

▪ **Orientaciones:**

1. Se realizará una campaña en medios masivos y a través de piezas comunicativas como carteles, trípticos y afiches para que los ciudadanos conozcan el Programa de Receptividad de la Empresa y los mecanismos de que disponen para comunicarse con la dependencia responsable de la comunicación.
2. Habrá buzones en las dependencias de la Empresa y una dirección de correo electrónico exclusivos para recibir las sugerencias, comentarios, quejas y reclamos de los ciudadanos.
3. Aquellas sugerencias, peticiones, comentarios, quejas y reclamos recibidos a través de buzones o dirección de correo electrónico, que requieran una atención puntual e inmediata, serán respondidas de manera clara y oportuna por cada área afectada.
4. Una vez al mes la dependencia responsable de la Comunicación presentará a la Presidencia un reporte de la información recibida de los ciudadanos precisando aquellos temas de carácter prioritario.
5. Las decisiones que tome la Presidencia a partir de la información proporcionada por los ciudadanos y en el marco de la implementación de procesos de mejora continua, serán difundidas por la dependencia responsable de la Comunicación a través de medios organizacionales disponibles.
6. Cada área afectada se encargará de dar seguimiento a la aplicación de las decisiones tomadas por la Presidencia y los resultados obtenidos, e informará a la dependencia responsable de la Comunicación que publicará el resultado a través de los medios organizacionales disponibles.

1.3. Política de Apoyo en Comunicación a las dependencias de

la Empresa: La dependencia encargada del diseño y la ejecución de las acciones estratégicas de comunicación, implementará un programa de apoyo de comunicación a las demás dependencias de la misma, afín de fortalecer sus capacidades, habilidades y destrezas, propiciando la descentralización y una mayor autonomía en la producción y puesta en común de contenidos comunicacionales.

- **Lineamiento 1:** Fortalecimiento de la dependencia responsable de la **Comunicación:** A fin de llevar a cabo las acciones del Programa de Apoyo en Comunicación a las demás dependencias de la Empresa, la dependencia responsable de las comunicaciones se fortalecerá técnica y estructuralmente de manera permanente, a fin de asegurar procesos de mejora continua que le permitan el cumplimiento efectivo y eficiente de las metas trazadas.

C.P. Pedro Román
Gerente General Interino
Petróleos Paraguayos (PETROPAR)

C.P. [Signature]
Jefa Interina
Unidad de Gestión y
Control de Calidad
PETROPAR

Lic. DENIS LICHU AYAI
Presidente
PETROPAR

Lic. Estela Espinola T.
Jefa Int. de la Unidad de Gestión y Control
Dirección de Comunicación
PETROPAR

▪ **Orientaciones:**

1. La dependencia responsable de la Comunicación gestionará la incorporación de técnicos calificados en el área de comunicación para fortalecer su equipo de trabajo en los sectores que así lo requieran.
2. Así mismo, a través de las demás áreas e instancias de la Empresa, promoverá el fortalecimiento de las redes de comunicación como método para descentralizar efectivamente los flujos de información y la comunicación al interior de la misma y hacia la sociedad.
3. La Empresa dentro del Presupuesto de Gastos, preverá para la dependencia responsable de la Comunicación suficientes rubros financieros para disponer de recursos humanos, técnicos y tecnológicos indispensables para la ejecución de sus tareas, con el fin de asegurar incrementar gradual y permanentemente su capacidad operativa.

- **Lineamiento 2: Asesoría Técnica.** La dependencia responsable de la Comunicación brindará asesoría técnica a las dependencias de la Empresa en cuanto a temas que hacen a la comunicación de la organización, principalmente aquellos que en general pueden o deben ser manejados por personal técnico de dichas instancias, ya sea por la emergencia de ciertos casos o por las distancias geográficas existentes, entre otras razones.

▪ **Orientaciones:**

1. La dependencia responsable de la Comunicación, asesorará en comunicación organizacional a técnicos o responsables de las dependencias de la Empresa que así los soliciten. Los temas en los cuales se podrá brindar asesoría son, entre otros:

- Manejo de la información en situaciones de riesgo o de crisis.
- Selección de medios, discursos, estilos y lenguajes comunicacionales de acuerdo al público, oportunidad y tipo de mensajes.
- Elaboración de materiales o preparación para eventos destinados a ocupar espacios de la prensa libre.

Lineamiento 3: Realización de campañas y/o materiales. A fin de fortalecer la gestión de la Empresa en la producción de materiales, la dependencia responsable de la Comunicación apoyará la elaboración de materiales comunicacionales y campañas de difusión y promoción planificadas por las demás dependencias de la misma, a través de la colaboración con los responsables de la ejecución de las tareas.

J.P. Pedro Román
Gerente General Interino
Petróleos Paraguayos (PETROPAR)

C.P. [Firma]
Jefa Interina
Unidad de Gestión y
Control de PETROPAR

Lic. Felipe Oddone
Director de Comunicación
PETROPAR

Lic. Estela Espinola T.
Jefa Int. de la Unidad de Gestión y Control
Dirección de Comunicación
PETROPAR

▪ **Orientaciones:**

1. Se dará difusión al interior de la Empresa de la existencia del Programa de Apoyo en Comunicación, principalmente en lo referente al apoyo en la realización de campañas y materiales comunicacionales.
2. La dependencia responsable de la Comunicación propiciará la construcción de una agenda común con las diferentes dependencias a fin de facilitar la elaboración oportuna de los materiales necesarios para las campañas planificadas.
3. A la vez, brindará apoyo técnico para la realización de las campañas y elaboración de materiales estipulados en las acciones planificadas por las dependencias de la Empresa.

▪ **Lineamiento 4: Formación y fortalecimiento del capital humano.** Se desarrollarán acciones orientadas a mejorar la formación y a fortalecer las habilidades y destrezas comunicativas del capital humano de la Empresa.

▪ **Orientaciones:**

1. Se priorizará la formación de los técnicos de la dependencia responsable de la Comunicación, en función a los requerimientos técnicos de la comunicación de la Empresa.
2. Se formarán facilitadores comunicacionales a fin de fortalecer los vínculos de la comunicación de la Empresa.

1.4. Política de flujos internos de información: La información, entendida como insumo indispensable para el mejoramiento de la gestión de la Empresa, será generada por todas las áreas de la misma en el marco de la gestión por procesos y administrada por la dependencia responsable de la Comunicación, a fin de asegurar la pertinencia en los contenidos y la oportunidad en su circulación, orientada a mejorar los servicios, generar confianza y compromiso en su público interno y externo.

Al mismo se establecerán las políticas de información de cada proceso, área y/o programa de la Empresa, las cuales serán incorporadas a la presente política como lineamientos y orientaciones que garanticen los flujos de información de la Empresa y su disponibilidad para la implementación de las acciones dispuestas en este Manual.

C.P. Pedro Román
Gerente General Interino
Petróleos Paraguayos (PETROPAR)

Lic. DENIS LUCHI AYAI
Presidente
PETROPAR

C.P. LUISA JINQUÉZ
Jefa Interina
Unidad de Gestión y
Control de MECIP
PETROPAR

Lic. Felipe Oddone
Director de Comunicación
PETROPAR

Lic. Estéla Espínola T.
Jefa Int. de la Unidad de Gestión y Control
Dirección de Comunicación
PETROPAR

2. Comunicación Pública

La comunicación pública que realice la Empresa estará orientada a afianzar la visibilidad, la credibilidad, y la confianza de sus grupos de interés hacia la gestión de la misma y la construcción de la agenda pública del sector, a través del manejo fluido y responsable de la información y la comunicación como elementos indispensables para la transparencia de sus acciones.

2.1. Política de Manejo de Información Pública: la información, entendida como un bien colectivo indispensable en la gestión de la cosa pública, será objeto de un manejo responsable y sistemático orientado a lograr mejor interlocución con el público externo, acceso oportuno a la información y transparencia en la gestión.

- **Lineamiento 1: Registro y Sistematización de la información.** La información de los procesos de la Empresa será registrada y organizada de forma sistemática, a fin de facilitar el acceso y la obtención de la misma tanto para el público interno como externo de PETROPAR.
- **Orientaciones:**
 1. La información acerca de los recursos humanos y los estados financieros de la EMPRESA, estarán disponibles en la base de datos que ella administra, diseñado a partir de los trabajos sobre los sistemas de información de PETROPAR, siguiendo los procedimientos establecidos por los responsables del mismo para su operativización.
 2. Toda la información acerca de los demás procesos de la Empresa serán registrados periódicamente, y organizados al menos mensualmente, a fin de que las mismas sean sistematizadas y consolidadas semestralmente para su utilización en las actividades estipuladas por este Manual y en todas aquellas que las necesidades de la Empresa determinen.
 3. Las categorías en que deberá organizarse la información son las siguientes;
 - 3.a. **Normativa:** la referente a disposiciones emanadas de, o que afectan a la Empresa o a su público interno.
 - 3.b. **Operativa:** la que guarda relación con la ejecución y las formas de llevar a cabo las tareas de la Empresa.
 - 3.c. **Organizacional:** toda aquella que afecte a la cultura de la Empresa y sus prácticas.
 - 3.d. **Misional:** la que hace a los objetivos y a la misión de la Empresa.
 - 3.e. **Del Interés General:** es la que interesa tanto al público interno y externo de la Empresa, grupos de interés y sociedad en general.
 4. Toda la información registrada y sistematizada será puesta a disposición de los diversos públicos a través de los sistemas de información de la Empresa y sus medios electrónicos.

C.P. Pedro Román
Gerente General Interino
Petróleos Paraguayos (PETROPAR)

C.P. LUISA VAZQUEZ
Jefa Ingerina
Unidad de Gestión
Control de MECIP
PETROPAR

Manual de Comunicación de Petróleos Paraguayos (PETROPAR)

Ing. SILVIO LÓPEZ
Director Int.
Dirección de Tecnología de la Información
PETROPAR

Lic. Felipe Oddone
Director de Comunicación
PETROPAR

Lic. Estela Espinola T.
Jefa Int. de la Unidad de Gestión y Control
Dirección de Comunicación
PETROPAR

Lic. DANIELA LICHI AYALA
Ejecutiva
PETROPAR

- **Lineamiento 2: Confidencialidad de la Información.** La confidencialidad de la información tendrá como fin asegurar el cumplimiento de los objetivos y la misión de la Empresa y en ningún caso servirá para obstaculizar la transparencia de la gestión de PETROPAR.
- **Orientaciones:**
 1. Será considerada como información confidencial o de carácter reservado toda aquella que pueda afectar el cumplimiento de los fines o el normal desarrollo de las acciones de la Empresa.
 2. Por Resolución internase determinarán las formas y los requisitos estándares para la clasificación de la información confidencial o de carácter reservado, y establecerá los plazos que regirán dicho estado, de acuerdo al tipo de información del que se trate.
 3. La información que sea considerada como confidencial o de carácter reservado deberá ser clasificada como tal desde el momento de su producción, a fin de garantizar que la misma no responda a ningún tipo de discrecionalidad y para evitar la clasificación de la información de manera parcial, subjetiva o equivocada en perjuicio del acceso a la información pública.
 4. Ningún funcionario podrá utilizar ni retener información de la Empresa para la consecución de fines personales o de grupos o sectores.
 5. Todo funcionario respetará los criterios establecidos para el manejo de información de PETROPAR, especialmente de aquella de carácter confidencial o reservado, manteniendo su condición de funcionario, y por consiguiente respetando la confidencialidad de la información de la Empresa, incluso en sus horas libres o fuera de las actividades de PETROPAR.
- **Lineamiento 3: Manejo de Crisis.** Ante situaciones de crisis o eventos que puedan desestabilizar o amenazar el normal desenvolvimiento y cumplimiento de los objetivos de PETROPAR, se aplicará un manejo comunicacional que permita una rápida reacción y la mitigación del impacto de las mismas en la imagen de la Empresa.

Orientaciones:

Se identificará claramente cuáles serán las situaciones y/o aspectos que serán consideradas como crisis.

2. Debe haber un Manual elaborado por la Alta Gerencia y aprobado por la Máxima Autoridad para el manejo de situaciones de crisis, el cual será consultado desde el inicio hasta el final de la situación de crisis.
3. La Presidencia de la Empresa a través de la Gerencia General convocará inmediatamente a la Gerentes y/o Directores afectados de alguna manera a la crisis y al Titular de la dependencia responsable de la Comunicación.

L.P. Pedro Román
Gerente General Interino
Petróleos Paraguayos (PETROPAR)

C.P. Luis Quiroz
Jefe Interna
Unidad de Gestión y Control de la TIC
PETROPAR

Manual de Comunicación de Petróleos Paraguayos (PETROPAR)

Ing. SILVIO LOPEZ
Director Int.
Dirección de Tecnología de la Información
PETROPAR

Lic. Felipe Oddone
Director de Comunicación

Lic. Estela Espínola T.
Jefa Int. de la Unidad de Gestión y Control
Dirección de Comunicación
PETROPAR

Lic. DENYS LICHT AYALA
Presidente
PETROPAR

4. Se creará una Comisión de Crisis y se designará un Coordinador y el Vocero Oficial quien será el único autorizado para un pronunciamiento oficial, emitir información, responder preguntas a los medios de comunicación y podrá convocar una conferencia de prensa organizada expresamente para ello.
5. La Comisión de Crisis y la dependencia responsable de la comunicación evitarán los vacíos de información y comunicarán lo antes posible las acciones inmediatas que desarrollará la Empresa para la solución de las crisis.
6. La Comisión de Crisis establecerá canales de comunicación directa con los afectados y mantendrá informados acerca de la situación a los funcionarios de la Empresa y a la comunidad en general.
7. La Comisión de Crisis movilizará a quienes considere necesario para la superación de la crisis. Para ello se reunirá toda la información posible y se revisarán los planes de contingencia existentes y las estrategias de negociación y mediación.
8. La dependencia responsable de la Comunicación elaborará un Plan de Acción para relanzar la imagen de la Empresa apenas culmine la etapa activa de la crisis.

2.2. Política de Administración de Medios: la comunicación de la Empresa se orientará a fortalecer los temas del sector ante la sociedad, fortalecer el conocimiento de los procesos de la Empresa y a la apropiación de los mismos por parte de los funcionarios y el público en general, para lo cual se impulsará la utilización sistemática de medios propios y de espacios en medios masivos de comunicación.

- **Lineamiento 1: Producción de medios y contenidos de la Empresa.** La producción de medios y contenidos para su inserción en medios de la Empresa o en medios masivos de comunicación, apuntará a fortalecer el posicionamiento de la imagen de PETROPAR en el imaginario colectivo.

▪ **Orientaciones:**

1. La producción de medios y contenidos comunicativos contemplará los siguientes elementos:

1. La uniformidad en la utilización de símbolos identificatorios de la Empresa.
2. La uniformidad de criterios para la producción de las publicaciones de la Empresa.
3. La utilización de mensajes y lenguajes adecuados al objetivo de la comunicación.
4. La participación de funcionarios en la producción.

C.P. Pedro Román
Gerente General Interino
Petróleos Paraguayos (PETROPAR)

C.P. Lucía Vázquez
Jefa Interina
Unidad de Gestión y Control
MECIP
PETROPAR

Lic. Estela Espinola T.
Presidente
PETROPAR

Lic. Estela Espinola T.
Jefa Int. de la Unidad de Gestión y Control
Dirección de Comunicación
PETROPAR