

Manual de Comunicación

Versión 02



MUNICIPALIDAD DE MARIANO ROQUE ALONSO

Boquerón esq. Ballivián | Tel.: (595 21) 752 202 - 754 540. | municipalidad.mralonso@gmail.com

Contenido

1) POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	3
2) COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	3
3) POLÍTICA DE MANEJO DE INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	3
4) POLÍTICA DE INTERLOCUCIÓN INSTITUCIONAL	4
5) SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	4
6) COMUNICACIÓN PÚBLICA	5
7) POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD	5
8) POLÍTICA DE SISTEMAS DE VOCERÍAS	5
9) POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	6
10) RENDICIÓN DE CUENTAS	6
11) POLÍTICA DE CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN	6
12) POLÍTICA DE LOS INFORMES DE GESTIÓN	7
13) POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO DE LAS DIRECTRICES DE ESTE MANUAL	7

Boque
Alonso
rayhuape



MUNICIPALIDAD DE MARIANO ROQUE ALONSO

Boquerón esq. Ballivián | Tel.: (595 21) 752 202 - 754 540. | municipalidad.mralonso@gmail.com

MANUAL DE COMUNICACIÓN

1) POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

La Política de Comunicación de la Municipalidad es de carácter estratégico y tiene el propósito fundamental de promover la transparencia de su gestión en el cumplimiento de sus fines misionales.

La Municipalidad, que tiene como función la de promover, desarrollar y ejecutar acciones en la búsqueda constante del desarrollo político, económico, social, turístico y cultural del municipio, con equidad y participación comunitaria, coordinando esfuerzos con las instituciones del sector público y privado a través de convenios.

2) COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La Comunicación institucional está orientada a propiciar la coherencia en la actuación de los Servidores Públicos de la Municipalidad con respecto a la Misión y Visión institucional, a la consolidación de la cultura y los valores asumidos; a afirmar el sentido de pertenencia y el relacionamiento, fortaleciendo su imagen institucional y la visibilidad social mediante la implementación de un plan de comunicación.

3) POLÍTICA DE MANEJO DE INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La comunicación interna es un eje transversal de todas las dimensiones organizacionales; mientras que la comunicación externa es aquella destinada a las partes interesadas (grupos de interés y público en general).

La estrategia de comunicación y la política de manejo de información y medios de comunicación son definidas por el Intendente Municipal.

La administración y gestión del flujo de información institucional, tanto interna como externa está a cargo de la Secretaría de Prensa, que impulsará las acciones comunicativas apropiadas para favorecer la creación de condiciones que faciliten el cumplimiento de la misión de la Municipalidad.

Los pedidos de acceso a la información pública son atendidos por la Secretaría de Prensa, encargada de fomentar la transparencia, integridad, medidas preventivas, correctivas y demás mecanismos de lucha contra la corrupción en la Municipalidad; fomentar la ética pública al interior de la Institución y mantener actualizado el portal de transparencia institucional en el sitio web y así dar respuesta a los pedidos de acceso a la información pública.

Orientaciones operativas

La producción de información y su canalización a través de medios de comunicación institucional será unificada, armónica y coherente con los principios institucionales, tanto en el lenguaje como en la forma por la Secretaría General.

Información Interna y Externa

Los tipos de información INTERNA y EXTERNA a ser consolidadas serán de carácter:

- Normativo: Aquella relacionada con disposiciones de carácter regulatorio y de cumplimiento obligatorio.

Charlene Aranda
Secretaría Municipal
Mariano Roque Alonso

Roque
Alonso
rayhuape



MUNICIPALIDAD DE MARIANO ROQUE ALONSO

Boquerón esq. Ballivián | Tel.: (595 21) 752 202 - 754 540. | municipalidad.mralonso@gmail.com

- **Misional, Operativo y Organizacional:** Aquella generada por las unidades organizacionales, la cual guarda relación con la estructura orgánica y funcional.

La información interna será procesada y socializada por medio de circulares y la información externa por medio del sitio web de la Municipalidad. Toda información institucional que se desee utilizar para difusión mediática (redes sociales en general) debe ser aprobada por Secretaría de Prensa, según la metodología definida para tal efecto (Proceso Operativo — Publicación de Documentos).

Además, la Secretaría de Prensa se encargará de brindar el soporte logístico necesario.

4) POLÍTICA DE INTERLOCUCIÓN INSTITUCIONAL

La Municipalidad determina un fluido diálogo con el público interno y externo.

Orientaciones operativas

A nivel externo se realizarán actividades de difusión sobre el deber constitucional de la Municipalidad.

Las entrevistas con la Máxima Autoridad, serán canalizadas a través de la Secretaría de Prensa, para lo cual los medios solicitarán la concesión de las mismas, por medio de una nota conteniendo el tema a ser tratado y algunas preguntas claves a ser desarrolladas en la entrevista. El encargado de responder las entrevistas será el Vocero Oficial o el que fuere designado/a por la Máxima Autoridad.

En el marco de la cooperación mutua con organizaciones de la sociedad civil se desarrollarán planes de promoción de participación ciudadana.

Secretaría de Prensa determinará un plan de cooperación y participación, acorde a las necesidades vigentes.

A nivel interno se llevarán a cabo jornadas de inducción y re inducción para proporcionar a los funcionarios la información relativa a su trabajo, a la misión y visión, Plan de Desarrollo Municipal, Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno Mecip:2015, Políticas, Códigos de Ética y de Buen Gobierno, Reglamentos, Procesos, Requisitos Legales y regulatorios, Metodología para abordar riesgos, Manuales, entre otros.

Todo nuevo funcionario que se vincule a la municipalidad participará en encuentros de inducción en los primeros meses de su incorporación.

Asimismo, conforme a las necesidades, habrá jornadas de re inducción para los demás funcionarios.

Los procesos de inducción y re inducción serán responsabilidad de Dirección de Talentos Humanos.

5) SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

La recepción y canalización de las consultas, reclamos y sugerencias (CRS), acerca de los servicios prestados por la municipalidad, tanto a nivel de la ciudadanía y demás grupos de interés se realizará a través de Secretaría de Prensa.

Mariano Roque Alonso
roquealonso



MUNICIPALIDAD DE MARIANO ROQUE ALONSO

Boquerón esq. Ballivián | Tel.: (595 21) 752 202 - 754 540. | municipalidad.mralonso@gmail.com

Orientaciones operativas

- Se promueve la participación ciudadana a través de organizaciones de la sociedad civil.
- Se dispone además de una línea telefónica y correo electrónico, para recibir consultas, reclamos y sugerencias, referentes al servicio institucional.

6) COMUNICACIÓN PÚBLICA

Se fomenta la interacción comunicativa con los diferentes grupos de interés, además del acceso y la difusión de información de manera fluida y oportuna, respetando criterios de confidencialidad establecidos por las normativas.

7) POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

La Municipalidad, propicia una conducta ética en los funcionarios, que manejen la información de carácter reservado por ley, a fin de que no sea publicada o conocida por terceros.

Toda comunicación emanada de la Municipalidad cumplirá con las disposiciones pertinentes que resguarden el carácter reservado y confidencial de la información según tiempo y procesos establecidos, toda vez que no sea vulnerable a la ley o normativas de libre acceso a la información pública.

Orientaciones operativas

- Se observarán criterios que ayudarán a manejar la información confidencial, tanto interna como externa, en términos generales y específicamente en situaciones de crisis.
- El manejo de la información y comunicación con la ciudadanía deberá ajustarse a lo dispuesto en los Códigos de Ética y de Buen Gobierno vigentes
- Ante situaciones extraordinarias o coyunturales que afecten o puedan afectar de manera grave la vulnerabilidad de la institución, su imagen o su credibilidad, la comunicación se convierte en un elemento de manejo estratégico.

8) POLÍTICA DE SISTEMAS DE VOCERÍAS

La Secretaría de Prensa se considera el canal oficial de la comunicación de la Municipalidad, sin embargo, en situaciones especiales, debido a la naturaleza de la información, funcionarios del nivel de conducción estratégica cumplirán el rol de transmitir información especializada de la institución.

Orientaciones operativas

Se establecen las siguientes vocerías:

- Vocero Principal: es el Intendente, o en quien él delegue la responsabilidad.
- La coordinación de las vocerías estará a cargo de Secretaría de Prensa, en base a los lineamientos del Vocero Principal.

Carolina Arce
Intendente Municipal
Mariano Roque Alonso

Roque
Alonso
rayunape



MUNICIPALIDAD DE MARIANO ROQUE ALONSO

Boquerón esq. Ballivián | Tel.: (595 21) 752 202 - 754 540. | municipalidad.mralonso@gmail.com

El relacionamiento con medios de comunicación y grupos de interés se fortalece y optimiza con el propósito de generar un sentido compartido entre la institución, sus grupos de interés y los medios de comunicación masiva.

9) POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se fomenta la participación de la ciudadanía a fin de asegurar la utilización correcta y transparente de los recursos del Estado, y que sirva de apoyo a la Municipalidad en el cumplimiento de su Misión Institucional.

Se promueven los encuentros con la ciudadanía, a efectos de concienciar y capacitar en la exigencia en el uso correcto y transparente de los recursos del Estado.

Orientaciones operativas

- Se establece la realización de charlas, entrenamientos, talleres formativos, paneles de debate, mesas de trabajo, cursos técnicos o cualquier otro tipo de modalidad pertinente, en escuelas, colegios, universidades, a los efectos de concienciar a la ciudadanía sobre el rol que debe ejercer ante las instituciones públicas.
- El responsable de coordinar dichas actividades será Secretaría de Prensa.

10) RENDICIÓN DE CUENTAS

La Municipalidad rinde cuentas de su gestión a la Contraloría General de la República, conforme a lo dispuesto en la Ley, y a la ciudadanía en general, a los efectos de transparentar su gestión. Para ello presenta el Informe de la Municipalidad.

Orientaciones Operativas

- La consolidación de la información para la elaboración del Informe de la Municipalidad para su presentación a la Ciudadanía y a los Órganos de Control estará a cargo del Intendente Municipal.

11) POLÍTICA DE CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Información generada por las distintas unidades organizacionales y que se relaciona con sus gestiones, servirá para generar una información estructurada.

Se implementa el uso constante y adecuado del Sitio Web.

Orientaciones operativas

- Se actualiza el sitio web en forma constante con los resultados del Control Gubernamental. Dicha actividad será responsabilidad de Secretaría General.


Carolina Aranda E.
Intendente Municipal
Mariano Roque Alonso

Mariano Roque Alonso
raylunape



MUNICIPALIDAD DE MARIANO ROQUE ALONSO

Boquerón esq. Ballivián | Tel.: (595 21) 752 202 - 754 540. | municipalidad.mralonso@gmail.com

12) POLÍTICA DE LOS INFORMES DE GESTIÓN

Con la información organizada de las actividades de Control Gubernamental, se preparan informes de gestión.

Orientaciones operativas

- Los informes de gestión para su presentación al Intendente son elaborados por las Unidades Misionales.

13) POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO DE LAS DIRECTRICES DE ESTE MANUAL

El área jurídica será la encargada de realizar el monitoreo del cumplimiento de las directrices establecidas en este Manual.

Carolina Aranda F.
Intendente Municipal
Mariano Roque Alonso



Roque
Alonso
roque