



**MUNICIPALIDAD DE SANTA RITA  
INTENDENCIA MUNICIPAL  
RUC. 80024078-2**

**RESOLUCION I.M N° 1.167/20**

**“POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIONES, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y RENDICION DE CUENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA RITA, EN EL MARCO DE IMPLEMENTACION DE LA NORMA DE REQUISITOS MINIMOS PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA MUNICIPALIDAD DE SANTA RITA – NRM ”.**-----

Santa Rita, 30 de diciembre de 2020

**VISTO:** la Resolución I.M. N° 1418/19 de fecha 18 de noviembre de 2019 por la cual se adopta la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno, para la Municipalidad de Santa Rita – NRM 2015, y la Resolución N°1008/2020 I.M. “Por el cual se ratifica el compromiso de esta Intendencia con la Adopción de la Norma de Requisitos Mínimos para un adecuado Sistema de Control Interno en la Municipalidad de Santa Rita, y;

**CONSIDERANDO:** Que, iniciado el proceso de implementación de la Norma de Requisitos Mínimos para un adecuado Sistema de Control Interno en la Municipalidad de Santa Rita, es necesario establecer un Conjunto de Políticas, que regulen los requisitos, los procesos y los procedimientos sobre la gestión, el desarrollo y desempeño de los funcionarios de esta institución municipal.-

Que, La Ley N° 3966/10 ORGANICA MUNICIPAL; Art. 51 señala: En materia de Administración General, es competencia de la Intendencia: inc. d) Compete al Intendente Municipal establecer y reglamentar la Organización de las reparticiones a su cargo, conforme a las necesidades y posibilidades económicas de la Municipalidad, *por tanto;*

**EL INTENDENTE MUNICIPAL DEL DISTRITO DE SANTA RITA EN USO DE SUS ATRIBUCIONES LEGALES**

**RESUELVE:**

**Art. 1°.- APROBAR Y DISPONER** la implementación del **MANUAL DE COMUNICACIONES, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y RENDICION DE CUENTAS**, en la Municipalidad de Santa Rita descriptos en el anexo a la presente resolución.-----

**Art. 2°.- COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido archivar.-----

**MARIO U. FERNÁNDEZ C.**

*Secretario Municipal*



**ING. CESAR O. TORRES A**

*Intendente Municipal*





Manual de Comunicación y Rendición de Cuentas  
**Municipalidad de Santa Rita**



Código: MCSR-OP-1

Versión: 1

Resolución N°.:  
1.167/20  
Fecha de Aprob.  
30-12-2020

## **RESOLUCION N°.: 1.167/20 I.M**

### **ANEXO:**

#### **MUNICIPALIDAD DE SANTA RITA**



#### **MANUAL DE COMUNICACIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN Y RENDICION DE CUENTAS**

Versión 1- 2020



## INDICE

I.	PRESENTACIÓN .....	1
II.	INTRODUCCIÓN .....	2
III.	OBJETIVOS .....	3
IV.	POLÍTICAS GENERALES DE COMUNICACIÓN.....	4
1.	POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL .....	4
1.1.	Política de Alineamiento Estratégico .....	4
1.	Planeación de la Comunicación .....	4
2.	Inducción de los Funcionarios.....	5
3.	Reinducción de los funcionarios.....	5
4.	Difusión de la de la Información .....	5
1.2.	Política de Promoción de Buen Servicio e Imagen Corporativa .....	7
1.	Capacitación para el buen servicio y proyección de imagen de Servicio. ....	7
2.	Proyección de Imagen Corporativa .....	7
1.3.	Política de Receptividad Institucional.....	8
1.	Receptividad Institucional.....	8
2.	POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN PÚBLICA .....	8
2.1.	Política de Integración y Sistematización de la Información .....	9
1.	Manejo integrado de la información.....	9
2.	Sistematización de la Información. ....	9
2.2.	Política de Manejo de la Información .....	10
1.	Relacionamiento con los grupos de interés .....	10
2.	Relacionamiento con los medios de Comunicación.....	11
3.	Provisión de la información.....	11
4.	Vocero institucional.....	12
5.	Clasificación de la información.....	12
2.3.	Política de Relacionamiento con los medios de Comunicación .....	12
1.	Estrategia y Clasificación de la información para los medios de Comunicación .....	13
2.	Relacionamiento con los medios de comunicación y canalización de la información .....	13
3.	Interacción con la Ciudadanía.....	13
4.	Monitoreo de Medios de Comunicación .....	14



### III. OBJETIVOS

- Fomentar la motivación, la cooperación, la satisfacción y la comprensión necesaria por parte del funcionario, para la realización de su labor al interior de la institución, promoviendo las buenas relaciones de trabajo institucional.
- Mantener adecuados procesos informativos hacia los públicos externos de la institución y, en especial, con la sociedad, garantizando que la información circule de manera oportuna, suficiente y transparente.
- Promover la realización de procesos específicos de información a la sociedad, acerca del resultado de la gestión del organismo o entidad pública y su impacto en el desarrollo económico, social y ambiental de la población.

#### FUNDAMENTOS EN QUE SE APOYA

**Autorregulación**, en la medida que la institución asume con responsabilidad la definición de políticas, procesos y planes de comunicación en la institución y los informa adecuadamente.

**Autogestión**, en la medida que la institución es autónoma para definir los medios y procedimientos utilizados para difundir sus propósitos, forma de lograrlos y resultados obtenidos.

**Autocontrol**, en la medida en que cada funcionario se hace cargo de mantener una comunicación fluida, transparente y efectiva en sus relaciones con la institución y los públicos de interés externos que la entidad atiende.

#### PRINCIPIOS Y VALORES DE CONTROL VINCULADOS

**La Comunicación**, al ser un Componente transversal a todos los demás Componentes de Control Interno, favorece todos los principios asignados por la Constitución Política a la función administrativa, pero incide de manera particular en los siguientes:

**Transparencia**, al propiciar un ambiente de confianza y garantía de interlocutorio entre los diferentes agentes o Instituciones que en su administración y realización de actividades, afectan la esfera de lo público en lo que es común, e incumbe a todos en la medida en que establece responsabilidades, procedimientos y reglas a partir de las cuales se promueve de manera clara y abierta la participación.

**Publicidad**, cuando provee instrumentos para entregar la información requerida por los diferentes públicos institucionales y sociales, con los cuales interactúa el organismo o entidad pública de manera oportuna, precisa y suficiente para que estos conozcan los resultados de la gestión y



Código: MCSR-OP-1

Version: 1

**Manual de Comunicación y Rendición de Cuentas  
Municipalidad de Santa Rita**

Res. N°: 1.167/20  
Fecha Aprob.:  
30/12/2020

## I. PRESENTACIÓN

### PRESENTACION

La Municipalidad de Santa Rita presenta el Manual Estratégico de Comunicación y Sistemas de Información, en la cual se establecen las políticas generales de Comunicación Institucional, Comunicación Pública y manejo de información ajustados a los requerimientos de la Norma de Requisitos Mínimos para un sistema de control interno dentro de las instituciones públicas de Paraguay- MECIP-2015.

Una gestión de calidad, transparente y eficiente de nuestra institución se enlaza con las políticas generales establecidas en el presente Manual: contiene las estrategias comunicacionales que vincula a la Institución con su grupo de interés: los ciudadanos, de Santa Rita, los proveedores, contratistas, medios de prensa, junta municipal, Gobernación, órganos de control, empresarios y demás instituciones privadas o públicas ajustadas a los requerimientos mínimos apuntando a una comunicación veraz, oportuna y eficaz que garantizan nuestra transparencia y estrecho vínculo con nuestros ciudadanos.

El Manual Estratégico de Comunicación, Sistema de información y políticas generales de Rendición de Cuentas, deberá ser entendido y acatado por todos los funcionarios de la institución, por encontrarse enmarcada dentro de la estrategia institucional como un instrumento que permite el fortalecimiento institucional a través de la transparencia y la eficiencia en el cumplimiento de sus fines y objetivos.

  
Ing. César Orlando Torres Argualló  
Intendente Municipal





## II. INTRODUCCIÓN

La Comunicación en las Instituciones públicas, tiene una dimensión estratégica fuertemente unida a la institución, al ser el factor que hace posible que las personas puedan asociarse para lograr objetivos comunes. Reconocer este principio, tiene implicaciones importantes pues él determina que la dimensión comunicativa atraviesa de manera sistémica toda acción institucional, de donde se desprende que las Instituciones públicas deben identificar y reconocer su práctica comunicativa como un eje estratégico, que define y gestiona la proyección de su identidad e imagen institucional.

Caracteriza y regula sus interacciones con los grupos de interés de la institución e interviene la cultura institucional para generar coherencia interna. Para ser considerado exitoso, todo proceso comunicacional debe estar centrado en la conducta humana, ser además coherente con el propósito misional específico y compatible con las formas adoptadas por la entidad para comunicarse con sus públicos internos o externos. Dicho proceso debe ser oportuno, dinámico, veraz e integral de tal manera que genere tejido institucional y permita la interacción de los funcionarios en procura del logro de los propósitos y fines sociales del Estado.

La interacción comunicativa es inherente al suministro de información oportuna y necesaria hacia el interior de las instituciones, facilitando el desarrollo de los procesos, actividades y tareas concretas y garantizando la circulación suficiente y transparente de la información, hacia los diferentes grupos de interés externos.

La Comunicación promueve la rendición de cuentas a la sociedad, así como la movilización social hacia el entendimiento de los fines esenciales del Estado y el respeto por lo público. Permite derivar tres Objetivos generales.:



V. POLÍTICA GENERAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD.....	15
5.1. Política de Adecuación Institucional para la Rendición de Cuentas a la Sociedad.....	15
1. Conformación del Comité Técnico de Rendición de Cuentas .....	15
2. Elaboración del Informe de Rendición de Cuentas.....	16
5.2. Política de Audiencias PÚBLICAS de Rendición de Cuentas.....	16
1. Diseño y elaboración de estrategias comunicacionales.....	17
2. Organización logística de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas .....	17
3. Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas .....	18



puedan verificar el cumplimiento de los compromisos, fomentando el libre intercambio de opiniones e información, y garantizando el cumplimiento al derecho ciudadano del acceso a la información.

## IV. POLÍTICAS GENERALES DE COMUNICACIÓN

### 1. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La comunicación institucional está orientada a colaborar con el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico de la institución, los principios y valores del Código de Ética y las Políticas Institucionales y las normativas legales establecidas, tanto, para la comunicación interna como externa.

#### 1.1. Política de Alineamiento Estratégico

El Plan Macro de Comunicación para la Municipalidad de Santa Rita, estará acorde con los objetivos misionales de la institución, la inducción de los funcionarios, la reinducción de los funcionarios y la difusión de la información para todos los miembros de la institución.

#### 1. Planeación de la Comunicación

Se diseñará el Plan de la comunicación para coordinar, verificar y evaluar las acciones comunicativas llevadas a cabo en la Municipalidad. Este proceso estará a cargo del Departamento de Prensa con apoyo de la Dirección de Gabinete.

- 1) El Departamento de prensa realizará un diagnóstico del estado de la Comunicación en la Municipalidad, que servirá como línea de base para orientar la formulación del Plan de Comunicación.
- 2) El diagnóstico de la situación se realizará por medio de encuestas, entrevistas y observación.
- 3) Se elaborará el Plan de Comunicación donde se establecerán las estrategias que permitirán alcanzar los objetivos propuestos con sus correspondientes medios y acciones comunicativas.
- 4) El Departamento de prensa coordinará y pondrá en marcha las estrategias de comunicación interna y externa de acuerdo a las políticas, planes y proyectos de la Municipalidad.
- 5) El Plan de Comunicación será aprobado por el Intendente para su implementación.
- 6) El Departamento de prensa, remitirá una copia del Plan de Comunicación a la Dirección de Planificación, a las Direcciones de todas las dependencias de la municipalidad para su ejecución.



## 2. Inducción de los Funcionarios

Se garantizará la integración, la adhesión a la cultura institucional y a las normas establecidas del nuevo funcionario. El proceso de inducción estará a cargo del Departamento de Recursos Humanos con apoyo del Departamento de Prensa.

### Orientaciones

- 1) En el proceso de la inducción los encargados de esta actividad, comunicaran a los nuevos funcionarios la misión, visión, los objetivos y los valores éticos de la institución.
- 2) El proceso de inducción incluirá la socialización de la estructura Organizacional, la ubicación del área en que se desempeñará el nuevo funcionario, las normativas de la institución y los beneficios que le corresponden.
- 3) Los funcionarios recibirán la debida inducción al ingresar a la institución durante el primer mes. Este procedimiento estará a cargo del Departamento de RR.HH.
- 4) Será designado un funcionario del Departamento de TT.HH para acompañar al nuevo funcionario a conocer la Sede Institucional y lo presentará a la Jefatura o Dirección de área en donde se desempeñará.
- 5) El Departamento de TT.HH con Apoyo del Departamento de Prensa se encargarán de preparar los materiales a ser distribuidos en el momento de la inducción.

## 3. Reinducción de los funcionarios

### Orientaciones

- 1) Se buscará la motivación, sensibilización, actualización y reorientación a la cultura institucional, del funcionario, informándole sobre las estrategias de calidad (Visión, Misión, Valores Éticos, Políticas y Objetivos institucionales) y los resultados de la gestión institucional.
- 2) La reinducción a funcionarios será responsabilidad de TT.HH, la misma deberá desarrollarse una vez al año.
- 3) El Departamento de TT.HH será lo responsable de preparar para cada año los materiales didácticos a ser utilizados en el proceso de la reinducción.

## 4. Difusión de la de la Información

Se dará prioridad a la difusión de la información institucional entre los funcionarios de los resultados obtenidos de la gestión, a través de recursos materiales y tecnológicos disponibles.



### Orientaciones

- 1) Cada Dirección deberá elaborar un informe trimestral o cuando la situación lo amerite acerca de su gestión, y deberá remitir a la Intendencia el Informe de gestión de la Municipalidad de Santa Rita.
- 2) La Secretaria General y el Departamento de Prensa, elaboraran trimestralmente los materiales que contengan la gestión y las actividades principales realizadas en la Municipalidad, escrito en un lenguaje ameno y sencillo para mayor comprensión de los funcionarios. Los mismos serán difundidos en soporte papel y electrónico, a través del correo electrónico, la página web y el mural de la Municipalidad.
- 3) Los materiales que contengan el informe trimestral y las principales actividades realizadas, serán distribuidos por el Departamento de prensa a todas las dependencias.
- 4) Los Directores se encargarán de realizar reuniones donde se deberán socializar y analizar la información que compete a la gestión de la institución, de manera trimestral o cuando la situación lo amerite, enfocándose en el cumplimiento de las metas propuestas en función al Plan Estratégico de la institución.
- 5) Las Direcciones designarán a funcionarios que se encargarán de sistematizar lo socializado en las reuniones. Los documentos sistematizados por cada Dirección deberán ser enviados a la Intendencia para su consolidación y registro, de manera a medir el impacto en las tareas y procesos de la Municipalidad.
- 6) En las reuniones periódicas de la Máxima Autoridad y su equipo Directivo, se aprovechará para socializar la información de los procesos llevados a cabo en las distintas Direcciones, a fin de facilitar la optimización de los recursos, evitar la duplicación de acciones y delinear las estrategias pertinentes acorde con el Plan Estratégico de la Institución.
- 7) La Máxima Autoridad promoverá que toda información producida y decisión tomada por los directores estén explícitamente vinculadas a los procesos, objetivos, misión y visión de la Institución.
- 8) El Departamento de Prensa incluirá en la Página Web las Leyes, Decretos, Resoluciones y otras Normativas de carácter general.
- 9) El Secretario General, El asesor jurídico, Directores y Jefes tendrán la función de recordar constantemente las nuevas legislaciones, normativas e instrucciones a los funcionarios a su cargo.
- 10) El departamento de Prensa organizará una vez (1) al año la rendición de cuenta de las áreas misionales, donde cada área misional rendirá cuenta de su gestión frente a la máxima autoridad, secretario general, directores, jefes y funcionarios en general con acompañamiento de la dirección de planificación.



### Orientaciones

- 1) El Departamento de prensa, conjuntamente con la Dirección de Gabinete actualizarán y evaluarán constantemente los materiales de la institución que se difundirán.
- 2) Tanto el logo simbolo de la Municipalidad de Santa Rita, como la marca del gobierno, primarán sobre toda identificación particular de las dependencias, programas, proyectos, campañas y de otras instituciones.
- 3) Los Directores Ejecutivo, serán responsables de la correcta utilización del logo, simbolos y el slogan de la municipalidad.
- 4) Los Directores de Nivel y Jefes de Departamento serán responsables de la señalización adecuada de todas las áreas de sus dependencias, para facilitar el acceso de los usuarios a los servicios que ofrece la institución.

### 1.3. Política de Receptividad Institucional

Habrà un Programa de Receptividad Institucional a cargo del Departamento de prensa, encargado de promover la recepción de sugerencias, comentarios, quejas, reclamos y propuestas del ciudadano, fomentando la toma de las decisiones correspondientes.

#### Receptividad Institucional

Orientada hacia la sociedad, a través de la recepción de inquietudes y requerimientos de los ciudadanos.

### Orientaciones

- 1) Habrà una línea telefónica, dirección de correo electrónico y redes sociales para recibir las sugerencias, comentarios, quejas y reclamos de los ciudadanos.
- 2) Cada mes el Departamento de prensa elaborará un reporte consolidado de la información recibida de los ciudadanos, las soluciones brindadas y destacará los temas sobre los cuales queda pendiente la toma de decisiones.
- 3) Las respuestas ante las inquietudes y las decisiones que tomen las autoridades serán difundidas por el Departamento de prensa, destacando las soluciones brindadas.

### 2. POLITICA GENERAL DE COMUNICACION PUBLICA

La Comunicación Pública de la Institución estará orientada a la interacción, el fortalecimiento, la credibilidad y la confianza hacia los diferentes grupos de interés, a través del manejo fluido de la información, como elemento indispensable para la transparencia de sus acciones, y estos a su vez faciliten el cumplimiento de los objetivos de la Municipalidad de Santa Rita.



## 2.1. Política de Integración y Sistematización de la Información

La integración de la información será responsabilidad del Departamento de prensa, quienes darán directrices claras para la recolección, sistematización, clasificación de la información provenientes de las diferentes áreas de la Municipalidad, buscando unificación en el manejo y una adecuada administración.

### 1. Manejo integrado de la información

La información es claramente identificada, recolectada y registrada SEGÚN datos dados por las dependencias de la municipalidad, en función a los lineamientos.

#### Orientaciones

- 1) El departamento de prensa designará un representante, quien será el responsable de solicitar y recibir las informaciones de las diferentes áreas y establecerá mecanismos de recolección de información y los plazos a ser presentados.
- 2) Cada dependencia designará a un representante para la integración de la información y será el nexo con el representante del Departamento de prensa.
- 3) La información a ser publicada por los medios de prensa, deberán ser comunicadas al Departamento de prensa, por lo menos con dos días de anticipación, teniendo en cuenta la fecha, hora, lugar del evento, responsables, programas, salvo en caso de urgencia.
- 4) La información a ser publicada deberá ser revisado y aprobado por la dirección de prensa Social antes del envío a los medios masivos de comunicación.

### 2. Sistematización de la Información

#### Orientaciones

- 1) Coordinará prensa con el área de TIC para el diseño de un programa informático que incorpore una adecuada sistematización y consolidación de información de todas las dependencias de la municipalidad, para su divulgación.
- 2) Diseño e implementación de un sistema informático para el seguimiento de documentaciones, tanto interno como externo.
- 3) Realizar un seguimiento a la sistematización de todas las disposiciones internas y externas relacionadas a la institución.
- 4) Seguimiento a la realización de capacitaciones para la implementación de los sistemas.
- 5) Facilitar acceso para internet, intranet, otros.



## **2.2. Política de Manejo de la Información**

Entendida como soporte indispensable para el mejoramiento de la comunicación institucional, una vez clasificada, sistematizada y establecida como Pública, se dará a conocer en forma oportuna y servirá como base para elaborar materiales informativos y educativos para los diversos grupos de interés, que a la vez dará transparencia a la gestión.

### **1. Relacionamiento con los grupos de interés**

La municipalidad en su política de apertura a los grupos de interés, se basará en la imparcialidad y equidad en el manejo de la difusión de la información, excepto aquellos casos que conforme a las normativas y políticas internas son de carácter confidencial, atendiendo a las características específicas de cada grupo en un marco de confianza y colaboración.

#### **Orientaciones**

- 1) Se dará amplia difusión a las bases y condiciones establecidas en procesos de contrataciones de bienes y servicios, así como los resultados de dichos procesos.
- 2) El Departamento de prensa será el canal de difusión a los diferentes grupos de interés.
- 3) El Departamento de prensa en coordinación el Departamento de TIC (informática), actualizará diariamente la página web y redes sociales de la municipalidad, considerando el interés colectivo y respetando la confidencialidad.
- 4) Todas las actividades donde tenga participación la municipalidad, ya sean locales o nacionales, deberán ser canalizadas a través del Departamento de prensa.
- 5) Todas las dependencias de la municipalidad proveerán al Departamento de prensa, la información que deba comunicarse, SEGÚN los lineamientos de este Manual.
- 6) El Departamento de prensa será el asesor a las diversas instancias sobre estrategias a ser utilizados en la elaboración de materiales informativos.
- 7) El Departamento de prensa, tendrá la responsabilidad de hacer los ajustes necesarios de la información recepcionada, de acuerdo al estándar establecido.
- 8) El Departamento de prensa remitirá a la Intendencia, un informe consolidado diariamente o según requerimiento del mismo.



## 2. Relacionamiento con los medios de Comunicación

El Departamento de prensa fomentará una política de apertura y de buen relacionamiento con los medios de comunicación masivos, tanto a nivel nacional e internacional para satisfacer las demandas y la difusión estratégica de la información institucional.

Las demandas de los medios de comunicación y los requerimientos institucionales demandan de una adecuada coordinación para dar satisfacción a las partes, ya sea para entrevistas con periodistas, convocatorias de prensa, preparación de eventos con los medios, así como la distribución de informes.

### Orientaciones

- 1) El Departamento de prensa es el responsable de la coordinación y convocatorias de los medios de comunicación para la realización de entrevistas, ruedas de prensa, etc., con autoridades de la institución.
- 2) Las ruedas de prensa y reuniones informales serán realizadas dentro de la institución, cuando las autoridades del mismo consideren necesario comunicar e informar a la ciudadanía sobre algún acontecimiento de interés general, postura sobre un tema determinado, responder a denuncias, entre otros aspectos.
- 3) Las entrevistas y reportajes concedidos a medios de comunicación, se enfocará siempre hacia el logro de un mejor posicionamiento de la entidad.
- 4) Todos los funcionarios y funcionarias de la municipalidad de Santa Rita que necesiten comunicar algo a la ciudadanía, necesariamente deberán recurrir al Departamento de prensa para recibir una orientación profesional antes de hacerlo. El objetivo es mantener la coherencia en los mensajes que se emiten institucionalmente.

## 3. Provisión de la información

Los materiales de información elaborados y producidos para publicaciones de todas las dependencias, serán remitidas previamente al Departamento de prensa para su verificación y adecuación correspondiente.

### Orientaciones

- 1) Se emitirán Boletines de Prensa o flayers precisos en forma sistemática sobre las acciones y actividades de la institución, de manera a que la información esté disponible para la ciudadanía en general y los diferentes grupos de interés.
- 2) Los boletines de prensa también serán difundidos a través de correos institucionales, correos privados, notas, memos, circulares, etc., para la comunicación interna.



#### **4. Vocero institucional**

La Municipalidad de Santa Rita, contará con funcionarios de buen nivel que actuarán de voceros para dirigirse a la sociedad ya sea en forma directa o a través de medios de comunicación, tanto en encuentros locales y nacionales.

##### **Orientaciones**

- 1) El Intendente será en todo momento el portavoz oficial y principal de la institución, dentro y fuera del país.
- 2) La directora podrá actuar de vocera institucional para la difusión ordinaria de información, de serle asignada esta función por la máxima autoridad.

#### **5. Clasificación de la información**

La información será consolidada y sistematizada previa clasificación. La confidencialidad de cierta información tendrá como fin asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes y en NINGÚN caso servirá para obstaculizar la transparencia de la gestión municipal.

##### **Orientaciones**

- 1) El interés general prevalecerá siempre sobre el interés particular para la difusión pública de una información.
- 2) Será considerado como información confidencial, que por su naturaleza estén resguardada por la reglamentación interna u otra normativa.
- 3) El Intendente es responsable de determinar el tiempo que será mantenida en reserva una información declarada confidencial.
- 4) Todos los funcionarios respetarán los criterios establecidos para el manejo.

#### **2.3. Política de Relacionamiento con los medios de Comunicación**

La institución municipal, establecerá un buen relacionamiento con los medios de comunicación, para posicionar a la institución y fortalecer el conocimiento de los procesos de la entidad y a la apropiación de los mismos por parte de los funcionarios y el público en general. La finalidad es conseguir una mayor cobertura y repercusión mediática de las actividades desarrolladas.



### 1. Estrategia y Clasificación de la información para los medios de Comunicación

El Departamento de prensa actuará de enlace formal entre las autoridades de la municipalidad y los medios de Comunicación y será definida de acuerdo con las estrategias de la proyección de imagen corporativa, de difusión de gestiones de la institución y de los resultados.

#### Orientaciones

- 1) El Departamento de prensa junto con la Máxima Autoridad definirá las estrategias comunicacionales y a través de los voceros/os institucionales se realizará la difusión de la información. Prensa, al principio de cada año, definirá un Plan Anual de Comunicación, haciendo mención a los medios y las acciones comunicativas para mejor difusión de la información.
- 2) El Plan de Comunicación incluirá las características de la información a ser clasificada por los medios y la ajustarán anualmente por medio del Plan Anual de Comunicación.
- 3) Los contenidos comunicacionales tendrán uniformidad de criterios para la producción de las publicaciones de la entidad, así como la utilización de mensajes y lenguajes adecuados al objetivo de la comunicación.
- 4) El Departamento de prensa clasificará y calificará la información a ser publicada en función a estándares establecidos en el Plan de Comunicación.

### 2. Relacionamiento con los medios de comunicación y canalización de la información

El Departamento de prensa actuará de enlace formal entre las

Autoridades, medios de comunicación y definirá los canales correspondientes para la entrega de la información.

#### Orientaciones

- 1) El Intendente es el principal vocero institucional, definirá quien lo reemplazará como vocero principal en casos de urgencia o ausencia temporal del país.
- 2) Los voceros autorizados será los responsables de defender la posición institucional sobre un tema determinado y sencillamente hacer una aclaración.

### 3. Interacción con la Ciudadanía

La comunicación con la ciudadanía y usuarios de los servicios de la municipalidad de Santa Rita, estará centrada en construir una relación cercana con los mismos, pues constituye uno de los



pilares básicos de la Administración. La atención a la ciudadanía pone en marcha una serie de actuaciones:

- Web/Internet.
- Teléfonos de Información.
- Otros.

#### Orientaciones

- 1) Diseñar y mantener una web y redes sociales puesta a la ciudadanía, donde orientará acerca de trámites y procesos administrativos, además dispondrá de informaciones básicas referente a las dependencias de la Municipalidad.
- 2) La ventana de acceso a la información, se actualizará y ajustará en cuanto a su eficiencia y funcionamiento.

#### 4. Monitoreo de Medios de Comunicación

Se realizará un seguimiento de la información emitidas por los medios de comunicación, sean estos, impresos, radiales, televisivos y electrónicos para su análisis.

#### Orientaciones

- 1) El Departamento de prensa será responsable del monitoreo diario de medios de Comunicación, sobre temas que conciernen a la institución.
- 2) Monitorear la información que se manejan en las redes sociales de la municipalidad.
- 3) Emitir informes sobre el monitoreo diario para que pueda ser utilizado en toma de decisiones.
- 4) Realizar una medición de la información de los medios impresos –diarios- para su posterior análisis.
- 5) Elaborar un reporte de medios electrónicos para su análisis.
- 6) El Departamento de prensa realizará un monitoreo de las emisiones radiales y televisivas, de forma permanente.
- 7) El Departamento de prensa copilará las publicaciones de medios escritos en general sobre la Institución y áreas que le competen.
- 8) El Departamento de prensa, archivará en forma impresa y digital si fuere necesario, todas las publicaciones de prensa escrita, radial y televisiva.
- 9) Todas las informaciones copiladas referentes a la institución serán remitidas diariamente al Intendente.



## V. POLÍTICA GENERAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD

### 5.1. Política de Adecuación Institucional para la Rendición de Cuentas a la Sociedad

En el marco de la Rendición de Cuentas como deber del Estado y derecho del ciudadano, y en cumplimiento de los principios de la función pública y la participación social, se deberá adoptar un programa de Rendición de Cuentas buscando dar transparencia a la gestión de manera a generar confianza y credibilidad en la ciudadanía.

Ello implica una adecuación institucional para la realización de la Audiencia pública de Rendición de Cuentas y se deberá evaluar los resultados de la presentación realizada.

#### 1. Conformación del Comité Técnico de Rendición de Cuentas

El Comité Técnico de Rendición de Cuentas, será conformado por funcionarios representativos de todas las áreas, quienes serán responsables de la elaboración del informe de Rendición de Cuentas (recepción de información, estructuración, interpretación y elaboración del informe) que será presentado a la ciudadanía.

#### Orientaciones

- 1) La Dirección de Gabinete conformará mediante una resolución, el equipo de Comité Técnico de Rendición de Cuentas y este Comité será el encargado de la planificación, evaluación y control de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía. La S. General deberá liderar la elaboración del informe de Rendición de Cuentas.
- 2) En la Resolución de conformación del comité se deberá incluir la fecha tope de presentación de las conclusiones de la elaboración del informe de Rendición de Cuentas y el probable mes de realización de la Audiencia pública para poner a conocimiento de la ciudadanía los resultados de la gestión.
- 3) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas planificará a inicios de año las actividades inherentes para la rendición de cuentas, el comité deberá elevar a la S. general la planificación de las actividades inherentes a la rendición de cuentas.
- 4) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas remitirá a la S. General el documento generado con las informaciones recepcionadas.  
De las diferentes áreas de la municipalidad para el análisis e interpretación de la información compilada para la elaboración el Informe de Rendición de Cuentas.
- 5) La Secretaría General será la responsable del archivo original y remitirá copia de la Resolución de Conformación del Comité Técnico de Rendición de Cuentas a los involucrados.



## 2. Elaboración del Informe de Rendición de Cuentas

En base a las informaciones recibidas del área de comunicación y demás áreas involucradas, se elaborará el Informe de Rendición de Cuentas dirigido a los funcionarios, a los grupos de interés y a la ciudadanía.

### Orientaciones

- 1) Una vez conformado el Comité Técnico de Rendición de Cuentas, los integrantes deben tomar conocimiento de la resolución y su alcance.
- 2) El intendente junto con el Director de Gabinete definirá los lineamientos de la Rendición de Cuentas y lo proveerá al Comité para la elaboración del informe correspondiente.
- 3) El Comité deberá identificar los temas a tratar, conforme a las definiciones estratégicas prioritarias establecidas por el Consejo Directivo.
- 4) El Comité deberá elaborar una matriz para la consolidación de los datos y las informaciones necesarias, que servirán de base en la elaboración del informe.
- 5) El Comité Técnico solicitará y recibirá todas las informaciones que serán utilizadas para la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas.
- 6) El Comité Técnico analizará, clasificará e interpretará la información conforme a indicadores de evaluación y a temas prioritarios a incluir en el Informe de Rendición de Cuentas.
- 7) El Comité elaborará informes anuales que se presentará en las audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a la ciudadanía y a grupos de interés.
- 8) El Informe de Rendición de Cuentas deberá ser elaborado en un lenguaje accesible al ciudadano en formatos que faciliten su comprensión y visualización (gráficos, afiches, videos, revistas, etc.)
- 9) Una vez elaborado el Informe de Rendición de Cuentas, y con la aprobación del Intendente, el Comité lo entregará al área de prensa, para que disponga la impresión e implemente mecanismos de difusión.
- 10) El Departamento de Prensa designará un funcionario quien será responsable de la recepción y guarda de los Informes de Rendición de Cuentas impresas.

## 5.2. Política de Audiencias PÚBLICAS de Rendición de Cuentas

A fin de intercambiar información, brindar explicaciones, evaluaciones y propuestas con los diferentes grupos de interés, organizaciones de la sociedad civil y los ciudadanos acerca del manejo de los recursos Públicos utilizados para cumplir con la ejecución de los programas y el



logro de los objetivos tratados, se requerirá de estrategias de comunicación, campañas de promoción y convocatoria para la realización de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.

1. Diseño y elaboración de estrategias comunicacionales

Se deberán diseñar las estrategias comunicacionales, campañas de promoción y convocatoria necesarias para la realización de la Audiencia pública de Rendición de Cuentas.

**Orientaciones**

- 1) El área de Prensa será la encargada de diseñar los dispositivos de comunicación (imagen, logos, materiales de apoyo, espacios en los medios de prensa, plan de medios, diseños de gráficos, demos, etc.) en formatos de fácil comprensión para el ciudadano.
- 2) El área de prensa una vez que haya realizado los dispositivos comunicativos y la campaña de promoción, presentará al Intendente para su aprobación previamente.
- 3) El área de prensa y protocolo serán encargados de promocionar por lo menos con 30 días de anticipación la realización de la Audiencia pública de Rendición de Cuentas.
- 4) La convocatoria a la ciudadanía en general podrá realizarse a través de la WEB institucional, redes sociales, medios de prensa, etc., mencionando que la información sobre la institución figura en la página web para las consultas.

2. Organización logística de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

La organización y logística para la realización de la Audiencia de Rendición de cuentas a la Ciudadanía será responsabilidad del Comité Técnico y el Departamento de prensa.

**Orientaciones**

- 1) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas en conjunto con el departamento de prensa serán los responsables de la logística, definir el lugar, la fecha y hora, así como la duración de la audiencia de rendición de cuentas.
- 2) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas deberá prever el Número aproximado de participantes y dentro de lo posible confirmar la asistencia de los invitados.
- 3) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas en conjunto el Departamento de prensa deberán prever las necesidades de suministros (refrigerio, equipos informáticos, de comunicación micrófonos, etc.) para el adecuado desarrollo de la Audiencia.
- 4) El Comité Técnico de Rendición, el área de Prensa y el área de Protocolo serán los encargados de realizar las invitaciones para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.



### 3. Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

#### Orientaciones

- 1) Un funcionario designado será el encargado de entregar a los participantes los Informes de Rendición de Cuentas Anuales, y un cuestionario de evaluación.
- 2) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas designará un moderador para organizar los tiempos y moderar las intervenciones.
- 3) Intendente realizará la apertura y presentará el Informe de Rendición de Cuentas.
- 4) Los participantes podrán realizar consultas, emitir comentarios, presentar objeciones en relación al Informe de Rendición de Cuentas.
- 5) Un funcionario designado será el encargado de recibir de los participantes las Evaluaciones completadas, así como las propuestas y consultas hechas sobre la Audiencia de Rendición de cuentas.
- 6) El Intendente podrá responder durante el acto a las consultas efectuadas por los interesados.



**MUNICIPALIDAD DE SANTA RITA**  
**INTENDENCIA MUNICIPAL**  
**RUC. 80024078-2**

**RESOLUCION I.M N° 1.167/20**

**“POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIONES, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y RENDICION DE CUENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA RITA, EN EL MARCO DE IMPLEMENTACION DE LA NORMA DE REQUISITOS MINIMOS PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA MUNICIPALIDAD DE SANTA RITA – NRM ”.**-----

Santa Rita, 30 de diciembre de 2020

**VISTO:** la Resolución I.M. N° 1418/19 de fecha 18 de noviembre de 2019 por la cual se adopta la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno, para la Municipalidad de Santa Rita – NRM 2015, y la Resolución N°1008/2020 I.M. “Por el cual se ratifica el compromiso de esta Intendencia con la Adopción de la Norma de Requisitos Mínimos para un adecuado Sistema de Control Interno en la Municipalidad de Santa Rita, y;

**CONSIDERANDO:** Que, iniciado el proceso de implementación de la Norma de Requisitos Mínimos para un adecuado Sistema de Control Interno en la Municipalidad de Santa Rita, es necesario establecer un Conjunto de Políticas, que regulen los requisitos, los procesos y los procedimientos sobre la gestión, el desarrollo y desempeño de los funcionarios de esta institución municipal.-

Que, La Ley N° 3966/10 ORGANICA MUNICIPAL; Art. 51 señala: En materia de Administración General, es competencia de la Intendencia: inc. d) Compete al Intendente Municipal establecer y reglamentar la Organización de las reparticiones a su cargo, conforme a las necesidades y posibilidades económicas de la Municipalidad, *por tanto;*

**EL INTENDENTE MUNICIPAL DEL DISTRITO DE SANTA RITA EN USO DE SUS ATRIBUCIONES LEGALES**

**RESUELVE:**

Art. 1°.- **APROBAR Y DISPONER** la implementación del **MANUAL DE COMUNICACIONES, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y RENDICION DE CUENTAS**, en la Municipalidad de Santa Rita descriptos en el anexo a la presente resolución.-----

Art. 2°.- **COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido archivar.-----

  
**MARIO U. FERNÁNDEZ**  
Secretario Municipal



  
**ING. CESAR O. TORRES A**  
Intendente Municipal

Avenida De Los Pioneros e/ Adela Speratti  
Teléfono: (0673) 220470 - Telefax: (0673) 220043  
Santa Rita - Alto Paraná - Paraguay



# MUNICIPALIDAD DE SANTA RITA

## PROCEDIMIENTO/ GESTION DE INFORMACION EXTERNA



## Introducción

El manejo adecuado de la información externa es fundamental para el buen funcionamiento de la organización, ya que permite tomar decisiones informadas, garantizar el cumplimiento normativo y fortalecer la comunicación con entidades y stakeholders externos. Este procedimiento establece las directrices y herramientas para la recepción, registro, control de acceso, distribución y archivo de documentos y comunicaciones provenientes de fuentes externas, asegurando su integridad, confidencialidad y disponibilidad en todo momento.

## Objetivo

Establecer un sistema integral y estandarizado para la gestión de la información externa, con el fin de:

- Registrar de forma formal y oportuna la recepción de documentos y comunicaciones externas.
- Garantizar el control y acceso restringido a la información sensible.
- Asegurar la correcta distribución de la información a las áreas y responsables correspondientes.
- Mantener un archivo organizado y accesible que facilite la consulta y la preservación histórica de la información.
- Contribuir a la mejora continua de los procesos mediante el seguimiento y la evaluación periódica de la gestión documental.

## Alcance

El presente procedimiento es aplicable a todos los documentos y comunicaciones que provengan de fuentes externas y que resulten relevantes para la operación, gestión y toma de decisiones en la organización. Esto incluye, pero no se limita a:

- Oficios, solicitudes, informes, comunicaciones oficiales y otros documentos formales.
- Documentos recibidos en formato electrónico, físico o mixto.
- Cualquier información externa que requiera ser registrada, gestionada y archivada de acuerdo con las políticas internas.

## Responsables

La correcta implementación y seguimiento de este procedimiento depende de la coordinación de varios actores dentro de la organización:

- **Responsable de Recepción:** Encargado de MESA DE ENTRADA; de recibir, revisar y registrar formalmente todos los documentos externos en la planilla digital o sistema establecido.



MUNICIPALIDAD DE SANTA RITA  
Lic. Cristina Sanchez  
Dirección de Planificación

MUNICIPALIDAD DE SANTA RITA  
LIC. NANCY MICHANO  
AUDITORIA INTERNA





- **Coordinador de Gestión Documental:** SECRETARIA GENERAL Responsable de mantener actualizada la información, controlar el acceso, supervisar la distribución y asegurar la integridad del archivo.
- **Responsables de Área:** Cada área involucrada deberá recibir la información pertinente y aplicar las acciones derivadas de los documentos, asegurando el cumplimiento de plazos y directrices.
- **Auditor Interno:** Encargado de evaluar periódicamente el cumplimiento y la eficacia del procedimiento, proponiendo mejoras y verificando la correcta aplicación de las políticas de manejo de información externa.

## PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE INFORMACIÓN EXTERNA

### 1. Recepción de Documentos

#### 1.1 Registro de Ingreso

**Objetivo:**

Asegurar que todos los documentos recibidos sean registrados de manera formal.

**Acciones:**

Designar un responsable de la recepción de documentos: Mesa de Entrada (SG)

Utilizar una hoja de cálculo (Excel o Google Sheets) para el registro

**Campos a Incluir:**

Fecha de Ingreso	Remitente	Tipo de Documento	Asunto	Número de Registro	Responsable	Observaciones
DD/MM/AAAA	Nombre del remitente	Oficio, Solicitud, Informe, etc.	Breve descripción	Número único	Nombre del responsable	Notas importantes

**Ejemplo de Planilla Digital:**

- **Nombre de la Hoja:** Registro de Documentos.
- **Columnas:**
  - A: Fecha de Ingreso (formato fecha).
  - B: Remitente (texto).
  - C: Tipo de Documento (texto).
  - D: Asunto (texto).
  - E: Número de Registro (texto o numérico).
  - F: Responsable (texto).
  - G: Observaciones (texto).

  
MUNICIPALIDAD DE SANTA RITA  
Lic. Cristina Sanchez  
Dirección de Planificación



## 2. Gestión de Acceso

### 2.1 Control de Acceso

**Objetivo:**

Resguardar la información sensible de los documentos externos generar.

**Acciones:**

Establecer un sistema de roles y permisos que defina quién puede acceder a cada tipo de documento. Configurar la planilla digital o sistema de gestión para restringir el acceso a información sensible según el rol del usuario.

### 2.2 Registro de Acceso

**Objetivo:**

Mantener un historial de accesos a documentos sensibles.

**Acciones:**

Crear una segunda hoja en la misma planilla digital para el registro de accesos. Definir campos para registrar cada acceso.

**Campos a Incluir:**

Fecha de Acceso	Nombre del Usuario	Documento Consultado	Motivo de Acceso	Observaciones
DD/MM/AAAA	Nombre del usuario	Título del documento	Razón específica	Notas adicionales

## 3. Distribución de Documentos

### 3.1 Asignación a Áreas Correspondientes

**Objetivo:**

Asegurar que cada documento sea tratado por la unidad o área responsable.

**Acciones:**

- Utilizar una tercera hoja en la planilla para el seguimiento de la distribución.

**Campos a Incluir:**

Fecha de Asignación	Documento	Área Responsable	Plazo de Respuesta	Estado Actual	Observaciones
DD/MM/AAAA	Título del documento	Nombre del área	DD/MM/AAAA	Pendiente, En Proceso, Completo	Notas relevantes

## 4. Archivo

### 4.1 Sistema de Archivo

**Objetivo:**

Mantener un sistema ordenado para la conservación de documentos.

**Acciones:**

- Clasificar los documentos en categorías como "Vigentes", "Archivados" y "Confidenciales".
- Establecer carpetas o secciones en la base de datos o sistema de archivos.

### 4.2 Digitalización

**Objetivo:**

Reducir el uso de papel y facilitar el acceso a la información.

**Acciones:**

- Implementar el uso de un escáner y software de digitalización para convertir documentos físicos en archivos digitales.

### 4.3 Política de Conservación

**Objetivo:**

Definir el tiempo de conservación de cada tipo de documento.

**Acciones:**

- Crear un cronograma que establezca los períodos de retención para los documentos, según normativas internas y externas.

## 5. Capacitación y Concienciación

### 5.1 Formación del funcionario.

**Objetivo:**

Asegurar que el funcionario esté capacitado en la gestión documental, todos del área de Secretaría general, responsables de la gestión documental institucional.

**Acciones:**

- Realizar talleres y capacitaciones periódicas sobre el manejo y control de documentos externos.
- Difundir procedimientos y políticas internas de gestión documental.

## 5.2 Protocolos de Seguridad

**Objetivo:**

Proteger la información sensible y garantizar el manejo correcto de documentos confidenciales.

**Acciones:**

- Establecer protocolos claros para el manejo, almacenamiento y eliminación de documentos sensibles.

## 6. Evaluación y Mejora Continua

### 6.1 Revisión Periódica

**Objetivo:**

Identificar áreas de mejora en el sistema de gestión documental.

**Acciones:**

- Realizar auditorías internas semestrales para evaluar la eficacia del sistema de registro, acceso, distribución y archivo.

### 7- ANEXO

## Planilla Digital

La planilla digital debe contener varias hojas interconectadas para facilitar la gestión:

1. **Registro de Documentos:** Para anotar la recepción de documentos.
2. **Registro de Acceso:** Para seguir el acceso a documentos sensibles.
3. **Distribución de Documentos:** Para hacer seguimiento de la asignación y estado de documentos.

### Implementación

- **Uso de colores:** Usar colores para diferenciar entre tipos de documentos o estados de seguimiento.
- **Protección de datos:** Asegúrate de proteger las hojas con información sensible mediante contraseñas.
- **Respaldo:** Realiza copias de seguridad periódicas de la planilla digital.