



Secretaría
**PREVENCIÓN DE LAVADO
DE DINERO O BIENES**
UIF - Unidad de Inteligencia Financiera

■ **GOBIERNO
NACIONAL**

*Paraguay
de la gente*



MANUAL DE COMUNICACIONES

DIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONES PÚBLICAS E INTERNACIONALES



Avda. Federación Rusa y Augusto Roa Bastos – Edificio del Banco Central del Paraguay – Sector Cultural
Tel. 595 21 600-435



SUMARIO

	PÁGINA
POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	1
1. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	1
1.1. Plan de comunicación institucional	1
Orientaciones	1
1.2. Receptividad institucional	2
Orientaciones	2
1.3. Sistematización	2
1.4. Toma de decisiones	2
1.5. Fortalecimiento de la comunicación interna	2
1.5.1. Planificación de la comunicación	3
Orientaciones	3
1.5.2. Espacios Formales	3
Orientaciones	3
1.6. Alineamiento estratégico	3
1.6.1. Proceso de inducción	3
Orientaciones	3
1.6.2. Promoción del trabajo colaborativo y habilidades comunicativas	4
Orientaciones	4
1.7. Medios internos de comunicación	4
1.7.1. Medios formales	4
Orientaciones	4
1.7.2. Medios informales	5
2. COMUNICACIÓN PÚBLICA	5
2.1. Sistematización de la información	5
2.1.1. Registro de la información pública	5
Orientaciones	5
2.1.2. Clasificación de la información	6
Orientaciones	6
2.2. Administración de medios	6
2.2.1. Medios institucionales	6
Orientaciones	6
2.2.2. Medios masivos	7
Orientaciones	7
2.3. Manejo de la información pública	7
2.3.1. Vocero institucional	7
2.3.2. Confidencialidad	7
Orientaciones	7
2.4. Relacionamiento con grupos de interés	8





2.4.1. Poder Ejecutivo	8
Orientaciones	8
2.4.2. Instituciones públicas	8
Orientaciones	8
2.4.3. Contratistas y Proveedores	8
Orientaciones	8
2.4.4. Entidades de control	9
Orientaciones	9
2.4.5. Entidades educativas	9
Orientaciones	9
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	9
3.1. Adecuación institucional para la rendición de cuentas	9
3.1.1. Conformación del Comité técnico de Rendición de Cuentas	9
Orientaciones	10
3.1.2. Informe de rendición de cuentas	10
Orientaciones	10
3.2. Difusión pública	10
3.2.1. Convocatoria y estrategia de comunicación	11
Orientaciones	11
3.2.2. Alcance de la rendición de cuentas	11
Orientaciones	11
3.2.3. Organización y logística	11
Orientaciones	11
3.2.4. Grupos de interés	12
Orientaciones	12
3.2.5. Acto público de rendición de cuentas	12
Orientaciones	12
3.3. Mejoramiento de la rendición de cuentas	12
3.3.1. Evaluación	13
Orientaciones	13
3.3.2. Plan de mejoramiento	13
Orientaciones	13





POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

La Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes – SEPRELAD, le otorga a la comunicación una relevancia estratégica, conducente a la cimentación de la identidad institucional, con el propósito de su fortalecimiento como una institución aperturista, predispuesta y que interactúa con los grupos de interés interno y externo, para lo cual:

- Ubicará a la comunicación institucional para reconocer el diálogo entre la institución, el público y sus usuarios externos con lineamiento a la misión institucional con coherencia y sentido de pertenencia en la actuación de los funcionarios.
- Considerará a la información como objeto esencial para el conocimiento de los procesos internos y el desarrollo de las funciones para garantizar adecuadamente la interlocución con sus grupos de interés y usuarios.
- Gestionará un componente de rendición de cuentas con base a los principios de la transparencia que debe revestir los actos de los funcionarios públicos de la administración pública, en un marco de coherencia dirigidos a los grupos de interés.

1. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Estará orientada para lograr el diálogo entre la institución y el público interno, con lineamiento a la misión institucional con coherencia y sentido de pertenencia en la actuación de los funcionarios y la visión institucional. En este sentido, se implementarán políticas, planes y estrategias de comunicación institucional tendientes a promover la calidad de los servicios, proyectando una imagen de excelencia para lo cual se contará con un Plan de comunicación institucional, con énfasis en procesos para el desarrollo humano y proporcionen la conformación de redes de apoyo recíproco.

1.1. Plan de comunicación institucional

El Plan de comunicación institucional se elaborará acorde a la política de comunicación institucional y el cual se instituye en el instrumento representativo que reúne la estructura de comunicación de la SEPRELAD, destinado a optimar el servicio, la receptividad y la imagen institucional.

Orientaciones

- La Dirección General de Relaciones Públicas e Internacionales procederá a diagnosticar la situación de la comunicación de la institución, con el propósito de orientar el Plan de comunicación institucional.





- Definir las estrategias que permitirán alcanzar los objetivos propuestos con sus correspondientes medios y acciones comunicativas representados por un plan y será elaborado por un comité de comunicación.
- El Plan de comunicación será aprobado por la máxima autoridad de la SEPREDAD.

1.2. Receptividad institucional

La SEPREDAD, buscará contestar a los requerimientos de sus grupos de interés, sean interno o externo. El nivel de satisfacción de dichos grupos se medirá mediante herramientas y métodos según sean establecidos por la Dirección General de Relaciones Públicas e Internacionales, en el procedimiento de receptividad institucional.

Orientaciones

- Se habilitará en la Dirección General de Relaciones Públicas e Internacionales y en la página Web de la SEPREDAD un buzón de sugerencias, quejas y reclamos y se pondrá a disposición de los interesados, público interno y público externo, un formulario en el cual podrán expresar sus inquietudes. Los documentos depositados en el buzón serán retirados periódicamente por la Dirección General de Relaciones Públicas e Internacionales y direccionados a las instancias correspondientes, conforme al procedimiento de receptividad institucional.
- La Dirección General de Relaciones Públicas e Internacionales hará un monitoreo periódico de los medios escritos, identificando y compilando informaciones relevantes para la institución. Asimismo remitirá diariamente las noticias del día para mantener informada a la Máxima Autoridad y a los funcionarios de la SEPREDAD.

1.3. Sistematización

La información recabada a través de la política de receptividad será canalizada adecuadamente y las acciones realizadas en consecuencia, serán comunicadas al público de interés.

1.4. Toma de decisiones

La Dirección General de Relaciones Públicas e Internacionales, analizará y procesará las sugerencias, quejas y reclamos para su tratamiento posterior; para lo cual elaborará un informe, debiendo remitir a la Máxima Autoridad y a las dependencias afectadas para la toma de decisiones según el trámite correspondiente.

1.5. Fortalecimiento de la comunicación interna





Tendiente al fortalecimiento de la comunicación con los funcionarios se buscará armonizar el relacionamiento interno y estandarizar, mejorar y fortalecer los sistemas y relación de trabajo orientados al logro de fines misionales, propiciando espacios formales de comunicación.

1.5.1. Planificación de la comunicación: La SEPRELAD, proyectará estrategias comunicacionales con propósito de lograr una fluida comunicación entre los diversos niveles gerenciales de la institución.

Orientaciones

- El Plan de Comunicación debe elaborarse en conjunto con un equipo especializado, debiendo ser aprobado por la Máxima Autoridad institucional.

1.5.2. Espacios formales: La SEPRELAD, arbitrará mecanismos formales para gestionar encuentros y conversación, con el objeto de producir y difundir la información estratégica, la toma de decisiones y el mejoramiento de resultados.

Orientaciones

- Las reuniones de trabajo y las capacitaciones como talleres, charlas, seminarios, y afines para la formación interna serán consideradas como espacios formales para la comunicación interna, siendo los resultados de interés general. La divulgación debe ser efectuada a través de la Dirección General de Relaciones Públicas e Internacionales, mediante correos electrónicos, circulares, comunicados, boletines o cualquier otro medio idóneo para el efecto.

1.6. Alineamiento estratégico

La SEPRELAD, establecerá alineamientos estratégicos encaminado a fundar en los funcionarios una visión compartida, identidad y compromiso orientados a los fines misionales de la institución y con el trabajo colaborativo a través de los procesos de inducción, reinducción y socialización.

1.6.1. Proceso de inducción: La SEPRELAD acogerá métodos para la inducción, a fin de que sus funcionarios se mantengan informados y se identifiquen con la institución mediante una visión compartida.

Orientaciones

- La Dirección General de Administración y Finanzas con el apoyo de la Dirección General de Relaciones Públicas e Internacionales, ejecutaran los procesos de inducciones y reinducciones. Para el efecto se dictaran charlas en referencia a la Función Pública, Leyes,





Decretos, Resoluciones y otros documentos inherentes. Asimismo, una exposición sucinta de las funciones de la SEPRELAD dentro de la estructura estatal; para lo cual deben incluir datos relacionados a sus inicios, logros, Código de Ética, Código de Buen Gobierno, Plan Estratégico vigente entre otros.

1.6.2. Promoción del trabajo colaborativo y habilidades comunicativas: La SEPRELAD, producirá y direccionará campañas de promoción del trabajo colaborativo, la cultura del servicio y capacitación en habilidades para la comunicación.

Orientaciones

- La Dirección General de Relaciones Públicas e Internacionales junto con la Dirección General de Administración y Finanzas, promoverá charlas, exposiciones, carteles, guías u otras herramientas aplicables que motiven u orienten al funcionario hacia un trabajo colaborativo y un proyecto en común.
- La SEPRELAD socializará con sus funcionarios los resultados de su gestión buscando lograr en ellos una visión compartida, funcionarios informados, participativos y comprometidos.

1.7. Medios internos de comunicación

La SEPRELAD, a través de los medios internos de comunicación tratará de transmitir las informaciones, mensajes, solicitudes de comunicación institucional y temas estratégicos, utilizando medios formales e informales de comunicación.

1.7.1. Medios formales: La SEPRELAD, gestionará los medios formales de comunicación para la producción y difusión de su información estratégica, toma de decisiones, mejoras de los resultados y delineamiento de actividades puntuales según la Máxima Autoridad y conforme a las distintas dependencias lo requieran.

Orientaciones

- A los efectos de informar a los funcionarios sobre las políticas y procesos, se utilizarán los instrumentos o documentos tales como resoluciones, memorandos, circulares, notas, entre otros. La socialización se realizará por medio de correos electrónicos, publicación en lugar visible, entrega personal con registro de planilla que evidencie la recepción de la información.
- Los memorandos o notas deben ser con los formatos establecidos por la institución y serán numerados en forma secuencial y continua, según la que los emita. Para comunicar asuntos varios (invitaciones, mensajes, etc.) se utilizará el correo institucional.





- En la elaboración de formatos de memorandos, notas, cartas y circulares se utilizarán los logotipos y colores establecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC) para los documentos oficiales.

1.7.2. Medios informales: Se utilizarán medios informales de comunicación (encuentros o reuniones de integración), fundamentalmente, para el mejoramiento de la integración social interna.

2. COMUNICACIÓN PÚBLICA

Se considera a la información, elemento fundamental para conocer los procesos institucionales, sean ellos internos o externos. Tiene por objeto garantizar la adecuada interlocución con su público, fomentando la producción y circulación fluida de la información.

2.1. Sistematización de la información

Tiene como propósito contar con una base de datos para mantener clasificada y consolidada la información de las diversas áreas de la institución, con el objeto dar respuesta a los requerimientos de los grupos de interés.

2.1.1. Registro de la información pública: La SEPRELAD, mantendrá actualizada y publicará las informaciones de interés público.

Orientaciones

- La Dirección General de Administración y Finanzas debe encargarse de la actualización periódica de la Página Web de la SEPRELAD, en la que se publicarán las informaciones necesarias dirigidas al público en general y en cumplimiento a la Ley N° 5189/2014 "Que establece la obligatoriedad de la provisión de informaciones en el uso de los recursos públicos sobre remuneraciones y otras retribuciones asignadas al servidor público de la República del Paraguay"
- La Dirección General de Relaciones Públicas e Internacionales actualizará periódicamente las distintas redes sociales, conforme al lineamiento definido por la Máxima Autoridad Institucional.
- Basados en los informes presentados por cada dependencia de la SEPRELAD, la Dirección General de Relaciones Públicas e Internacionales realizará anualmente una Memoria de las actividades ejecutadas respecto a la Gestión Estratégica.





2.1.2. Clasificación de la información: Toda la información producida por la SEPRELAD será identificada y clasificada según correspondan por las áreas responsables de la información.

Orientaciones

- En la SEPRELAD se identifican los siguientes tipos de información:
 - **Misional:** Constituye las informaciones operativas, derivadas de la ejecución de su función institucional, como resultado de los informes de las áreas competentes.
 - **Estratégica:** Se relaciona con políticas y planes elaborados a nivel directivo para cumplir con los fines misionales de manera eficiente.
 - **Administrativa:** Surge de los procesos administrativos aplicados para que los trabajos se realicen de manera más eficiente.
 - **Gestión:** Surge de la manera en que son utilizados los recursos en cumplimiento de la misión institucional, y es producida por la estructura administrativa a través de su dirección.
- Los planes y políticas de la institución elaborados a nivel directivo serán presentados ante la Máxima Autoridad de la institución, con el objeto de su aprobación, a través de acto administrativo. Una vez aprobados, se configuran en Información Estratégica y son de libre circulación, dentro y fuera de la Institución. Los interesados podrán solicitar la información y la SEPRELAD la remitirá por los medios pertinentes.

2.2. Administración de medios

Es la adecuada utilización de los mecanismos y medios para disponer de la información a los distintos grupos de interés y a los medios masivos de comunicación, para lograr un buen relacionamiento y una buena imagen institucional.

2.2.1. Medios institucionales: La página web de la SEPRELAD, será actualizada periódicamente por la Dirección General de Relaciones Públicas e Internacionales. Los contenidos que debe incluir es la presentación de la institución, su misión y visión; así como planes y programas; logros en general, como todo lo relacionado a sus actividades y resultados.

Orientaciones

- A fin, de hacer más atractiva la información publicada, se utilizarán fotografías, gráficos, videos, audios, estadísticas, etc., que serán solicitados a las dependencias sobre sus actividades, posteriormente aprobados por la Máxima Autoridad institucional.





- Para informar sobre la misión y visión, planes, programas, logros y demás resultados de la SEPRELAD, la Dirección General de Relaciones Públicas e Internacionales elaborará los materiales informativos a ser publicados en la página web institucional.

2.2.2. Medios masivos: La SEPRELAD, elaborará informativos, organizará la audiencia de rendición de cuentas y creará ambientes de relacionamiento con los medios de manera a lograr una imagen institucional adecuada.

Orientaciones

- La Dirección General de Relaciones Públicas e Internacionales, en caso de necesidad, se encargará de elaborar los boletines de prensa, informativos o gacetillas, con la información de interés general que serán entregados a los distintos medios masivos de comunicación.
- Las entrevistas serán canalizadas a través de la Dirección General de Relaciones Públicas e Internacionales; el solicitante deberá indicar el tema a ser tratado durante dicha entrevista. El encargado de responder las entrevistas será la Máxima Autoridad o el Vocero designado según el tema solicitado.

2.3. Manejo de la información pública

El trato de la información estará orientado a determinar la confidencialidad de la información y el modelo de vocería.

2.3.1. Vocero institucional: El vocero oficial será la Máxima Autoridad de la SEPRELAD, quien podrá designar un vocero para determinadas entrevistas o conferencias de prensa, según sea el tema a tratar.

2.3.2. Confidencialidad: La SEPRELAD, establecerá orientaciones para el manejo adecuado de la información confidencial de conformidad a las disposiciones legales vigentes, y será considerada según lo establece la Ley, la prudencia y el buen uso de la información pública.

Orientaciones

- La información y los documentos que maneja la SEPRELAD durante el proceso de inteligencia financiera y la supervisión de sujetos obligados son confidenciales.
- La información referente a las gestiones administrativas serán manejadas de acuerdo con lo estipulado en las normas legales vigentes.





- La Dirección General de Relaciones Públicas e Internacionales juntamente con la Máxima Autoridad de la SERPELAD, establecerán los estándares y criterios de una conducta ética específica para el manejo de la información confidencial.

2.4. Relacionamiento con grupos de interés

La SEPRELAD determinará los estándares y criterios para el intercambio de información con los grupos de interés, conducentes a facilitar el acceso a la información; mantener una relación de respeto y colaboración que contribuya al cumplimiento de la misión institucional.

La Dirección General de Relaciones Públicas e Internacionales conjuntamente con la Máxima Autoridad de la Institución establecerán los parámetros y criterios de una conducta ética específica para el manejo de la información confidencial.

2.4.1. Poder Ejecutivo: La SEPRELAD, establecerá procedimientos éticos para el manejo de la información que debe ser transmitida a la Presidencia de la República, a fin de clasificar y remitir adecuada y oportunamente.

Orientaciones

- La Máxima Autoridad, requerirá la colaboración de las áreas, de acuerdo al tipo de información, para la elaboración de informes que deben ser presentados al Presidente de la República.

2.4.2. Instituciones públicas: La SEPRELAD, dispondrá de los medios y mecanismos de comunicación con las instituciones del sector público, para coordinar los trabajos e informes interinstitucionales.

Orientaciones

- La Secretaría General informará las comunicaciones oficiales (notas, circulares, resoluciones, etc.), a través del correo electrónico a las instituciones, conforme correspondan los documentos, en la medida que sean emitidos.

2.4.3. Contratistas y proveedores: La SEPRELAD, ajustará su actuación conforme a los procesos de contratación establecidos en la Ley de Contrataciones Públicas y sus reglamentaciones, respecto a los contratistas y proveedores que prestan servicio a la Institución.

Orientaciones





- La Dirección General de Relaciones Públicas e Internacionales, arbitrará los medios para solicitar los resultados de las contrataciones del año para incluirlos en la memoria institucional anual o en la rendición de cuentas.

2.4.4. Entidades de control: La SEPRELAD realizará trabajos coordinados y se mantendrá en constante comunicación con la Auditoría General del Poder Ejecutivo y la Contraloría General de la República.

Orientaciones

- La SEPRELAD, a través de su Máxima Autoridad, de ser necesario, coordinará las tareas con la Auditoría General del Poder Ejecutivo y la Contraloría General de la República, de conformidad a las disposiciones de la Ley 1535/99.

2.4.5. Entidades educativas: La SEPRELAD implantará los mecanismos de comunicación con las instituciones educativas públicas y privadas.

Orientaciones

- La SEPRELAD promoverá acuerdos de cooperación y de relacionamiento interinstitucional con entidades educativas, para desarrollar alianzas de formación y capacitación, en concordancia con la misión y visión institucional.

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

La SEPRELAD, considerará a la comunicación como servicio, y la rendición de cuentas como un deber, y se informará a los grupos de interés en un marco de entendimiento y coherencia de la administración pública en el ejercicio de los principios del interés público y la transparencia, que debe caracterizar los actos de los funcionarios públicos, para lo cual se adoptará un programa de rendición de cuentas en forma anual, dirigidos a los grupos de interés.

3.1. Adecuación institucional para la rendición de cuentas

La SEPRELAD, a través de su Máxima Autoridad, conformará un comité técnico con la representación de todas las dependencias de la institución, quienes tendrán a su cargo y serán responsables de la elaboración del informe de Rendición de Cuentas.

3.1.1. Conformación del Comité técnico de rendición de cuentas: El Comité Técnico de Rendición de Cuentas, será responsable de recabar, examinar y procesar la información que servirá para elaborar el informe de Rendición de Cuentas.





Orientaciones

- El Comité Técnico de Rendición de Cuentas estará conformado por un representante de todas las dependencias de SEPRELAD.
- Se elevará a la Máxima Autoridad de la SEPRELAD, la propuesta respecto a la posible fecha de conclusión del informe de Rendición de Cuentas y el mes de realización de la Audiencia Pública, a los efectos del conocimiento de los grupos de interés respecto a los resultados institucionales.
- La SEPRELAD, a través de su Máxima Autoridad designará y habilitará anualmente la conformación del Comité Técnico de Rendición de Cuentas.

3.1.2. Informe de rendición de cuentas: Con la información proveída por todas las dependencias de la SEPRELAD, se elaborará el informe de rendición de cuentas dirigido a los grupos de interés.

Orientaciones

- La SEPRELAD, por intermedio de su Máxima Autoridad, definirá los criterios sobre los cuales deberá referir la rendición de cuentas. La misma contará con la contribución de La Dirección General de Relaciones Públicas e Internacionales y las demás dependencias de la institución.
- El Comité identificará los contenidos a tratar, conforme a las definiciones estratégicas y prioridades institucionales, para lo cual recibirá la información de todas las dependencias o áreas a través de la Dirección General de Relaciones Públicas e Internacionales, tendientes a la elaboración del informe de rendición de cuentas.
- El Comité, clasificará y analizará la información de acuerdo a los indicadores de evaluación y a los contenidos prioritarios a ser incluidos en el informe de rendición de cuentas, el cual será elaborado en un lenguaje, formato y diseño accesible a los grupos de interés, a fin de que facilite su comprensión y visualización.
- El Comité compendiará el informe anual con el informe de rendición de cuentas.
- Aprobado el Informe de rendición de cuentas, la Dirección General de Relaciones Públicas e Internacionales buscará implementar mecanismos adecuados para su difusión.

3.2. Difusión pública





La SEPRELAD realizará un Acto Público de Rendición de Cuentas para informar, evaluar y escuchar propuestas de los grupos de interés sobre la rendición presentada.

3.2.1. Convocatoria y estrategia de comunicación: La SEPRELAD, con el apoyo de la Secretaría General, la Dirección General de Relaciones Públicas e Internacionales y el Departamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Anticorrupción, convocará anualmente a un acto de rendición de cuentas a los grupos de interés.

Orientaciones

- La convocatoria podrá hacerse a través de invitaciones digitales en la página web institucional, medios masivos de comunicación y gacetillas, informando la fecha, hora y lugar del acto de rendición de cuentas.

3.2.2. Alcance de la rendición de cuentas: Se realizará una comunicación a los funcionarios y a los grupos de interés sobre los alcances de la rendición de cuentas.

Orientaciones

- El Comité de rendición de cuentas presentará a la máxima autoridad de la SEPRELAD, el Informe de Rendición de Cuentas y la propuesta de contenidos, como así también la metodología del acto público para la rendición de cuentas.
- A cargo del Comité de rendición de cuentas quedará informar al plantel directivo y los funcionarios, sobre el acto público de rendición de cuentas.

3.2.3. Organización y logística: Será responsabilidad del Comité de rendición de cuentas y de la Dirección General de Administración y Finanzas, la organización y logística para la rendición de cuentas.

Orientaciones

- El Comité de rendición de cuentas y la Dirección General de Administración y Finanzas serán responsables de la organización y logística del acto público. En este sentido, establecerán con la Máxima Autoridad la fecha, hora y lugar de la audiencia pública de rendición de cuentas.
- Las necesidades de suministros para el adecuado desarrollo del acto público de rendición de cuentas, tales como invitaciones, refrigerios, equipos de audiovisual, material de oficina, cartelería, papelería, etc., deberán ser proveídos por la Dirección General de Administración y Finanzas.





- El Comité de rendición de cuentas designará un moderador para las intervenciones durante el acto público.

3.2.4. Grupos de interés: La SEPRELAD, invitará al acto público de rendición de cuentas a todos los grupos de interés.

Orientaciones

- A través de la Secretaría General y la Dirección General de Relaciones Públicas e Internacionales, se invitará a una cantidad significativa de los grupos de interés, para lo cual se remitirá una nota de invitación impresa o digital, para anunciar del Acto de rendición de cuentas.

3.2.5. Acto público de rendición de cuentas: Se llevará a cabo un Acto Público de rendición de cuentas en el lugar, fecha y hora determinada por la Máxima Autoridad de la SEPRELAD y el Equipo de rendición de cuentas.

Orientaciones

- El Moderador designado por el Comité de rendición de cuentas, también realizará la tarea de maestro de ceremonias del Acto Público.
- A cargo de la Máxima Autoridad de la SEPRELAD estará la apertura oficial al Acto Público y presentará en su intervención el Informe de rendición de cuentas. El mismo, deberá estar disponible en forma digital para todos los participantes del Acto de rendición de cuentas.
- Los participantes podrán presentar observaciones o sugerencias pertinentes respecto a las informaciones o datos presentados durante la Rendición de cuentas, mediante los mecanismos habilitados en la página web institucional.
- El Comité de rendición de cuentas organizará las observaciones, quejas, sugerencias, cuestionamientos, consultas y respuestas presentadas por los participantes, a través de la página web de la institución.

3.3. Mejoramiento de la rendición de cuentas

Todas las propuestas de mejoras, observaciones, quejas, sugerencias, cuestionamientos, consultas planteadas por los asistentes al Acto de rendición de cuentas, serán valoradas y evaluadas con el objeto de la formulación de planes de mejoramientos, en caso que el Comité de rendición de cuentas los estime pertinente.





3.3.1. Evaluación: Se evaluarán las sugerencias o propuestas que los participantes del Acto de la rendición de cuentas realicen por medio de los mecanismos habilitados en la página web institucional.

Orientaciones

- Culminado el Acto de rendición de cuentas, el moderador informará que todas las propuestas de mejoras, observaciones, quejas, sugerencias, cuestionamientos, consultas, podrán ser remitidos a través del mecanismo habilitado en la página web de la institución, cuyo enlace deberá estar disponible en la dirección de la página web de la institución durante el Acto Público de rendición de cuentas.
- El Comité de rendición de cuentas, analizará y evaluará en forma objetiva las observaciones, sugerencias o quejas presentadas por los participantes. Asimismo, luego del análisis, realizará un informe de propuestas pertinentes para los planes de mejora, si fuera el caso.

3.3.2. Plan de mejoramiento: A partir de la evaluación del Acto Público de rendición de cuentas, se formularán planes de mejora si fuera necesario.

Orientaciones

- El Comité de rendición de cuentas considerará el informe de propuestas y sugerencias - si los hubieren- para formular planes de mejora. Elaborará la Memoria del Acto Público, debiendo incluir un resumen del desarrollo de la rendición de cuentas, las respuestas de la SEPRELAD a las preguntas, propuestas y sugerencias. Asimismo contendrá las evaluaciones y la formulación de planes de mejora.
- La Dirección General de Relaciones Públicas e Internacionales conjuntamente con el Comité de rendición de cuentas, serán responsables de publicar la Memoria del Acto Público de la rendición de cuentas, digitalmente y en la página web de la SEPRELAD.

