



INDERT

Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra
Tacuary 276

ES COPIA FIEL
Srta. Inmaculada C. Bogado M.
Jefa de Autenticación y Gestión
Secretaría General
INDERT

RESOLUCION P. N° 1907/18

POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO RURAL Y DE LA TIERRA - INDERT.

Asunción, 27 de ~~DIEMBRE~~ de 2018

VISTO: El memorándum MECIP N° 57/18, de fecha 11 de diciembre de 2018, de la Directora General del MECIP, Abog. Liz González; y,

CONSIDERANDO: Que, por el mismo, en cumplimiento a las acciones de avance del proceso de implementación del MECIP en el INDERT, conforme a las observaciones realizadas por la Contraloría General de la República (CGR) y la Auditoría General del Poder Ejecutivo (AGPE); se solicita dictar Resolución de Presidencia, mediante la cual se apruebe el Manual de Comunicación Institucional, elaborado por la Dirección General de Comunicación - DIRCOM - Dirección de Relaciones Públicas del INDERT, a los efectos de lo solicitado, se presenta Proyecto en borrador para la resolución pertinente, para su estudio y aprobación;

Que, la Resolución CGR N° 377/2016 "Adopta la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay - MECIP:2015, como marco para el Control, Fiscalización y Evaluación de los Sistemas de Control Interno de las Instituciones sujetas a la Supervisión de la Contraloría General de la República".-

Que, la Resolución P. N° 1445/2018, "Adopta la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay - MECIP:2015 para el Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra - INDERT".-

Que, la Ley 2419/04, en el inciso a), numeral 2° del Artículo 14, otorga atribuciones a la Presidencia del INDERT, para dictar y disponer las medidas necesarias para el cumplimiento de los Objetivos de la Institución, y;

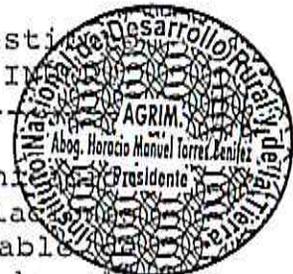
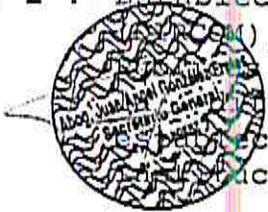
POR TANTO, en uso de sus atribuciones;

**EL PRESIDENTE DEL
INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO RURAL Y DE LA TIERRA**

R E S U E L V E :

Art. 1°.- Aprobar el Manual de Comunicación del Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra - INDERT, conforme al Anexo I de la presente resolución.

Art. 2°.- Establecer que la Dirección General de Comunicación (DIRCOM), a través de la Dirección de Relaciones Públicas del INDERT, es la dependencia responsable de la difusión e implementación efectiva de lo decidido en el Manual de Comunicación Institucional, aprobado por el artículo anterior.----





INDERT

Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra
Tacuary 276

...//...//.

INDERT R.P. N° 907/18



Página N° 2/18

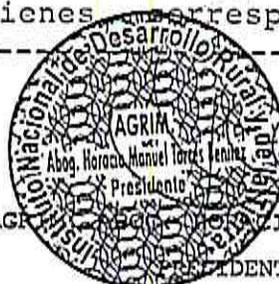
POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO RURAL Y DE LA TIERRA - INDERT.

Asunción, 27 de ~~DICIEMBRE~~ de 2018

Art. 3° - Comuníquese a quienes corresponda y cumplido, archívese.-----



~~JUAN A. GONZALEZ-FRETES~~
SECRETARIO GENERAL



~~AGRICULTURA~~
AGRICULTURA MANUEL TORRES BENÍTEZ
PRESIDENTE DEL INDERT

C.P.
Dirección General de Comunicación
Dirección General del MECTP
ARCHIVO:GRIA,URAL



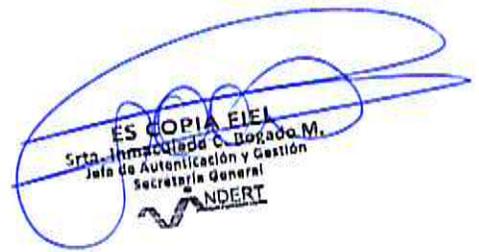


INDERT

Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra
Tacuary 276

...//...//.

INDERT R.P. N° 907/18



Página N° 3/18

POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO RURAL Y DE LA TIERRA - INDERT.

Asunción, 27 de ~~DICIEMBRE~~ de 2018

ANEXO I

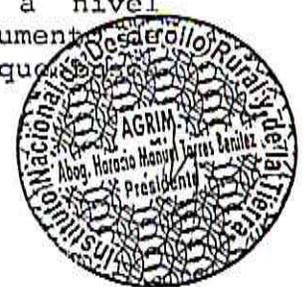
MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO RURAL Y DE LA TIERRA - INDERT.

El presente material, se ha elaborado conforme a las siguientes disposiciones legales:

- Ley del Estatuto Agrario 1863/2004.
- Ley 2419/04 "Que crea el Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra (INDERT).
- Ley 5189/2014 "Que establece la obligatoriedad de la provisión de información en el uso de los recursos públicos sobre remuneraciones y otras retribuciones asignadas al servidor público de la República del Paraguay".
- Ley N° 5282 del 18 de setiembre de 2014, "De libre acceso ciudadano a la información pública y transparencia Gubernamental".
- Código de Buen Gobierno del Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra INDERT, aprobado por Resolución de Presidencia N° 839/13, artículos 19,20,21,22 Capítulo Tercero; 24,25,26 Capítulo Quinto y 31 del Capítulo Séptimo.
- Resolución CGR N° 377/2016 "Que adopta la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay - MECIP:2015, como marco para el Control, Fiscalización y Evaluación de los Sistemas de Control Interno de las Instituciones sujetas a la Supervisión de la Contraloría General de la República".
- Resolución P. N° 1445/2018, "Que adopta la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay - MECIP:2015 para el Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra - INDERT".-

1. Política de Comunicación

El Indert pretende optimizar la gestión institucional a nivel comunitario, pues el presente manual constituye un instrumento excepcional de transparencia en la prestación de servicios, que cumple con los objetivos políticos y planes institucionales.





INDERT

Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra
Tacuary 276

...//...//.

INDERT R.P. N° 1907/18

ES COPIA FIEL
Srta. Inhabilitada C. Dogado M.
Jefa de Autenticación y Gestión
Secretaría General
INDERT
Página N° 4/18

POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO RURAL Y DE LA TIERRA - INDERT.

Asunción, 27 de ~~DICIEMBRE~~ de 2018

A la vez, representa un material de apoyo para agilizar la toma de decisiones relativas a la información y comunicación externa, interna y alternativa, además de una guía para el logro de los objetivos institucionales.

Este documento deberá ser actualizado conforme varíen las disposiciones legales vigentes que lo rigen y/o cuando surjan cambios en la estructura organizacional, funciones, tareas y responsabilidades de los puestos o dependencias afectadas.

2. Antecedentes

Los problemas de comunicación más comunes pueden clasificarse en dos grandes grupos:

Los que tienen que ver con la manera como se articula la comunicación en el marco de la cultura organizacional y los que se conectan en el manejo de la información comunicativa con la sociedad, a través de los medios.

El primer grupo de problemas es de carácter estrictamente organizacional, es decir, se desenvuelve en el escenario de las interacciones comunicativas entre los servicios públicos y se expresa en prácticas existenciales que determinan modelos mentales como los estilos de autoridad, la noción del trabajo o la alineación estratégica de las personas con respecto al proyecto misional.

El segundo grupo es de carácter informativo, es decir, apunta a resolver las interacciones informativas de las entidades con su público de interés, lo cual, inevitablemente supone el abordaje del tema de la Rendición de Cuentas a la Sociedad, que si se quiere, es acción comunicativa.

Se prioriza la excelencia que sintetiza y resume la intención de transparencia, posicionamiento y visibilidad del Estado. De esta manera, la presente propuesta busca apoyar en forma permanente los procesos misionales de la institución y el control ciudadano participativo.

3. Algunas Definiciones

Comunicación Organizacional: Gerald Goldhaber, señala definiciones sobre la Comunicación Organizacional:

Abog. Juan Ángel González Prieto
Secretaría General
INDERT

hecho de enviar y recibir información dentro del marco de la estructura organizacional".

flujo de información o el intercambio y transmisión de información con sentido dentro del marco de la organización"

Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra
AGRI-M.
Abog. Horacio Manuel Torres Benítez
Presidente





INDERT

Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra
Tacuary 276

...//...//.

INDERT R.P. N° 1907/18



Página N° 5/18

POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO RURAL Y DE LA TIERRA - INDERT.

Asunción, 27 de ~~DIAGRAMA~~ de 2018

- "Es el flujo de datos que sirve a los procesos de comunicación e intercomunicación en la organización.
- Dentro de la organización identifica tres sistemas de comunicación: operacionales (datos relacionados con tareas u operaciones) reglamentarios (ordenes, reglas e instrucciones) y de mantenimiento/ desarrollo (relaciones publicas y con los funcionarios, publicidad, capacitación)"

Es el campo de la actuación de la comunicación que busca garantizar la coherencia de las entidades desde el punto de vista de la adecuada articulación de principios y acciones para lograr el propósito misional, relacionado a la Comunicación Interna.

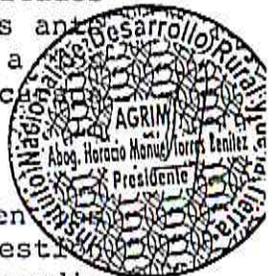
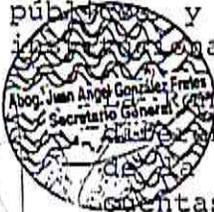
Comunicación Informativa: Tiene una relación directa con los elementos constitutivos del Componente Información dado que la calidad, oportunidad y utilidad de ésta dependerá en alto grado, la efectividad de los procesos comunicativos que emprende la entidad pública para relacionarse adecuadamente con su entorno. Conserva una estrecha relación con la Comunicación Organizacional, pues en la medida que aumenta el sentido de pertenencia y de identificación de los servidores del ente rural, se incrementa la capacidad institucional y personal para relacionarse con el entorno y con los grupos de interés.

Interactúa permanentemente con los Medios Masivos de Comunicación, ya que estos son los instrumentos mediante los cuales se transmite el mensaje institucional a la comunidad y demás grupos de interés.

Es el campo de actuación que busca garantizar por parte de las entidades para que se expresen frente a la sociedad y comuniquen su relato, relacionado a la Comunicación Externa.

Rendición de Cuentas a la sociedad: Está constituida por la información amplia y transparente de la institución pública hacia los diferentes grupos de interés externos, sobre los objetivos y resultados comparativos de su gestión. Contribuye a la Rendición de Cuentas ante los diferentes grupos de interés, a la Rendición de Cuenta a los órganos encargados de la vigilancia fiscal en el uso de los recursos públicos y a generar el respeto colectivo por lo público institucional.

Rendición de Cuentas, se refiere al derecho que tienen los diferentes grupos de interés a estar informados sobre la gestión de la entidad, y al deber de los servidores públicos de rendir cuentas.





INDERT

Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra
Tacuary 276

...//...//.

INDERT R.P. N° 1907/18

[Handwritten Signature]
Eli COPPA KIEL
Sra. Inmaculada C. Bogado M.
Jefe de Autenticación y Gestión
Secretaría General
INDERT
Página N° 6/18

POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO RURAL Y DE LA TIERRA - INDERT.

Asunción, 27 de **DIEMBRE** de 2018

- La Rendición de Cuentas a su vez, hace referencia a la obligación que toda entidad pública tiene de informar a los organismos de control fiscal sobre asuntos pertinentes a su gestión.
- La Rendición de Cuentas a la sociedad, es complementaria a la Rendición de Cuentas a los organismos de control que está reglamentada por ley.

Emisor o fuente: El emisor es aquella fuente que genera mensajes o que reproduce una base de datos de la manera más fiel posible, sea en el espacio o en el tiempo. El emisor o fuente puede ser el mismo actor de los eventos o sus testigos. Una agencia que se encarga de reunir noticias se llama Fuente, así como cualquier base de datos que sea considerable o creíble, en este caso será la institución del INDERT, a través de la Dirección General de Comunicación.

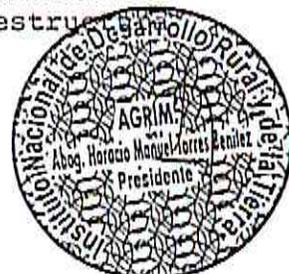
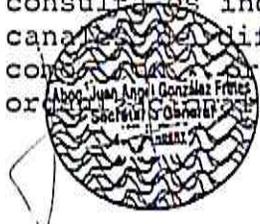
Receptor: El Receptor es aquella persona o comunidad a quien va dirigida la comunicación. El Receptor realiza un proceso inverso al del emisor, ya que descifra e interpreta los signos utilizados por el emisor. El receptor es todo sujeto con capacidad de recibir e interpretar un mensaje, sea de la índole que sea el mensaje, y sea cual fuere el código empleado para su materialización y los canales elegidos para su transporte.

Código: El Emisor y el Receptor deben utilizar el mismo Código. La Lengua es uno de los Códigos más utilizados para establecer la comunicación entre seres humanos. El Código es el lenguaje con el que se comunican el emisor y el receptor. El emisor y el receptor deben utilizar el mismo código para que la comunicación sea posible. La comunicación no tendrá éxito si el Emisor y el receptor no comparten el mismo código.

Canales: es el medio físico a través del cual se transmite la información.

4. Objetivo General:

El presente Manual de Comunicación Institucional, tiene como objetivo apoyar la visualización de la Misión y Visión Institucional del Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra (INDERT), su consulta es indispensable para comprender la forma cómo se manejan los canales de difusión del ente rural, considerando a la comunicación como un proceso estratégico transversal a su estructura.





INDERT

Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra
Tucumán 276

..//..//.

INDERT R.P. N° 1907/18



Página N° 7/18

POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO RURAL Y DE LA TIERRA - INDERT.

Asunción, 27 de DICIEMBRE de 2018

5. Objetivos específicos

Es un material que permite a los usuarios internos y externos manejar los canales de difusión del INDERT, sustentados en un Plan de Comunicación que propone consolidar la imagen institucional y de transparencia, dirigida a su diverso público objetivo e interesados, a través del mismo, se establecen los canales, el mensaje y el flujo de comunicación.

Además establece un flujo de comunicación permanente entre las diferentes dependencias y niveles directivos, estableciendo directrices, conductos, canales, interacción entre áreas en su quehacer diario.

Fortalecer el sentido de pertenencia entre los funcionarios con miras al impacto externo.

6. Alcance del Manual de Comunicación Institucional

El Manual de Comunicación Institucional busca definir y direccionar la comunicación institucional del INDERT, en sus tres subprocesos:

Comunicación Interna y alternativa, Comunicación externa y de Relaciones Públicas en armonía con los postulados institucionales, incorporando elementos de políticas de trabajo, control, autorregulación, medición y mejora continua.

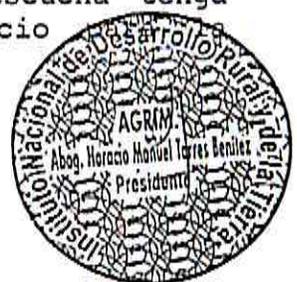
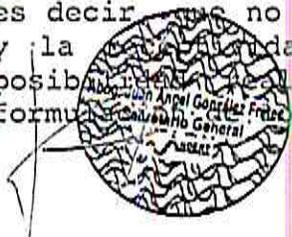
7. Estilo de Comunicación Institucional

La apuesta comunicativa del presente plan, pretende instalar en la práctica un estilo de comunicación, con la siguiente modalidad:

Apertura: es la capacidad organizacional de resonar, de estar abiertos.

La entidad pública, de manera particular, se debe a su audiencia externa, existe justamente en función de la ciudadanía y para ello debe ser receptiva y desarrollar en los servidores públicos una cultura de servicio.

Receptividad: La entidad busca desarrollar mecanismos para estar abierta a la comunidad a través de acciones comunicativas concretas, es decir no solamente debe escuchar sino que debe ser receptiva; y la entidad hace referencia a que lo que se escucha tenga posibilidad de convertirse en elemento de juicio formulados en planes y proyectos.





INDERT

Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra
Tacuary 276

...//...//.

INDERT R.P. N° 1907/18

ES COPIA FIEL
Gra. Inmaculada C. Bagnato M.
Jefa de Autenticación y Gestión
Secretaría General
INDERT

Página N° 8/18

POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO RURAL Y DE LA TIERRA - INDERT.

Asunción, 27 de ~~DIEMBRE~~ de 2018

Actitud de servicio: el servicio significa adoptar con empatía la función que se ejerce para con el público objetivo y comprender que es una institución destinada al servicio de los beneficiarios y a la opinión pública, a quienes nos debemos, lo cual debe traducirse en un modo de relacionarse con la comunidad en términos comunicativos de amabilidad, sencillez, y calidez en el hecho de que tanto la actitud institucional como de las personas que la presentan, no sea de superioridad sino de disposición.

Interlocución: La interlocución es la capacidad de construir sentido compartido, visión compartida, es decir, desarrollar la capacidad de dialogar y estar abiertos a conversar, a interactuar con los equipos de trabajo.

Visión Compartida: La visión compartida hace referencia a aquellos elementos orientadores, de contenido no formales, que en términos no solamente éticos, sino desde otros horizontes políticos, culturales y administrativos, pueden convertirse en lugares de reconocimiento donde sea posible construir acuerdos organizacionales.

Trabajo Colaborativo: En las entidades del Estado, la comunicación debe contribuir a la promoción de un estilo de trabajo organizacional participativo, para ello debe tenerse en cuenta el estilo de dirección y la construcción de redes de ayuda mutuas.

Socialización de la información: cuando el directivo asume su responsabilidad de interlocución debe generar en la entidad una forma de conversación a través de la cual, se hable y se escuche y no simplemente, se asuma directrices como instrucciones que los demás deben seguir y replicar. Para romper con ese estilo unidireccional y buscar que la interlocución logre convocar, seducir y alinear, se requiere la socialización cotidiana de la información, para conocer y dimensionar su labor en sintonía con el proyecto misional.

Visibilidad: al hacer visible la gestión, al contar e informar lo que se está haciendo, la institución no solamente informa los resultados de su gestión, al contar e informar sobre sus actividades, el INDERT no solo debe informar los resultados de su gestión sino que lo hecho en función de sus beneficiarios, pues a ellos se debe la rendición de cuenta. Si no lo hiciera, se vería de dudoso procedimiento, para ello se debe estabilizar y generar confianza construyendo la idea de la cohesión donde la institución es de la sociedad.

*Abog. J. J. González Frutos
Abog. J. J. González Frutos
Abog. J. J. González Frutos*





INDERT

Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra
Tacuary 276

...//...//.

INDERT R.P. N° 1907/18



Página N° 9/18

POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO RURAL Y DE LA TIERRA - INDERT.

Asunción, 27 de DICIEMBRE de 2018

Posicionamiento: la comunicación, hacia afuera, debe estar enfocada a visibilizar la gestión, la actuación institucional con los resultados obtenidos, en el entendido de que haciendo visible la entidad, se hace visible al funcionario responsable y en consecuencia, se logra que tanto él como la entidad, adquieran la posición que les corresponde en la sociedad. De la misma manera, la comunicación interna, tiene que buscar hacer visibles a cada uno de los Gerentes y Directores Generales, dando cuenta, no solamente, los resultados de sus áreas, sino la manera cómo se están tomando las decisiones y lo que implican estas decisiones.

8. Diagnóstico de la Comunicación Social del INDERT:

Toda estrategia planteada debe realizar previamente un diagnóstico de su situación, a fin de plantear las herramientas y capacitaciones necesarias en el área correspondiente.

Fortalezas:

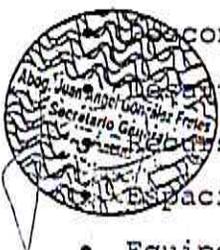
- Todo el plantel es técnico en Ciencias de la Comunicación e informática, con amplia trayectoria a nivel público y privado.
- Se encuentra en nivel de dependencia de la Presidencia.
- Cuenta con Nivel Jerárquico de Dirección General.
- Integrante del ECOE- Equipo de Comunicadores del Estado del Ministerio de Tecnología de la Información (MITIC).

Oportunidades:

- Relación con los medios de comunicación (escrita, radial, televisiva)
- El INDERT es una institución rural, al servicio de los beneficiarios del campo hasta quienes llega con sus servicios.
- Relaciones con otras dependencias de Comunicación del Estado (ECOE, STP, MITIC, entre otras)

Debilidades:

- Falta de conocimiento de la agenda institucional.
- Falta de articulación de las acciones comunicacionales.
- Recursos humanos insuficientes
- Espacio Físico insuficiente
- Equipo obsoleto de Isla de edición de video.





INDERT

Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra
Tacuary 276

...//...//.

INDERT R.P. N° 1907/18

[Handwritten signature]
ES COPIA FIEL
Sra. Ingrid C. Bogado M.
Jefa de Autenticación y Gestión
Secretaría General
INDERT

Página N° 10/18

POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO RURAL Y DE LA TIERRA - INDERT.

Asunción, 27 de DICIEMBRE de 2018

- Equipo obsoleto de NOTEBOOK, para edición de videos cortos para redes sociales elaborados desde la cobertura en el campo.
- Presupuesto inferior a los requerimientos de su función.

Amenazas:

- Desconocimiento de los campos de acción de la gestión institucional.
- Acceso a la información.

9. Estrategia de Comunicación Institucional.

La Dirección General de Comunicación DIRCOM, deberá estar conformada por profesionales del área de la comunicación, Licenciados en Ciencias de la Comunicación, Operadores y técnicos en diseño gráfico, editor profesional de video, fotoperiodismo, Ing. en Informática para redes sociales, a fin de articular las estrategias con las acciones que se realizarán para mantener y soportar el logro de los objetivos y hacer realidad los resultados esperados y, por consiguiente, permitir concretar y/o ejecutar las acciones comunicativas, los canales de comunicación y las actividades a ser utilizados en el plan estratégico comunicacional relacionadas a:

Sus funciones están directamente relacionadas con la Máxima Autoridad, en este caso el Presidente del INDERT, con quien, diariamente, debe compartir agenda de actividades de corto, mediano y largo plazo; al mismo tiempo debe estar informado de los planes y proyectos a ejecutar y participar de reuniones técnicas con la plana gerencial, de manera a informar con propiedad en las diversas plataformas y planificar en casos de crisis, respuestas comunicacionales favorables a los intereses y a la atención de los Medios Masivos que la reclamen.

FUNCIONES

- Elaborar la agenda estratégica institucional, la cual deberá ser elevada a la Presidencia del Indert para su aprobación o modificación, previo a su implementación.
- Elaborar anualmente, un Programa de Gestión institucional, el cual se implementará de acuerdo a los menesteres de la Dirección General de Comunicación, la agenda estratégica institucional del

y el Manual de Funciones de la Dirección General de Comunicación del Instituto.
Participar de las reuniones ejecutivas del Gabinete de Presidencia del Indert. Efectuar reuniones con el Presidente del Indert las veces que sean necesarias, con el objeto de optimizar la agenda estratégica institucional.

[Handwritten signature]
Abog. Juan Ángel González Torres
Secretaría General

AGRI-M
Abog. Horacio Manuel Torres Benítez
Presidente





INDERT

Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra
Tacuary 276

...//...//.

INDERT R.P. N° 190718

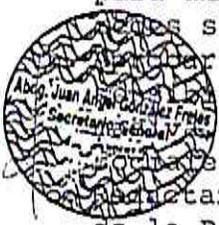


Página N° 11/18

POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO RURAL Y DE LA TIERRA - INDERT.

Asunción, 27 de DICIEMBRE de 2018

- d. Consensuar en Gabinete de Presidencia del Indert, estrategias de posicionamiento institucional, de acuerdo a las metas institucionales. Efectuar el seguimiento de la construcción de la agenda estratégica institucional.
- e. Supervisar la producción, distribución y divulgación de información institucional.
- f. Asesorar al Presidente del Indert y a los miembros del Gabinete de Presidencia, en la gestión de la provisión de la información institucional y el relacionamiento con los medios.
- g. Representar a la institución por indicación de la Máxima Autoridad Institucional.
- h. Disponer la realización de taller/es de planificación institucional del Indert, así como encuentros periódicos con miembros de la Dirección General de Comunicación, de otras dependencias del Indert y de miembros de medios de Comunicación; si fuere necesario.
- i. Evacuar o canalizar ante la Presidencia del Indert o ante los miembros del Gabinete de Presidencia del Instituto, las consultas de los periodistas y/o directivos de medios de comunicación, locales, nacionales e internacionales.
- j. Coordinar la planificación, producción, difusión de los materiales audiovisuales realizados internamente.
- k. Efectuar el monitoreo, regular y elaborar un archivo, Digital y/o impreso, completo, de lo divulgado en medios de comunicación, sobre el Instituto y sobre instituciones y los actores que guardan relación con el mismo: artículos vinculados a la tierra, campesinos, reforma agraria, créditos a productores agropecuarios, entre otros.
- l. El Director/ra General de Comunicación es el/la responsable de la base de datos de la Dirección de Comunicaciones.
- m. Proponer, intervenir, supervisar y aprobar todo el proceso de elaboración de materiales electrónicos, gráficos y audiovisuales institucionales: boletines electrónicos, página web institucional, paneles murales, folletos varios, revistas, información instantánea por dispositivos electrónicos, audios para medios radiales y redes sociales, videos para televisión y redes sociales.
- n. Planificar y supervisar la realización de campañas de divulgación y educativas, a través de medios de comunicación convencionales y no convencionales, redes sociales, entre otros.
- o. Redactar notas e informes especiales institucionales, a ser presentados a la Presidencia del Instituto.





INDERT

Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra
Tacuary 276

...//...//.

INDERT R.P. N° 1907/18



Página N° 12/18

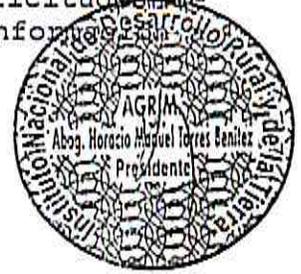
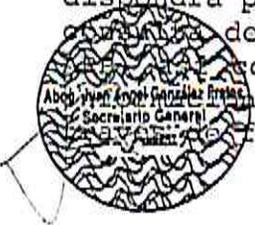
POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO RURAL Y DE LA TIERRA - INDERT.

Asunción, 27 de **NOVIEMBRE** de 2018

- p. Cooperar en la redacción de discursos oficiales del Presidente del Instituto.
- q. Coordinar, realizar seguimiento y evaluar las tareas realizadas por los responsables y miembros de las dependencias de la Dirección General de Comunicación del Indert.
- r. Sugerir el proceso de contratación de profesionales independientes o empresas del área de comunicación para los servicios respectivos del área, a través de los mecanismos legales establecidos.
- s. Mantener una completa y actualizada agenda de medios de comunicación de Asunción e interior del Paraguay y de todas las instituciones públicas, juntamente con la Dirección de Comunicación Externa, la Dirección de Comunicación Interna y Alternativa, y la Dirección de Relaciones Públicas, dependientes de la Dirección General de Comunicación. La agenda será digital e impresa y formará parte del archivo de la Dirección General de Comunicación.
- t. Gestionar, si fuera necesario, ante la Dirección General de Gestión y Desarrollo de Personas del Instituto, la obtención de las Credenciales de funcionario para cada miembro de la Dirección General y sus dependencias.
- u. Proponer la lista de materiales e implementos requeridos en la Dirección General de Comunicación, para su adquisición.
- v. Gestionar los pedidos de donación de materiales e implementos necesarios en la Dirección de Comunicaciones ante entes binacionales, gobiernos extranjeros, a través de sus representantes acreditados en nuestro país; o ante instituciones no gubernamentales nacionales o internacionales.
- w. Disponer la colocación de un buzón electrónico (Internet) y otro físico (Buzón de material acrílico) para las sugerencias de los responsables de las dependencias del Instituto, así como de los actores externos pero relacionados al Instituto.

10. Participación Ciudadana:

Se reconoce la participación de la ciudadanía como pieza fundamental en el proceso de rendición de cuentas participativo, para esto dispondrá permanentemente de un Sistema de Información que facilite la consulta de los expedientes a través de la página Web a través de una plataforma como la recepción de quejas y reclamos y de solicitudes de información con respuestas ágiles y oportunas en mesa de información y formularios escritos.





INDERT

Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra
Tacuary 276

...//...//.

INDERT R.P. N° 1907/18

[Handwritten signature]
LA COPIA FIEL
Sra. Inmaculada C. Bogado M.
Jefa de Autenticación y Gestión
Secretaría General
INDERT

Página N° 13/18

POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO RURAL Y DE LA TIERRA - INDERT.

Asunción, 27 de **DICIEMBRE** de 2018

11. La Rendición de Cuentas a la sociedad:

La misma estará enmarcada en el sano propósito de la transparencia y la publicidad de los actos del administrador público, a través de la difusión y publicación de los resultados de la labor institucional, con el fin de promover la participación y generar, con ello, relaciones de confianza y credibilidad.

12. Comunicación Interna:

Comunicar y divulgar internamente es una tarea de trascendental importancia para generar espacios de confianza, transparencia y mejoramiento del clima organizacional. Los canales de comunicación que pueden y deben utilizarse para llegar a todos los funcionarios y funcionarias con mensajes claros y oportunos son:

Reuniones grupales.

Una reunión, puede ser convocada para tratar cualquier aspecto de trabajo, sea específicamente convocada para comunicar algo específico o como un foro abierto a la información, al debate y a la exposición de los asistentes.

Reuniones individuales.

Los encuentros o reuniones, formales o informales, con integrantes de la alta dirección, gerentes y o de mandos intermedios con subsubordinados, propician cauces muy eficaces de comunicación interna. Estos cauces propician la auténtica y cotidiana comunicación bidireccional.

Publicación interna.

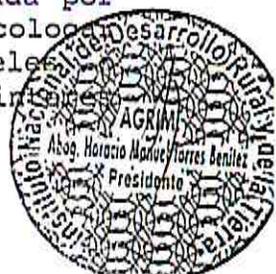
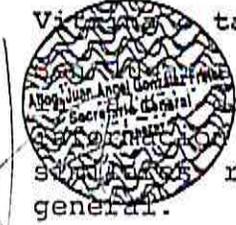
Los boletines son aprovechados como cauce de comunicación de la Información derivada de la gestión que interese transmitir. Es un vehículo unidireccional que puede ser impreso y en formato electrónico.

Circulares internas.

La circular interna, entendida como un escrito o memorando a través del cual la alta dirección da a conocer alguna información, guía, instrucción o recordatorio a todo el personal o a una parte del mismo.

Visor o tablero de anuncios.

Se trata de un medio de visualización y lectura de información facilitada por la alta dirección. Se distribuyen estratégicamente para colocar información de diversa naturaleza, cuadros, gráficos, fotografías, carteles, etc. relacionados a actividades institucionales o de interés general.





INDERT

Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra
Tacuary 276



Página Nº 15/18

..//..//.

INDERT R.P. Nº 907/18

POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO RURAL Y DE LA TIERRA - INDERT.

Asunción, 27 de NOVIEMBRE de 2018

Eventos y RRPP. Relaciones Publicas y Protocolo.

Es la responsable de disponer toda la logística pertinente para la organización y realización de los diversos eventos que convoque la entidad que implican la relación con las demás instituciones públicas, organizaciones sociales e internacionales, reuniones protocolares, presentación institucional en expos y ferias, inauguraciones, eventos, tales como la rendición de cuentas, audiencias públicas, seminarios, encuentros de confraternidad, reuniones de prensa, informes de gestión etc.

La Dirección realizará los discursos, guiones, y presentación de los eventos; recolectará presupuestos de alquileres, servicios de catering, para los eventos anuales y calendarizados.

Noticias virtuales.

Es importante para la entidad que sus funcionarios estén informados del acontecer diario en el ámbito local, nacional e internacional. Para facilitar el proceso la oficina de Comunicaciones hace un filtro de la información diaria y valiéndose de una herramienta tan útil y de gran acogida por el personal, como lo es el correo electrónico, las redes sociales y los periódicos digitales.

13. Comunicación Externa:

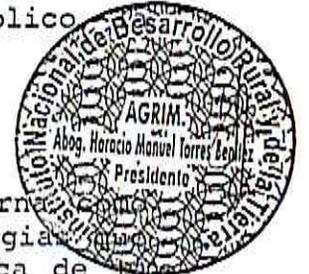
Comunicar y divulgar externamente es una de las actividades de DIRCOM que busca generar impacto en la ciudadanía y los diversos grupos de interés y mantener informado al público en generar con respecto a las acciones del INDERT en su gestión integral.

El proceso de comunicación informativa o externa, debe dar a conocer a través de los medios de comunicación masiva, medios públicos, medios comunitarios, etc., los pronunciamientos del Presidente del INDERT y los resultados de la gestión institucional, y a través de estrategia comunicacionales dar a conocer a la ciudadanía los mecanismos dispuestos para la garantía de la defensa y cuidado de lo público participación ciudadana, los tipos de servicios que brinda.

Las herramientas a ser utilizadas son:

Posicionamiento de la imagen corporativa del INDERT.

Le ser dada a conocer y posicionada tanto interna como externa para lo cual se implementarán diversas estrategias de posicionamiento de la nueva imagen en la planta física de la entidad en las piezas gráficas, en los formatos y papelería institucional, los carné de los funcionarios y funcionarios de la central y las agencias regionales, en los equipamientos entregados, etc.





INDERT

Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra
Tacuary 276



Página N° 14/18

...//...//.

INDERT R.P. N°/907/18

POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO RURAL Y DE LA TIERRA - INDERT.

Asunción, 27 de DICIEMBRE de 2018

Carteles (póster o banner)

Son elementos gráficos de información sobre algo concreto o puntual a través de diseños, para atraer la atención del personal y de los usuarios.

Flyer

Denominados también "volantes" son folletos de pequeñas dimensiones y gramajes reducidos y que se utilizan para transmitir información publicitaria sobre eventos.

Encuestas

Es un elemento de comunicación interna unidireccional, permite recabar la opinión de los empleados o usuarios sobre algunos aspectos de la gestión, de sus actividades o procesos e igualmente recibir sugerencias sobre éstos.

Buzón de sugerencias.

Utilizado para recabar quejas, sugerencias y opiniones de los usuarios y funcionarios.

Correo electrónico.

Hace posible establecer comunicaciones internas y externas a través de direcciones personalizadas.

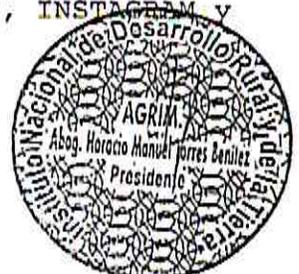
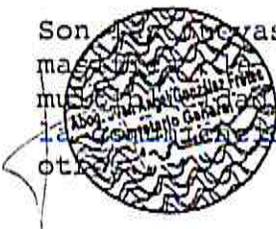
Página Web o INTERNET.

Si bien una página web o un portal en Internet es por naturaleza abierto a todos los que tengan acceso a internet, también puede ser utilizado para la comunicación interna en una organización. El uso puede ser restringido a través de claves de acceso abierto.

Da la posibilidad de acceder a contenidos informativos acerca del INDERT y su gestión, resultados, informes generales, y todos los informes requeridos en el marco de las leyes 5189 y 5282, sobre transparencia y acceso a la información.

Redes Sociales

Son nuevas vías rápidas de comunicación, a través de las mismas se hace comunicación de los mensajes con instantaneidad y multimedia. Las imágenes constituyen, estas, los nuevos paradigmas de la comunicación digital compuestos por FACEBOOK, WHATSAPP, INSTAGRAM y otros.





INDERT

Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra
Tacuary 276



..//..//.

Página N° 16/18

INDERT R.P. N° 1907/18

POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO RURAL Y DE LA TIERRA - INDERT.

Asunción, 27 de **DIEMBRE** de 2018

Sitio web.

Esta una solución que permite a la institución fortalecer información, criterios, eventos y los diferentes estados en los que se proyecta, es una herramienta virtual que permite el contacto permanente con los beneficiarios internos y externos. En el sitio web se publica toda la información institucional, el organigrama, leyes, resoluciones, nombramientos, viáticos, la de obligación legal, se implementan las fases de gobierno en línea y se facilitan recursos para interactuar con la comunidad, rural a través de ventanas que acortan distancias, para las gestiones y revisión de expedientes y se optimiza el proceso de participación ciudadana con la posibilidad de radicar y hacer seguimiento a quejas y reclamos conforme el lineamiento de MECIP.

Redes Sociales.

El INDERT al igual que el resto de las instituciones pública se encuentra instalada en las Redes Sociales, a fin de compartir e informar a sus usuarios, así como el de recepcionar quejas, reclamos y sugerencias, los cuales deben ser atendidos con agilidad y amabilidad.

Gacetillas de Prensa.

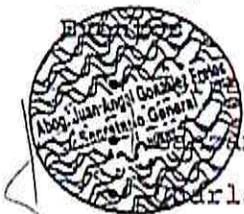
Una gacetilla de prensa es la forma escrita, oficial y autorizada, que se entrega a los periodistas por diferentes medios, impresos, fax, email, redessociales.

Rueda de Prensa.

Acto informativo convocado por la entidad, al que se invita a los medios de comunicación masiva, a través de correo electrónico, llamadas telefónicas u otros en el cual se entrega información de impacto para la ciudadanía respecto de la gestión de la entidad o por la ocurrencia de un hecho

Impresos y Publicaciones.

Se elaborarán las piezas gráficas en base a la guía instruida por MITIC para la difusión de la imagen y mensaje institucional.



Jornadas de capacitación

Montajes de campañas

Charlas, seminarios y congresos

- Actos oficiales: Inauguraciones, aniversarios, etc.
- Jornadas de rendición de cuentas





INDERT

Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra
Tacuary 276

..//..//.

INDERT R.P. N° 907/18

[Handwritten signature]
ES COPIA FIEL
Sra. Inmaculada C. Bogado M.
Jefa de Autenticación y Gestión
Secretaría General
INDERT

Página N° 17/18

POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO RURAL Y DE LA TIERRA - INDERT.

Asunción, 27 de **DICIEMBRE** de 2018

14. Comunicación personalizada.

Atención al público.

Atención telefónica, mesa de entrada, oficina de Acceso a la Información pública, Dirección General de Comunicación y demás dependencias relacionadas al servicio que presta la entidad, así como redes sociales, correo electrónico etc.

Buzón de sugerencias.

De consultas, quejas y sugerencias a través del buzón habilitado, así como a la web institucional

15. Buenas prácticas en Redes Sociales.

El uso adecuado y responsable de redes sociales de parte de funcionarios beneficia a la imagen institucional y profesional de los servidores públicos.

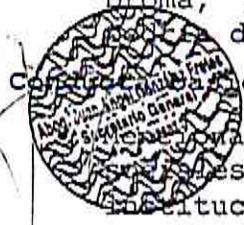
En las redes sociales se deben seguir las mismas reglas básicas de convivencia y educación aplicadas en el mundo real.

A continuación algunos delineamientos Básicos en su uso:

- No hablar en nombre del INDERT, excepto cuando haya sido designado/a para ello.
- No usar el correo electrónico institucional, ejemplo: comunicacionindert@gmail.com, para registrar su cuenta en las redes sociales.
- No multiplicar chismes o rumores sobre la institución en cuentas personales.
- No exponer negativamente a sus compañeros de trabajo.
- No asumir la autoría de algo que no es suyo.
- Nunca responder con ofensas, incluso si terceros la utilizan contra usted.
- No hacer comentarios difamatorios, injuriosos o sesgados ni en broma, ya que una simple demanda por difamación y calumnia puede dañar la imagen personal e institucional.

Comportamiento adecuado en redes sociales

Evitar al INDERT en sus perfiles personales o en sus publicaciones siempre que sirva para promover los servicios de la institución, así como acciones a favor de los usuarios.





INDERT

Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra
Tacuary 276

..//..//.

INDERT R.P. N° 1907/18

ES COPIA FIEL
Sra. Inmaculada C. Bogado M.
Jefa de Autenticación y Gestión
Secretaría General
INDERT

Página N° 18/18

POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO RURAL Y DE LA TIERRA - INDERT.

Asunción, 27 de *NOVIEMBRE* de 2018

- Si le pregunta acerca de algo que no compete a la institución o al área donde usted trabaja, indique dónde se puede encontrar dicha información solicitada.
- Si detecta alguna información, o comentario que afecte a la institución, comunicar al área de comunicación.
- Tener cuidado con el uso de imágenes o identificación del INDERT, las mismas no deben perjudicar la reputación o la identidad corporativa de la institución.
- Los problemas personales dentro de la institución nunca deben ser expuestos en las redes sociales.

Este manual obedece a los lineamientos instruidos por el Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay - MECIP, en cuanto a ofrecer un Manual de Comunicación Institucional, que será complementado con las políticas de procedimiento aplicadas de Auditoría Interna y el Comité de Control Interno, cuyo fin es el de analizar y aprobar las Políticas de Comunicación Institucional o solicitar que se efectúen los ajustes correspondientes.

Además, deberá adoptar la Política General, para el manejo de la Comunicación Institucional, y los lineamientos específicos asociados a la Operación de los Procesos y Procedimientos, para la implementación y permanente funcionamiento de este Estándar de Control, contenidos en este Manual Estratégico de Comunicación, por el cual se establecen las políticas para la implementación y funcionamiento adecuado de los Estándares de Control requeridos en el Componente de Información y Comunicación.

MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.

ELABORADO POR LA DIRECCION GENERAL DE COMUNICACIÓN - DIRCOM, DIRECCION DE RELACIONES PUBLICAS, EN CUMPLIMIENTO AL FORMATO DE PROCESOS MECIP.

NOVIEMBRE 2018

ASUNCIÓN - PARAGUAY

