

Manual Estratégico de Gestión de la Información y de la Comunicación

Lic. Federico Adomo
Miembro del Consejo Directivo

Catalina Ortega
Miembro del Consejo Directivo

Nelson Silva
Miembro del Consejo Directivo
FONDEC

Rubén Capdevila
Presidente - FONDEC

INTRODUCCIÓN

Con el propósito de garantizar el logro de la Visión, el cumplimiento de la Misión y los Objetivos Institucionales establecidos en un marco de transparencia de la gestión el Fondo Nacional de la Cultura y las Artes- FONDEC le dará a la información y 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. Estas funciones se realizarán en el marco de un enfoque de derechos, comprometido con la inclusión y la no discriminación, entendiendo que el acceso a la información y a la comunicación como elemento estratégico es un instrumento fundamental para dar a conocer y exigir el respeto de los derechos de todas las personas sin discriminación.

Se considera a la información y a la comunicación herramientas claves del desenvolvimiento institucional.

Las políticas de Información facilitan la operación de la Institución y ayudan al control de los procesos al garantizar que el manejo de los datos e informes requeridos para su gestión sean útiles, oportunos y confiables

Tiene como objetivos:

- Obtener, procesar y mantener la información requerida para la operación del FONDEC
- Registrar y generar información oportuna y confiable que soporte los procesos de toma de decisiones internas.
- Cumplir con las obligaciones de información ante los diferentes grupos de interés.
- Elaborar la información requerida para la rendición de cuentas a la sociedad

Las políticas de Comunicación garantizan las acciones y mecanismos necesarios para la divulgación de la información pública, como un derecho ciudadano, a los diferentes grupos de interés, internos y externos, y tienen como objetivos:

- Organizar los flujos de comunicación internos requeridos para el desarrollo de la función de la institución.
- Divulgar de forma transparente, oportuna y veraz los propósitos, resultados de la gestión, proyectos ejecutados y situación financiera de la Institución, con especial énfasis en la Rendición de Cuentas a la ciudadanía y a los organismos de Control.
- Relacionar a la institución, adecuadamente, con los medios de comunicación para que la información llegue efectivamente al público a quien va dirigido.

El FONDEC, a través de este manual, pretende implementar acciones, mediante políticas y procedimientos, orientadas a reducir los riesgos que pudieran afectar el logro de los objetivos institucionales. Las actividades de control serán llevadas a cabo por todas las áreas de la institución, a través de los procesos y la tecnología que les da soporte.

El presente documento es el resumen del trabajo aunado y consolidado de todos los miembros del gran equipo del FONDEC, que incluye la perspectiva de años de vida institucional, la experiencia y conocimientos de los involucrados en la redacción, revisión y corrección de este Manual.


Lic. Federico Adorno
Miembro del Consejo Directivo


Catalina Ortíz
Miembro del Consejo Directivo


Nelson Silva
Miembro del Consejo Directivo
FONDEC


Rubén Capdevila
Presidente - FONDEC


Shirley U. Patiño Forri
SECRETARIA GENERAL
FONDEC



CONTENIDO

1. LA INSTITUCION
 - a. BASE LEGAL
 - b. PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL
 - i. VISIÓN
 - ii. MISIÓN
 - iii. VALORES
 - iv. OBJETIVOS
 - c. GESTIÓN POR PROCESOS
 - d. CONCEPTOS CLAVES
2. DIAGNOSTICO
 - a. Resultados
 - i. Información Interna
 - ii. Información Externa
 - iii. Sistemas de Información
 - iv. Comunicación Institucional
 - v. Comunicación Pública y Rendición de Cuentas
3. CONSTRUCCIÓN COLECTIVA Y PARTICIPATIVA
4. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
 - a. SISTEMAS DE INFORMACIÓN
 - i. Información Interna
 - ii. Información Externa
 - iii. Tecnologías de la Información y la Comunicación- TIC
 - b. CONTROL DOCUMENTAL
5. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN
 - a. Comunicación Interna
 - b. Comunicación Externa
 - c. Rendición de Cuentas
6. REVISIÓN, CONTROL Y EVALUACIÓN


Lic. Federico Adom
Miembro del Consejo Directivo


Catalina Ortega
Miembro del Consejo Directivo


Nelson Silva
Miembro del Consejo Directivo
FONDEC


Rubén Capdepila
Presidente - FONDEC


Lic. Shirley V. Palino Fortes
SECRETARIA GENERAL
FONDEC

1. LA INSTITUCION

a. BASE LEGAL

El Fondo Nacional de la Cultura y las Artes fue creada por Ley de la Nación N° 1299/98, en ella se define el tipo de institución, los objetivos institucionales, las características, la organización administrativa.

El FONDEC es una entidad autárquica con personería jurídica y autonomía funcional, está a cargo de un Consejo Directivo; que posee representación del Poder Ejecutivo, constituido por el/la que ejerza como Ministro Secretario Ejecutivo de la Secretaría Nacional de Cultura y fungirá como Presidente del Consejo; y del Poder Legislativo: 2 miembros electos por la Cámara de Diputados y 2 miembros electos por la Cámara de Senadores. Este órgano colegiado se erige como la Máxima Autoridad Institucional. Además, la administración es responsabilidad de un Director Ejecutivo electo por el Consejo Directivo y nombrado como cargo de confianza.

La función principal del Consejo Directivo es definir las políticas generales del FONDEC y la función administrativa interna corresponde a la Dirección Ejecutiva.

Para las cuestiones internas es el Consejo Directivo quien decide y los diferentes órganos institucionales las ejecutan.

b. PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

La información contenida en el Plan Estratégico Institucional 2019-2023 fue elaborada de manera participativa, y aprobada por Resolución Institucional N° 149-A del 4 de diciembre del 2019. En el 2021 fue modificada la redacción de una parte de la Visión, a raíz de una observación de la Contraloría General de la República teniendo como parámetro la Ley de Transparencia, la modificación fue aprobada por Resolución N° 01/2021.

i. VISIÓN

Ser una institución reconocida como referente en la adjudicación de fondos para impulsar actividades culturales a nivel nacional, de forma inclusiva, consolidando la identidad paraguaya.

La redacción en idioma guaraní fue definida por la Secretaría de Políticas Lingüísticas:

Tembihecha: Taha'e peteĩ temimoĩmby hecharamombýva viru ñeme'ẽme omotenonde ha'gua opaite arandukuaa jekuaauka ñane retã ryepýre, opavavete ndive, omombaretévo ñane retã rekotee.

ii. MISIÓN

Promover y financiar actividades culturales privadas en todo el territorio nacional.

Redacción en guaraní:

Tembipota: Oipytyvõ ha ovirume'ẽva tetã tuichakue javeve opaite tapicha rembiapo arandupy reheguáva ojeikuaauka

iii. VALORES

Servicio, transparencia, pluralismo, respeto, eficiencia, eficacia, solidaridad, cooperación, compromiso, integridad, equidad, tolerancia, igualdad.

Además, se incluyen los valores de inclusión y no discriminación


Lic. Federico Adorno
Miembro del Consejo Directivo

recepcion@fondec.gov.py
25 de mayo 972 c/ EE.UU.


Catalina Ortega
Miembro del Consejo Directivo


Nelson Silva
Miembro del Consejo Directivo
FONDEC

021 490725 - 021 3282768


Rubén Capdevila
Presidente - FONDEC


Lic. Shirley V. Patiño Fortes
SECRETARIA GENERAL
FONDEC
info@fondec.gov.py
www.fondec.gov.py

i. OBJETIVOS

Los objetivos del FONDEC, estipulados en la Ley 1299/98 son:

- a) estimular la creación artística a través de programas de apoyo y becas;
- b) incentivar la profesionalización del trabajo artístico y cultural;
- c) promover la difusión de la actividad artística y la igualdad de oportunidades en el acceso a las distintas manifestaciones culturales;
- d) preservar el patrimonio nacional a través del apoyo a las instituciones de protección, conservación y restauración de bienes de valor histórico y cultural;
- e) incrementar el acervo cultural mediante financiamientos adecuados;
- f) fomentar la actividad cultural y artística en todo el territorio de la República;
- g) captar y canalizar las donaciones, préstamos, legados y otros beneficios y aportes financieros internos o externos destinados al desarrollo cultural;
- h) promover proyectos de patrocinio e inversión cultural; e,
- i) la cooperación cultural con las demás naciones,

b. GESTIÓN POR PROCESOS

En la Resolución FONDEC N° 92B, del 17 de junio del año 2020 POR EL CUAL SE ADOPTA EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS en el FONDEC, se definieron como MACROPROCESO ESTRATÉGICO a la **Gestión de la Comunicación Institucional y la Gestión de Tecnología de Información y Comunicación** de tal forma a Diseñar y planificar la estrategia comunicacional de la institución; y Administrar las tecnologías de información y comunicación institucionales de forma segura y eficaz garantizando la gestión del FONDEC. Además a esto, y como parámetro importante de la sistematización de la información y la comunicación se incluye el Macro proceso de Apoyo de **Gestión Documental**, que tiene como objetivo Producir, organizar y custodiar la documentación para facilitar la funcionalidad y eficiencia de la institución,

Todos estos macroprocesos y los subsiguientes procesos tienen estrecha relación con la Comunicación y la Información, debido a ello se les incluye dentro del manual y se explicitan en las estrategias y políticas redactadas en el presente.

c. CONCEPTOS CLAVES

Para tener en cuenta al momento de la lectura del presente manual se incluyen en este apartado los conceptos básicos que servirán de guía para la implementación de las estrategias de comunicación e información del FONDEC.

- Control Interno

El Control Interno es un conjunto de normas, principios, acciones y procesos efectuados por las autoridades, la administración y los funcionarios de una entidad, a fin de asegurar razonablemente que los objetivos de la institución serán alcanzados.

- Sistema de Control Interno (SCI)

Un Sistema de Control Interno comprende los planes, métodos, políticas y procedimientos utilizados para cumplir con la Misión, el Plan Estratégico y los Objetivos de la entidad.

Lic. Federico Adorno
Miembro del Consejo Directivo

Catalina Ortega
Miembro del Consejo Directivo

recepcion@fondec.gov.py
25 de mayo 972 c/ EE.UU.

Nelson Silva
Miembro del Consejo Directivo
FONDEC

021 490726 - 021 3282768

Rubén Capdevila
Presidente - FONDEC

Lic. Shirley U. Patiño Portes
SECRETARIA GENERAL
FONDEC
info@fondec.gov.py
www.fondec.gov.py

- Principios rectores del SCI

Los principios rectores para el SCI y específicamente para el presente manual son responsabilidad, eficiencia, eficacia, celeridad y transparencia de tal forma a contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales, en el contexto de los fines sociales del Estado Paraguayo.

- Sistemas de Información

Se denomina sistema de información al conjunto de recursos y elementos que interactúan para producir información, abarcando personas, procedimientos, datos y tecnología.

- Público Interno

Son todos los funcionarios, desde la Máxima Autoridad hasta los niveles operativos y auxiliares, pasando por los de apoyo y estratégicos. Son todas las áreas que precisan y requieren información para la realización de las tareas y funciones propias, articuladas en mecanismos de comunicación para el logro de los objetivos institucionales

- Público Externo

Son todas las personas físicas o jurídicas, nacionales o extranjeras, requirentes de información y comunicación que solicitan, o precisan información de la institución por diferentes motivos.

También son, y en especial, el público objetivo de la misión institucional, en este caso los agentes culturales. Además, se incluyen a los medios de prensa, proveedores, instituciones contraloras, contraloría ciudadana y todo aquel que desee o necesite información y/o rendición de cuentas de las actividades del FONDEC.

- Programa de Receptividad Institucional

Mecanismo por el cual el FONDEC busca satisfacer los requerimientos de su público interno y externo referentes a las peticiones, quejas y reclamos en lo referente a la gestión, actividades y rendición de cuentas, de tal forma a que contribuya al mejoramiento Institucional, sistematizando dichos requerimientos para la toma de decisiones.

2. DIAGNOSTICO

A continuación se presentan los resultados del diagnóstico participativo realizado con respecto a la información y a la comunicación en la institución.

El procedimiento consistió en reuniones de funcionarios, conceptualización y definición de los diferentes aspectos de la comunicación y la información, el llenado de la encuesta y el análisis de las cuestiones operativas existentes en el FONDEC.

En principio se concluye que **existen mecanismos, procesos y procedimientos referentes a la comunicación y a la gestión de la información** en la institución; también, se concluyó que **es necesaria la formalización de estos procesos** para convertirlos en instrumentos válidos y confiables.

Se utilizaron las encuestas del manual del MECIP, de tal forma a estandarizar las preguntas y analizar los datos arrojados.


Lic. Federico Adorno
Miembro del Consejo Directivo


Catalina Ortega
Miembro del Consejo Directivo


Nelson Silva
Miembro del Consejo Directivo
FONDEC


Rubén Capdevila
Presidente - FONDEC


Lic. Shirley U. Patiño Fortes
SECRETARIA GENERAL
FONDEC.

a. Resultados

En este apartado se consolidan las puntuaciones obtenidas en las encuestas de percepción realizadas a funcionarios del FONDEC en el Marco del Modelo de Gestión por Procesos.

Se presentará de manera resumida la puntuación obtenida y la interpretación, según descripción de los puntos más relevantes. Esto servirá para la toma de decisiones estratégicas y para la mejora institucional.

i. Información Interna

Según el Consolidado institucional la puntuación es de tres (3) y la interpretación:

- Se cumple aceptablemente el diseño e implementación de la información interna
Podremos establecer como lista de prioridades lo siguiente:
- Se debe priorizar la implementación de mecanismos que identifiquen el conocimiento y la experiencia de los funcionarios
- Se debe crear estrategias que motiven a los funcionarios a formalizar la información informal canalizando a un sistema de información

ii. Información Externa

Según el Consolidado institucional la puntuación es de cuatro (4) y la interpretación:

- Se cumple en alto grado conforme al diagnóstico realizado.
No obstante podemos considerar como prioridades a:
- Se debe generar mayor importancia al uso del buzón de quejas y sugerencias para generar una retroalimentación positiva en favor de la institución y grupos de interés
- Se debe identificar la regulación que conforma nuestro marco legal
- Se debe implementar catálogos de proveedores y consultores.

iii. Sistemas de Información

Según el Consolidado institucional la puntuación es de cuatro (4) y la interpretación:

- Se cumple en alto grado conforme al diagnóstico realizado.
No obstante podemos definir como lista de prioridades a:
- Se debe gestionar de adquisición de hardwares suficientes y necesarios para apoyar las operaciones institucionales
- Se debe desarrollar sistemas que procesen datos eficientemente, a la medida de las necesidades.

iv. Comunicación Institucional

Según el Consolidado institucional la puntuación es de tres (3) y la interpretación:

- Se cumple aceptablemente conforme al diagnóstico elaborado.
Podremos establecer como lista de prioridades lo siguiente:
- Se deben establecer y difundir políticas de información que contribuyan al fortalecimiento de la imagen institucional
- Se deben fijar los mecanismos internos de comunicación
- Se debe evaluar la utilidad y oportunidad de la información a ser comunicada para fortalecer los demás componentes corporativos.

Lic. Federico Adorno
Miembro del Consejo Directivo

Catalina Ortega
Miembro del Consejo Directivo

recepcion@fondec.gov.py
25 de mayo 972 c/ EE.UU.

Nelson Silva
Miembro del Consejo Directivo
FONDEC

Rubén Capdevila
Presidente - FONDEC

021 490726 - 021 3282768

Lic. Shirley U. Patiño Fortes
SECRETARIA GENERAL
FONDEC

info@fondec.gov.py
www.fondec.gov.py

v. Comunicación Pública y Rendición de Cuentas

Según el Consolidado institucional la puntuación es de cuatro (4) y la interpretación:

- Se cumple en alto grado conforme al diagnóstico realizado.
No obstante podríamos considerar como lista de prioridades:
- Se deben establecer mecanismos de comunicación adecuados para que la información llegue a todos los niveles
- Se debe enfatizar la recepción, análisis y valoración de las informaciones que provienen de los funcionarios de la Institución a la Alta Dirección.
- Se deben establecer mecanismos de comunicación con las contralorías ciudadanas para el acceso oportuno y confiable de la información.

3. CONSTRUCCIÓN COLECTIVA Y PARTICIPATIVA

Este documento fue desarrollado con base participativa de los directores, en un principio, en vista a la necesidad de contar con un documento guía para todos los funcionarios, en relación a la Comunicación y a la Información; posteriormente el diagnóstico, el diseño, la estructuración y el análisis fue realizado por los funcionarios destinados al Equipo del Comité de Comunicación Institucional y todos los funcionarios invitados relacionados a los procesos de comunicación, información y gestión documental.

Todo este trabajo se enmarca en el Sistema de Control Interno- MECIP 2015, con base en el Modelo de Gestión por Procesos y la Gestión del Riesgos.

Este trabajo es fruto del esfuerzo y trabajo aunado y en conjunto de todos los integrantes del FONDEC (funcionarios, directivos y consejeros), que brindaron su aporte y experiencia para el culmen del presente Manual, que trata de condensar todo el bagaje extenso de los años de vida de la institución.

4. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

El FONDEC en su quehacer institucional debe obtener, generar y utilizar información relevante y de calidad para la gestión y el funcionamiento del control interno. Además, debe establecer mecanismos para identificar la necesidad de información, precisar información estratégica y operativa para recibir y dar información y comunicación clara, concisa, precisa, adecuada y oportuna de los objetivos, la misión y la visión institucional, tanto para afuera (publico externo) como para adentro (publico interno)

a. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El FONDEC necesita establecer su sistema de información, determinar las fuentes de información internas y externas, y procurar que los datos procesados se encuentren ordenados, sistematizados y estructurados en forma adecuada y oportuna. Además, en el transcurso de la puesta en práctica de las estrategias de este manual deberá implementar mecanismos para mantener la calidad de la información, desde la obtención, procesamiento, resguardo y archivo de las mismas; esta información deberá tener las siguientes características: Debe ser

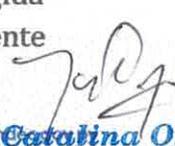
- Accesible
- Correcta
- Actualizada
- Protegida
- Suficiente


Nelson Silva
Miembro del Consejo Directivo
FONDEC


Rubén Capdepila
Presidente - FONDEC


Lic. Shirley U. Patiño Portes
SECRETARIA GENERAL
FONDEC
info@fondec.gov.py
www.fondec.gov.py


Lic. Federico Adorno
Miembro del Consejo Directivo


Catalina Ortega
Miembro del Consejo Directivo

021 490726 - 021 3282768

- f) Oportuna
- g) Valida
- h) Conservable

Toda la información deberá tener soporte verificable y/o soportada en las tecnologías informáticas acordes a la realidad del FONDEC.

i. Información Interna

La información interna es la información que se transforma en la ejecución de operaciones de la Institución y surge de los procesos internos de la misma. Proporciona elementos de juicio a los grupos de interés, específicamente funcionarios, para que verifiquen y determinen el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Institución

Determinación de fuentes de información interna

Las fuentes internas de información fueron identificadas en los siguientes: actos administrativos- Resoluciones, Notas CD, Notas de diferentes áreas, memorandos, circulares, manuales, informes, actas, correos electrónicos institucionales, listas, reuniones. Además, podrán incluirse otros medios en el transcurso del tiempo.

Divulgación y socialización de la información interna entre los grupos de interés internos.

Se fortalecerá espacios de encuentro y de conversación entre los funcionarios.

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.

Además, se priorizará la implementación de mecanismos que identifiquen el conocimiento y la experiencia de los funcionarios.

Mecanismos Formales

Las áreas brindarán información de las actividades, tareas, productos y metas alcanzadas al Área de Comunicación a través de documentos, digitales o impresos, a manera de canalización de la información interna. Una vez al término de cada mes, o a requerimiento del Área de Comunicación.

Además el área Misional- Dirección de Proyectos Culturales y Ambientales enviará al Área de Comunicación semanalmente la información de proyectos adjudicados y/o los proyectos con realización de contrapartida para que ésta realice la Agenda Cultural.

Se tomarán también por hecho las Resoluciones vigentes referentes en cuanto a entrega/recepción y análisis de informes requeridos de control y seguimiento, como ejemplo; las resoluciones de informe de desembolsos, rendición de cuentas, dictámenes jurídicos, demandas, Auditorias, etc.

Mecanismos de conversación

El FONDEC 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 con el nivel directivo.

ii. Información Externa

La información externa garantiza la integridad, confiabilidad y validez de los procesos de planeación, operación y toma de decisiones a todos los niveles en la Institución. La misma se encuentra alineada al Plan Estratégico Institucional.

En el marco del diagnóstico realizado la institución debe dar prioridad y visibilizar el uso del buzón de quejas y sugerencias para generar retroalimentación positiva a favor de la institución y grupos de interés. Además, se debe priorizar la socialización e identificación del marco regulatorio y legal de cada área, esta acción se concretizará con el Normograma por área, su diseño, seguimiento y ajuste periódico.

Definición de fuentes de información externa

El FONDEC, como organismo Estatal, define a las fuentes de información externa a todas aquellas instituciones, comunidades, organizaciones que posean o brinden información directa para el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales, en un ambiente de confianza y contacto directo para lograr una interacción permanente y fluida.

En el marco del diagnóstico realizado se evidenció la necesidad de formalizar un catálogo de proveedores y consultores.

Diseño e implementación de medios efectivos que permiten recibir, manejar y dar respuesta a las quejas y reclamos.

El FONDEC buscará satisfacer los requerimientos de su público interno y externo referentes a las peticiones, quejas y reclamos en lo referente a la gestión, mediante la creación de un Programa de Receptividad Institucional que contribuya al mejoramiento Institucional sistematizando dichos requerimientos para la toma de decisiones.

El Programa de Receptividad Institucional desarrollará un componente orientado a recibir peticiones, quejas y reclamos de sus públicos, sobre los servicios que presta el FONDEC, que contribuyan al mejoramiento Institucional y la toma de decisiones. Los medios habilitados para recibir son el correo institucional recepcion@fondec.gov.py, la mesa de entrada institucional, el buzón de quejas y sugerencias habilitado al ingreso de la recepción. Las recibidas por medio de las redes sociales serán analizadas por el Área de Comunicación, encargada de las mismas.

Orientaciones:

- El Área de Comunicación, a través de los distintos medios, difundirá y promoverá en forma amplia y suficiente, el interés del FONDEC, de recibir y dar curso a reclamos, sugerencias, quejas, informaciones, etc., sobre su funcionamiento y los servicios que presta.
- Se pondrá a disposición un buzón, para que el público manifieste sus inquietudes. La recopilación de inquietudes depositadas en el buzón será realizada en forma semanal por Área de Comunicación.
- Se habilitará el correo institucional recepcion@fondec.gov.py y la mesa de entrada institucional para la recepción de quejas y sugerencias. Las mismas irán por el canal correspondiente hasta la Dirección Ejecutiva para su análisis y respuesta.
- En la página web del FONDEC, habrá un espacio destinado para la recepción Reporte o Sugerencias, donde se podrá incluir inquietudes y comentarios del público, referentes a la gestión del FONDEC.
- El Área de Comunicación hará un monitoreo periódico de medios, identificando y compilando la información de interés para la institución. Los informes de monitoreo de

medios estarán diariamente a disposición de la Dirección Ejecutiva, quien mantendrá informado oportunamente al Consejo Directivo.

- f. Los auditores que realizan visitas in situ en cumplimiento de los programas de trabajo de auditoría también cumplirán la función de ser receptores de las inquietudes del público de la Institución, para lo cual deberán acceder a los informes y/o monitoreo realizado por el área de Comunicación.

Sistematización y Toma de decisiones

Utilizando la información obtenida a través del programa de receptividad, se designará responsables, procesarán las peticiones, quejas y reclamos, se tomarán decisiones y comunicarán las respuestas, como también las acciones de mejoramiento adoptadas por la institución.

Orientaciones:

- a. Las inquietudes presentadas referentes a la gestión y los servicios que presta la Institución, serán entregadas a la Dirección Ejecutiva quien, una vez analizada, remitirá al área afectada.
- b. El responsable del área afectada procesará las peticiones, quejas y reclamos recibidos para su tratamiento y toma de decisión, elaborando un informe sobre el mismo, elevándolo a la Dirección Ejecutiva.
- c. La Dirección Ejecutiva responderá al solicitante, con el informe correspondiente.
- d. En el caso que la Dirección Ejecutiva considere necesario remitirá un informe al Consejo Directivo para su toma de razón y aprobación, y la posterior respuesta y socialización.
- e. El Área de Comunicación llevará un registro de las inquietudes presentadas, las decisiones tomadas, las acciones adoptadas y la nómina del público que lo manifestó.

iii. Tecnologías de la Información y la Comunicación- TICs

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación son pautas que dirigen el conjunto de tecnologías informáticas construidas, procedimientos diseñados, mecanismos de control implementados, y asignación de personas responsables por la captura, procesamiento, administración y distribución. Con el fin de que trabajen interrelacionadamente para mantener la integridad de los datos, agilizar la obtención de informes y hacer confiable la ejecución de las operaciones internas, al igual que la generación de datos e información dirigida a los grupos de interés, internos y externos.

Las TICs promueven el autocontrol, la confianza y el contacto directo con los grupos de interés para lograr una interacción permanente y fluida.

Definición de Ajustes/ Diseño

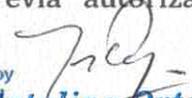
Incluye diseño de Políticas de TICS del FONDEC que puedan ampliar y/o especificar las políticas de orientación del Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación- MITIC, órgano rector de todo lo referente a las TICS del Estado Paraguayo.

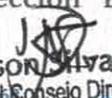
Los recursos de Tecnología administrados por la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación- DTIC del FONDEC se conforman básicamente de los siguientes componentes: Hardware y Software, Conectividad, cableado estructural y Herramientas.

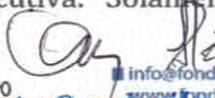
Además, se incluye cualquier otro recurso que, respondiendo a requerimientos de innovación tecnológica pueda ser implementado con la gestión de la DTIC, con el objetivo de satisfacer necesidades institucionales.

La DTIC es la responsable del Diseño y/o Ajuste de las políticas y procedimientos referentes a las tecnologías, previa autorización de la Dirección Ejecutiva. Solamente las relativas a


recepcion@fonddec.gov.py
25 de mayo 972 c/ EE.VV.
Lic. Federico Adorno
Miembro del Consejo Directivo


921 490726
Catalina Ortega
Miembro del Consejo Directivo


Nelson Silva
Miembro del Consejo Directivo
FONDEC


Rubén Capdevilla
Presidente - FONDEC


Lic. Shirley V. Palino
SECRETARIA GENERAL
FONDEC

info@fonddec.gov.py
www.fonddec.gov.py

requerimientos exclusivos serán confirmadas por Acto Administrativo- Resolución de la Máxima Autoridad.

Para los ajustes, reajustes y modificaciones serán redactados y presentados por la DTIC a la Dirección Ejecutiva, y serán ajustadas y/o modificadas con el mismo acto por el cual fue inicialmente aprobado; esto es, por Resolución o por Autorización de la D.E.

Difusión de los sistemas de información que posee la institución.

Los recursos tecnológicos son recursos compartidos que proporcionan los servicios vitales a muchos sectores de la Institución. Estos son a menudo recursos informáticos esenciales para los procesos administrativos y técnico.

Los usuarios son responsables de entender y seguir los procedimientos administrativos establecidos para la utilización y el mantenimiento de dichos recursos. También son responsables de informarse acerca de las directrices administrativas comunicadas por correo electrónico institucional, intranet u otros medios digitales de información, implementados o a implementarse

Autorizaciones y permisos

La autorización para el acceso de Usuarios a los Sistemas informáticos institucionales debe ser gestionada por la Dependencia pertinente ante la DTIC y deberá contar con la autorización expresa del Director/Jefe/Responsable del área.

Los accesos remotos deberán tener además la aprobación de la Dirección Ejecutiva

Es obligación de cada Director/Jefe de Dependencia informar la baja o traslado de los Usuarios habilitados en su área o que cesen en su función.

Para una mejor comprensión de la operatividad de las TICs se utilizarán las directrices emanadas por el MITIC, y solo en caso necesario se redactará una POLÍTICA DE USO DE RECURSOS TECNOLOGICOS para el FONDEC.

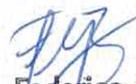
b. CONTROL DOCUMENTAL

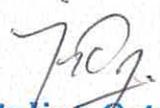
Conceptualmente es la documentación estandarizada de la información, esta documentación para ser útil y medible (sujeto a control) debe poseer características definidas, como ser:

- La información debe ser formalizado por documentos, en soporte físico o digital.
- Debe estar disponible y ser adecuada para usarla, donde y cuando se necesite
- Debe poseer niveles de protección y acceso
- Deben definirse las formas de almacenamiento y archivo
- Debe aclarar el control de Cambios y Versiones
- La información y el documento externo debe tener características básicas para la formalidad

Orientaciones

- Los Actos Administrativos- Resoluciones son los documentos de Dirección General de las Políticas del FONDEC, los mismos son firmados por el Consejo Directivo, órgano que se erige como Máxima Autoridad, según Ley 1299/98.
- Se seguirá la Prelación legal de documentos internos, por jerarquía: Acto Administrativo- Resolución, Actas de Sesión de la MAI, Notas internas y externas, Memorando, Recordatorio, Documentos y planillas Administrativas sujetas a formato en los Decretos del Poder Ejecutivo, Acta de equipos de trabajo, Circulares, planillas firmadas, papeles de trabajo, documento mártir (borradores) y otra documentación laboral.


Lic. Federico Adomo
Miembro del Consejo Directivo


Catalina Ortega
Miembro del Consejo Directivo


Nelson Silva
Miembro del Consejo Directivo

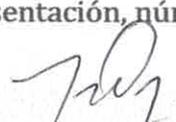

Rubén Capdevila
Presidente - FONDEC


Lic. Shireen V. Paliso
SECRETARIA GENERAL
FONDEC

fondec.gov.py
www.fondec.gov.py

- c. La documentación externa pasará indefectiblemente por Mesa de Entrada Institucional (digital y físico), pasará a Secretaría General y posteriormente a Dirección Ejecutiva, ésta distribuirá al área de competencia o requerimiento.
- d. El Consejo Directivo será el órgano que envíe información oficial por Nota a otras instituciones, y será la que responda otras Notas Institucionales.
- e. La Dirección Ejecutiva responderá por Nota cuestiones de administración del FONDEC.
- f. La Dirección Administrativa, Unidad Operativa de Contrataciones y/o la Dirección de Gestión de Personas son las únicas que podrán enviar Nota a otras instituciones, únicamente cuando tengan relación con la tarea que le corresponde y con conocimiento de la Dirección Ejecutiva.
- g. Toda la documentación física ingresante en un área es entera responsabilidad del área en donde se encuentre, desde la recepción hasta su entrega a otra área. La recepción y/o entrega será por documentación firmada, sellada/aclaración de firma, fecha y hora. La pérdida o extravío del documento es responsabilidad administrativa del superior y pasible de sanción.
- h. Toda la documentación del correo electrónico **recibido** es entera responsabilidad del usuario asignado.
- i. Toda documentación ingresada al Gestor de Documentos y archivo digital de la institución es entera responsabilidad del Área de Seguridad de la Información o en su defecto la Dirección de Tecnología de la Información y la Comunicación (DTIC), quien la regulará con una Política de Seguridad de la Información.
- j. La DTIC realizará copias de seguridad estática en enero y julio, y automáticamente en tiempo real a través de sincronización con el Gestor Documental.
- k. La información contenida en la página web deberá ser gestionada por el Área de Comunicación y los accesos regulados el área de Seguridad de la Información, o en su defecto por la DTIC.
- l. La documentación de las áreas deberán tener un archivo físico sectorial- en cada área, y bajo resguardo del responsable del área por, al menos, 3 (tres) años, luego pasará al Archivo Central del FONDEC, con Observación de la Auditoría Interna Institucional.
- m. El Archivo Central del FONDEC estará bajo administración de la Secretaría General, y deberá resguardar toda la documentación general de la institución.
- n. La destrucción de documentos seguirá el procedimiento estipulado en la legislación vigente para el efecto.
- o. Todo otro procedimiento relativo a información y comunicación será formalizado por acto administrativo y socializado por todos los medios habilitados al efecto.
- p. El Documento Externo debe contener como mínimo:
 - a. Persona física: firma, aclaración, número de cédula y número de teléfono de contacto.
 - b. Persona Jurídica y/o Institución: Membrete, Nombre de la Persona Jurídica y/o Institución, Firma, sello/aclaración de nombre, número de teléfono de contacto
- q. Correos externos:
 - a. Persona Física: deberán tener nombre completo y número de teléfono
 - b. Persona Jurídica y/o Institución: deberá contener nombre completo, cargo o representación, número de teléfono de contacto.


Lic. Federico Adorno
Miembro del Consejo Directivo


Catalina Ortega
Miembro del Consejo Directivo


Nelson Silva
Miembro del Consejo Directivo




Rubén Capdevila
Presidente - FONDEC


Lic. Shirley U. Palino Fort
SECRETARIA GENERAL
FONDEC

Control de Cambios y Versión

En el encabezado de los Manuales, Formularios, Códigos y otros documentos de uso general que son generados y/o cambiados completamente deberán tener el siguiente encabezado, al menos en la primera página:

Logo: 	Nombre: CODIGO DE ÉTICA	Versión: 02	Acto/ Fecha de Aprobación: Res FONDEC N° 025; 10/11/2021	Quién aprobó: Consejo Directivo
--	-------------------------------	----------------	--	---------------------------------------

En los documentos que fueron modificados solo en partes, deberá tener el siguiente encabezado, en la primera página:

Logo: 	Nombre: PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	Versión: 02	Descripción del Cambio: Visión Institucional	Acto/ Fecha de Aprobación: Res FONDEC N° 001; 02/01/2021
---	---	----------------	---	--

5. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

La Comunicación para el FONDEC es un elemento y un Proceso Estratégico fundamental para el logro transparente y efectivo de los objetivos institucionales y el cumplimiento de la misión, visión y del mandato legal.

La comunicación estará orientada a lograr interlocución entre la entidad 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 lo cual habrá un Plan Anual de Comunicación, que desarrolle procesos que busquen el desarrollo humano y faciliten la conformación de redes de apoyo mutuo

a. Comunicación Interna

La comunicación interna estará orientada a lograr interlocución entre todos los miembros de la institución, logrando 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; soportados en el Plan Anual de Comunicación, que desarrolle procesos que busquen el desarrollo humano y faciliten la conformación de redes de apoyo mutuo

Orientaciones

- a) La comunicación interna será formal de manera vertical (ascendente y descendente) y horizontal entre las diferentes jerarquías

Lic. Federico Adorno
Miembro del Consejo Directivo

Catalina Ortega
Miembro del Consejo Directivo

Nelson Silva
Miembro del Consejo Directivo
FONDEC

Rubén Capdevila
Presidente - FONDEC

Lic. Shiny U. Patiño
SECRETARÍA GENERAL
FONDEC

- b) Los canales de comunicación serán evaluados en su efectividad y contemplarán, entre otros: informes internos y/o externos, tableros de comando, mensajes de correo electrónico, socialización de actos administrativos, memorandos, reuniones, evaluaciones de desempeño, procedimientos, circulares, comunicados de prensa, publicaciones en el sitio web o intranet, etc.
- c) La comunicación interna se agilizará por medio de mensajería de texto y/o aplicaciones de mensajería grupal. Además, se enviará la información por correo electrónico institucional.
- d) Los mecanismos de comunicación establecidos deben asegurar que los distintos niveles de decisión reciban información oportuna y adecuada para poder ejercer la supervisión sobre la gestión y el funcionamiento del control interno, permitiendo a las autoridades detectar desvíos de manera oportuna
- e) Toda la comunicación deberá fortalecer la identidad institucional, procurando crear en los funcionarios una clara conciencia de su pertenencia y compromiso con los propósitos misionales y los objetivos institucionales
- f) Todos los niveles habilitarán espacios para que los funcionarios puedan expresar sus opiniones y sugerencias, logrando motivación y compromiso con la Institución, y haciendo que se sientan parte importante dentro del proceso de mejoramiento institucional.
- g) El Área de Comunicación junto con Tecnología de la Información realizarán jornadas de inducción y reinducción, capacitación y concientización del uso y alcances de la comunicación interna, canales, mecanismos, procedimientos, de soporte físico y digital. Los materiales e informes de capacitación, junto con las listas firmadas, serán enviadas a la Dirección de Planificación y Dirección de Gestión de Personas. Las capacitaciones se realizarán al menos 2 veces al año.

b. Comunicación Externa

La comunicación externa (o pública), está constituida por la información amplia y transparente del FONDEC, que presenta para los diferentes grupos de interés externos, sobre los objetivos y los resultados comparativos de su gestión.

La institución redactará procedimientos y formas de relacionarse con otras instituciones, medios de prensa, página web oficial, internet-redes sociales, interacción en redes sociales y proveedores. Lo relativo a organismos de control, proyectistas y ciudadanía será por medio de rendición de cuentas.

El Plan Anual de Comunicación incluirá planeación y mecanismos sobre el tema.

Orientaciones

- a) El área de Comunicación estará encargada de la canalización de información con los medios de prensa, pagina web y redes sociales.
- b) La Solicitud de comunicación con la Máxima Autoridad, se elevará a la Dirección Ejecutiva quien coordinará la evacuación de las consultas y/o la comunicación oficial con la MAI
- c) Se redactará y aprobará una Guía de Redes Sociales y para la interacción con el público. La ejecución de esta guía estará monitoreada por el Área de Comunicación.
- d) Las notas y solicitudes de información serán canalizadas por la Secretaría General hacia la Dirección Ejecutiva, quien evaluará el medio eficaz de respuesta, según sea el caso.

- e) Las solicitudes que se enmarquen dentro de la Ley de Transparencia se canalizarán a través de la Unidad de Transparencia, o en su defecto por la Dirección de Asesoría Jurídica
- f) El relacionamiento con proveedores será por medio de las Áreas de UOC y/o DAF
- g) El relacionamiento con proyectistas o público interesado en presentar proyectos será a través de la Dirección de Proyectos Culturales y Ambientales
- h) El relacionamiento con Autoridades Gubernamentales, nacionales o extranjeras, se realizará a través de la Máxima Autoridad Institucional en coordinación con la Dirección Ejecutiva

c. Rendición de Cuentas

La Rendición de Cuentas se refiere al derecho que tiene la ciudadanía a estar informada con respecto a la gestión del FONDEC, y al deber de la Máxima Autoridad de informar el resultado de su gestión. También, hace referencia a la obligación que toda entidad pública tiene de informar a los organismos de control, sobre los asuntos pertinentes a su gestión y al uso de los recursos públicos.

El FONDEC desarrollará e implementará procedimientos para mantener informada a la sociedad sobre la difusión, ejecución, contrapartida y rendición de los proyectos culturales, 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.

Orientaciones

- a) La Dirección de Proyectos realizará un Informe Semestral de Rendición sobre los proyectos presentados, adjudicados, pagados y ejecutados. También contendrá información sobre proyectos con cumplimiento de contrapartida y rendición de cuentas, en colaboración con el área de Rendición de Cuentas.
- b) La Unidad de Transparencia, o en su defecto la Dirección de Asesoría Jurídica, coordinará la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía y el cumplimiento de la Ley de Transparencia, según lo estipula la legislación.
- c) La Unidad de Transparencia, o en su defecto la Dirección de Asesoría Jurídica, elaborará anualmente un Plan de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, será remitida a la Secretaría Nacional de Anticorrupción y Transparencia y estará a disposición de la ciudadanía.
- d) Se establecerá un Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano, quien coordinará las acciones tendientes al cumplimiento de la Ley 5282/14 y de la Ley 5189/15
- e) La Dirección Ejecutiva coordinará la respuesta a las solicitudes realizadas por los organismos de control, la elaboración de la respuesta es responsabilidad del área indicada según corresponda la solicitud.
- f) La Auditoría Interna velará por el cumplimiento del control en cuanto a la ejecución y uso de los recursos públicos, elevará informes a la MAI y a los órganos de control pertinentes, según legislación vigente.
- g) El FONDEC presentará un Balance Anual de Gestión, en donde estará toda la gestión misional y los fondos utilizados para la gestión de la misma. Además, cada 5 años presentará un consolidado general de la gestión misional de la institución. La misma estará disponible en la web institucional.

6. REVISIÓN, CONTROL Y EVALUACIÓN

El FONDEC realizará la revisión periódica de la efectividad de los mecanismos de comunicación utilizados y de todo el presente Manual.

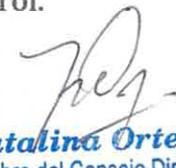
La revisión y evaluación estará a cargo de las áreas de Comunicación, Secretaría General y Tecnología de la Información, quienes ejecutarán el trabajo entre los meses de octubre a diciembre de cada año. La coordinación estará a cargo del área de Comunicación quien consolidará la revisión en un Informe de Evaluación Anual, que se presentará en la primera semana del mes de febrero del año siguiente a la revisión, a la Dirección Ejecutiva.

La Dirección Ejecutiva revisará y providenciará al Equipo de Comunicación en el marco del MECIP 2015, quien ajustará al formato de Control de Cambio y Versión, y posteriormente se elevará a la Máxima Autoridad para la aprobación.

El Control del cumplimiento de las directivas del presente manual estará a cargo del Área de Comunicación, Secretaría General y Tecnología de la Información (cada quién en lo que corresponda a su área), quienes emitirán Informe de Control en junio y diciembre de cada año, a la Dirección Ejecutiva, para conocimiento de la MAI.

El cumplimiento de las disposiciones y orientaciones vigentes en el presente manual son de responsabilidad personal de cada funcionario en cuanto al **desempeño de su cargo, con preeminencia del interés público sobre el privado (Ley 1626)**, y el incumplimiento de las mismas conlleva sanciones disciplinarias vinculadas a faltas leves y/o graves establecidas en la Ley 1626, dependiendo de las características de las faltas informadas al superior inmediato y/o del Informe de Control.


Lic. Federico Adomo
Miembro del Consejo Directivo


Catalina Ortega
Miembro del Consejo Directivo


Nelson Silva
Miembro del Consejo Directivo
FONDEC


Rubén Capdevila
Presidente - FONDEC


Lic. Shirley U. Polito Fortes
SECRETARIA GENERAL
FONDEC