



Autoridad  
REGULADORA  
RADIOLÓGICA  
Y NUCLEAR

■ GOBIERNO  
■ NACIONAL

Paraguay  
de la gente

# AUTORIDAD REGULADORA RADIOLÓGICA Y NUCLEAR (ARRN)



*My Amp.*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

## MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN





## PRESENTACIÓN

La Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN) presenta el Manual Estratégico de Comunicación, en el cual se establecen las políticas generales de Comunicación Institucional, Comunicación Pública y Rendición de Cuentas conforme a lo establecido en el Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay (MECIP).

Las políticas generales contenidas en el presente Manual establecen las estrategias comunicacionales que vinculan a la Institución con sus funcionarios, la comunidad y sus grupos de interés en el marco de la construcción de una comunicación eficaz, oportuna y actualizada, alineadas a lo establecido en las normativas y reglamentaciones legales vigentes.

El Manual Estratégico de Comunicación deberá ser entendido y acatado por todos los funcionarios de la institución, por encontrarse enmarcado dentro de la estrategia institucional como un instrumento que permite el fortalecimiento institucional a través de la transparencia y de la eficiencia en el cumplimiento de sus fines y objetivos.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



*[Handwritten signature]*



## INDICE

1.	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL .....	4
1.1.	Política de alineamiento estratégico .....	4
	Lineamiento 1: Planeamiento de la Comunicación.....	4
	Lineamiento 2: Inducción de los Funcionarios.....	5
	Lineamiento 3: Reinducción de los funcionarios.....	5
	Lineamiento 4: Difusión de la Información.....	5
1.2.	Política de Promoción de Buen Servicio e Imagen Corporativa .....	6
	Lineamiento 1: Capacitación para el buen servicio y proyección de imagen de servicio.....	7
	Lineamiento 2: Reconocimiento de la Labor y Desempeño de los Funcionarios.....	7
	Lineamiento 3: Proyección de Imagen Corporativa.....	8
1.3.	Política de Receptividad Institucional .....	8
	Lineamiento 1: Receptividad Interna.....	9
	Lineamiento 2: Receptividad Externa .....	9
2.	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA .....	10
2.1.	Integración y Sistematización de la Información .....	10
	Lineamiento 1: Manejo Integrado de la Información .....	10
	Lineamiento 2: Sistematización de la información.....	10
2.2.	Manejo de la Información.....	11
	Lineamiento 1: Relacionamientos con los grupos de interés .....	11
	Lineamiento 2: Relacionamiento con los medios de Comunicación.....	12
	Lineamiento 3: Provisión de la Información .....	12
	Lineamiento 5: Clasificación de la Información.....	13
2.3.	Manejo de la Información en tiempos de crisis.....	14
	Lineamiento 1: Establecer un sistema de comunicación ante una situación de riesgo. ....	14
2.4.	Relacionamiento con los Medios de Comunicación .....	14
	Lineamiento 1: Estrategia y Clasificación de la información para los medios de comunicación. ....	15
	Lineamiento 2: Relacionamiento con los medios de comunicación y canalización de la información. ....	15
	Lineamiento 3: Interacción con la ciudadanía .....	16
	Lineamiento 4: Monitoreo de Medios de Comunicación.....	16
3.	POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD .....	17
3.1.	Política de Adecuación Institucional para la Rendición de Cuentas a la Sociedad .....	17
	Lineamiento 1: Conformación del Comité Técnico de Rendición de Cuentas.....	17
	Lineamiento 2: Elaboración del informe de Rendición de Cuentas .....	18
3.2.	Política de Rendición de Cuentas .....	19
	Lineamiento 1: Diseño y elaboración del Reglamento de Rendición de Cuentas .....	19
	Lineamiento 2: Organización y Logística de la Rendición de Cuentas .....	19
	Lineamiento 3: Invitaciones para participación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.....	20
	Lineamiento 4: Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas .....	20
3.3	Política de Mejoramiento de la Rendición de Cuentas.....	20
	Lineamiento 1: Evaluación de la Rendición de Cuentas.....	20
	Lineamiento 2: Planes de Mejoramiento de la Rendición de Cuentas .....	21





## MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN DE LA AUTORIDAD REGULADORA RADIOLÓGICA NUCLEAR (ARRN)

### 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, a desarrollar sentido de pertenencia y compromiso de los funcionarios a través de la concientización con la Misión, Visión y Valores de la Institución

#### 1.1. Política de alineamiento estratégico

El programa de alineamiento estratégico tendrá a su cargo diseñar el Plan Macro de Comunicación para la Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN), el cual deberá estar acorde con los objetivos misionales de la institución, la inducción de los funcionarios y la difusión de la información.

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

Se diseñará el Plan de la comunicación para coordinar, verificar y evaluar las acciones comunicativas llevadas a cabo en la Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN). Este proceso estará a cargo de la Dirección de Comunicación Estratégica.

#### Orientaciones

- 1- La Dirección de Comunicación Estratégica realizará un diagnóstico del estado de Comunicación de la Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN), que servirá como base para orientar la formulación del Plan de Comunicación.
- 2- El diagnóstico de la situación se realizará por medio de encuestas, entrevistas y observaciones.
- 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 Estratégica.
- 4- La Dirección de Comunicación Estratégica coordinará y pondrá en marcha las estrategias de comunicación interna y externa de acuerdo a las políticas, planes y proyectos de la Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN).
- 5- El Plan de Comunicación será aprobado por los Miembros del Directorio de la Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN) para su implementación.
- 6- La Dirección de Comunicación Estratégica, remitirá una copia del Plan de Comunicación aprobada por la Máxima Autoridad, a los Directores Generales y Directores de Área de cada dependencia de la Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN) 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 que ingrese a la Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN). El proceso de inducción estará a cargo de la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas con apoyo de la Dirección de Comunicación Estratégica.

### Orientaciones

- 1- En el proceso de la inducción, los encargados de esta actividad, comunicarán a los nuevos funcionarios la Misión, Visión, 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 el que se desempeñará el nuevo funcionario, el reglamento de la institución y los beneficios que le corresponden, así como también sus responsabilidades.
- 3- Los funcionarios recibirán la debida inducción al ingresar a la institución durante el primer mes. Este procedimiento estará a cargo de la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas con apoyo de la Dirección de Comunicación Estratégica.
- 4- Será designado un funcionario de la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas para acompañar al nuevo funcionario a conocer la Sede Institucional y lo presentará a la jefatura o dirección del área en donde se desempeñará.
- 5- La Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas con apoyo de la Dirección de Comunicación Estratégica se encargarán de preparar los materiales a ser distribuidos al nuevo funcionario 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 anualmente 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 de Área, la misma deberá desarrollarse en los primeros tres meses de cada año.
- 3- La Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas con apoyo de Dirección de Comunicación Estratégica serán los responsables de preparar para cada año los materiales didácticos a ser utilizados en el proceso de reinducción.

## Lineamiento 4: Difusión 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 Área, Dirección General deberá elaborar un informe trimestral acerca de su gestión, y deberá remitir a la Dirección General de Gabinete para la elaboración del informe de gestión de la Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN).
- 2- La Dirección General de Gabinete y la Dirección de Comunicación Estratégica, serán los responsables de elaborar los materiales que contengan la gestión y las actividades principales realizadas en la Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN), escrito en un lenguaje ameno y sencillo para mayor comprensión de los funcionarios. Los mismos serán difundidos en soporte papel a través del mural de la ARRN, así como también en formato electrónico, que serán distribuidos a través de los correos electrónicos, y la página Web.
- 3- Los materiales que contengan el informe trimestral y las principales actividades realizadas serán distribuidos por la Dirección de Comunicación Estratégica a los Miembros del Directorio, a los Directores de Área y a los Directores Generales, que a su vez serán encargadas de distribuir a sus respectivos funcionarios.
- 4- Los Directores de Área y Directores Generales se encargarán de realizar reuniones donde se deberá analizar la información que compete a la gestión de la Institución, de manera trimestral, enfocándose en el cumplimiento de las metas propuestas en función del Plan Estratégico Institucional.
- 5- En las reuniones periódicas de la Máxima Autoridad Institucional 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.
- 6- La Máxima autoridad promoverá que toda información producida y decisión tomada por los directores estén explícitamente vinculadas a los procesos, Objetivos, Misión, Visión de la Institución.
- 7- Secretaría General remitirá a los Directores de Área y Directores Generales; Decretos, Resoluciones y otras normativas de carácter general que sean necesarias en la labor diaria.
- 8- La Dirección de Comunicación Estratégica con el apoyo de la Dirección General de TICs incluirá en la Página Web, las Leyes, Decretos, Resoluciones y otras normativas de carácter general.
- 9- Los Directores Generales, Directores, Jefes de Área 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 el 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 de Gestión y Desarrollo de Personas deberá capacitar para el buen servicio. La promoción de la Capacitación será a través de la Dirección de Comunicación Estratégica y las Direcciones Generales.

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

Se realizarán 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 de Gestión y Desarrollo de Personas elaborará un Plan Anual de Capacitación para el buen servicio de los Funcionarios, conforme a las solicitudes presentadas por los Directores de Área y Directores Generales de las dependencias.
- 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 Estratégica, promocionará el Programa de Capacitación elaborado por la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas.
- 4- La elaboración de los procedimientos para la correcta ejecución, evaluación y control de la capacitación, será responsabilidad de la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas.
- 5- La Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas, será responsable de la consolidación y elaboración de un informe de las capacitaciones realizadas, y remitirá a la Dirección de Comunicación Estratégica.
- 6- La Dirección de Comunicación Estratégica conjuntamente con la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas realizará encuestas periódicas, sobre la satisfacción de los usuarios.
- 7- Los resultados de las Encuestas serán remitidos por la Dirección de Comunicación Estratégica a la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas, para incluir mejoras en las siguientes capacitaciones.

**Lineamiento 2: Reconocimiento de la Labor y Desempeño de los Funcionarios**

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

Orientaciones

- 1- La Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas, elaborará una matriz de Evaluación para los funcionarios.





- 2- La Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas, en el mes de diciembre de cada año, remitirá a todas las Direcciones, la Matriz de Evaluación y los criterios de evaluación.
- 3- Las Direcciones de cada área completarán la matriz, seleccionará al Mejor Funcionario y remitirá un memorándum con la designación a la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas.
- 4- Cada Dirección enviará el memorándum con el nombre del mejor funcionario designado y la matriz de evaluación a la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas, para ser archivado en el legajo, otra copia se le entregará al funcionario.
- 5- La Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas distinguirá a los funcionarios destacados con Certificados de Reconocimiento y remitirá los nombres de los funcionarios del año a la Dirección de Comunicación Estratégica para su difusión.
- 6- Será tarea de la Dirección de Comunicación Estratégica difundir los nombres de los mejores funcionarios de la institución.

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

Habrà unidad en el manejo de la imagen corporativa de la Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN) en las distintas dependencias de la entidad.

#### Orientaciones

- 1- La Dirección de Comunicación Estratégica, conjuntamente con la Dirección General de Licenciamiento y Control de la Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN) actualizarán y evaluarán constantemente los materiales de la institución que se difundirán.
- 2- Tanto el logo simbólico, como el eslogan de la Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN), primarán sobre toda identificación particular de las dependencias, programas, proyectos, campañas y de otras instituciones.
- 3- El Ministro – Secretario Ejecutivo, los miembros del directorio y los diferentes directores serán los responsables de la correcta utilización del logo, símbolo, slogan de Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN).
- 4- Los Directores de cada Área y Directores Generales 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**

Se dispondrá de un programa de Receptividad Institucional a cargo de la Dirección de Comunicación Estratégica, encargada de promover la recepción de sugerencias, comentarios, quejas, reclamos y propuestas del funcionario público y del ciudadano, fomentando la toma de 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 instalarán buzones en las dependencias, se habilitará una línea telefónica y una dirección de correo electrónico.
- 2- Los Jefes y Directores de Área tendrán la responsabilidad de reportar por escrito a la oficina de la Dirección de Comunicación Estratégica 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 Dirección de Comunicación Estratégica presentará a la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas un reporte consolidado de la información recibida, las soluciones brindadas y destacará los temas sobre los cuales queda pendiente la toma de decisiones.
- 5- Las respuestas ante las inquietudes y las decisiones que tome la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas en conjunto y a partir de la información proporcionada por la Dirección de Comunicación Estratégica, serán difundidas por la misma dirección de Comunicación Estratégica destacando las soluciones brindadas.

*Cmp*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

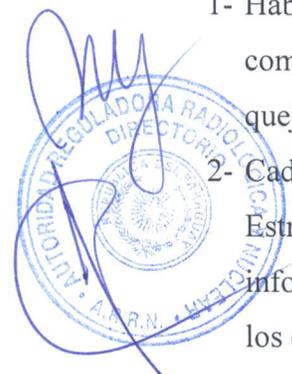
### **Lineamiento 2: Receptividad Externa**

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 buzón en la recepción de la Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN), como así una línea telefónica y un correo electrónico para recibir sugerencias, comentarios, quejas y reclamos de los ciudadanos.
- 2- Cada mes la Oficina de Receptividad Institucional presentará al Director de Comunicación Estratégica y esta a su vez al Ministro Secretario Ejecutivo un reporte consolidado de la información recibida de los ciudadanos, las soluciones brindadas y destacará los temas sobre los cuales queda pendiente la toma de decisiones.
- 3- Las respuestas ante las inquietudes y las decisiones que tome el Ministro – Secretario Ejecutivo a partir de la información brindada por la Oficina de Receptividad, serán difundidas por la Dirección de Comunicación Estratégica destacando las soluciones brindadas.

*[Handwritten signature]*





## 2. POLÍTICA DE 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 las transparencias de sus acciones, y estos a su vez faciliten el cumplimiento de los objetivos de Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN).

### 2.1. Integración y Sistematización de la Información

La integración de la información será responsabilidad de la Dirección de Comunicación Estratégica, quienes darán directrices claras para la recolección, sistematización, clasificación de la información provenientes de las diferentes áreas de la Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN), 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 los datos dados por las dependencias de la Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN), en función de los lineamientos.

#### Orientaciones

- 1- El Director de Comunicación Estratégica 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 entregados.
- 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 Estratégica.
- 3- La información a ser publicada por los medios de prensa, deberá ser comunicada a la Dirección de Comunicación Estratégica, por lo menos con un día de anticipación, teniendo en cuenta fecha, hora, lugar del evento, responsables, programas, salvo en caso de urgencias.
- 4- La información a ser publicada deberá ser revisada y aprobada por el Director de Comunicación Estratégica antes del envío a los medios masivos.

#### **Lineamiento 2: Sistematización de la información.**

#### Orientaciones

- 1- Diseño del programa informático para una adecuada sistematización y consolidación de todas las dependencias de la Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN), para su divulgación.



*amp*

*[Handwritten signature]*



- 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

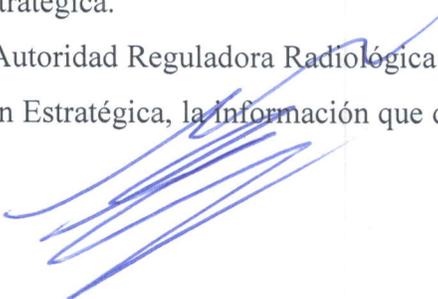
Entendida como soporte indispensable para el mejoramiento de la comunicación institucional, una vez clasificada, sistematizada y establecida como pública, se dará a conocer en forma oportuna y servirá como base para elaborar materiales informativos y educativos para los diversos grupos de interés, que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

### **Lineamiento 1: Relacionamientos con los grupos de interés**

La Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN) 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.

*amp.*

#### Orientaciones

- 1- Con relación con los gremios se hará en colaboración y sobre las bases 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 Estratégica será el canal de difusión a los diferentes grupos de interés.
  - 4- La Dirección de Comunicación Estratégica en coordinación con la Dirección de TICs, actualizará diariamente la página Web de la Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN), considerando el interés colectivo y respetando la confidencialidad.
  - 5- Todas las actividades donde tenga participación la Autoridad Reguladora Radiológica Nuclear (ARRN), ya sean nacionales, internacionales, internas, deberán ser canalizadas a través de Dirección de Comunicación Estratégica.
  - 6- Todas las dependencias, de la Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN) proveerán a la Dirección de Comunicación Estratégica, la información que deberá comunicarse, según los lineamientos de este manual.
- 
- 



- 7- La Dirección de Comunicación Estratégica será la asesora a las diversas instancias sobre estrategias a ser utilizadas en la elaboración de materiales informativos.
- 8- La Dirección de Comunicación Estratégica, tendrá la responsabilidad de hacer los ajustes necesarios de la información recepcionada, de acuerdo al estándar establecido.
- 9- La Dirección de Comunicación Estratégica remitirá al Ministro – Secretario Ejecutivo de la Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN), un informe consolidado diariamente o según requerimiento del mismo.

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

La Dirección de Comunicación Estratégica fomentará una política de apertura y 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, exigen una adecuada coordinación para dar satisfacción a las partes, ya sea para entrevistas con periodistas, convocatoria de prensa, preparación de eventos con los medios, así como la distribución de informes.

#### Orientaciones

- 1- La Dirección de Comunicación Estratégica es el responsable de la coordinación y convocatoria 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 enfocarán siempre hacia el logro de un mejor posicionamiento de la entidad.
- 4- Todos los funcionarios y funcionarias de la Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN) que necesiten comunicar algo a la ciudadanía, necesariamente deberán recurrir a la Dirección de Comunicación Estratégica para recibir una orientación profesional antes de hacerlo. El objetivo es mantener coherencia en los mensajes que se emiten institucionalmente.

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

Los materiales de información elaborados y producidos para las publicaciones de todas las dependencias, serán remitidos previamente a la Dirección de Comunicación Estratégica para su verificación; y 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. Estos deberían 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**

La Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN), 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

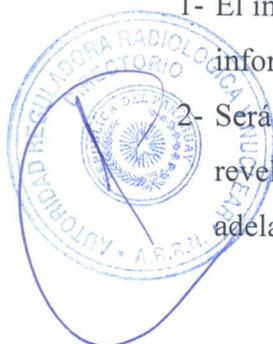
- 1- El Ministro – Secretario Ejecutivo de la Autoridad Reguladora Radiológica Nuclear (ARRN) será en todo momento portavoz oficial y principal de la institución, dentro y fuera del país.
- 2- Los Directores de Área son funcionarios de alto rango autorizados para dirigirse a la opinión pública cuando lo consideren oportuno, salvo mejor criterio de la alta autoridad institucional.
- 3- El Director de Comunicación Estratégica podrá actuar de vocero institucional para la difusión ordinaria de la información, de serle asignada esta función por la Máxima Autoridad Institucional.
- 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 de la Autoridad Reguladora Radiológica Nuclear (ARRN).

### Orientaciones

- 1- El interés general prevalecerá siempre sobre el interés particular para la difusión pública de una información.
- 2- Será considerada como información confidencial, aquella 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 – Secretario Ejecutivo 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 ninguna información de la institución para la consecución de fines personales, de grupo y sectores.
- 5- Todos los funcionarios respetarán los criterios establecidos para el manejo de la información de la Autoridad Reguladora Radiológica Nuclear (ARRN), en especial la de carácter confidencial, incluso fuera de sus actividades laborales.

### 2.3. Manejo de la Información en tiempos de crisis

Ante una eventual crisis, interna o externa, que puedan desestabilizar el normal cumplimiento de los objetivos de la Autoridad Reguladora Radiológica Nuclear (ARRN), se tendrá una respuesta rápida conforme a un Plan de Comunicación en Situación de Riesgos, 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 un comité de Comunicación de Riesgo, creada para tal circunstancia. El manejo oportuno de la información en tiempos de crisis es fundamental para fortalecer la credibilidad y evitar confusiones a la población.

#### Orientaciones

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

### 2.4. Relacionamiento con los Medios de Comunicación

La Autoridad Reguladora Radiológica Nuclear (ARRN), 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 Estratégica actuará de enlace formal entre las autoridades de la Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN) 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 Estratégica definirá las estrategias comunicacionales y solicitará a la Máxima Autoridad Institucional el nombramiento de vocero/os institucionales para la difusión de la información.
- 2- La Dirección de Comunicación Estratégica, 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 se ajustará 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 Estratégica clasificará la información a ser publicada en función a estándares establecidos en el Plan de Comunicación, el Plan de Medios y directrices del Ministro – Secretario Ejecutivo.

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

La Dirección de Comunicación Estratégica actuará de enlace formal entre la autoridad ministerial, y los medios de comunicación y definirá los canales correspondientes para la entrega de información.

#### Orientaciones

- 1- El Ministro – Secretario Ejecutivo es el principal vocero institucional. El carácter de Directores de Áreas y Directores Generales implicará la responsabilidad de oficiar como vocero técnico en temas que competen a su área, salvo mejor criterio de la máxima autoridad.
- 2- El Director de Comunicación Estratégica 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 – Secretario Ejecutivo de la Autoridad Reguladora Radiológica Nuclear (ARRN) 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 los medios de comunicación y ciudadanía en general, información que pueda dañar la imagen de la entidad o de los intereses de la institución.

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

La comunicación con la ciudadanía y los usuarios de los servicios que presta la Autoridad Reguladora Radiológica y Nuclear (ARRN), estará centrada en construir una relación cercana con los mismos, pues constituye uno de los pilares básicos de la Administración. La atención de la ciudadanía pone en marcha una serie de actuaciones: Web/Internet, teléfonos de comunicación, otros.

#### Orientaciones

- 1- Diseñar y mantener un Web puesta a la ciudadanía, donde orientará acerca de los trámites y procesos administrativos, además dispondrá de informaciones básicas referente a las dependencias de Autoridad Reguladora Radiológica Nuclear (ARRN).
- 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 realizará un seguimiento de las informaciones emitidas por los medios de comunicación, sean estos, impresos, radiales, televisivos y electrónicos para su análisis.

#### Orientaciones

- 1- La Dirección de Comunicación Estratégica será responsable del monitoreo diario de los medios de comunicación, sobre temas que conciernen a la institución.
- 2- Monitorear la información que maneja las redes sociales de la Autoridad Regulatoria Radiológica Nuclear (ARRN).
- 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 Estratégica contará con un sistema de monitoreo de las emisiones radiales y televisivas, de forma diaria y permanente.



- 8- La Dirección de Comunicación Estratégica copilará las publicaciones de medios escritos en general sobre la institución y áreas que la competen.
- 9- La Dirección de Comunicación Estratégica, 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 Secretario Ejecutivo.

### 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, generar confianza y la credibilidad de la ciudadanía.

Ello implica una adecuación institucional para la realización de la 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 Unidad de Transparencia y Anticorrupción 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 Unidad de Transparencia y Anticorrupción 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.
- 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 Unidad de Transparencia y Anticorrupción la planificación de las actividades inherentes a la rendición de cuentas.
- 4- El Comité Técnico de Rendición de Cuentas remitirá a la Unidad de Transparencia y Anticorrupción el documento generado con las informaciones recepcionadas de las diferentes áreas de la institución para el análisis e interpretación de la información compilada para la elaboración del 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 de las informaciones recibidas del área de la 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 Secretario Ejecutivo junto con el Unidad de Transparencia y Anticorrupción definirán los lineamientos de la Rendición de Cuentas y lo proveerá al Comité Técnico para la elaboración del informe correspondiente.
- 3- El Comité Técnico deberá identificar los temas a tratar, conforme a las definiciones estratégicas prioritarias definidas por el Ministro.
- 4- El Comité Técnico 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 Técnico elaborará informes semestrales de rendición de cuentas que podrán ser utilizados en el procedimiento de reinducción a los funcionarios.
- 8- El Informe de Rendición de Cuentas deberá ser elaborado en un lenguaje accesible al ciudadano en formato que faciliten su comprensión y visualización (gráficos, afiches, videos, revistas, etc.)
- 9- Una vez elaborado el Informe de Rendición de Cuentas, y con la aprobación del Ministro Secretario Ejecutivo, el comité le entregará a la Dirección de Comunicación Estratégica, para que disponga la impresión e implemente mecanismos de difusión.
- 10- La Dirección de Comunicación Estratégica 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 los informes de la Rendición de Cuentas, a los funcionarios en el procedimiento de reinducción, así como el encargado de subir a la página Web.



*Amo*

*Amo*

*Amo*

*Amo*



### 3.2. Política de Rendición de Cuentas

A fin de brindar informaciones a 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 los logros de los objetivos tratados, se requerirá de estrategias de comunicación, para la realización de la Rendición de Cuentas. Además, se deberá elaborar el Reglamento de Rendición de Cuentas.

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

Se deberá diseñar las estrategias comunicacionales, a fin de informar a los diferentes grupos de interés y se deberá elaborar el Reglamento de Rendición de Cuentas.

##### Orientaciones

- 1- El área de comunicación será la encargada de diseñar los dispositivos de comunicación (imagen, logo, materiales de apoyo, espacio en los medios de prensa, plan de medios, diseños gráficos, demos, etc.) en formatos de fácil comprensión.
- 2- El área de comunicación una vez que haya realizado los dispositivos comunicativos y la campaña de promoción, presentará al Ministro – Secretario Ejecutivo 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 y Logística de la Rendición de Cuentas.**

La Organización y Logística para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía será responsabilidad del Comité Técnico de Rendición de Cuentas y la Dirección de Comunicación Estratégica.

##### Orientaciones

- 1- El Comité Técnico de Rendición de Cuentas en conjunto con la Dirección de Comunicación Estratégica serán los responsables de la logística, definir la forma y el modo 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 Estratégica 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**

#### Orientaciones

- 1- El Comité Técnico de Rendición de Cuentas, 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.

### **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 de desempeño de la gestión institucional y para los ajustes necesarios para las futuras rendiciones de cuentas.

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

Se deberá evaluar las sugerencias e inquietudes surgidas de la realización de la Rendición de Cuentas.

#### Orientaciones

- 1- Las sugerencias, recomendaciones u objeciones surgidas de las Rendiciones de Cuentas serán remitidas al Comité Técnico de Rendición de Cuentas.



- 2- La Unidad de Transparencia y Anticorrupción junto con el Comité Técnico de Rendición de Cuentas evaluarán objetivamente las sugerencias, recomendaciones, etc.

### **Lineamiento 2: Planes de Mejoramiento de la Rendición de Cuentas**

A partir de las evaluaciones surgidas de la Rendición de Cuentas se tomarán en consideración planes de mejoramientos para futuras Rendición de Cuentas.

#### Orientaciones

- 1- El Comité Técnico de Rendición de Cuentas elaborará una Memoria sobre las audiencias públicas realizadas, en las cual se incluirá 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 Estratégica será el responsable de promocionar la Memoria de las Audiencias Públicas llevadas a cabo.



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*