



RESOLUCIÓN SENADIS Nº 2150/2021

POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE POLÍTICA COMUNICACIONAL DE LA SECRETARÍA NACIONAL POR LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD (SENADIS).

Fernando de la Mora, 30 de setiembre de 2021

VISTO: El Memorandum DG/MECIP Nº 54/2021, de fecha 29 de setiembre de 2021, en el cual se remite para actualización el Manual de Políticas de Comunicación de la SENADIS, y:

CONSIDERANDO:

Que, La Ley Nº 4720/2012 "Que crea la Secretaría Nacional por los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad (SENADIS)", que en su Artículo 4º establece: "La estructura organizativa de la Secretaría Nacional por los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad (SENADIS), está integrada por un Secretario Ejecutivo, quien es representante del Presidente de la República", y en su Artículo 7º "Atribuciones del Secretario Ejecutivo: inc. o) Administrar los recursos y los bienes de la Secretaría Nacional por los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad (SENADIS)".

Que, El Decreto Nº 4320/2020 "Por el cual se nombra a la Señora Mariela Soledad de los Milagros Ramírez Burgos como Secretaria Ejecutiva de la Secretaría Nacional por los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad (SENADIS), dependiente de la Presidencia de la República".

POR TANTO: en uso de sus atribuciones legales,

LA MINISTRA SECRETARIA EJECUTIVA DE LA SECRETARÍA NACIONAL POR LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º. ACTUALIZAR el Manual de Política Comunicacional de la Secretaría Nacional por los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad (SENADIS), el cual forma parte de la presente Resolución como Anexo I.

ARTÍCULO 2º. COMUNICAR a quienes corresponda y cumplida, archivar.

Abg. Silvio Paul Cano Raggini Secretario General SENADIS

Lic. Mariela Soledad Ramírez Burgos Ministra Secretaria Ejecutiva SENADIS

Es copia fiel del Original Secretaria General SENADIS



ANEXO I - RESOLUCIÓN SENADIS N° 2150/2021

MANUAL DE POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA SECRETARÍA NACIONAL POR LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD – SENADIS



ELABORADO POR:

Lic. Enrique Noguera Guanes - Dirección General de Planificación

REVISIÓN TÉCNICA:

Abg. Diana Castillo – Departamento del MECIP

Lic. Enrique Noguera Guanes - Dirección General de Planificación

Lic. Rosa Arce – Unidad de Transparencia y Anticorrupción

Abg. Sebastián Sánchez - Dirección Jurídica

APROBADO POR:

Mgtr. Mariela Soledad Ramírez Burgos – Secretaria Ejecutiva de la
SENADIS

AÑO 2021



ANEXO I - RESOLUCIÓN SENADIS N° 2150/2021

MANUAL DE POLÍTICA COMUNICACIONAL DE LA SENADIS

INTRODUCCIÓN

La Comunicación es reconocida como un factor clave para lograr con éxito alinear las metas y objetivos enunciados en los planes estratégicos institucionales y los compromisos de la misión y visión institucional.

La SENADIS identifica y reconoce a la Política Comunicacional, como factor estratégico de la gestión, y su contribución es clave en la aplicación de políticas, planes y programas, como también, enuncia su pretensión de orientar y coordinar los esfuerzos para una mayor y mejor comunicación, e impulsar que los distintos procesos de ejecución y administración de los recursos públicos, estén basados en los principios y valores éticos, tales como el compromiso de una gestión transparente, eficiente, y que además la cobertura de los servicios de atención y entrega de bienes sean con calidad y calidez.

Para dar cumplimiento a estos fines se cuenta con los formatos establecidos por el MECIP (Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas), que otorga a cualquier Organismo y Entidad del Estado (OEE), un sistema con un enfoque basado en principios éticos, instrumentos de consultas de amplia participación, donde se reconoce que en la práctica diaria o dentro de cualquier modelo operativo de una institución, la comunicación es fundamental para favorecer el relacionamiento entre los grupos de interés, promueve la transparencia de la gestión y propicia un clima laboral armónico, mediante un flujo de informaciones claras, responsables y sistémicas.

DE LOS ANTECEDENTES

Desde la época del INPRO (Instituto Nacional de Protección a Personas Excepcionales), creada por LEY 780/79 hasta convertirse en SENADIS (Secretaría Nacional por los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad) creada por Ley N° 4720/12, la comunicación ha sido siempre aislada, insuficiente y poco oportuna, basada en un empirismo o prácticas habituales y rutinarias, que no se aplicaban dentro de un delineamiento o marco referencial normativo y sistémico, que apunte a impactar positivamente en los procesos de gestión, ejecución, evaluación y control de la gestión administrativa.

Con el transcurso del tiempo, no se le otorgo la importancia que le corresponde, y a pesar de que fue identificado y reconocido que por su ausencia, es uno de los mayores y más importante de los problemas que obstaculizan un mejor funcionamiento, sin embargo, nunca fue sujeto de abordaje.

La implementación y el desarrollo de procesos internos de gestión, ejecución, evaluación y control, siempre fueron patrimonio y responsabilidad exclusiva de algunas dependencias, la información no permeaba los otros niveles de la estructura organizacional, cuando los conceptos de la actualidad y modernidad demandan que el éxito de los procesos dependen de una sistematización en el uso de los medios de comunicación, para favorecer el logro de los objetivos delineados en los planes estratégicos institucionales.

Es copia fiel del Original
Secretaría General
SENADIS
Alc. Silvio Paul Cano Roggini
Secretario General
SENADIS





ANEXO I - RESOLUCIÓN SENADIS N° 2150/2021

DE LOS OBJETIVOS GENERALES

Elaborar y aprobar el presente Manual de Política Comunicacional, como marco referencial normativo, sistémico y operativo que regirá el manejo de los medios de comunicación y las informaciones, a fin de satisfacer la demanda de los grupos de interés, y mediante su aplicación, contribuir en el mejoramiento de las condiciones para el desarrollo de mayor eficiencia en el cumplimiento de funciones, buen clima laboral y de una gestión basada en la misión, visión, principios y valores éticos institucionales.

DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proporcionar información de manera fluida, en tiempo y forma, conforme a principios éticos, reconociendo su carácter estratégico en la construcción y afianzamiento de una Cultura Organizacional.
- Convertir la comunicación en un factor clave en la construcción de un sentido de pertenencia, y de identidad institucional.
- Generar una visión compartida de los planes estratégicos alineados a los objetivos misionales.
- Promover una mejor interacción entre todos los grupos de interés armonizando y favoreciendo el clima laboral.
- Propiciar mediante información oportuna la transparencia de la gestión.
- Asignar los canales de comunicación responsables de generar volumen y calidad a la información de interés general.
- Implementar espacios y mecanismos de recepción y difusión de toda la información que fluye dentro de la institución, independientemente al origen de la información que puede ser interna o externa en todos los niveles jerárquicos.
- Elaborar instrumentos de monitoreo o evaluación buscando optimizar y maximizar el impacto que se produce cuando la información llega a través de una comunicación eficiente y oportuna

DE LA METODOLOGÍA

- Se validó el proceso de construcción del Manual de Políticas de Comunicación a partir de mecanismos e instrumentos de consulta (Encuestas) de amplia participación.
- Se relevó y cruzó datos de los resultados obtenidos a través de los mecanismos e instrumentos aplicados en forma participativa, de manera a diseñar la Política Comunicacional a partir de la inclusión de los elementos identificados con mayor frecuencia o considerados denominadores comunes en la problemática.
- La revisión técnica de Dirección Jurídica por parte de las áreas relacionadas directamente a la Comunicación.
- Se legitimó mediante acto administrativo correspondiente, la aprobación y vigencia del presente Manual.

DE LA POLÍTICA COMUNICACIONAL

El presente Manual de Política Comunicacional consiste en un conjunto de normas y procedimientos que despliega las pautas comunicacionales de la institución, mediante fuentes internas y externas para dar cumplimiento a los objetivos





ANEXO I - RESOLUCIÓN SENADIS Nº 2150/2021

estratégicos propuestos, a través de un marco referencial, estructurado por enunciados y procedimientos, que buscan generar a través de la comunicación en tiempo y forma, optimizar la calidad y la transparencia de la gestión.

DE LOS CONCEPTOS

- La Política Comunicacional un conjunto deliberado de principios y normas que rigen el funcionamiento y la utilización de los medios de comunicación al servicio de los objetivos institucionales.

- Mientras que la Comunicación Institucional es considerada como un conjunto de mensajes que circulan en un sistema organizacional y que, condicionan su actividad, tanto desde la formulación de la demanda, hasta la articulación de la respuestas, los cuales determinan, en consecuencia, la propia dinámica del proceso Institucional.

DEL ALCANCE

El presente Manual de Políticas de Comunicación Institucional de la SENADIS rige los sistemas de comunicación de la información generada en los procesos internos y externos relacionados al cumplimiento de los objetivos institucionales y orientados a los grupos de interés.

- Determina las áreas y los responsables encargados de brindar una información válida y de carácter oficial.

DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Se identifican dos grupos de interés clasificados según el detalle siguiente:

CLIENTE INTERNO: Conformado por los servidores públicos y usuarios de la Institución

- CLIENTE EXTERNO: las organizaciones sociales, que trabajen con y para las PcD, organismos internacionales de cooperación, los Órganos de Control, los contratistas y proveedores y; la ciudadanía en general

POLÍTICAS DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN

La SENADIS, se compromete a brindar información oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable a sus grupos de interés. , además de contemplar que las mismas cumplan con los estándares básicos de accesibilidad que recomiendan las normas, leyes y los tratados internacionales Para ello adopta mecanismos de información institucional bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, descritas a continuación:

COMUNICACIÓN SEGÚN ÁMBITO DE APLICACIÓN

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación organizacional estará orientada a la construcción del sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos de la Institución; para ello la institución establecerá procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

Es copia fiel del Original
Secretaría General
SENADIS
Abg. Silvio Paul Cano Raggini
Secretario General
SENADIS





ANEXO I - RESOLUCIÓN SENADIS N° 2150/2021

a) COMUNICACIÓN INTERNA:

Tráfico fluido de comunicación orientada a los clientes internos, representados por los funcionarios de la institución, quienes son los actores principales de interpretar y conducir su desempeño conforme a la estrategia comunicacional, que transforme en realidad los objetivos misionales.

En este tipo de comunicación se encuentran la implementación de los procesos de gestión administrativa, ejecución, evaluación y control.

La información Interna será procesada y socializada por los canales de comunicación dispuestos en este Manual.

Se implementará mecanismos de recepción de reclamos y sugerencia para funcionarios públicos, a fin de asegurar el retorno y medir el grado de satisfacción de los mismos.

DE LAS INFORMACIONES INTERNAS

- Información sobre delineamientos de la MAI
- Información de Políticas, Planes, Programas, Procesos y Proyectos Institucionales
- Información sobre Presupuestos, ejecución y disponibilidad presupuestaria
- Información sobre Rendición de Cuentas de la MAI
- Información del Anexo de Personal
- Información referente a promoción y fomento de principios éticos y valores institucionales
- Información e informes de actividades de interés institucional.
- Información sobre Protocolos de cobertura de atención, riesgos.
- Información de Actos (acuerdos, convenios, alianzas estratégicas) y Actividades
- Información sobre invitaciones interinstitucionales
- Información sobre Eventos de Capacitación.
- Información sobre evaluaciones de Gestión Institucional
- Información sobre sugerencias y planes de mejora Institucional
- Informaciones de interés general

Es copia fiel del Original
 Secretaria General
 SENADIS
 Abg. Silvio Paul Cano Raggini
 Secretario General
 SENADIS

b) COMUNICACIÓN EXTERNA:

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

La SENADIS se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes colectivos, a conferirles un carácter estratégico, orientada hacia el fortalecimiento de la idoneidad institucional. Así mismo, a la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la institución, para lo cual las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo a las Políticas de comunicación contenidas en este documento.



ANEXO I - RESOLUCIÓN SENADIS N° 2150/2021

Se considera a este tráfico de comunicación, sensible y estratégico, que está constituida por información amplia y transparente que la entidad pública intercambia con los diferentes grupos de interés externos, sobre los objetivos y resultados comparativos de la gestión.

La Comunicación pública contribuye a la rendición de cuentas a la sociedad y a los órganos encargados de la fiscalización del uso de los recursos públicos, a los efectos de generar transparencia y confianza.

Se implementará mecanismos de recepción de reclamos y sugerencia para los usuarios y ciudadanía en general, a fin de asegurar el retorno y medir el grado de satisfacción de los mismos.

DE LAS INFORMACIONES EXTERNAS

- Información sobre entregas de bienes y servicios
- Información en SEÑALÉCTICA de orientación edilicia al público en general
- Información sobre Procesos de Licitación
- Información sobre Procesos de Tramitación de solicitudes
- Información sobre Protocolos de Admisión
- Informaciones de interés ciudadano

POLÍTICAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

SENADIS se compromete a realizar rendición de cuentas; a través de los medios de comunicación disponibles, de conformidad a las disposiciones que determinen las leyes vigentes; proyectos y, destino de los fondos que han sido presupuestados.

Rendición de Cuentas: Realización mediante un evento público, lectura de un informe anual realizado por la Máxima Autoridad Institucional y por los mecanismos que establezcan los órganos de control

En paralelo se desarrolla la Rendición de Cuentas en base a la metodología establecida en el manual aprobado por el Decreto N° 2991/19, que encarga a las autoridades de las instituciones del Poder Ejecutivo, a impulsar actividades de rendición sobre su gestión, dirigidos al sujeto destinatario del servicio (el ciudadano), de forma sencilla, amigable y en forma constante, motivando su colaboración en los procesos de toma de decisiones.

La coordinación de las acciones recae sobre el Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano (CRCC), instancia constituida en las instituciones, con la misión de elaborar el plan de rendición de cuentas institucional y gestionar los mecanismos necesarios para dar avances al mismo, con la colaboración activa y coordinada de todos sus miembros

El CRCC tiene el encargo de elaborar informes parciales periódicos y un informe final, que debe ser presentada trimestralmente a través de la página web institucional, portal Rendición de Cuentas al Ciudadano con sus respectivas



ANEXO I - RESOLUCIÓN SENADIS N° 2150/2021

evidencias, que se ponen a disposición de la ciudadanía para el libre acceso y control.

La Secretaría Nacional Anticorrupción es la institución encargada de reglamentar y supervisar los procedimientos a fin promover el cumplimiento efectivo de las acciones de rendición orientadas al ciudadano.

DE LA COMUNICACIÓN SEGÚN SU ORIENTACIÓN

a) COMUNICACIÓN HORIZONTAL:

Tráfico comunicacional implementado entre dependencias de un mismo nivel jerárquico, aplicada desde la Máxima Autoridad a la alta gerencia (Directorio), la alta gerencia entre sí, en cuanto a delineamientos, instrucciones, planes y políticas, informes de gestión, movilidad laboral del personal, procesos internos conjuntos entre otros, realizados mediante Resoluciones, Memos y Notas.

b) COMUNICACIÓN VERTICAL:

Tráfico comunicacional implementado desde la Máxima Autoridad hacia el Directorio, del Directorio hacia las Jefaturas de Departamentos, y estos a su vez a los Encargados y subordinados conforme estructura organizacional. Adoptar como metodología comunicacional la obligatoriedad, de que el Directorio transmita los delineamientos, informes, noticias o puntos de interés resueltos, en sus sesiones, en reuniones periódicas con los Jefes y encargados mediante ACTAS que deberán ser refrendadas por los asistentes. Este tipo de comunicación tiene una relación vinculada a la subordinación, de conformidad a una estructura organizacional establecida, por tanto, su naturaleza de obediencia proviene desde la autoridad o del superior jerárquico inmediato, identificada como orden o mandato, que puede ser verbal o escrito, pero cuyo cumplimiento no debe oponerse a las normativas vigentes.

DE LA DIFUSION DE LA INFORMACIÓN

DE LA DIFUSIONES DIGITALES

COMPROMISO CON EL GOBIERNO EN LÍNEA

El Ministro y su Directorio se comprometen a la aplicación efectiva del gobierno en línea, a través de la implementación de acciones necesarias para mantener actualizada la página WEB de la institución con la más completa información sobre:

- La marcha administrativa en cuanto a procesos y resultados de la contratación.
- Estados financieros
- Concursos de cargos.
- Avances en el cumplimiento de metas y objetivos del Plan Estratégico.
- Indicadores e Informes de Gestión.
- Otros servicios que la institución presta a la ciudadanía.
- Actividades promocionadas por la institución.





ANEXO I - RESOLUCIÓN SENADIS N° 2150/2021

- **Página Web SENADIS:** Es la página oficial de la SENADIS, mediante la cual se oficializan las informaciones de todo lo referente a lo que representa la institución, sus funciones, responsabilidades, servicios, autoridades, con enfoque inclusivo y de interés general para quien decide visitar, y es una comunicación abierta con toda la ciudadanía.

La información difundida por este medio es administrada por la Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas encargada de difundir las informaciones generadas por las diferentes dependencias con sus respectivos técnicos garantes con usuarios asignados para tal labor.

- **Redes Sociales:** Facebook, Twitter, Instagram

- **Correo Institucional:** Es el medio de comunicación oficial interinstitucional en carácter de Organismo y Entidad del Estado, y entre las mismas dependencias de la estructura organizacional de la SENADIS.

- **Redes Sociales Internas de Grupos de Interés:** Comunicación interna entre funcionarios mediante redes sociales.

- **Monitores o pantallas:** ubicados en lugares estratégicos de la institución para la difusión de la información de interés a clientes externos.

Es copia fiel del Original
Secretaría General
SENADIS

DE LA DIFUSIONES IMPRESAS

- **Resoluciones:** Acto administrativo dictado por la Máxima Autoridad institucional facultada a hacerlo en el ejercicio de sus funciones, y que tiene carácter general, obligatorio y permanente, tendientes a producir efectos jurídicos, creando, modificando o extinguiendo derechos y obligaciones. Las Resoluciones Oficiales serán redactadas única y exclusivamente en Secretaría General. Y las Resoluciones Internas, relativas al movimiento del personal, estarán a cargo de la Dirección de Recursos Humanos y Bienestar

- **Circulares:** Documento de Comunicación formal emitido por la Máxima Autoridad Institucional, utilizado para comunicar informaciones y/o disposiciones de interés general que afecta a todo el personal de la institución. Serán redactadas única y exclusivamente en Secretaría General, según procedimiento establecido en la Resolución N° 1164/19 de la Imagen Institucional.

- **Enunciados de compromisos y principios rectores institucionales:** Misión y Visión institucional a la vista de la ciudadanía.

- **Convocatorias:** Información dirigida a grupos de interés para convocatoria a llamados a Concursos Públicos.

- **Notas:** comunicación escrita, dirigida a otra institución, persona física o jurídica sobre asuntos propios de los mismos. Serán redactadas única y exclusivamente en Secretaría General.





ANEXO I - RESOLUCIÓN SENADIS N° 2150/2021

.- **Memos:** Medio oficial interno de comunicación entre funcionarios conforme a los distintos niveles jerárquicos establecidos en la estructura organizacional.

.- **Publicaciones varias:** Noticias, invitaciones, promociones e información sobre temas varios de interés general o específico, dirigido al público o a grupos de interés, mediante afiches, franelógrafos, cartelera o impresiones en general, en espacios establecidos para el efecto.

.- **Revistas:** ediciones periódicas sobre temas de interés, relacionadas a la discapacidad.

DE LAS DIFUSIONES ESTÁTICAS

.- Disponer de espacios para publicación a través de muros, tableros y pantalla, para la difusión impresa y digitalizada dirigida a funcionarios, usuarios y ciudadanía en general, sobre información de interés público, temas institucionales, trámites, eventos, actividades y eventos relacionados con la discapacidad, como una entrada y salida estática de información, tales como afiches, avisos, circulares, resoluciones, decretos, invitaciones y convocatorias.

.- Recepción o Mesa de Informe: dependiente de la Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas, apostadas en los accesos principales para recibir a los que concurren a la institución y los direccionan hacia donde deben dirigirse o brindan información en general.

.- Atención Telefónica: se encuentra dispuesta la central telefónica, dependiente de la Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas, encargada de proveer información general y trasladar las consultas específicas a los responsables de las áreas correspondientes.

DE LAS DIFUSIONES MÓVILES

.- Difundir informaciones de interés por Gacetillas, folletería (trípticos, volantes, otros) sobre la SENADIS, o relacionados con la entrega de bienes y servicios que brinda la institución.

DE LA PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO INTERNO Y EXTERNO.

Se incentiva la participación de los distintos usuarios a través de los medios creados para tal fin, con el objetivo de determinar aspectos a mejorar. Los espacios de participación podrían ser: páginas Web, sondeo en redes sociales de consulta a la ciudadanía, Buzón de Sugerencias, Aplicación de Instrumentos de Encuestas. Asimismo, se exhorta al público interno a proponer nuevos contenidos que aporten valor a las tareas desempeñadas en la SENADIS, a través de los canales citados.

DEL COMPROMISO DE LOS SERVIDORES CON LA INFORMACIÓN

Los servidores públicos de la SENADIS, tienen el compromiso de ofrecer información clara, precisa y completa, abstenerse de brindar información no asertiva,

Es copia fiel del Original
Secretaría General
SENADIS
ul Paich.
Abg. Silvio Paul Cano Maggari
Secretario General
SENADIS



ANEXO I - RESOLUCIÓN SENADIS N° 2150/2021

para cuyo caso trasladará la carga de informar a las personas con conocimiento del tema o asunto en cuestión.

Los funcionarios públicos, bajo la ética profesional, son personalmente responsables de las informaciones y comentarios realizados en las redes sociales relacionados a la Gestión Institucional.

DE LAS MODIFICACIONES

Las políticas de comunicación de naturaleza dinámica y evolutiva en el transcurso del tiempo, pueden someter nuestras consideraciones y criterios a una revisión periódica del presente, a cuyos efectos se podrá regularizar, actualizar, y por lo tanto, estará sujeto a modificaciones conforme necesidad.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Realizar anualmente a través de la Máxima Autoridad Institucional, en un evento público, una relatoría de su gestión al frente de la SENADIS, como testimonio del grado de compromiso con la transparencia, e informar al funcionario en general y a los otros grupos de interés, el impacto del esfuerzo conjunto en procura de los objetivos propuestos a principio de cada ejercicio fiscal, informar de los pendientes que no pudieron ser logrados, e ir delineando las futuras acciones para el logro de los mismos para el siguiente año.



Copia fiel del Original
Secretaría General
SENADIS
al Panol.
Abg. Silvio Paul Cano Raggini
Secretario General
SENADIS