



RESOLUCION I.M Nº 154 /2022

POR EL CUAL SE APRUEBAN LAS POLITICAS DE COMUNICACION DEL MUNICIPIO DE LA CIUDAD DE TENIENTE ESTEBAN MARTÍNEZ Y SE DISPONE SU IMPLEMENTACION EN TODAS LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE SERVICIO DE ESTA INSTITUCIÓN.-----

VISTO: La Resolución CGR Nº 377/2016, establece la adopción de requisitos mínimos para un sistema de control interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015.-----

CONSIDERANDO: Que, de conformidad a las disposiciones de los artículos 281 y 283 numeral 1) de la Constitución Nacional y los artículos 1º, 2º y 9º, inciso a) de la Ley Nº 276/94 "ORGANICA DE LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA", las Municipalidades de todo el país se hallan sujetas a la supervisión de la Contraloría General de la República.-----

Que, la Resolución CGR Nº147/2019 "Por la cual se aprueba la "Matriz de Evaluación por Niveles de Madurez", a ser utilizada en el Marco de Sistema de Control Interno del Modelo de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay.-----

Que, la norma de requisitos mínimos para un Sistema de Control Interno tiene como propósito definir los requerimientos básicos que deberán estar desarrollados e implementados para asegurar un efectivo Control Interno Institucional, y que periódicamente serán objeto de control y auditoría.-----

Que, el artículo 60 de la Ley 1535/99 establece "El Control Interno está conformado por los instrumentos, mecanismos y técnicas de control, que serán establecidas en la reglamentación pertinente. El Control Interno comprende el control previo a cargo de los responsables de la administración.-----

Que, se busca con la misma propiciar y facilitar la implementación del MECIP, en lo referente al Estándar Comunicación en las instituciones.-----

Que, las Políticas de Comunicación, constituyen las directrices, lineamientos y orientaciones que la Alta Dirección define para todos los integrantes de una organización y herramienta de gestión para todos aquellos que tienen la responsabilidad de conducción, contribuyendo a facilitar los procesos de comunicación y toma de decisiones, aportando claridad y agilidad.-----

Que, dichas políticas son indispensables para alcanzar el Ambiente de Control idóneo para el desarrollo de los objetivos de la Municipalidad de Teniente Esteban Martínez, por lo tanto la comunicación constituye una de las bases fundamentales del Control Interno, teniendo en cuenta la premisa de que su ejecución es realizada por Servidores Públicos.---

Que, la Ley 3966/10 "Orgánica Municipal", en su CAPITULO III de la Intendencia Municipal, Deberes y Atribuciones en el artículo 51 dispone inc. a) ejercer la representación legal de la municipalidad, inc. d) establecer y reglamentar la organización de las reparticiones a su cargo, conforme a las necesidades y posibilidades económicas de la Municipalidad y dirigir, coordinar y supervisar el funcionamiento de las distintas unidades administrativas; inc. e) administrar los bienes municipales y recaudar e invertir los ingresos de la municipalidad, de acuerdo con el presupuesto;-----



Christian B





MUNICIPALIDAD DE TENIENTE ESTEBAN MARTINEZ
XV DEPARTAMENTO DE PRESIDENTE HAYES
"TENIENTE ESTEBAN MARTINEZ PARA TODOS"
"INTENDENCIA MUNICIPAL"

Dirección: 12 de setiembre e/ Juez Francisco Galeano
municittestebanmartinez21@gmail.com



RESOLUCION I.M N° 151/2022

POR EL CUAL SE APRUEBAN LAS POLITICAS DE COMUNICACION DEL MUNICIPIO DE LA CIUDAD DE TENIENTE ESTEBAN MARTÍNEZ Y SE DISPONE SU IMPLEMENTACION EN TODAS LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE SERVICIO DE ESTA INSTITUCIÓN.-----

POR TANTO Y EN USO DE SUS ATRIBUCIONES LEGALES ESTABLECIDAS EN LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL, EL INTENDENTE MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE TENIENTE ESTEBAN MARTINEZ. -----

RESUELVE:

Art. 1° APROBAR las "Políticas de Comunicación", cuyo texto forma parte de la presente resolución.-----

Art. 2° DISPONER la implementación de las Políticas de Comunicación en todas las dependencias y servicios del Municipio de la ciudad de Teniente Esteban Martínez.-----

Art. 3° REGISTRAR y notificar a quienes corresponde y cumplido archivar. -----

DADO EN EL DESPACHO DEL INTENDENTE MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE TENIENTE ESTEBAN MARTINEZ, A LOS 07 DIAS DEL MES DE SEPTIEMBRE DEL 2022. -----



Christian Bordesolle

CHRISTIAN BORDESSOLLE P.
Secretario General



Hector González Ramírez
HECTOR GONZALEZ RAMIREZ
Intendente Municipal. -



ANEXO A LA RESOLUCION I.M N° 154/2022

POR EL CUAL SE APRUEBAN LAS POLITICAS DE COMUNICACION DEL MUNICIPIO DE LA CIUDAD DE TENIENTE ESTEBAN MARTÍNEZ Y SE DISPONE SU IMPLEMENTACION EN TODAS LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE SERVICIO DE ESTA INSTITUCIÓN.-----

POLITICAS DE COMUNICACION

"En la Municipio de la Ciudad de Teniente Esteban Martínez la comunicación es de carácter estratégico, para apoyar con principios y valores, al logro del Desarrollo de la comunidad", para lo cual:

1. La comunicación institucional se orienta al fortalecimiento de la entidad, a fin de que la misma cumpla con sus tareas y garantice la comunicación estratégica.
2. Se gestiona la interlocución de la Información con la ciudadanía, a través de la sistematización e integración, respecto al cumplimiento de los objetivos del Municipio.
3. Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, a los grupos de interés y a los funcionarios por lo menos una vez al año, teniendo en cuenta la ejecución del Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan de Desarrollo Distrital y los logros de la Institución.

1. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.

La comunicación institucional se orienta al fortalecimiento de la entidad, a fin de que la misma cumpla con sus tareas y garantice la comunicación estratégica.

1.1. ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNICACIÓN.

Estrategia: El Municipio administrará su política de comunicación a través de la **Dependencia de Comunicación (DC)** que planifica, dirige y coordina todas las actividades de comunicación; la cual basa su accionar en una planificación estratégica que facilita la interacción comunicativa, de manera eficiente, a fin de fortalecer las capacidades y destrezas en la comunicación al interior de la entidad.

LINEAMIENTO 1: CONFORMACIÓN DE UN EQUIPO DE ALTO DESEMPEÑO DE COMUNICACIÓN (EADC).

La DC poseerá un staff de especialistas multidisciplinarios, conformado por representantes de las distintas dependencias, que organizan, estructuran y vinculan la información interna y externa al sistema, apoyando el buen funcionamiento de la Comunicación Institucional y Pública.

Orientaciones

1. La DC propondrá los canales de comunicación entre las distintas unidades y niveles técnicos y administrativos, estableciendo canales de información adecuados.
2. Cada dependencia valorará y clasificará la información que genere:



Christian M.





El departamento de Informática y el departamento de Comunicación diseñarán una red interna de la información.

3. Los técnicos participantes del EADC serán nombrados por Resolución, los mismos deberán contar con un Manual de Funciones, a fin de conocer sus responsabilidades y acciones.

LINEAMIENTO 2: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA COMUNICACIÓN.

Se elaborará un Plan Estratégico de Comunicación, a partir del diagnóstico, acorde a la Política de Comunicación Institucional, el cual se constituye en un documento preciso y rector, para el cumplimiento de sus fines.

Orientaciones

1. Los del Nivel Directivo del Municipio, con el apoyo del EADC, realizará un diagnóstico y/o estudio anual del estado de la Comunicación en la entidad, que servirá como línea de base, donde:
 - a) Cada dependencia documentará el macro proceso de Comunicación.
 - b) Cada dependencia orientará la formulación del Plan de Comunicación.
2. La DC, con el apoyo del EADC, realizará el diagnóstico de la situación teniendo en cuenta la siguiente clasificación:
 - a) La información primaria (por medio de observación, encuestas, entrevistas individuales y grupales),y
 - b) La información secundaria (proveniente del análisis de los documentos producidos por las distintas dependencias).
3. La DC y el EADC elaborarán el Plan Estratégico de Comunicación de la Institución, que establecerá los pasos a seguir en la comunicación institucional.
4. El Intendente aprobará el Plan Estratégico de Comunicación para su implementación.

LINEAMIENTO 3: CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Las dependencias de la Municipalidad de Teniente Esteban Martínez, participarán activamente en el proceso de garantizar la correcta canalización de la información y documentación, promoviendo y mejorando el trabajo en equipo, a través de espacios formales que dan a conocer de manera oportuna y transparente la información relacionada a la gestión de la Institución.

Orientaciones

1. Cada dependencia, mediante el representante del EADC informará de los datos, informes y productos a los canales establecidos o redes de enlaces.
2. Cada dependencia, mediante el representante del EADC remitirá además la documentación requerida que sirva como medio de verificación formal.

1.1 ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO.





Estrategia: En el Municipio de la Ciudad de Teniente Esteban Martínez, se implementará un Programa de Alineamiento Estratégico, con el propósito de vincular a dependencias hacia el logro de la estrategia de la Institución.

LINEAMIENTO 1: DIFUSIÓN DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA E INSTITUCIONAL POR MEDIO DE PROCESO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN.

La Institución desarrolla procesos dinámicos de inducción y reinducción para que los funcionarios y las funcionarias conozcan la misión, visión, ejes estratégicos, objetivos, funciones, y logros institucionales con el propósito de lograr empoderamiento.

Orientación:

La Dirección de Talento Humano con el apoyo de la DC, gerencia la ejecución de las siguientes orientaciones:

1. La Dirección de Talento Humano será responsable de los Programas de Inducción y Reinducción cuya metodología, estará establecida en el Manual de Talento Humano.
2. DC apoyará en el aspecto comunicacional, facilitando los materiales de comunicación como trípticos, boletines informativos, entre otros e impulsando la difusión de los mismos.
3. Los apoyos de la DC se verán en función a disponibilidad presupuestaria.
4. La Dirección de Talento Humano dará a los Talleres de Inducción y Reinducción un carácter obligatorio para todos/as, por lo tanto deberán estar incluidos en el Presupuesto de la Institución y tendrán carácter didáctico, participativo, y de actualización.
5. La Dirección de Talento Humano buscará impulsar la visión compartida a través de la inducción y la re inducción.

LINEAMIENTO 2: IMPULSAR LA VISIÓN COMPARTIDA

La Municipalidad de Teniente Esteban Martínez impulsará el trabajo en conjunto, para el logro de una identidad común, buscando el compromiso de todos.

Orientación:

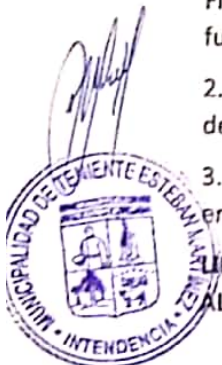
La DC conjuntamente con el EADC impulsará la visión compartida en todas las dependencias para el logro de sus objetivos, mediante las siguientes orientaciones:

1. La DC conjuntamente con el EADC difundirán las metas establecidas en los Planes del Estado, las estrategias de la Municipalidad de Teniente Esteban Martínez, además el Plan Financiero y la ejecución presupuestaria generando conocimiento en los funcionarios y funcionarias.
2. La DC conjuntamente con el EADC identificará los aspectos estratégicos en los cuales se debe concentrar la atención para alcanzar el objetivo a futuro.
3. La DC conjuntamente con el EADC impulsará la generación de las buenas ideas emanadas de la visión compartida.

LINEAMIENTO 3: APOYO EN LA SOCIALIZACIÓN DE PROGRAMAS DE RECONOCIMIENTO AL CAPITAL HUMANO DE LA INSTITUCIÓN.



Amalia B.





MUNICIPALIDAD DE TENIENTE ESTEBAN MARTINEZ
XV DEPARTAMENTO DE PRESIDENTE HAYES
"TENIENTE ESTEBAN MARTINEZ PARA TODOS"
"INTENDENCIA MUNICIPAL"

Dirección: 12 de setiembre e/ Juez Francisco Galeano
municittestebanmartinez21@gmail.com



El Municipio de la Ciudad de Teniente Esteban Martínez, desarrolla programas, promoviendo el reconocimiento al desempeño del Capital Humano, en torno a los planes institucionales de comunicación.

Orientación:

El Programa de Reconocimiento al Capital Humano, es responsabilidad del área de TTHH, la DC conjuntamente con el EADC que apoyará, mediante las siguientes orientaciones:

1. La DC conjuntamente con el EADC apoyarán al Programa de Reconocimiento al Capital Humano facilitando el diseño de los materiales de comunicación como: trípticos, boletines informativos, entre otros.
2. La DC conjuntamente con el EADC apoyarán al Programa de Reconocimiento al Capital Humano impulsando la difusión de los mismos.

1.3. RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL

Estrategia: La municipalidad de Teniente Esteban Martínez, implementará los Programas de Receptividad Institucional, que garantiza el buen trato y el mecanismo por el cual los comentarios, quejas, reclamos y propuestas del funcionariado y del ciudadano se tomarán en cuenta, se comunicarán a quienes corresponda y se consideran como propuesta en la reingeniería de las acciones y prioridades de la Institución.

LINEAMIENTO 1: INTERACCIÓN CON LOS FUNCIONARIOS.

La receptividad institucional tiene una dimensión interna y externa orientada a la experiencia y las sugerencias provenientes de los funcionarios de la entidad.

Orientaciones

1. La DC conjuntamente con el EADC actualizarán y ajustarán las Ventanas de Acceso a la Información en cuanto a su eficiencia y su funcionamiento.
2. La DC a través de la Ventana de Acceso permitirán y promoverán una efectiva participación ciudadana y un efectivo control ciudadano de la gestión pública, con la provisión de información adecuada, oportuna y autorizada; donde la recepción de las sugerencias darán curso a una reingeniería, si la propuesta lo amerita, y si la misma se vincula a los objetivos del Estado.
3. La DC, trimestralmente y de acuerdo al caso, elevará a la Máxima Autoridad, un reporte general de la Información remitida por las Ventanas de Acceso, precisando aquellos temas sobre los cuales deben tomarse decisiones en las distintas instancias, y/o por el Gabinete.
4. Las decisiones que tome el Intendente, en el marco de la implementación de procesos de mejora continua, serán difundidas por la DC misma, a través de los medios organizacionales disponibles.
5. La DC conjuntamente con el EADC establecerán un listado un equipo técnico de especialistas reconocido por la Máxima Autoridad, como responsable y con capacidad para proporcionar la información técnica proveniente de las Ventanas de Acceso.
6. Los especialistas técnicos, deberán tener la idoneidad requerida además deberán ser capacitados y actualizados en sus áreas.





MUNICIPALIDAD DE TENIENTE ESTEBAN MARTINEZ
XV DEPARTAMENTO DE PRESIDENTE HAYES
"TENIENTE ESTEBAN MARTINEZ PARA TODOS"
"INTENDENCIA MUNICIPAL"

Dirección: 12 de setiembre el/ Juez Francisco Galeano
municittestebanmartinez21@gmail.com



LINEAMIENTO 2: SOCIALIZACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA.

La Dirección de Auditoría Interna socializará con los miembros de la Alta Gerencia de la Municipalidad de Teniente Esteban Martínez, los resultados de la verificación del control interno institucional, a fin de informar sobre las debilidades y fortalezas institucionales intercambiando sugerencias tendientes al logro de la calidad en los servicios.

ORIENTACIONES:

1. La Dirección de Auditoría Interna, en el mes de diciembre de cada año, presentará a los miembros de la Alta Gerencia (CCI) de la Municipalidad de Teniente Esteban Martínez, el Informe de los Resultados de la Verificación del Sistema de Control Interno Institucional del año, y socializará con ellos las debilidades y fortalezas de la Institución.
2. Los miembros de la Alta Gerencia, al finalizar la exposición sobre el Informe de los Resultados de la Verificación del Sistema de Control Interno Institucional del año, podrán intercambiar opiniones, solicitar aclaraciones, realizar sugerencias y proponer soluciones.
3. La Dirección de Auditoría Interna consolidará las conclusiones de la reunión en un documento que se remitirá a la dependencia que realice control de calidad, el mismo servirá como insumo para la elaboración de planes de mejora.
4. La DC conjuntamente con el EADC elaborará materiales de difusión masiva, dirigida al funcionariado respecto a la gestión institucional, roles y funciones que se relacionan con la eficiencia en la gestión. Los mismos son de producción sistemática y es responsabilidad de la DC de la Municipalidad de Teniente Esteban Martínez en coordinación con el EDAC.

LINEAMIENTO 3: CANALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

Las dependencias garantizarán la correcta canalización de la documentación y promoverán el trabajo en equipo, a través de espacios formales de trabajo, a fin de dar a conocer de manera oportuna y transparente la información relacionada a la gestión de la institución.

ORIENTACIONES:

1. Las dependencias recibirán de la Secretaría General, las Leyes, Decretos, Resoluciones y otras normativas; además de la documentación relacionada a la política, la gestión y la administración presupuestaria, relacionada al Municipio y la remitirá a las áreas respectivas, a fin de garantizar la distribución descendente de la información.
2. La Secretaría General, remitirá inmediatamente luego de la promulgación al Departamento de Prensa, Resoluciones y otras Normativas de carácter general relacionadas al sector para su inclusión en la Página Web.
3. Los funcionarios/as se reunirán mensualmente con el jefe inmediato superior y tratarán temas de interés del área, recordando las nuevas legislaciones, normativas, instrucciones, dejando constancia escrita de las sugerencias y recomendaciones, para facilitar la fluidez e intercambio de información y promover la mejora continua en el área de su competencia, además de elevar un informe para casos particulares.
4. Los jefes y subalternos analizarán en forma conjunta las inquietudes y propuestas para elaborar Planes de Mejora, determinando prioridades para la solución de los problemas.





1.4. PROMOCIÓN DEL BUEN SERVICIO (ATENCIÓN AL CLIENTE)

Estrategia: En la Municipalidad de Teniente Esteban Martínez, las políticas, reglamentos internos, acuerdos éticos, procedimientos y elementos corporativos, estarán orientados a fomentar en los funcionarios actitud de servicio y proyección de imagen fundada en la calidad y calidez de la atención. Para ello se implementarán programas de capacitación para el buen servicio al cliente (interno y externo).

LINEAMIENTO 1: CAPACITACIÓN PARA EL BUEN SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

Se promoverá la capacitación y 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 positiva.

ORIENTACIONES:

1. La DC y el EADC elaborarán un Plan Anual de Capacitación para el buen servicio de los funcionarios/as, conforme a las solicitudes presentadas por los Directores de dependencias.

2. La Dirección de Talentos Humanos, a través de su Departamento de Capacitación elaborará el Plan de Capacitación para el buen servicio, que incluirá Programas y Proyectos que busquen potenciar actitudes y conductas, acorde a la Política de Comunicación de la Institución.

3. La DC apoyará el Plan de capacitación elaborado por la Dirección de Recursos Humanos.

4. La Dirección de Talentos Humanos, elaborará los procedimientos para la correcta ejecución, evaluación y control de la capacitación.

5. La Dirección de Talentos Humanos, será responsable de la consolidación y elaboración de un informe trimestral de las capacitaciones realizadas y remitirá a la Máxima Autoridad, con Copia a la DPC para su difusión.

6. La DC conjuntamente con el EADC, realizará encuestas periódicas a los usuarios del sector capacitado, sobre satisfacción del cliente, por medio de herramientas para el mejoramiento de la calidad de atención.

7. La DC remitirá a la Dirección de TTHH y a la Dependencia encargada de la Gestión de Calidad los resultados de la encuesta sobre satisfacción del cliente para incluir mejoras en las siguientes capacitaciones y reorientar las actuaciones para la satisfacción de los usuarios.

1.5. IDENTIDAD E IMAGEN CORPORATIVA

Estrategia: La Identidad Corporativa de la Municipalidad se construirá sobre la base de sus objetivos misionales, proyectando una imagen coherente y cohesiva.

LINEAMIENTO 1: IDENTIDAD CORPORATIVA.

La Municipalidad de Teniente Esteban Martínez implementará un programa tendiente a mantener la coherencia visual en todas las comunicaciones para el cumplimiento de los fines y el logro de la Imagen Corporativa.

ORIENTACIONES:

1. La DC, con apoyo de consultorías especializadas y sobre la base de un Diagnóstico de Imagen, desarrollará la configuración de la identidad.





MUNICIPALIDAD DE TENIENTE ESTEBAN MARTINEZ
XV DEPARTAMENTO DE PRESIDENTE HAYES
"TENIENTE ESTEBAN MARTINEZ PARA TODOS"
"INTENDENCIA MUNICIPAL"

Dirección: 12 de setiembre e/ Juez Francisco Galeano
municittestebanmartinez21@gmail.com



2. La DC establecerá al Manual de Imagen Corporativa en una herramienta para el manejo de las directrices de presentación de los mensajes institucionales, como medio para garantizar el respeto y la promoción de la identidad de la institución, en cada uno de los programas de información.

3. El Municipio, utilizará el Manual de Imagen e Identidad Corporativa, para facilitar a nivel global todo lo concerniente a la Institución. Comprenderá básicamente: Presentación, Introducción, Reseña Histórica, Objetivos del programa, Vocabulario, Signos de identidad, Emblema, Símbolo, Logotipo, Gama cromática, Cuatricromía, Tramas permisibles, Normas Básicas, Disposición formal de los colores, Control de un solo color, Control de diapositivas, Negro y Escalas de grises, Control de proporción, Normas tipográficas, Normas complementarias, Control de sombras, Control de rotación, Control de deformación,

Aplicaciones, Papelería, Papelería administrativa, Indumentaria, Fachada, Transporte, Anexos desprendibles, Artes finales, Carta de colores.

4. El Municipio a través del Manual de Imagen Corporativa buscará el aumento de la identificación de la institución con los funcionarios, el ahorro de costos por estandarización, el aumento del conocimiento público de la Institución, y una imagen más apropiada en la sociedad.

5. La difusión de la Identidad será responsabilidad de la DC con el apoyo del EADC.

LINEAMIENTO 2: PROYECCIÓN DE IMAGEN CORPORATIVA.

La imagen corporativa del Municipio de la Ciudad de Teniente Esteban Martínez, generará uniformidad de manejo en las áreas y dependencias, transmitiendo el posicionamiento de la Institución en cuanto a su visión, misión y objetivos institucionales.

ORIENTACIONES:

1. La DC conjuntamente con el EADC, serán responsables de la correcta utilización del logo y el eslogan, en todas las publicaciones, campañas, y actividades que realice la institución.

2. La DC conjuntamente con el EADC, diseñarán y actualizarán la matriz del material documental sobre la Institución, que se difundirá por medios audiovisuales en las dependencias de la Municipalidad de Teniente Esteban Martínez.

3. Las insignias y objetos promocionales que se distribuyan en las campañas de la Municipalidad de Teniente Esteban Martínez, llevarán el logo y el eslogan de la Institución.

4. Tanto el logo, como el eslogan, primarán sobre toda identificación particular de dependencias, programas, proyectos, campañas, etc.

5. Los Directores de las dependencias serán responsables de la correcta utilización de los logotipos, isotipos y el eslogan.

6. Los Secretarios y Directores, de las dependencias, serán responsables de la señalización adecuada de todas las áreas de sus dependencias, para facilitar el acceso de los usuarios a los servicios que requieran.

7. Los representantes de todas las dependencias de la Municipalidad de Teniente Esteban Martínez, serán responsables de la señalización y de carteles con los servicios que ofrecen.

Los capacitadores y facilitadores de las áreas serán responsables de la emisión de mensajes audiovisuales, documentales de la Institución en los lugares donde la Municipalidad tenga presencia.





9. Los materiales de promoción de los servicios deberán estar estandarizados de manera a identificar a la Institución.

2. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

Gestiona la interlocución de la información con la ciudadanía, a través de la sistematización e integración, respecto al cumplimiento de los objetivos del Municipio de la Ciudad de Teniente Esteban Martínez.

2.1. MANEJO INTEGRADO Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Estrategia: La integración de la información será responsabilidad de la DC y el EADC, quienes emiten directrices claras para la recolección, el registro, la clasificación, consolidación y sistematización de la información, provenientes de las diferentes áreas.

LINEAMIENTO 1: MANEJO INTEGRADO DE LA INFORMACIÓN.

La información es identificada, recolectada y registrada de acuerdo a los datos ofrecidos por las dependencias, en función a los lineamientos de la DC.

ORIENTACIONES:

1. Cada dependencia establecerá la información en función a los datos que genera (datos cualitativos y cuantitativos de la gestión y/o administrativos).

2. El representante del EADC de cada dependencia, será el vínculo de información con las dependencias. El mismo será responsable de solicitar, recepcionar y registrar la información de su dependencia, conforme a los lineamientos establecidos por la DC.

3. La DC determinará los lineamientos para la integración de la información en todas las áreas y los mecanismos de recolección de la información, además de los plazos de presentación a todos los niveles.

4. Cada dependencia por medio de sus representantes del EADC, tendrá clasificada la información a ser publicada por los medios de prensa, para lo cual deberá tener un cronograma de actividades e informará al Departamento de Prensa, por lo menos, con un día de anticipación, teniendo en cuenta la fecha, la hora, la localización del evento, los responsables u organizadores, el tipo de evento y el programa, salvo casos de urgencia.

LINEAMIENTO 2: SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

El Municipio de la Ciudad de Teniente Esteban Martínez implementa un sistema integrado de información a través de la coordinación de enlaces con las diferentes dependencias, que genera antecedentes en forma interna y externa, buscando la unificación de su manejo y la generación de registros consolidados que permiten su adecuada administración.

ORIENTACIONES:

La sistematización de la información será responsabilidad del Departamento de Informática y de la DC, quienes apoyarán mediante las siguientes orientaciones:

1. Diseño, desarrollo e implementación de un sistema informático que facilitará el seguimiento a las documentaciones.

2. Instalación de un sistema de información financiera y de gestión.



[Handwritten signature]

Chusker





MUNICIPALIDAD DE TENIENTE ESTEBAN MARTINEZ
XV DEPARTAMENTO DE PRESIDENTE HAYES
"TENIENTE ESTEBAN MARTINEZ PARA TODOS"
"INTENDENCIA MUNICIPAL"

Dirección: 12 de setiembre e/ Juez Francisco Galeano
municittestebanmartinez21@gmail.com



3. Capacitación para la implementación de los sistemas.
4. Adecuación de los equipos de informática a los requerimientos del sistema.
5. Facilitarán el acceso para el uso de Internet, intranet, etc., a través de servidores.
6. Sistematización de todas las disposiciones internas y externas, relacionadas a la institución.
7. Actualización permanente del sistema de información.

LINEAMIENTO 3: FLUJO DE INFORMACIÓN.

La información, entendida como soporte indispensable para el mejoramiento de la comunicación institucional, ofrecerá la información de las partes en forma oportuna, asegurando la pertinencia del contenido y orientado a mejorar los servicios, para facilitar el logro de los objetivos institucionales.

ORIENTACIONES:

El flujo de la información estará determinado por la DC, previamente establecida por cada dependencia, según se establezca en las redes de información y comunicación:

Las dependencias implementarán el flujo de información, una vez instalado el sistema, el mismo se hará a través de los canales establecidos.

El flujo de información interna y externa, una vez instalado, se realizará a través del sistema de información.

2.2. MANEJO DE LA INFORMACIÓN.

Estrategia: La información identificada, clasificada, consolidada, sistematizada y establecida como pública, se dará a conocer en forma oportuna y sirve como base para elaborar materiales informativos, educativos y la toma de decisión.

LINEAMIENTO 1: RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERES.

La relación del Municipio de la Ciudad de Teniente Esteban Martínez con los grupos de interés se basará en la imparcialidad y equidad en el manejo y la difusión de la información, salvo en aquellos casos que se considere de carácter reservado, dentro de los términos estipulados para que permanezca en reserva, atendiendo a las características específicas de cada grupo en el marco de la confianza y la colaboración.

ORIENTACIONES:

1. Se dará amplia difusión a las bases y condiciones establecidas en los procesos de contrataciones de bienes y servicios, así como los resultados de dichos procesos.
2. La DC, realizará acciones conjuntas con otras instituciones públicas, a fin de proporcionar y propiciar el intercambio de experiencias e información.
3. La Información destinada a los grupos de interés se canalizará a través del área de Prensa.
4. La información será difundida de manera oportuna, considerando el interés colectivo y respetando la confidencialidad.
5. La DC, asesorará a las diversas instancias sobre la estrategia, los formatos y tiempos a ser utilizados en la elaboración de materiales informativos.





MUNICIPALIDAD DE TENIENTE ESTEBAN MARTINEZ
XV DEPARTAMENTO DE PRESIDENTE HAYES
"TENIENTE ESTEBAN MARTINEZ PARA TODOS"
"INTENDENCIA MUNICIPAL"

Dirección: 12 de setiembre el Juez Francisco Galeano
municittestebanmartinez21@gmail.com



6. La participación en exposiciones y/o ferias nacionales e internacionales serán canalizadas a través de la DC.
7. Las diferentes áreas de la Municipalidad de Teniente Esteban Martínez proveerán a la DC y al área de Prensa la información que deba comunicarse.
8. El Área de Prensa tendrá la responsabilidad de ajustar la información recepcionada por la DC (de acuerdo al estándar establecido).

LINEAMIENTO 2: CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

La Información identificada, será consolidada y sistematizada previa clasificación en los niveles de acceso, según la información sea de carácter reservado o público.

ORIENTACIONES:

1. La DC seguirá las orientaciones de la Asesoría Jurídica para la publicación de la información en cuanto a que las mismas son de carácter reservado o para el público en general.
2. La DC, siguiendo la orientación de la Asesoría Jurídica considerará de carácter reservado:
 - a) Los datos o informaciones que son de uso exclusivo para la gestión judicial.
 - b) Los datos o informaciones que no se han concluido y en caso de ser publicada puedan generar una idea errónea.
3. La información concluida es en general libre para todo público.

LINEAMIENTO 3: ELABORACIÓN DE MATERIALES INFORMATIVOS Y EDUCATIVOS.

Se elaborarán materiales informativos y educativos para ser proveídos a la ciudadanía y a los diferentes grupos de interés.

ORIENTACIONES:

1. La DC y el área de Informática recepcionarán las necesidades de información provenientes de las diferentes áreas de la Municipalidad de Teniente Esteban Martínez, a fin de construir las redes de información y de comunicación (TICs).
2. La DC en coordinación con el EADC, determinará los materiales a elaborar, tomando como base la información clasificada, consolidada, sistematizada y recepcionada de las diferentes dependencias.
3. La DC establecerá responsables como albacea o guarda de materiales de información (en forma escrita y magnética), la misma proveerá a las dependencias interesadas de cualquier información con la que cuente en su archivo.
4. La DC, en cuanto a los materiales educativos, deberá informar, por medio de su representante del EADC a la Dirección de Talentos Humanos, sobre los eventos de Capacitación, quienes se encargarán de verificar que los mismos cumplan con los estándares de calidad.

LINEAMIENTO 4: PROVISIÓN DE LA INFORMACIÓN MEDIÁTICA.



Los materiales de Información elaborados y producidos para publicaciones de cualquier dependencia serán remitidos previamente a la DC, para su verificación y adecuación según el estándar establecido en la Imagen Corporativa.

ORIENTACIONES:

1. La DC, en el área de Prensa, recibirá los materiales informativos para su difusión y proveerá diariamente la información a la ciudadanía en general, de manera a que la información esté disponible a los diferentes grupos de interés y al público y que la estructura esté ajustada a los objetivos institucionales y a los del estándar corporativo.
2. La DC, establecerá como medio de gestión interna de Información formal, las notas, los memos, circulares, providencias y documentos técnicos elaborados, teniendo también a los sistemas de email, intranet e incluso mensajes en celulares para casos de lejanía y urgencia.
3. La DC por medio de su área de Prensa informará diariamente al Intendente a través del clippings, como recolector de todas las apariciones en los medios, de manera a calcular el valor de la Institución en función a la percepción.

2.3. MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN TIEMPOS DE CRISIS

Estrategia: El Municipio de la Ciudad de Teniente Esteban Martínez, ante eventuales crisis se preparará para dar respuesta rápida, conforme a un Plan de Comunicación para periodos de Crisis, facilitando la labor informativa, evitando rumores que puedan ocasionar reacciones adversas en la población, reorientando y adecuando la información formal, definiendo claramente el diagnóstico situacional, la utilización adecuada de recursos y la claridad en la información.

LINEAMIENTO 1:

ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN, ANTE UNA SITUACIÓN DE RIESGO Y/O EMERGENCIA

Al detectar una situación de riesgo para el Municipio, se activará el Comité de Comunicación de Riesgos, creado para tal circunstancia.

ORIENTACIONES

1. El Intendente, ante una situación de riesgo para la Municipalidad de Teniente Esteban Martínez, convocará en forma inmediata al Comité de Comunicación de Riesgos, que se reunirá permanentemente durante toda la situación de contingencia.
 2. El Comité de Comunicación de Riesgos, recepcionarán las Informaciones técnicas, así como el resultado del monitoreo de la situación.
 3. El Comité de Comunicación de Riesgos analizará y evaluará rápidamente la situación e
 4. implementará el Plan de Comunicación en Situación de Riesgo.
- El Comité de Comunicación de Riesgos, propondrá acciones correctivas y/o de mejora de la comunicación si fueren necesarios.

2.4 RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN O FREE PRESS

ESTRATEGIA:





MUNICIPALIDAD DE TENIENTE ESTEBAN MARTINEZ
XV DEPARTAMENTO DE PRESIDENTE HAYES
"TENIENTE ESTEBAN MARTINEZ PARA TODOS"
"INTENDENCIA MUNICIPAL"

Dirección: 12 de setiembre el Juez Francisco Galeano
muncittestebanmartinez21@gmail.com



La Municipalidad de Teniente Esteban Martínez, establecerá un buen relacionamiento con los medios de comunicación.

LINEAMIENTO 1:

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

La DC actuará de enlace formal entre las autoridades y los medios de comunicación masivos y definiendo los canales correspondientes para la entrega de la información. La información consolidada y sistematizada es definida de acuerdo con las estrategias y proyección de la Imagen Corporativa.

ORIENTACIONES

1. La DC definirá las estrategias de comunicación pública conjuntamente con el EADC.
2. La DC, 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 para los medios y la ajustarán anualmente por medio de un Plan Anual de Medios.
4. La comunicación clasificada será revisada por la oficina de Prensa.
5. La práctica del Free Press como manejo de conferencias de prensa, boletines, gacetillas, entrevistas, reportajes y otros instrumentos, relacionados con los medios buscará posicionar los temas de interés prioritario y las actividades de la Institución.
6. La DC definirá los diferentes formatos para la provisión de la información a los medios de comunicación y las estrategias de información en el Plan de Medios.
7. El Área de Prensa clasificará y calificará la Información a ser publicada en función a estándares establecidos en el Plan de Comunicación, el Plan de Medios y directrices del Intendente.

LINEAMIENTO 2:

VOCEROS INSTITUCIONALES

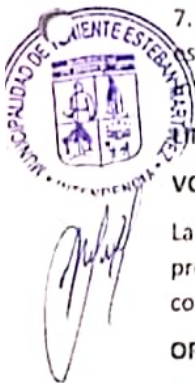
La Municipalidad de Teniente Esteban Martínez, contará con un mecanismo ágil y predeterminado en el sistema de representantes que hablan en nombre de la institución como voceros institucionales.

ORIENTACIÓN:

1. La Vocería Institucional estará organizada y asistida técnicamente por la DC.
2. El Intendente es el principal Vocero Institucional. El carácter de Directivo dependiente de los Secretarios y de la Secretaría General implicará la responsabilidad de oficiar como vocero técnico en temas que competen a su área.
3. Los Voceros Institucionales se mantendrán actualizados acerca de la Información que la Institución decida difundir y respetarán los criterios establecidos para la comunicación con el público en general.

La Vocería en situaciones de crisis y riesgo se desarrollarán respetando los siguientes criterios:

Los voceros técnicos serán los encargados primarios de dar respuesta a aquellas crisis que afecten al nivel de su competencia, por el conocimiento detallado de la misma.





b. El Intendente oficiará de vocero en caso de que el tema así lo justifique o cuando se requiera su acompañamiento a la intervención de los voceros técnicos.

La DC definirá las estrategias de comunicación y solicitará el nombramiento de voceros institucionales para la difusión de la información.

LINEAMIENTO 3:

LA INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA.

La Receptividad Institucional tendrá una dimensión externa orientada a la experiencia, necesidades y las sugerencias provenientes de la ciudadanía y usuarios de los servicios que presta la Municipalidad.

ORIENTACIÓN:

1. En la Municipalidad se realizarán acciones tendientes a que la ciudadanía y usuarios de los servicios de la Institución se informen, respecto a las Ventanas de Acceso.
2. La Ventana de Acceso para la ciudadanía indicarán y orientarán acerca de trámites y procesos administrativos, además dispondrá y administrará información básica referente a las dependencias y productos principales.
3. La Ventana de Acceso a la Información, se actualizará y ajustará, en cuanto a su eficiencia y su funcionamiento.
4. Las sugerencias recepcionadas en las ventanas de acceso darán curso a una reingeniería, según se vincule a los objetivos del Estado, permitiendo y promoviendo una efectiva participación ciudadana y control ciudadano de la gestión pública, a través de la provisión de información adecuada, oportuna y autorizada.

Las sugerencias recibidas serán elevadas al Sistema de Información y semestralmente la DC, enviará un reporte general de la información recibida, (para tomarse decisiones en las distintas instancias), a la DTTHH (para ajustar las políticas) y las dependencias de la DAF (para mejorar los procedimientos administrativos).

LINEAMIENTO 4:

MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Se efectuará el seguimiento de la información emitida por los medios de prensa a los efectos de garantizar que la difusión se realice conforme al sentido y lenguaje establecido por las políticas de comunicación de la Institución.

ORIENTACIONES

1. La DC por medio del área de Prensa, será la responsable del monitoreo de los medios de comunicación radial, escrito y televisivo, sobre los temas que atañen a la Institución.
2. El área de Prensa de la DC, compilará las publicaciones de los medios escritos, teniendo en cuenta las notas, entrevistas, comentarios sobre la institución.
3. El área de Prensa de la DC, contará con un sistema de monitoreo de las emisiones radiales y televisivas diariamente en forma permanente.
4. El área de Prensa de la DC, compilará diariamente en forma impresa y digital, las informaciones referentes a la institución.



MUNICIPALIDAD DE TENIENTE ESTEBAN MARTINEZ
XV DEPARTAMENTO DE PRESIDENTE HAYES
"TENIENTE ESTEBAN MARTINEZ PARA TODOS"
"INTENDENCIA MUNICIPAL"

Dirección: 12 de setiembre el Juez Francisco Galeano
municittestebanmartinez21@gmail.com



5. Las informaciones compiladas referentes a la Institución serán remitidas diariamente al Ministro, Vice Ministros, Asesores y Directores Generales.
6. El área de Prensa de la DC, archivará cronológicamente en forma impresa y digital, las publicaciones de la prensa escrita y a las informaciones de la prensa radial y televisiva.



Christina Borda Soló

