



TEMBIPOTA: Oisãmbhyhy tembiapoita ojhape'apo, ojhapereka ha oñeñangarekohaña Paraguái ñe'ë nguéra rehe.

MISIÓN: Desarrollar las políticas lingüísticas planificando, investigando y protegiendo las lenguas del Paraguay.

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL (PCI)

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

Con el propósito de garantizar el logro de su misión y la transparencia de su gestión, la **Secretaría de Políticas Lingüísticas (SPL)** dará a la comunicación un carácter estratégico, orientado a la construcción de identidad institucional y a su fortalecimiento como una entidad abierta, visible e interlocutora de su público interno y externo, y a fomentar la producción y circulación de la información y la Rendición de Cuentas. Para ello establecerá los parámetros correspondientes en sus procesos comunicacionales y en su Plan de Comunicación.

1

1. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La comunicación institucional estará orientada a lograr interlocución entre la **SPL** y su público interno y externo, coherencia y sentido de pertenencia en la actuación de los funcionarios con respecto a la misión institucional, relaciones de diálogo y colaboración en la realización del trabajo y visión compartida. Para el efecto, habrá un plan de comunicación institucional, que diseñe procesos orientados al desarrollo humano y a la conformación de redes de apoyo mutuo.

La **SPL** administrará la política de comunicación institucional a través de su **Departamento de Comunicación Institucional (DCI)**, que tendrá a su cargo la dirección, planificación, coordinación y ejecución de las actividades referidas a la comunicación, conjuntamente con las demás Direcciones Generales.

1.1. Receptividad institucional.

La **SPL** buscará satisfacer los requerimientos de su público interno y externo referentes a las peticiones, quejas y reclamos referidos a su gestión, mediante procedimientos de Receptividad Institucional que contribuyan al mejoramiento de la institución.

La **SPL** implementará los procedimientos de receptividad institucional, que garantizan el buen trato y establece el mecanismo por el cual los comentarios, las quejas, los reclamos y las propuestas del funcionariado y del ciudadano se tomarán en cuenta, se comunicarán a quienes corresponda y serán consideradas como propuesta en la reingeniería de las acciones y prioridades de la Secretaría.

a. El **DCI** conjuntamente con la **Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación (DGTIC)**, en coordinación con las demás Direcciones Generales, habilitarán, actualizarán y ajustarán las ventanas de acceso a la información pública de la página Web, según sea el área de su competencia.

b. 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 actualizada, 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 de la SPL.

TEMBIHECHA: Ore niko tetã remimoimby romba'apóva ojeporujaja hagua tetã ñe'ë tee mokõivéva; oñemomba'eguasu rekávo ñe'ënguéra rehegua derécho ha oñeñangareko potávo opaichagua Paraguái ñe'ë nguéra rehe.

VISIÓN: Somos una institución gubernamental encargada del uso equitativo de las lenguas oficiales, del respeto y la protección de la diversidad y los derechos lingüísticos del Paraguay.



TEMBIPOTA: Oisãmbhyhy tembiapoita ogehape'apo, ogehapereka ha oñeñangarekohaña Paraguái ñe'ë nguéra rehe.

MISIÓN: Desarrollar las políticas lingüísticas planificando, investigando y protegiendo las lenguas del Paraguay.

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL (PCI)

c. El **DCI**, 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 Consejo Directivo.

1.1.1. Canalización de la información y documentación.

Las dependencias de la **SPL** participarán activamente en el proceso de garantizar la correcta canalización de la información y documentación, promoviendo y mejorando el trabajo en equipo, a través de espacios formales que den a conocer de manera oportuna y transparente la información relacionada a la gestión de la institución.

2

a. Cada dependencia informará de los datos, informes y productos al **DCI**.

b. Cada dependencia, remitirá además la documentación requerida que sirva como medio de verificación formal (formato impreso y/o digital).

c. Las dependencias recibirán de la **Secretaría General (SG)**, las Leyes, Decretos, Resoluciones y otras normativas; además de la documentación relacionada a la política, la gestión y la administración presupuestaria, relacionada a la **SPL** y la remitirá a las áreas respectivas, a fin de garantizar la distribución descendente de la información.

d. Los funcionarios se reunirán mensualmente con el jefe inmediato superior y tratarán temas de interés relacionados a su dependencia, recordando las nuevas legislaciones y normativas institucionales, dejando constancia escrita de las sugerencias y recomendaciones, para facilitar la fluidez e intercambio de información y promover la mejora continua en el área de su competencia.

1.1.2. Socialización de los resultados de la Auditoría Interna

La **Dirección General de Auditoría Interna (DGAI)** socializará con el Consejo Directivo (**Comité de Control Interno-CCI**), 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 la calidad en los servicios.

a. La **DGAI**, semestralmente, presentará al **CCI** el informe de los resultados de la verificación del sistema de control interno institucional.

b. El **CCI**, posterior a la presentación, podrá intercambiar opiniones, solicitar aclaraciones, realizar sugerencias y proponer soluciones.

c. La **DGAI** consolidará las conclusiones de la reunión en un documento que servirá de base para solicitar elaboración de planes de mejora a las Direcciones correspondientes.

d. La **DGAI**, previa autorización de la máxima autoridad institucional, elaborará un resumen de los objetivos alcanzados y los resultados obtenidos en forma semestral, el cual será socializado con los funcionarios de la **SPL**.

TEMBIHECHA: Ore niko tetã remimoimby romba'apóva ojeporujoja hagua tetã ñe'ë tee moköivéva; oñemomba'eguasu rekávo ñe'ënguéra rehegua derécho ha oñeñangareko potávo opaichagua Paraguái ñe'ë nguéra rehe.

VISIÓN: Somos una institución gubernamental encargada del uso equitativo de las lenguas oficiales, del respeto y la protección de la diversidad y los derechos lingüísticos del Paraguay.



TEMBIPOTA: Oisãmyhy tembiapoita ojhape'apo, ojhapereka ha oñeñangarekohaña Paraguái ñe'ë nguéra rehe.

MISIÓN: Desarrollar las políticas lingüísticas planificando, investigando y protegiendo las lenguas del Paraguay.

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL (PCI)

1.1.3. Capacitación y promoción del Buen Servicio

En la **SPL**, las políticas, reglamentos internos, acuerdos éticos y procedimientos, 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 buen servicio (interno y externo).

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 positiva.

a. La **Dirección General de Gestión y Desarrollo de las Personas (DGGDP)**, considerará la Política de Comunicación de la Institución al realizar el Plan de Capacitación para la promoción del buen servicio.

b. La **DGGDP** será responsable de la consolidación y elaboración de informes de las capacitaciones realizadas y remitirá a la máxima autoridad, con copia al **DCI**, para su difusión.

1.1.4. Identidad y proyección de la imagen institucional.

La identidad y la imagen institucional de la **SPL** se construirá sobre la base de sus objetivos misionales, generará uniformidad de manejo en las áreas y dependencias, transmitiendo el posicionamiento de la institución en cuanto a su misión, visión y objetivos institucionales.

a. El **DCI** será responsable de la correcta utilización del logo y eslogan, en todas las publicaciones y actividades que realice la **SPL**.

b. Los materiales que se difundan desde la **SPL** llevarán el logo y eslogan institucionales, en guaraní y castellano, y deberán estar estandarizados.

c. Tanto el logo, como el eslogan de la **SPL** primarán sobre toda identificación particular de dependencias, proyectos, campañas, etc.

d. Los Directores Generales serán responsables de la correcta utilización de los logotipos y el eslogan de la **SPL**.

e. Los Directores Generales serán responsables de la señalización, en guaraní y castellano, de las áreas de sus dependencias, para facilitar el acceso de los usuarios a los servicios que requieran.

f. El **DCI** será responsable de la emisión de mensajes audiovisuales y documentales de la Institución en los lugares donde la **SPL** tenga presencia.

1.2. Política de fortalecimiento de espacios de encuentro y de conversación

TEMBIHECHA: Ore niko tetã remimoimby romba'apóva ojeporujaja hagua tetã ñe'ë tee moköivéva; oñemomba'eguasú rekávo ñe'ënguéra rehegua derécho ha oñeñangareko potávo opaichagua Paraguái ñe'ë nguéra rehe.

VISIÓN: Somos una institución gubernamental encargada del uso equitativo de las lenguas oficiales, del respeto y la protección de la diversidad y los derechos lingüísticos del Paraguay.



TEMBIPOTA: Oisãmbhyhy tembiapoita ogehape'apo, ogehapereka ha oñeñangarekohaña Paraguái ñe'ë nguéra rehe.

MISIÓN: Desarrollar las políticas lingüísticas planificando, investigando y protegiendo las lenguas del Paraguay.

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL (PCI)

Para fortalecer la interlocución entre los funcionarios se buscará armonizar el relacionamiento interno y estandarizar, mejorar y fortalecer los sistemas y relación de trabajo orientado al logro de los fines misionales, creando espacios formales e informales de encuentro y conversación.

a. La **SPL** planificará estrategias comunicativas de manera a lograr la fluida comunicación entre los diversos niveles jerárquicos en la institución.

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

c. La **SPL** utilizará los espacios informales de encuentro y conversación para el mejoramiento de la comunicación en la institución y la libertad de expresión de los funcionarios en el nivel directivo.

d. El **DCI** conjuntamente con la **DGGDP**, realizarán reuniones y encuentros informales con los funcionarios, fuera de la institución donde se realicen actividades de integración y relacionamiento.

1.3. Política de Alineamiento Estratégico

En la **SPL** se hará alineamiento estratégico orientado a crear en los funcionarios visión compartida, identidad y compromiso con los fines misionales y trabajo colaborativo a través de los procesos de inducción, reinducción y socialización de los resultados de su gestión.

1.3.1. Inducción, Reinducción y Socialización

La **SPL** adoptará procesos de inducción buscando que sus funcionarios estén informados, se identifiquen con la institución y tengan visión compartida.

La **SPL** adoptará procesos de reinducción en los funcionarios buscando reforzar su conocimiento de los fines y objetivos misionales, su identificación de la institución, su visión compartida y su conocimiento de los resultados obtenidos a través de la gestión.

La **SPL** realizará acciones de socialización de los resultados de su gestión con sus funcionarios buscando lograr en ellos visión compartida, funcionarios informados, participativos y comprometidos.

a. La **DGGDP** será responsable de los Programas de Inducción y Reinducción cuya metodología, estará establecida en las Políticas de Gestión y Desarrollo de las Personas.

b. La **DGGDP** dará a los Talleres de Inducción y Reinducción un carácter obligatorio para todos y serán didácticos, participativos y de actualización.

TEMBIHECHA: Ore niko tetã remimoimby romba'apóva ojeoporujaja hagua tetã ñe'ë tee moköivéva; oñemomba'eguasú rekávo ñe'ënguéra rehegua derécho ha oñeñangareko potávo opaichagua Paraguái ñe'ë nguéra rehe.

VISIÓN: Somos una institución gubernamental encargada del uso equitativo de las lenguas oficiales, del respeto y la protección de la diversidad y los derechos lingüísticos del Paraguay.



TEMBIPOTA: Oisãmbhyhy tembiapoita ogehape'apo, ogehapereka ha oñeñangarekohaña Paraguái ñe'Ĝ nguéra rehe.

MISIÓN: Desarrollar las políticas lingüísticas planificando, investigando y protegiendo las lenguas del Paraguay.

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL (PCI)

c. El DCI apoyará a la DGGDP en el aspecto comunicacional, facilitando los materiales de comunicación como trípticos, boletines informativos y otros, en guaraní y castellano, impulsando la difusión de los mismos conforme a la disponibilidad presupuestaria.

1.3.2. Visión compartida

La SPL impulsará el trabajo en conjunto, para el logro de una identidad común, buscando el compromiso de todos.

a. El DCI difundirá las metas establecidas en los POA, PEI, como asimismo el Plan Financiero y la Ejecución Presupuestaria, a fin de generar conocimiento en los funcionarios.

b. El DCI impulsará la generación de ideas y sugerencias emanadas de los funcionarios referente a la visión compartida, a ser recepcionada a través de mecanismos establecidos por el Departamento.

1.4. Política de Medios Internos de Comunicación

La política de medios internos de comunicación de la SPL busca lograr la trasmisión de información y mensajes institucionales, solicitudes de comunicación institucional, utilizando medios formales y no formales.

1.4.1. Medios formales

La SPL utilizará los medios formales de comunicación para la producción y difusión de información, la toma de decisiones y el mejoramiento de los resultados.

a. Se realizarán reuniones formales con todos los funcionarios, para tratar temas de interés común, los cuales estarán calendarizados por la dependencia correspondiente, según sea el tema a tratar.

b. Para mantener informado al funcionario de las políticas y procesos a tenerse en cuenta, se utilizarán las circulares numeradas que se socializarán mediante envío personalizado a cada funcionario con su correspondiente acuse; igualmente su publicación en un lugar visible del mural de cada dependencia.

c. Las comunicaciones entre los niveles jerárquicos dentro de la institución se realizarán mediante la utilización de memorandos, los cuales deberán ser redactados en formato establecido y numerados en forma correlativa por cada nivel que lo emite, con su correspondiente acuse.

d. Para comunicar asuntos varios (cumpleaños, invitaciones, mensajes, etc.) se contará con un mural visible en cada dependencia.

e. La elaboración de los formatos de memos, notas y circulares será preestablecido por la SG, cuidando en todo momento la imagen institucional (logo y eslogan).

TEMBIHECHA: Ore niko tetã remimoimby romba'apóva ojeperujoja hagua tetã ñe'Ĝ tee moköivéva; oñemomba'eguasu rekávo ñe'Ĝnguéra rehegua derécho ha oñeñangareko potávo opaichagua Paraguái ñe'Ĝ nguéra rehe.

VISIÓN: Somos una institución gubernamental encargada del uso equitativo de las lenguas oficiales, del respeto y la protección de la diversidad y los derechos lingüísticos del Paraguay.



TEMBIPOTA: Oisãmbhyhy tembiapoita ogehape'apo, ogehapereka ha oñeñangarekohaña Paraguái ñe'Ĕ nguéra rehe.

MISIÓN: Desarrollar las políticas lingüísticas planificando, investigando y protegiendo las lenguas del Paraguay.

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL (PCI)

1.4.2. Medios no formales

En la SPL se utilizarán medios no formales de comunicación para la producción y difusión de información, toma de decisiones y mejoramiento de los resultados e integración.

- a. Serán considerados como medios no formales de comunicación: los mails internos de intranet, whatsapp, internos telefónicos, celulares y otros.

6

2. COMUNICACIÓN PÚBLICA

Gestiona la interlocución de la información con la ciudadanía, a través de la sistematización e integración de la información, respecto al cumplimiento de los objetivos de la **SPL**.

2.1. Política de Sistematización de la Información

La integración y sistematización de la información será responsabilidad del **DCI**, conjuntamente con los responsables de las Direcciones Generales correspondientes.

2.1.1. Manejo integrado de la información

La información es identificada, recolectada y registrada de acuerdo a los datos ofrecidos por las Direcciones Generales de la **SPL**, en función a los lineamientos del **DCI**.

- a. Cada Dirección General presentará información en función a los datos que genera (cualitativos y cuantitativos de la gestión y/o administrativos).

- b. El **DCI** 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.

- c. Cada Dirección General tendrá clasificada la información a ser publicada por los medios de prensa, para lo cual deberá tener un cronograma de actividades e informará al **DCI**, 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.

- d. Se habilitará un espacio adecuado de lectura dentro de la Biblioteca institucional, de libre acceso a todos los funcionarios de la institución, donde se conservarán archivadas en forma adecuada las leyes y decretos de carácter general emitidos por el Poder Ejecutivo y resoluciones de carácter general emitidas por la máxima autoridad institucional y otros documentos.

2.1.2. Sistematización de la información

La sistematización de la información será responsabilidad de la **DGTIC** y el **DCI**, quienes apoyarán mediante las siguientes orientaciones:

TEMBIHECHA: Ore niko tetã remimoĩmby romba'apóva ojeporujaja hagua tetã ñe'Ĕ tee mokõivéva; oñemomba'eguasú rekávo ñe'Ĕnguéra rehegua derécho ha oñeñangareko potávo opaichagua Paraguái ñe'Ĕ nguéra rehe.

VISIÓN: Somos una institución gubernamental encargada del uso equitativo de las lenguas oficiales, del respeto y la protección de la diversidad y los derechos lingüísticos del Paraguay.



TEMBIPOTA: Oisãmyhy tembiapoita ogehape'apo, ogehapereka ha oñeñangarekohaña Paraguái ñe'ë nguéra rehe.

MISIÓN: Desarrollar las políticas lingüísticas planificando, investigando y protegiendo las lenguas del Paraguay.

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL (PCI)

a. Diseño, desarrollo e implementación de un sistema informático que facilitará el seguimiento de las documentaciones.

b. Capacitación para la implementación de los sistemas informáticos que se utilizarán en la **SPL**.

c. Adecuación de los equipos de informática a los requerimientos del sistema, conforme a la disponibilidad presupuestaria.

d. Facilitar el acceso para el uso de Internet, intranet, etc., a través de servidores.

e. Sistematización de todas las disposiciones internas y externas, relacionadas a la institución.

f. Actualización permanente del sistema de información.

7

2.2. Política de Administración de Medios

La administración de medios busca utilizar los mecanismos y medios adecuados para brindar información a los distintos grupos de interés y a la prensa, así como para lograr un buen relacionamiento con los medios y buena imagen institucional.

2.2.1. Medios institucionales

La **SPL** buscará el correcto uso de los medios institucionales de comunicación para la transmisión de la información a los medios de prensa y a la ciudadanía

- a. La página web de la **SPL** será diseñada en ambas lenguas oficiales, guaraní – castellano por la **DGTIC**.
 1. Sus contenidos incluirán la presentación de la institución, sus fines, misión, visión, objetivos, planes y políticas, logros y en general todo lo referente a sus actividades y resultados.
 2. Para hacer mas amable la información publicada, se utilizaran fotos, datos estadísticos, etc, que serán elaborados por el **DCI**.
- b. Para comunicar la visión, misión, objetivos, algunos planes y políticas de la **SPL**, el **DCI** producirá tripticos informativos, conforme a disponibilidad presupuestaria, para distribución en actividades institucionales.

2.2.2. Medios masivos

La **SPL** elaborará documentos informativos, organizará eventos de rendición de cuentas, y creará ambientes de relacionamiento con los medios de manera a lograr una imagen institucional adecuada.

TEMBIHECHA: Ore niko tetã remimoimby romba'apóva ojeporujoja hagua tetã ñe'ë tee moköivéva; oñemomba'eguasú rekávo ñe'ënguéra rehegua derécho ha oñeñangareko potávo opaichagua Paraguái ñe'ë nguéra rehe.

VISIÓN: Somos una institución gubernamental encargada del uso equitativo de las lenguas oficiales, del respeto y la protección de la diversidad y los derechos lingüísticos del Paraguay.



TEMBIPOTA: Oisāmbhyhy tembiapoita ogehape'apo, ogehapereka ha oñeñangarekohaña Paraguái ñe'Ĕ nguéra rehe.

MISIÓN: Desarrollar las políticas lingüísticas planificando, investigando y protegiendo las lenguas del Paraguay.

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL (PCI)

- a. El **DCI** elaborará los boletines de prensa (gacetilla) con información de interés general que serán entregados a los distintos medios de prensa.
- b. Las entrevistas y los reportajes para los medios de comunicación, serán concedidos por el vocero principal de la institución y canalizadas a través del **DCI**.
- c. El **DCI** mantendrá un buen relacionamiento con los medios de comunicación colaborando con ellos en la provisión de la información requerida que hacen referencia a las actividades institucionales.

8

2.3. Política de Manejo de la información pública

La información identificada, clasificada, consolidada, sistematizada y establecida como pública, se dará a conocer en forma permanente.

a. El **DCI**, en coordinación con la **Dirección General de Administración y Finanzas (DGAF)** dará amplia difusión de las bases y condiciones establecidas en los procesos de contrataciones de bienes y servicios, así como los resultados de dichos procesos.

b. El **DCI** y el **Departamento de Enlaces Interinstitucionales (DEI)**, realizarán acciones conjuntas con otras instituciones públicas y/o privadas, a fin de proporcionar y propiciar el intercambio de experiencias e información.

c. El **DCI** de manera conjunta con la **DGTIC** asesorarán a las Direcciones Generales sobre el procedimiento, los formatos y tiempos a ser utilizados en la elaboración de materiales a ser publicados.

d. El **DCI** podrá realizar ajustes de forma de la información recepcionada.

2.3.1. Manejo de la información en situaciones de Emergencia

La **SPL**, ante eventuales situaciones de emergencia, se preparará para dar respuesta rápida, conforme a una estrategia de comunicación a ser elaborada a tal efecto, evitando rumores que puedan ocasionar reacciones adversas en la población, reorientando y adecuando la información formal, definiendo el diagnóstico de la situación presentada.

a. Al detectar una situación de emergencia, la máxima autoridad conformará el **Comité de Comunicación de Emergencia (CCE)**, para atender la situación de contingencia.

b. El **CCE** estará integrado por representantes de la **Dirección General de Asesoría Jurídica (DGAJ)**, **Dirección General de Gabinete (DGG)-DCI-DEI, SG**, y otro(s) conforme al caso a ser atendido.

TEMBIHECHA: Ore niko tetā remimoimby romba'apóva ojeoporujaja hagua tetā ñe'Ĕ tee moköivéva; oñemomba'eguasú rekávo ñe'Ĕnguéra rehegua derécho ha oñeñangareko potávo opaichagua Paraguái ñe'Ĕ nguéra rehe.

VISIÓN: Somos una institución gubernamental encargada del uso equitativo de las lenguas oficiales, del respeto y la protección de la diversidad y los derechos lingüísticos del Paraguay.



TEMBIPOTA: Oisãmyhy tembiapoita ogehape'apo, ogehapereka ha oñeñangarekohaña Paraguái ñe'Ĕ nguéra rehe.

MISIÓN: Desarrollar las políticas lingüísticas planificando, investigando y protegiendo las lenguas del Paraguay.

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL (PCI)

c. El CCE recepcionará las informaciones, así como el resultado del monitoreo de la situación para realizar el análisis y la evaluación correspondiente.

d. El CCE propondrá las acciones correctivas y/o de mejora de la comunicación si fueren necesarios, con relación a la situación de emergencia atendida.

2.3.2. Relacionamiento con los medios de comunicación

La SPL establecerá un relacionamiento efectivo con los medios de comunicación de manera a posicionar a la institución como rectora de las políticas lingüísticas.

a. El DCI actuará de enlace formal entre las autoridades de la Secretaría y los medios de comunicación masivos, definiendo los canales correspondientes para la difusión de la información.

b. El manejo de conferencia de prensa, boletines, gacetillas, entrevistas, reportajes y otros instrumentos relacionados con los medios, buscará posicionar los temas de interés prioritario y las actividades de la institución.

c. El DCI definirá los formatos para la provisión de la información a los medios de comunicación.

2.3.3. 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.

a. El DCI por medio del área de prensa, será la responsable del monitoreo de los medios de comunicación radial, escrita y televisiva, sobre los temas que atañen a la institución.

b. El DCI compilará las publicaciones de los medios escritos teniendo en cuenta las notas entrevistas comentarios sobre la institución.

c. Las informaciones compiladas referentes a la institución serán remitidas, según necesidad, a la máxima autoridad.

d. El DCI contará con un registro de las publicaciones de la prensa, referidas a la institución.

2.3.3.1. Voceros Institucionales

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

TEMBIHECHA: Ore niko tetã remimoimby romba'apóva ojeoporujaja hagua tetã ñe'Ĕ tee mokõivéva; oñemomba'eguasú rekávo ñe'Ĕnguéra rehegua derécho ha oñeñangareko potávo opaichagua Paraguái ñe'Ĕ nguéra rehe.

VISIÓN: Somos una institución gubernamental encargada del uso equitativo de las lenguas oficiales, del respeto y la protección de la diversidad y los derechos lingüísticos del Paraguay.



TEMBIPOTA: Oisãmbhyhy tembiapoita ogehape'apo, ogehapereka ha oñeñangarekohaña Paraguái ñe'ë nguéra rehe.

MISIÓN: Desarrollar las políticas lingüísticas planificando, investigando y protegiendo las lenguas del Paraguay.

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL (PCI)

a. La máxima autoridad constituye la vocera principal de la institución.

b. El carácter de Directivo dependiente de las Direcciones Generales implicará la responsabilidad de oficiar como vocero técnico en temas que competen a su área.

c. El vocero institucional estará asesorado y asistido técnicamente por el DCI.

d. La vocería en **situaciones de emergencia** se desarrollará respetando los siguientes criterios:

1. Los voceros técnicos serán los encargados primarios de dar respuesta a aquellas situaciones que afecten al nivel de su competencia, por el conocimiento detallado que posee sobre el tema.

2. La máxima autoridad oficiará de vocera en caso de que el tema así lo justifique o cuando la intervención de los voceros técnicos requiera de su acompañamiento.

2.4. Política de Relacionamiento con grupos de interés

La SPL establecerá parámetros y criterios para el intercambio de la información con sus grupos de interés, orientados a facilitar su acceso a la información y a mantener unas relaciones de respeto y colaboración que contribuyan al cumplimiento de sus objetivos misionales.

a. La SPL establecerá procedimientos para el manejo de la información a ser remitida a la Presidencia de la República, en forma adecuada y oportuna.

b. La SPL establecerá acciones conjuntas con instituciones públicas y privadas en cumplimiento a la Ley 4251/2010, de lenguas.

3. RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA

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

3.1. Política de adecuación institucional para la Rendición de cuentas a la ciudadanía

La SPL garantizará la divulgación transparente, oportuna, sencilla y confiable de la información, creando debates y participación de sus funcionarios y de la ciudadanía sobre el manejo de los recursos y los resultados e impactos de su gestión, generando visibilidad, transparencia y posicionamiento de la institución ante la sociedad y los grupos de interés.

TEMBIHECHA: Ore niko tetã remimoimby romba'apóva ojeporujoja hagua tetã ñe'ë tee moköivéva; oñemomba'eguasú rekávo ñe'ënguéra rehegua derécho ha oñeñangareko potávo opaichagua Paraguái ñe'ë nguéra rehe.

VISIÓN: Somos una institución gubernamental encargada del uso equitativo de las lenguas oficiales, del respeto y la protección de la diversidad y los derechos lingüísticos del Paraguay.



TEMBIPOTA: Oisãmbhyhy tembiapoita ogehape'apo, ogehapereka ha oñeñangarekohaña Paraguái ñe'ë nguéra rehe.

MISIÓN: Desarrollar las políticas lingüísticas planificando, investigando y protegiendo las lenguas del Paraguay.

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL (PCI)

A partir de la información proveída por las Direcciones Generales, el **Departamento de Planificación y Evaluación Institucional (DPEI)** y el **DCI**, en coordinación con la máxima autoridad definirán los lineamientos y una matriz para la carga de los datos del informe de rendición de cuentas, el cual será elaborado de forma sencilla, clara y concisa para el mejor entendimiento de la ciudadanía.

3.2. Política de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas

A fin de preparar a los/as funcionarios/as de la SPL, se harán campañas de capacitación y sensibilización previas a la audiencia pública de rendición de cuentas.

La **DGTIC** y el **DCI** colaborarán en el diseño gráfico para la presentación. Este deberá ser atractivo, con un lenguaje claro y sencillo para su fácil comprensión por todos.

El **DCI** deberá gestionar espacios radiales y televisivos con el objeto de promocionar el evento.

3.2.1. Organización Logística y Desarrollo de la Audiencia Pública

La **DGG**, a través del **DEI-Protocolo** y el **DCI** serán responsables de la organización y otros aspectos de la logística del evento para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, para cuyo efecto consultarán con la máxima autoridad sobre la fecha y tiempo aproximados de la presentación. Igualmente, deberán designar el moderador, presentador o maestro de ceremonia bilingüe, número de invitados y otros.

a. La **DGG**, **DEI-P** realizará un seguimiento a las invitaciones cursadas a fin de prever el número de personas que comprometen asistencia a la Audiencia Pública y con el apoyo de la **DGAF** establecer las necesidades de suministros (refrigerio, insumos informáticos, papelería, etc.) para el óptimo desarrollo de la Audiencia.

b. La convocatoria a la ciudadanía en general se realizará a través de los medios masivos de comunicación, mencionando que la información se encuentra alojada en la página web institucional.

c. Una vez elaborado el Informe de Rendición de Cuentas, y previa aprobación de la máxima autoridad, se procederá a la impresión o edición del mismo y con el apoyo del **DCI** se implementarán los mecanismos para su amplia difusión.

d. La **DGG** a través del **DEI-P**, con el apoyo de la **DGGDP** tendrán a su cargo el protocolo de recepción y distribución de materiales a los participantes de la Audiencia Pública.

e. El moderador del evento manejará los tiempos y coordinará las intervenciones que surjan como consecuencia de la presentación.

f. La máxima autoridad realizará la apertura del acto y presentará el Informe de Rendición de Cuentas, pudiendo designar a los Directores Generales para la exposición de sus áreas.

TEMBIHECHA: Ore niko tetã remimoimby romba'apóva ojeoporujaja hagua tetã ñe'ë tee moköivéva; oñemomba'eguasu rekávo ñe'ënguéra rehegua derécho ha oñeñangareko potávo opaichagua Paraguái ñe'ë nguéra rehe.

VISIÓN: Somos una institución gubernamental encargada del uso equitativo de las lenguas oficiales, del respeto y la protección de la diversidad y los derechos lingüísticos del Paraguay.



TEMBIPOTA: Oisãmbhyhy tembiapoita ogehape'apo, ogehapereka ha oñeñangarekohaña Paraguái ñe'ë nguéra rehe.

MISIÓN: Desarrollar las políticas lingüísticas planificando, investigando y protegiendo las lenguas del Paraguay.

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL (PCI)

g. Los ciudadanos participantes podrán presentar sugerencias, observaciones u objeciones a la información recibida, en el mismo acto o remitir por correo electrónico, las cuales podrán ser respondidas en el mismo acto y remitidas vía e-mail.

h. El moderador presentará las conclusiones de la Audiencia Pública dando paso al presentador bilingüe para el cierre del acto.

12

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 en futuras rendiciones de cuentas.

3.3.1. Sistematización de Resultados y Evaluación a partir de la Rendición de Cuentas

El **DPEI** sistematizará los resultados, sugerencias, críticas y propuestas recogidas tanto de los asistentes al acto de rendición de cuentas como las remitidas o escritas en la página Web de la institución.

El **DPEI** analizará y evaluará objetivamente todas las propuestas de los grupos de interés y de la ciudadanía, y elaborará un informe con las sugerencias a ser consideradas en la preparación de planes de mejoramiento para cada dependencia en relación a su gestión.

3.3.2. Mejoramiento de la Rendición de Cuentas

Se formularán propuestas para mejorar los procesos futuros a partir de las sugerencias surgidas de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, elaborados a partir del informe del **DPEI**.

El **DPEI**, el **DCI** y la **DGTIC** elaborarán la Memoria de la Audiencia Pública, en la que se incluirá un resumen del desarrollo, las respuestas de la **SPL** a las preguntas y/o sugerencias recogidas, como asimismo, las evaluaciones y el informe de las propuestas y sugerencias a ser tenidos en cuenta para formular el mejoramiento de las Audiencias de Rendición de Cuenta futuras.

El **DCI** será responsable de publicar, en la página Web de la Secretaría, en los dos idiomas oficiales del Paraguay, guaraní-castellano, la Memoria de la Audiencia Pública, previa autorización de la máxima autoridad.

TEMBIHECHA: Ore niko tetã remimoimby romba'apóva ojeoporujaja hagua tetã ñe'ë tee moköivéva; oñemomba'eguasú rekávo ñe'ënguéra rehegua derécho ha oñeñangareko potávo opaichagua Paraguái ñe'ë nguéra rehe.

VISIÓN: Somos una institución gubernamental encargada del uso equitativo de las lenguas oficiales, del respeto y la protección de la diversidad y los derechos lingüísticos del Paraguay.



TEMBIPOTA: Oisãmyhy tembiapoita ogehape'apo, ogehapereka ha oñeñangarekohaña Paraguái ñe'Ē nguéra rehe.

MISIÓN: Desarrollar las políticas lingüísticas planificando, investigando y protegiendo las lenguas del Paraguay.

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL (PCI)

ABREVIATURAS

- **SPL** = Secretaría de Políticas Lingüísticas
- **DCI** = Departamento de Comunicación Institucional
- **PCI** = Políticas de Comunicación Institucional
- **SG** = Secretaría General
- **DGTIC** = Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación
- **DGAI** = Dirección General de Auditoría Interna
- **CCI** = Comité de Control Interno
- **DGGDP** = Dirección General de Gestión y Desarrollo de las Personas
- **DGAF** = Dirección General de Administración y Finanzas
- **CCE** = Comité de Comunicación de Emergencia
- **DGAJ** = Dirección General de Asesoría Jurídica
- **DGG** = Dirección General de Gabinete
- **DEI** = Departamento de Enlaces Institucionales
- **DPEI** = Departamento de Planificación y Evaluación Institucional

TEMBIHECHA: Ore niko tetã remimoimby romba'apóva ojeoporujaja hagua tetã ñe'Ē tee mokõivéva; oñemomba'eguasú rekávo ñe'Ēnguéra rehegua derécho ha oñeñangareko potávo opaichagua Paraguái ñe'Ē nguéra rehe.

VISIÓN: Somos una institución gubernamental encargada del uso equitativo de las lenguas oficiales, del respeto y la protección de la diversidad y los derechos lingüísticos del Paraguay.