de dependencias en el mes de Junio de cada año.
- 2) El Plan de Capacitación para el buen servicio incluirá Programas y Proyectos que busquen potenciar actitudes y conductas, para brindar un buen servicio acorde con el Plan Estratégico de la Institución
- 3) La Dirección de Comunicación Social, promocionará el Programa de capacitación elaborado por la Dirección del Talento Humano.
- 4) La elaboración de los procedimientos para la correcta ejecución, evaluación y control de la capacitación, será responsabilidad de la Dirección del Talento Humano.
- 5) La Dirección del Talento Humano, será responsable de la consolidación y elaboración de un informe de las capacitaciones realizadas, y remitirá a la Dirección de Comunicación Social.
- 6) La Dirección de Comunicación Social conjuntamente con la Dirección del Talento Humano realizará encuestas periódicas, sobre la satisfacción del cliente.
- 7) Los resultados de las Encuestas serán remitidos por la Dirección de Comunicación Social a la Dirección del Talento Humano, para incluir mejoras en las siguientes capacitaciones y reorientar las actuaciones para la satisfacción de los usuarios.

*Lineamiento 2: Reconocimiento a la labor y desempeño de los funcionarios*

Se reconocerá la labor y el desempeño de los funcionarios que con su esfuerzo demuestren, a través de su gestión profesional y laboral, que están comprometidos con los ideales institucionales y la entrega de los mejores servicios a los usuarios.

Orientaciones

- 1) La Dirección del Talento Humano, elaborará una Matriz de Evaluación para los funcionarios.
-



- 2) La Dirección del Talento Humano, en el mes de Diciembre de cada año, remitirá a todas las Direcciones Generales, la Matriz de Evaluación y los criterios de aplicación.
- 3) Las Direcciones de cada área completarán la matriz, seleccionarán al Mejor Funcionario y remitirán un memorándum con la designación a la Dirección General que le corresponde.
- 4) Cada Dirección General enviara el memorándum con el nombre del mejor funcionario designado y la matriz de la evaluación a la Dirección de Talento humano, para ser archivado en el legajo, otra se entregará al funcionario.
- 5) La Dirección del Talento Humano distinguirá al funcionario destacado con Certificados de Reconocimiento y remitirá la nómina de mejores funcionarios del año a la Dirección de Comunicación Social para su difusión.
- 6) Será tarea de la Dirección de Comunicación Social difundir la nómina de los mejores funcionarios de la institución.

### *Lineamiento 3: Proyección de Imagen Corporativa*

Habrà unidad en el manejo de la imagen corporativa del Ministerio en las distintas dependencias de la entidad.

#### Orientaciones

- 1) La Dirección de Comunicación Social, conjuntamente con la Dirección General de Gabinete Técnico del Ministerio actualizarán y evaluarán constantemente los materiales de la institución que se difundirán.
- 2) Tanto el logo símbolo, como el eslogan del Ministerio, primarán sobre toda identificación particular de las dependencias, programas, proyectos, campañas y de otras instituciones.
- 3) Los Directores Generales y demás Directores serán responsables de la correcta utilización del logos, símbolos y el slogan del Ministerio.
- 4) Los Directores de Áreas serán responsables de la señalización adecuada de todas las áreas de sus dependencias, para facilitar el acceso de los usuarios a los servicios que ofrece la institución.

### **1.3. Política de Receptividad Institucional**

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

#### *Lineamiento 1: Receptividad interna*

Orientado hacia los propios funcionarios públicos, a fin de garantizar la canalización efectiva de las inquietudes presentadas.

---



## Orientaciones

- 1) Para recibir sugerencias por parte de los funcionarios se Instalaran buzones en las dependencias, se habilitará una línea telefónica y una dirección de correo electrónico. En el caso de las quejas y denuncias contra algún funcionario en particular el proceso de las mismas se describe en los Artículos 24° al 32° del Capítulo V del Código de Ética de nuestra institución. Las decisiones finales tomadas por el Comité de Ética con respecto al funcionario serán enviadas a la Dirección del Talento Humano para el archivo en su legajo y a la Dirección de Comunicación Social para su difusión.
- 2) Los jefes y Directores de áreas tendrán la responsabilidad de reportar por escrito a la Oficina de Receptividad Institucional, dependiente de la Dirección de Comunicación Social las sugerencias que reciban de sus colaboradores en sus reuniones de trabajo.
- 3) La información será recibida y canalizada, y deberá ser utilizada para el mejoramiento institucional.
- 4) Cada mes la Oficina de Receptividad Institucional presentará a la Dirección del Talento Humano un reporte consolidado de la información recibida, las soluciones brindadas y destacara los temas sobre los cuales queda pendiente la toma de decisiones.
- 5) Las respuestas ante las inquietudes y las decisiones que tome la Dirección del Talento Humano en conjunto a partir de la información proporcionada por la Oficina de Receptividad Institucional serán difundidas por la Dirección de Comunicación Social destacando las soluciones brindadas.

### *Lineamiento 2: Receptividad externa*

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

## Orientaciones

- 1) Habrá buzones en las distintas recepciones de los Viceministerios del Ministerio, el Gabinete del Ministro y en las ORMICs, como así también una línea telefónica y una dirección de correo electrónico para recibir las sugerencias, comentarios, quejas y reclamos de los ciudadanos.
  - 2) Cada mes la Oficina de Receptividad Institucional presentará al Jefe Gabinete del Ministro un reporte consolidado de la información recibida de los ciudadanos, las soluciones brindadas y destacara los temas sobre los cuales queda pendiente la toma de decisiones.
  - 3) Las respuestas ante las inquietudes y las decisiones que tome el Jefe Gabinete del Ministro a partir de la información proporcionada por la Oficina de Receptividad Institucional serán difundidas por la Dirección de Comunicación Social destacando las soluciones brindadas.
-

## **2. COMUNICACIÓN PÚBLICA**

La Comunicación Pública de la Institución estará orientada a la interacción, el fortalecimiento, la credibilidad y la confianza hacia los diferentes grupos de interés, a través del manejo fluido de la información, como elemento indispensable para la transparencia de sus acciones, el manejo fluido y responsable de la información y la comunicación, como componente indispensable en la transparencia de sus acciones y estos a su vez faciliten el cumplimiento de los objetivos del Ministerio de Industria y Comercio.

### **2.1 Integración y Sistematización de la Información**

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

#### *Lineamiento 1: Manejo integrado de la información*

La información es claramente identificada, recolectada y registrada según datos dados por las dependencias del MIC, en función a los lineamientos.

#### Orientaciones

- 1) El Director de Comunicación Social designará un representante, quien será el responsable de solicitar y recepcionar las informaciones de las diferentes áreas y establecerá mecanismos de recolección de información y los plazos a ser presentados.
- 2) Cada dependencia designará a un representante para la integración de la información y será el nexo con el representante de la Dirección de Comunicación Social.
- 3) La información a ser publicada por los medios de prensa, deberán ser comunicadas a la Dirección de Comunicación Social, por lo menos con dos días de anticipación, teniendo en cuenta la fecha, hora, lugar del evento, responsables, programas, salvo en caso de casos de urgencia.
- 4) La información a ser publicada deberá ser revisado y aprobado por el Director de la Comunicación Social antes del envío a los medios masivos de comunicación.

#### *Lineamiento 2: Sistematización de la Información*

#### Orientaciones

- 1) Diseño de un programa informático para una adecuada sistematización y consolidación de información de todas las dependencias del MIC, para su divulgación.
-

- 2) Diseño e implementación de un sistema informático para el seguimiento de documentaciones, tanto interno como externo.
- 3) Sistematización de todas las disposiciones internas y externas relacionadas a la institución.
- 4) Capacitación para la implementación de los sistemas.
- 5) Facilitar acceso para internet, intranet, otros.
- 6) Sistematización de todas las disposiciones internas y externas de la institución.
- 7) Actualización permanente del sistema informático.

## **2.2 Manejo de la Información**

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

### *Lineamiento1: Relacionamiento con los grupos de interés*

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

### Orientaciones

- 1) La relación con los gremios se hará en colaboración y sobre la base de alianzas estratégicas, propiciando espacios de diálogo y firmas de pacto ético con el sector privado.
  - 2) Se dará amplia difusión a las bases y condiciones establecidas en procesos de contrataciones de bienes y servicios, así como los resultados de dichos procesos.
  - 3) La Dirección de Comunicación Social será el canal de difusión a los diferentes grupos de interés.
  - 4) La Dirección de Comunicación Social en coordinación con la Dirección de Informática, actualizará diariamente la página web del Ministerio de Industria y Comercio, considerando el interés colectivo y respetando la confidencialidad.
  - 5) Todas las actividades donde tenga participación el Ministerio de Industria y Comercio, ya sean nacionales, internacionales, internas, deberán ser canalizadas a través de la Dirección de Comunicación Social.
  - 6) Todas las dependencias, del Ministerio de Industria y Comercio proveerán a la Dirección de Comunicación Social, la información que deba comunicarse, según los lineamientos de este manual.
  - 7) La Dirección de Comunicación Social será la asesora a las diversas instancias sobre estrategias a ser utilizados en la elaboración de materiales informativos.
-

- 8) La Dirección de Comunicación Social, tendrá la responsabilidad de hacer los ajustes necesarios de la información recepcionada, de acuerdo al estándar establecido
- 9) La Dirección de Comunicación Social remitirá al Ministro de Industria y Comercio, un informe consolidado diariamente o según requerimiento del mismo.

#### *Lineamiento 2: Relacionamiento con los medios de Comunicación*

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

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

#### Orientaciones

- 1) La Dirección de Comunicación Social es el responsable de la coordinación y convocatorias de los medios de comunicación para la realización de entrevistas, ruedas de prensa, etc., con autoridades de la institución.
- 2) Las ruedas de prensa y reuniones informales serán realizadas dentro de la institución, cuando las autoridades del mismo consideren necesario comunicar e informar a la ciudadanía sobre algún acontecimiento de interés general, postura sobre un tema determinado, responder a denuncias, entre otros aspectos.
- 3) Las entrevistas y reportajes concedidos a medios de comunicación, se enfocará siempre hacia el logro de un mejor posicionamiento de la entidad.
- 4) Todos los funcionarios y funcionarias del Ministerio de Industria y Comercio que necesiten comunicar algo a la ciudadanía, necesariamente deberán recurrir a la Dirección de Comunicación Social para recibir una orientación profesional antes de hacerlo. El objetivo es mantener la coherencia en los mensajes que se emiten institucionalmente.

#### *Lineamiento 3: Provisión de la información*

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

#### Orientaciones

- 1) Se emitirán Boletines de Prensa precisas en forma sistemática sobre las acciones y actividades de la institución, de manera a que la información esté disponible para la ciudadanía en general
-

y los diferentes grupos de interés. Éstas deberán ajustarse a los criterios de responsabilidad en el manejo de las informaciones.

- 2) Los boletines de prensa también serán difundidos a través de correos institucionales, correos privados, notas, memos, circulares, etc., para la comunicación interna.

#### *Lineamiento 4: Vocero institucional*

El ministerio de Industria y Comercio, contará con funcionarios de buen nivel que actuarán de voceros para dirigirse a la sociedad ya sea en forma directa o a través de medios de comunicación, tanto en encuentros nacionales e internacionales.

##### Orientaciones

- 1) El Ministro de Industria y Comercio será en todo momento el portavoz oficial y principal de la institución, dentro y fuera del país.
- 2) Los Viceministros y Directores de áreas son funcionarios del alto rango autorizados para dirigirse a la opinión pública cuando lo consideren oportuno, salvo mejor criterio de la alta autoridad institucional.
- 3) El Director de Comunicación Social podrá actuar de vocero institucional para la difusión ordinaria de información, de serle asignada esta función por la máxima autoridad.
- 4) Ningún funcionario está autorizado a dar a conocer a la ciudadanía información que pueda perjudicar la imagen de la institución.

#### *Lineamiento 5: Clasificación de la información*

La información será consolidada y sistematizada previa clasificación. La confidencialidad de cierta información tendrá como fin asegurar el cumplimiento de los objetivos de la institución y en ningún caso servirá para obstaculizar la transparencia de la gestión del Ministerio de Industria y Comercio.

##### Orientaciones

- 1) El interés general prevalecerá siempre sobre el interés particular para la difusión pública de una información.
  - 2) Será considerado como información confidencial, que por su naturaleza no puede ser revelada, ya sea interna o externa y por lo tanto pueda afectar a ciertas acciones que lleva adelante la institución.
  - 3) El ministro o a quien designare son los responsables de determinar el tiempo que será mantenida en reserva una información declarada confidencial.
  - 4) Ningún funcionario podrá utilizar ni retener información de la institución para la consecución de fines personales, de grupos o sectores.
  - 5) Todos los funcionarios respetarán los criterios establecidos para el manejo de información del MIC, en especial la de carácter confidencial, incluso fuera de sus actividades laborales.
-

### **2.3 Manejo de la Información en tiempo de crisis**

Ante una eventual crisis, interna o externa, que puedan desestabilizar el normal cumplimiento de los objetivos del MIC, se tendrá una respuesta rápida conforme a un Plan de Comunicación en Situación de Riesgo, facilitando la labor informativa, evitando rumores que dañen la imagen de la institución.

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

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

#### **Orientaciones**

- 1) Ante una eventual crisis, la máxima autoridad convocará de forma inmediata al Comité de Comunicación de Riesgos.
- 2) El Comité de Comunicación de Riesgos, recepcionará las informaciones de la situación, así como el resultado del monitoreo de los medios de comunicación.
- 3) El Comité de Comunicación de Riesgos analizará y evaluará la situación e implementará el Plan de Comunicación en Situación de Riesgos y propondrá acciones correctivas en la mejora de la comunicación si fuere necesario.

### **2.4. Relacionamiento con los medios de Comunicación**

El Ministerio de Industria y Comercio, establecerá un buen relacionamiento con los medios de comunicación, para posicionar a la institución y fortalecer el conocimiento de los procesos de la entidad y a la apropiación de los mismos por parte de los funcionarios y el público en general. La finalidad es conseguir una mayor cobertura y repercusión mediática de las actividades desarrolladas.

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

La Dirección de Comunicación Social actuará de enlace formal entre las autoridades del Ministerio y los medios de Comunicación y será definida de acuerdo con las estrategias de la proyección de imagen corporativa, de difusión de gestiones de la institución y de los resultados.

#### **Orientaciones**

- 1) La Dirección de Comunicación Social definirá las estrategias comunicacionales y solicitará a la máxima autoridad el nombramiento de voceros/os institucionales para la difusión de la información.
-

- 2) La Dirección de Comunicación Social, al principio de cada año, definirá un Plan Anual de Medios y acciones comunicativas, para mejor direccionamiento de la información.
- 3) El Plan de Comunicación incluirá las características de la información a ser clasificada por los medios y la ajustarán anualmente por medio del Plan Anual de Medios.
- 4) Los contenidos comunicacionales tendrán uniformidad de criterios para la producción de las publicaciones de la entidad, así como la utilización de mensajes y lenguajes adecuados al objetivo de la comunicación.
- 5) La Dirección de Comunicación Social clasificará y calificará la información a ser publicada en función a estándares establecidos en el Plan de Comunicación, el Plan de Medios y directrices del ministro.

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

La Dirección de Comunicación Social actuará de enlace formal entre autoridades ministeriales, medios de comunicación y definirá los canales correspondientes para la entrega de la información.

#### Orientaciones

- 1) El ministro es el principal vocero institucional. El carácter de Directivo dependiente de los Viceministerios y Direcciones Generales implicará la responsabilidad de oficiar como vocero técnico en temas que competan a su área, salvo mejor criterio de la máxima autoridad.
- 2) El Director de Comunicación Social podrá actuar de vocero institucional para la difusión ordinaria de la información, de serle asignada esta función por la máxima autoridad institucional.
- 3) El Ministro de Industria y Comercio definirá quien lo reemplazará como vocero principal en casos de urgencia o ausencia temporal del país.
- 4) Los voceros autorizados serán los responsables de defender la posición institucional sobre un tema determinado y sencillamente hacer una aclaración.
- 5) Ningún funcionario está autorizado a dar a conocer, tanto a medios de comunicación y ciudadanía en general, información que pueda dañar la imagen de la entidad o de los intereses institucionales.

#### *Lineamiento 3: Interacción con la Ciudadanía*

La comunicación con la ciudadanía y usuarios de los servicios que presta el Ministerio de Industria y Comercio, estará centrada en construir una relación cercana con los mismos, pues constituye uno de los pilares básicos de la Administración. La atención a la ciudadanía pone en marcha una serie de actuaciones:

- Web/Internet.
- Teléfonos de Información.
- Otros.

#### Orientaciones

---



- 1) Diseñar y mantener una web puesta a la ciudadanía, donde orientará acerca de trámites y procesos administrativos, además dispondrá de informaciones básicas referente a las dependencias del MIC.
- 2) La Ventana de Acceso a la Información, se actualizará y ajustará en cuanto a su eficiencia y funcionamiento.

#### *Lineamiento 4: Monitoreo de Medios de Comunicación*

Se realizara un seguimiento de la información emitidas por los medios de comunicación, sean estos, impresos, radiales, televisivos y electrónicos para su análisis.

#### Orientaciones

- 1) La Dirección de Comunicación Social será responsable del monitoreo diario de medios de Comunicación, sobre temas que conciernen a la institución.
- 2) Monitorear la información que manejan las Redes Sociales del Ministerio de Industria y Comercio.
- 3) Analizar la tendencia de la información de acuerdo al medio informativo.
- 4) Emitir informes sobre el monitoreo diario para que pueda ser utilizado en toma de decisiones.
- 5) Realizar una medición de la información de los medios impresos –diarios- para su posterior análisis.
- 6) Elaborar un reporte de medios electrónicos para su análisis.
- 7) La Dirección de Comunicación Social contará con un sistema de monitoreo de las emisiones radiales y televisivas, de forma diaria y permanente.
- 8) La Dirección de Comunicación copilará las publicaciones de medios escritos en general sobre la Institución y áreas que le competen.
- 9) La Dirección de Comunicación Social, archivará en forma impresa y digital si fuere necesario, todas las publicaciones de prensa escrita, radial y televisiva.
- 10) Todas las informaciones copiladas referentes a la institución serán remitidas diariamente al Ministro, Viceministros, otros.

### **3. POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD**

#### **3.1. Política de Adecuación Institucional para la Rendición de Cuentas a la Sociedad**

En el marco de la Rendición de Cuentas como deber del Estado y derecho del ciudadano, y en cumplimiento de los principios de la función pública y la participación social, se deberá adoptar un programa de Rendición de Cuentas buscando dar transparencia a la gestión y generar confianza y credibilidad en la ciudadanía.

---

Ello implica una adecuación institucional para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y se deberá evaluar los resultados de la presentación realizada.

#### *Lineamiento 1: Conformación del Comité Técnico de Rendición de Cuentas*

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

#### Orientaciones

- 1) La Dirección General de Gabinete Técnico conformará mediante una resolución, el equipo de Comité Técnico de Rendición de Cuentas y este Comité será el encargado de la planificación, evaluación y control de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía. La Dirección General de Gabinete Técnico deberá liderar la elaboración del informe de Rendición de Cuentas.
- 2) En la Resolución de conformación del comité se deberá incluir la fecha tope de presentación de las conclusiones de la elaboración del informe de Rendición de Cuentas y el probable mes de realización de la Audiencia Pública para poner a conocimiento de la ciudadanía los resultados de la gestión.
- 3) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas planificará a inicios de año las actividades inherentes para la rendición de cuentas, el comité deberá elevar a la Dirección General de Gabinete Técnico la planificación de las actividades inherentes a la rendición de cuentas.
- 4) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas remitirá a la Dirección General de Gabinete Técnico el documento generado con las informaciones recepcionadas de las diferentes áreas del ministerio para el análisis e interpretación de la información compilada para la elaboración el Informe de Rendición de Cuentas.
- 5) La Secretaría General será la responsable del archivo original y remitirá copia de la Resolución de Conformación del Comité Técnico de Rendición de Cuentas a los involucrados.

#### *Lineamiento 2: elaboración del Informe de Rendición de Cuentas*

En base a las informaciones recibidas del área de comunicación y demás áreas involucradas, se elaborará el Informe de Rendición de Cuentas dirigido a los funcionarios, a los grupos de interés y a la ciudadanía.

#### Orientaciones

- 1) Una vez conformado el Comité Técnico de Rendición de Cuentas, los integrantes deben tomar conocimiento de la resolución y su alcance.
-

- 2) El Ministro junto con el Director General de Gabinete Técnico definirán los lineamientos de la Rendición de Cuentas y lo proveerá al Comité para la elaboración del informe correspondiente.
- 3) El Comité deberá identificar los temas a tratar, conforme a las definiciones estratégicas prioritarias definidas por el Ministro.
- 4) El Comité deberá elaborar una matriz para la consolidación de los datos y las informaciones necesarias que servirán de base en la elaboración del informe.
- 5) El Comité Técnico solicitará y recibirá todas las informaciones que serán utilizadas para la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas.
- 6) El Comité Técnico analizará, clasificará e interpretará la información conforme a indicadores de evaluación y a temas prioritarios a incluir en el Informe de Rendición de Cuentas.
- 7) El Comité elaborará informes semestrales de Rendición de Cuentas que podrán ser utilizados en el procedimiento de reinducción a los funcionarios. Además deberá presentar un Informe Anual que se presentará en las audiencias públicas de Rendición de Cuentas a la ciudadanía y a grupos de interés.
- 8) El Informe de Rendición de Cuentas deberá ser elaborado en un lenguaje accesible al ciudadano en formatos que faciliten su comprensión y visualización (gráficos, afiches, vídeos, revistas, etc.)
- 9) Una vez elaborado el Informe de Rendición de Cuentas, y con la aprobación del Ministro, el Comité lo entregará al área de Comunicación, para que disponga la impresión e implemente mecanismos de difusión.
- 10) La Dirección de Comunicación Social designará un funcionario quien será responsable de la recepción y guarda de los Informes de Rendición de Cuentas impresas.
- 11) El funcionario designado será responsable de entregar copias de Informes de Rendición de Cuentas, a los participantes de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y a los funcionarios en el procedimiento de reinducción.

### **3.2. Política de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas**

A fin de intercambiar información, brindar explicaciones, evaluaciones y propuestas con los diferentes grupos de interés, organizaciones de la sociedad civil y los ciudadanos acerca del manejo de los recursos públicos utilizados para cumplir con la ejecución de los programas y el logro de los objetivos tratados, se requerirá de estrategias de comunicación, campañas de promoción y convocatoria para la realización de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía. Además se deberá elaborar el Reglamento de la Audiencia Pública.

#### *Lineamiento 1: Diseño y elaboración del Reglamento de Rendición de Cuentas*

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

---

### Orientaciones

- 1) El área de comunicación será la encargada de diseñar los dispositivos de comunicación (imagen, logos, materiales de apoyo, espacios en los medios de prensa, plan de medios, diseños de gráficos, demos, etc.) en formatos de fácil comprensión para el ciudadano.
- 2) El área de comunicación una vez que haya realizado los dispositivos comunicativos y la campaña de promoción, presentará al Ministro para su aprobación.
- 3) El área de comunicación será la encargada de promocionar por lo menos con 30 días de anticipación la realización de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas.
- 4) La convocatoria a la ciudadanía en general podrá realizarse a través de la WEB institucional, medios de prensa, etc., mencionando que la información sobre la institución figura en la página web para las consultas.

### *Lineamiento 2: Organización logística de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas*

La organización y logística para la realización de la Audiencia de Rendición de cuentas a la Ciudadanía será responsabilidad del Comité Técnico y la Dirección de Comunicación Social.

### Orientaciones

- 1) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas en conjunto con la Dirección de Comunicación Social serán los responsables de la logística, definir el lugar, la fecha y hora así como la duración de la audiencia de rendición de cuentas.
- 2) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas deberá prever el número aproximado de participantes y dentro de lo posible confirmar la asistencia de los invitados.
- 3) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas en conjunto con la Dirección de Comunicación Social deberán prever las necesidades de suministros (refrigerio, equipos informáticos, de comunicación micrófonos, etc.) para el adecuado desarrollo de la Audiencia.

### *Lineamiento 3: Invitaciones para participación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas*

### Orientación

El Comité Técnico de Rendición, el área de Comunicación y el área de Protocolo serán los encargados de realizar las invitaciones para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

### *Lineamiento 4: Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas*

### Orientaciones

---

- 1) Un funcionario designado será el encargado de entregar a los participantes los Informes de Rendición de Cuentas Anuales así como el Reglamento de Audiencia Pública y un cuestionario de evaluación.
- 2) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas designará un moderador para organizar los tiempos y moderar las intervenciones.
- 3) El Ministro realizará la apertura y presentará el Informe de Rendición de Cuentas.
- 4) Los participantes podrán realizar consultas, emitir comentarios, presentar objeciones en relación al Informe de Rendición de Cuentas.
- 5) Un funcionario designado será el encargado de recibir de los participantes las Evaluaciones completadas, así como las propuestas y consultas hechas sobre la Audiencia de Rendición de cuentas.
- 6) El Ministro podrá responder durante el acto a las consultas efectuadas por los interesados.
- 7) El Comité Técnico presentará las conclusiones de la Audiencia Pública y brindará las gracias por la participación.

### **3.3. Política de Mejoramiento de la Rendición de Cuentas**

La Rendición de Cuentas en su dimensión interna y externa, servirá para los procesos de planificación y mejoramiento del desempeño de la gestión institucional y para los ajustes necesarios para futuras jornadas de rendiciones de cuentas.

#### *Lineamiento 1: Evaluación de la Rendición de Cuentas*

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

#### Orientaciones

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

#### *Lineamiento 2: Planes de Mejoramiento de las Audiencias Públicas*

A partir de las evaluaciones surgidas de la Audiencia Pública se tomarán en consideración planes de mejoramientos para futuras audiencias de rendición de cuentas.

#### Orientaciones

---

- 1) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas elaborará una Memoria sobre las audiencias públicas realizadas, en las cuales se incluirán el resumen del desarrollo de cada jornada, las consultas realizadas y las respuestas remitidas a las mismas, así como las evaluaciones y el informe de propuestas o sugerencias a ser tenidos en cuenta para futuras audiencias públicas.
  - 2) La Dirección de Comunicación Social será el responsable de promocionar la Memoria de las Audiencias Públicas llevadas a cabo.
-