

- **Lineamiento 2:Medios de la Empresa.** Los medios que PETROPAR utilizará será un lenguaje agradable, sencillo y de fácil comprensión, tratarán temas de actualidad y de interés general.

- **Orientaciones:**

1. Todos los medios de la Empresa deberán responder a la línea editorial y de estilo de la misma, a través del trabajo conjunto de los responsables de cada área de PETROPAR que produzcan alguna pieza comunicativa o mediática, y la dependencia responsable de la Comunicación, sea cual fuere su formato.

- **Línea Editorial:** Toda producción de contenido comunicacional y/o mediático deberá corresponder a la misión, la visión y los objetivos de PETROPAR, colaborando en la generación de confianza de la ciudadanía hacia la gestión de la Empresa, y estar orientada a contribuir a la transparencia de sus acciones. Toda comunicación deberá ser planificada a fin de lograr vinculación e identificación con el accionar de PETROPAR, apuntando a fortalecer los temas del sector en el imaginario colectivo con un carácter promocional y publicitario en cada una de ellas.

- **Líneas de estilo en la producción de materiales:** Las líneas de estilo para los materiales producidos serán determinados en un Manual elaborado por la dependencia responsable de la Comunicación de manera consensuada con las demás áreas de la Empresa. Las mismas deberán ajustarse a los criterios técnicos específicos para cada formato comunicacional y a la línea editorial establecida.

- **Medios Impresos:**son todos materiales producidos, estadísticas y documentos existentes o a diseñar considerados necesarios para la comunicación activa, transparente y oportuna.

- **Medios Audiovisuales:**La producción de materiales comunicacionales en formatos audiovisuales (para radio y televisión, principalmente), ajustará sus contenidos a la línea editorial y al Manual elaborado, para lo cual los responsables de producir o de contratar a terceros para la producción de los mismos, trabajarán de manera conjunta con la dependencia responsable de la Comunicación en la elaboración de guiones y otros elementos técnicos necesarios.

- **Medios electrónicos:**

a. **LA INTRANET:** es un medio con el cual es necesario familiarizar a los funcionarios buscando su incorporación a la cultura de PETROPAR, para lo cual la misma ofrecerá herramientas útiles y de conocimiento y acceso masivo para los funcionarios de la Empresa, orientados a la promoción del trabajo colaborativo, la construcción de visión compartida y el compromiso de los mismos con PETROPAR.

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

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

Lic. DENA LUCHI AYALA
Presidente
PETROPAR

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

- b. La dependencia responsable de Tecnología de la Información de PETROPAR conjuntamente con la dependencia responsable de la Comunicación y la dependencia responsable de la gestión y control de MECIP, diseñarán la intranet y serán responsables de la elaboración, carga y actualización de los contenidos generales del medio.
- c. La administración técnica de soporte y funcionamiento de la intranet estará a cargo del Departamento de Informática y Telecomunicaciones.
- d. Cada área de PETROPAR contará con un espacio de libre gestión de contenidos del cual serán totalmente responsables. La definición de los contenidos se hará conjuntamente con la dependencia responsable de la Comunicación y de la dependencia responsable de la Gestión y Control de MECIP.
- e. El sitio WEB oficial de PETROPAR ofrecerá un diseño atractivo, funcionalidad de sus herramientas y canales de retroalimentación, además de información actualizada y de interés general acerca de todos los procesos de la Empresa, principalmente aquellas referentes al relacionamiento con organismos de control y sectores organizados de la sociedad civil, y a la rendición de cuentas ante la sociedad acerca de las acciones de PETROPAR.
- f. La dependencia responsable de Tecnología de la Información conjuntamente con la dependencia responsable de la Comunicación, diseñarán el sitio WEB y serán responsables de la elaboración, carga y actualización de los contenidos generales del medio.
- g. La administración técnica y soporte funcional del sitio WEB, estará a cargo de la dependencia responsable de Tecnología de la Información.
- h. Las Redes Sociales será administrada por la dependencia responsable de la Comunicación.
- i. El soporte técnico de las redes sociales estará a cargo de la dependencia responsable de Tecnología de la Información.

-Materiales promocionales y campañas gráficas:

Todos los materiales que sean elaborados en el marco de campañas promocionales o de difusión deberán respetar las líneas gráficas y de estilo. En ello, se implementará el siguiente mecanismo, el cual propiciará el involucramiento y la participación de la dependencia responsable de la Comunicación en los procesos de producción de dichos materiales:

- a. El área encargada de la elaboración de los contenidos enviará dichos materiales a la dependencia responsable de la Comunicación para su revisión y ajustes.

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

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

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

Lic. Felipe Oddone
Director de Comunicación
PETROPAR

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

Lic. D... LUCHI AYALA
Presidente
PETROPAR

- b. Dependencia responsable de la Comunicación, en un plazo no mayor a una semana, remitirá sus sugerencias al área encargada en cuanto a los ajustes que considere necesario realizar a dichos materiales.
- c. El área encargada ajustará los contenidos teniendo en cuenta las sugerencias de la dependencia responsable de la Comunicación.
- d. La dependencia responsable de la Comunicación se encargará del diseño de las piezas comunicativas y de su impresión, siempre y cuando dichas tareas no hayan sido tercerizadas o concedidas a terceros a través de contrato de prestación de dichos servicios.

- **Lineamiento 3: Participación de PETROPAR en medios masivos.** La participación de PETROPAR en espacios de medios masivos de comunicación obedecerá a criterios empresariales encaminados a fortalecer los temas del sector frente a la ciudadanía. Los criterios para los procesos de comunicación responderán a principios y valores de PETROPAR, y se tendrán en cuenta formatos adecuados para lograr efectividad en esos procesos comunicativos.

▪ **Orientaciones:**

1. La participación de PETROPAR en espacios de medios de comunicación tendrá un carácter promocional y publicitario de la Empresa.
2. Para que los procesos de PETROPAR incorporen principios y valores de la Empresa, las acciones comunicativas tendrán en cuenta:
 - La veracidad de la información.
 - La imparcialidad en el manejo de la información.
 - La equidad en la provisión y distribución de la información.
 - El respeto a la fuente de información.
 - La oportunidad y pertinencia de la información.

- **Lineamiento 4: Relación con directores de medios y formadores de opinión pública.** Estará basada en la imparcialidad y equidad en el manejo y difusión de la información, y se desarrollará en el marco de la confianza, de la colaboración mutua y de la comunicación bidireccional para promover el posicionamiento de la agenda de PETROPAR en la sociedad.

▪ **Orientaciones:**

1. La comunicación con los Directores/Gerentes y formadores de opinión pública se canalizará a través de la dependencia responsable de la Comunicación.
2. Las informaciones a ser difundidas serán seleccionadas en base a criterios de oportunidad, interés colectivo y confidencialidad, definidos con anterioridad.

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

C.P. Luzmila Vázquez
Jefa Interina
Unidad de Gestión y Control de MCM
PETROPAR

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

Lic. Felipe Oddone
Director de Comunicación
PETROPAR

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

L. LUCHI AYALA
Presidente
PETROPAR

3. La dependencia responsable de la Comunicación asesorará a las diversas áreas de la Empresa sobre las estrategias, formatos y tiempos a ser utilizados en la elaboración de materiales informativos.
4. Las diferentes áreas de PETROPAR proveerán a la dependencia responsable de la Comunicación las informaciones que se requieran comunicar, en tiempo y forma oportunos.
5. La dependencia responsable de la Comunicación tendrá la responsabilidad de ajustar la información proveída por las diferentes áreas de la Empresa, según criterios técnicos de la comunicación.

- **Lineamiento 5:** Instrumentos para la práctica del free press (prensa libre). La práctica del free press buscará posicionar los temas de interés prioritario y agendas de PETROPAR, de acuerdo a los criterios establecidos en los lineamientos de participación de la Empresa en medios masivos de comunicación. Los principales formatos a ser utilizados serán:

- Conferencias de prensa.
- Entrevistas y reportajes.
- Boletines de prensa.

▪ **Orientaciones:**

1. La Conferencia de prensa será autorizada por la máxima autoridad de PETROPAR y convocada por la dependencia responsable de la Comunicación, acorde a una agenda planificada de carácter proactivo, salvo casos de necesidad de comunicación inmediata con la ciudadanía, para lo cual se requerirá de un tiempo de preparación de al menos 24 horas.
2. Las entrevistas y reportajes podrán ser solicitados y autorizados por la máxima autoridad y y/o Directores/Gerentes de las áreas, y los temas que podrán ser tratados en las mismas serán netamente referentes a las políticas y a la gestión de la Empresa.
3. La dependencia responsable de la Comunicación será responsable de la elaboración de los boletines de prensa, así como de la gestión para su difusión.

- **Lineamiento 6:** Modelo de vocerías de PETROPAR. La vocería de PETROPAR responderá a los principios éticos y a la política de gestión de la Empresa y del sector, y se orientará principalmente a generar confianza en la relación de PETROPAR con su público interno y externo.

▪ **Orientaciones:**

1. La vocería de PETROPAR estará organizada y asistida técnicamente por la dependencia responsable de la Comunicación, que establecerá los criterios técnicos para su manejo a través de un Manual.
2. La máxima autoridad de PETROPAR será considerada como el principal vocero de la Empresa, y aquellos cargos del nivel superior, implican la responsabilidad de oficiar de voceros técnicos en temas de sus áreas de competencias.

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

C.P. María Vázquez
Jefa Interina
Unidad de Gestión y
Control de M&C
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
PETROPAR

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

Lic. DORA LUCI AYALA
Presidente
PETROPAR

- Los voceros de PETROPAR se mantendrán actualizados acerca de las informaciones que la Empresa decide difundir, y respetarán los criterios establecidos para la comunicación con sus diversos públicos.

2.3. Política de relacionamiento con grupos de interés: En su relacionamiento con los grupos de interés, PETROPAR promoverá el libre acceso a la información salvo aquellos casos que sean considerados de carácter confidencial o reservado y dentro de los términos estipulados para que permanezca en reserva, atendiendo a las características y necesidades específicas de cada grupo.

- Lineamiento 1: Contratistas y Proveedores.** La Empresa garantizará a todos los interesados la información necesaria y oportuna para los procesos de contratación pública, en igualdad de condiciones, así como la posibilidad de entablar una comunicación fluida y abierta que permita mejorar los procedimientos de contratación de bienes y servicios.

Orientaciones:

- La dependencia responsable de la Operativa de Contrataciones, dará amplia difusión de los pliegos de bases y condiciones, así como la posibilidad de entablar una comunicación fluida y abierta que permita mejorar los procedimientos de contratación de bienes y servicios.
- La dependencia responsable de la Operativa de Contrataciones proveerá a todos los interesados, en condiciones de igualdad, la información necesaria para la presentación de propuestas.
- La dependencia responsable de Comunicación mantendrá actualizado el sitio WEB con información referente a procesos de contratación en curso y finalizados.
- Los responsables del programa de Ética Pública, conjuntamente con la dependencia responsable de Gestión Empresarial y con apoyo de la dependencia responsable de la Comunicación, promoverán y difundirán la firma de pactos éticos con contratistas y proveedores como herramienta de transparencia y posicionamiento de PETROPAR.

- Lineamiento 2: Ciudadanía en general.** Los procesos de comunicación con la ciudadanía se ajustarán a criterios de bidireccionalidad: Ciudadanos-Empresa y Empresa-Ciudadanos.

Orientaciones:

- Las áreas de PETROPAR encargadas de la operativización de las políticas de la Empresa, propiciarán el involucramiento de sectores de la sociedad civil en el diseño de sus acciones, a través de los canales habilitados por la Empresa para el Programa de Receptividad de PETROPAR y otros que se consideren necesarios habilitar.

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

C.P. Lilia Vázquez
Jefa Interina
Unidad de Gestión y
Control de MECH
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
PETROPAR

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

Lic. DENIS LEHI AYALA
Presidente
PETROPAR

2. La dependencia responsable de la Comunicación apoyará técnicamente el despliegue de acciones comunicativas que faciliten y propicien la participación de la ciudadanía en la retroalimentación de la planificación de PETROPAR, a partir de la rendición de cuentas.

3. Todos los aportes de los ciudadanos que sean incluidos en los procesos de planificación de la Empresa serán comunicados a los interesados, con el fin de generar mayores niveles de confianza y transparencia hacia la gestión de PETROPAR y mayores niveles de involucramiento de los actores sociales.

4. Periódicamente, PETROPAR realizará acciones que apunten a lograr mayores índices de participación e involucramiento de la sociedad de la gestión empresarial, tales como Consultas Nacionales, convenios de trabajo conjunto y colaboración con organizaciones de la sociedad civil, entre otras.

• **Lineamiento 3: Funcionarios de PETROPAR.** En el relacionamiento con sus funcionarios, PETROPAR privilegiará la aplicación de criterios de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia, y asegurará la adecuada circulación de información como insumo necesario para una buena gestión.

▪ **Orientaciones:**

1. La dependencia responsable de Gestión Empresarial, conjuntamente con la dependencia responsable de la Comunicación, darán amplia difusión a los requisitos establecidos por PETROPAR para la selección, formación, capacitación y promoción de los funcionarios.

2. El establecimiento de requisitos para la selección, formación, capacitación, y promoción de los funcionarios de PETROPAR será responsabilidad de la dependencia de Gestión Empresarial.

3. La dependencia responsable de la Comunicación proporcionará el apoyo técnico y el asesoramiento necesarios para la difusión de dichos criterios y de información referente a los objetivos, criterios y efectos derivados de los procesos de evaluación del desempeño, en forma oportuna y masiva.

4. Se brindará a todos los funcionarios de PETROPAR los elementos necesarios e información suficiente para lograr la construcción de sentido de pertenencia, visión compartida y compromiso con la misión de la Empresa.

El Programa de Ética Pública incluirá el desarrollo de acciones de carácter pedagógico y comunicacional para la difusión, sensibilización e incorporación de los principios y valores éticos de PETROPAR en la gestión de todos los funcionarios de la misma.

• **Lineamiento 4: Otras Instituciones Públicas.** PETROPAR promoverá la coordinación de acciones y cooperación con otras instituciones públicas, a fin de incrementar la calidad e integralidad de los servicios estatales, y a la vez se propiciará la ejecución de acciones orientadas a facilitar y volver más eficiente el intercambio de información clara, veraz y oportuna para la ejecución de las acciones acordadas.

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

C.P. Susana Vazquez
Jefa Interina
Unidad de Gestión y
Control de MECIP
PETROPAR

JUCHI AYALA
Gerente
PETROPAR

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