



MUNICIPALIDAD DE VILLA ELISA DEPARTAMENTO CENTRAL

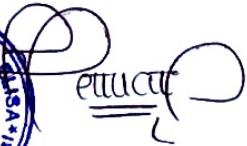
Manual de Comunicación

Versión I

	Normas de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno MECIP 2015	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	
	VERSIÓN I	Fecha: 03 - dic - 2021

ÍNDICE

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 de Ciudadano.....	5
6.	Comunicación Pública.....	5
7.	Política de Confidencialidad.....	5
8.	Política de Sistemas de Vocerías.....	6
9.	Políticas de Participación Ciudadana.....	7
10.	Rendición de Cuentas.....	7
11.	Políticas de Consolidación de la Información.....	7
12.	Políticas de los Informes de Gestión.....	8
13.	Política de Cumplimiento de las Directrices de este manual.....	8



 Abg. Romina Pettinati
 Secretaria General
 Municipalidad de Villa Elisa

	Normas de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno MECIP 2015	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	
	VERSIÓN I	Fecha: 03- dic - 2021

MANUAL DE COMUNICACIÓN

1. Política de Comunicación

La Política de Comunicación de la Municipalidad de Villa Elisa 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 de promover, desarrollar y ejecutar acciones en la búsqueda constante de desarrollo político, económico, social y cultural, con equidad y participación ciudadana, coordinando esfuerzos con el 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 el 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 (grupo de interés y público en general).

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

La administración y gestión del flujo de información institucional, tanto interna como externa a cargo de la Dirección 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 Oficina de Comunicación Pública y Relaciones Interinstitucionales, 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.



 Abg. Romina Pettinati
 Secretaria General
 Municipalidad de Villa Elisa

	Normas de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno MECIP 2015	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	
	VERSIÓN I	Fecha: 03 - dic - 2021

Orientaciones Operativas

La producción de información y su canalización a través de medios de comunicación será unificada, armónica y coherente con los principios institucionales, tanto en el lenguaje como en la forma por la Oficina de Comunicación Pública y Relaciones Interinstitucionales.

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
- 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 de Villa Elisa. Toda información institucional que se desee utilizar para difusión mediática (redes sociales en general) debe ser aprobada por la Dirección de Prensa, a través de las áreas de Comunicación Pública y Protocolo, según metodología definida para el efecto (Proceso Operativo – Publicación de documentos).

La Secretaria General es la encargada de brindar el soporte logístico necesario.

4. Política de Interlocución Institucional.

La Municipalidad determinara 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 Secretaría General y Dirección de prensa, para lo cual los medios solicitaran la concesión de las mismas, por medio de una nota conteniendo el tema a ser tratado y algunas preguntas claves a ser desarrolladas por entrevistas. El encargado de responder las entrevistas será el vocero oficial o el que fuere designado/a por la Máxima Autoridad.

 
Abg. Romina Pettinati
Secretaria General
Municipalidad de Villa Elisa

	Normas de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno MECIP 2015	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	
	VERSIÓN I	Fecha: 03 - dic - 2021

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

La Dirección 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 Estratégico, cultura, Normas 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, Metodologías para abordar riesgos, Manuales, entre otros.

Todo nuevo funcionario que se vincule a la Municipalidad de Villa Elisa 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 la Dirección de Recursos Humanos.

5. Satisfacción del Ciudadano

La recepción y canalización de la consultas, reclamos y sugerencias, acerca de los servicios de la Municipalidad, tanto a nivel de la ciudadanía y demás grupos de interés se realizará a través de la Dirección de Prensa.

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

	Normas de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno MECIP 2015	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	
	VERSIÓN I	Fecha: 03-dic-2021.

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

Toda información emanada por 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 normativa 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 especialmente 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 Buen gobierno vigentes.
- Ante situaciones extraordinarias o coyunturales que afectan o pueden afectar de manera grave la vulnerabilidad de la institución, su imagen o su credibilidad, la información, funcionarios de nivel de conducción estratégica cumplirán el rol de transmitir información especializada de la institución.

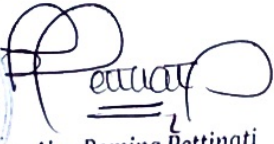
8. Política de Sistemas de Vocerías

La Dirección 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 de 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 Municipal, o en quien él delegue la responsabilidad.
- La coordinación de las vocerías estará a cargo de la Dirección de Prensa, en base a los lineamientos realizado por el VOCERO PRINCIPAL.



Abg. Romina Pettinati
 Secretaria General
 Municipalidad de Villa Elisa

	Normas de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno MECIP 2015	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	
	VERSIÓN I	Fecha: 03 - dic - 2021

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, 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 la Dirección de Prensa.

10. Rendición de Cuentas

La Municipalidad rinde cuentas de su gestión, conforme a lo dispuesto en la Ley y a la ciudadanía en general, a los efectos de transparentar la gestión por Audiencia Públicas.

Orientaciones Operativas

- La consolidación de la información para la elaboración de Informes a ser presentados a la Contraloría General de la Republica, está a cargo del Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano.

11. Políticas 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.

	Normas de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno MECIP 2015	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	
	VERSIÓN I	Fecha: 03-dic-2021

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 Municipal. Dicha actividad será responsabilidad de la Dirección de Prensa, en base a la información proveída por la Secretaría General y será operativizada por la oficina de Comunicación Pública.

12. Política de los Informes de Gestión

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

Orientaciones Operativas

- Los informes de gestión para su presentación al Intendente Municipal son elaborados por la Unidades Misionales conforme al calendario establecido y al formato dispuesto y aprobado dentro del Comité de Rendición de Cuentas.

13. Política de los Informes de Gestión

La Auditoría Interna será la encargada de realizar el monitoreo del cumplimiento de las directrices en este Manual.

 
Abg. Romina Pettinati
 Secretaria General
 Municipalidad de Villa Elisa