

## RESOLUCIÓN N° 1027

**“POR LA CUAL SE APRUEBA E IMPLEMENTA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS - SENAVE”.**

-1-

Asunción, 21 de noviembre de 2016.-

### VISTO:

La solicitud presentada por la Secretaría de Gabinete y el Dictamen N° 1136/16 de la Dirección de Asesoría Jurídica, y;

### CONSIDERANDO:

**Que**, por Nota N° 026/2016, la Secretaría de Gabinete remite la propuesta de Manual de Comunicación Institucional, con las correcciones finales. Fundamenta su pedido indicando que el objetivo es lograr el mejoramiento de las gestiones institucionales, consolidar el sistema de comunicación estratégica y agilizar soluciones para funcionarios y usuarios.

**Que**, por Providencia N° 05/2016, la Secretaría de Planificación ha revisado y realizado las correcciones pertinentes a la propuesta de Manual de Comunicación Institucional.

**Que**, la Ley N° 2.459/04 “*Que crea el Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE)*”, dispone:

Artículo 9°.- “*Serán funciones del SENAVE además de las establecidas en las leyes N° 123/91 y 385/94 y otras referentes a la sanidad y calidad vegetal y de semillas, las siguientes: ...d) Crear, mantener o modificar su estructura técnica operativa para el mejor cumplimiento de sus fines*”.

Artículo 13.- “*Son atribuciones y funciones del Presidente: ... j) Dictar el reglamento interno y el manual operativo; ...p) realizar los demás actos necesarios para el cumplimiento de sus fines*”.

**Que**, el Decreto 6.070/05 “*Por el cual se modifican la Estructura Orgánica Básica (Organigrama) y el Manual de Funciones del Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE), aprobado por Decreto N° 5.042/05*”, en su Artículo 2° establece: “*Dispónese que la estructura orgánica básica aprobada por el presente Decreto podrá ser mantenida, modificada o ampliada por Resolución emanada de la Presidencia del SENAVE, acorde lo que establece el Art. 9°, inciso d) de la Ley N° 2459/04*”.

## RESOLUCIÓN N° 1027

**“POR LA CUAL SE APRUEBA E IMPLEMENTA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS - SENAVE”.**

-2-

**Que**, por Providencia N° 1407/16, la Dirección General de Asuntos Jurídicos remite a la Secretaría General el Dictamen N° 1136/16, de la Dirección de Asesoría Jurídica donde dictamina que no existe impedimento legal alguno para aprobar el Manual de Comunicación Institucional, de conformidad a la propuesta presentada por la Secretaría de Gabinete.

### **POR TANTO:**

En virtud de las facultades y atribuciones conferidas por la Ley N° 2.459/04 “*Que crea el Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas - SENAVE*”.

### **EL PRESIDENTE DEL SENAVE**

#### **RESUELVE:**

**Artículo 1°.- APROBAR E IMPLEMENTAR**, el Manual Estratégico de Comunicación Institucional del Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas – SENAVE, conforme al anexo que se adjunta y forma parte de la presente resolución.

**Artículo 2°.- ESTABLECER**, que la Secretaría de Gabinete, será responsable de la difusión y correcta implementación de la presente resolución, en las distintas dependencias del SENAVE.

**Artículo 3°.- DISPONER**, que el Departamento de Prensa y Comunicación Institucional será el encargado de velar e informar sobre algún uso contrario del Manual de Comunicación Institucional a la Secretaría de Gabinete.

**Artículo 4°.- ESTABLECER**, que la presente resolución tendrá vigencia a partir de su promulgación.

**Artículo 5°.- COMUNICAR**, a quienes corresponda y cumplida, archivar.

**FDO.DR. ALFREDO GRYSIUK**  
**PRESIDENTE**

**ES COPIA**  
**ING. AGR. CARMELO PERALTA**  
**SECRETARIO GENERAL**  
AG/cr/ef

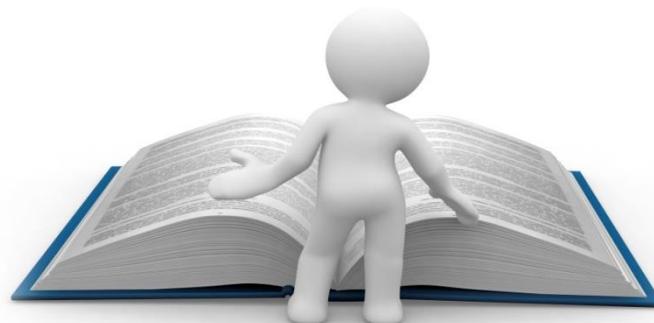
## RESOLUCIÓN N° 1027

**“POR LA CUAL SE APRUEBA E IMPLEMENTA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS - SENAVE”.**

-3-

# ANEXO

## MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL SENAVE



**Primera Edición**

**Asunción – Paraguay**

**Noviembre - 2016**

## RESOLUCIÓN N° 1027

**“POR LA CUAL SE APRUEBA E IMPLEMENTA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS - SENAVE”.**

-4-

### INDICE

#### Presentación

1	Comunicación Institucional.	4
2	Estrategia de la Comunicación:	5
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flujo de información</li> <li>• Postura estratégica</li> <li>• Información confidencial</li> <li>• Política de relacionamiento con grupos de interés</li> </ul>	5 5 6 6
3	Identidad Corporativa	6
	Manual de marca	7
	Conducta en las Redes Sociales	7
	Ceremonial y Protocolo	8
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precedencias para actos institucionales</li> <li>• Presentación protocolar</li> <li>• Marca institucional</li> </ul>	9 10 10
4	Rendición de Cuentas – Informe de Gestión	10
5	Política de Medios de Comunicación del SENAVE	11
	Manejo integrado de la información	11
	Elaboración de materiales informativos	12
	Monitoreo de medios de comunicación	
	Administración de medios	13
	Redes Sociales / Página Web	14 15
6	Medios de Comunicación del SENAVE	15
	a. Comunicación Institucional Interna	15
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fuentes de información</li> <li>• Medios de información</li> </ul>	17 17
	b. Comunicación Institucional Externa	17
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fuentes de información</li> <li>• Medios de información</li> </ul>	17 18
7	Comunicación en Tiempos de Crisis o Alertas Fitosanitarias	19
8	Contacto con la Prensa Externa	19

## RESOLUCIÓN N° 1027

**“POR LA CUAL SE APRUEBA E IMPLEMENTA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS - SENAVE”.**

-5-

### PRESENTACIÓN

El Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE), ha elaborado el presente Manual Estratégico de Comunicación Institucional con la finalidad de definir las políticas que facilitan la comunicación tanto interna como externa de la institución.

El Manual Estratégico de Comunicación Institucional contiene un conjunto de conceptos, metodologías y procedimientos que definen, delimitan y clarifican las actividades consideradas como propias de comunicación institucional, orientados a facilitar la comunicación del SENAVE con sus usuarios y público en general.

Su principal propósito es garantizar la circulación fluida y transparente de la información de la entidad a los diferentes grupos de interés, facilitando el cumplimiento de los objetivos institucionales y sociales, mejorando el nivel de apertura, receptividad y capacidad de interlocución con los ciudadanos y permitiendo la publicidad, visibilidad de su gestión y de los resultados logrando posicionarse ante la sociedad, como una entidad abierta, visible y buena interlocutora de sus públicos.

Asimismo, las definiciones y consideraciones de este documento orientan en actividades y procedimientos de comunicación, como referencia para los funcionarios y usuarios del SENAVE.

No habiendo antecedentes en la institución, este documento se presenta como el primero en su género; por lo tanto, será continuamente revisado, actualizado y enriquecido a partir de las experiencias de trabajo, sugerencias y críticas constructivas.

### 1. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.

La **comunicación institucional** o **publicidad institucional** es aquella que realiza una institución de forma organizada y va dirigida a las personas y grupos del entorno social donde desarrolla su actividad, garantizando la comunicación estratégica.

Está relacionada con el marketing, la publicidad, la prensa y las relaciones públicas, pero va más allá de las funciones realizadas por ellas, pues busca transmitir la imagen institucional y los valores que la fundamentan. No puede separarse la identidad

## RESOLUCIÓN N° 1027

“POR LA CUAL SE APRUEBA E IMPLEMENTA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS - SENAVE”.

-6-

de una institución, sus valores, del modo de comunicar. Su identidad debe estar en armonía con el contenido, el modo y con la finalidad de su comunicación.

La comunicación institucional no se identifica solamente con la información ofrecida por quienes coordinan las actividades comunicativas en la empresa. Hay un tipo de **comunicación institucional formal** que la realizan quienes han sido oficialmente designados para ello y, otra de tipo **informal**: que transmiten quienes forman un vínculo (por lo general, laboral) con la institución, mediante su actuar y proceder, ya que aunque no estén investidos de autoridad, son percibidos como parte representativa de la organización.

Es decir, Todo acto realizado por la institución tiene, por tanto, una repercusión social que es interpretada por la sociedad como comunicación institucional. Las instituciones son responsables de sus acciones ante la sociedad y por consiguiente su comunicación debe ser responsable.

Existen tres posibles imágenes que no siempre coinciden en la comunicación de una institución: **la imagen que se desea dar, la imagen real de la institución y la imagen percibida**. El SENAVE, busca la armonía entre las tres imágenes procurando que se identifiquen, y que corresponda con la realidad.

### 2. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL SENAVE

El SENAVE administrará su política de comunicación a través de la Dependencia Pertinente de Comunicación, el **Departamento de Prensa y Comunicación Institucional** en adelante **DPCI**, planifica, dirige y coordina todas las actividades de comunicación en coordinación permanente con la Secretaría de Gabinete de la Presidencia; las cuales basan su accionar en una planificación estratégica que facilita la interacción comunicativa, de manera eficiente, a fin de fortalecer las capacidades y destrezas en la comunicación al interior de la entidad; así como también proyectar externamente una imagen íntegra de la institución.

#### a) Flujo de la Información.

La información, entendida como soporte indispensable para el mejoramiento de la comunicación institucional, se ofrecerá a las partes en forma oportuna, asegurando la pertinencia del contenido y será orientada a mejorar los servicios y facilitar el logro de los objetivos institucionales.

## RESOLUCIÓN N° 1027

**“POR LA CUAL SE APRUEBA E IMPLEMENTA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS - SENAVE”.**

-7-

**b) Postura Estratégica:**

Toda información que involucre a la institución, deberá ser identificada, clasificada, consolidada, sistematizada por las autoridades y el equipo técnico de trabajo de la institución.

Los comunicados e informaciones del SENAVE, se darán a conocer en forma oportuna—y servirán para elaborar materiales informativos de interés que puedan ser emitidos a base de una postura institucional consensuada por la alta gerencia de la institución.

Todo tipo de comunicación institucional debe ser íntegramente respaldada por el Departamento de Prensa y Comunicación Institucional y la Secretaria de Gabinete.

**c) Información Confidencial**

Es toda información reservada o clasificada, cuyo acceso sea limitado y que el SENAVE tiene la responsabilidad por su custodia. El acceso a la misma será restringido y controlado

por las Dependencias pertinentes y el Staff de la Presidencia, para evitar la manipulación de datos para beneficio de intereses particulares o en detrimento de los intereses institucionales.

**d) Política de relacionamiento con grupos de interés**

La relación del SENAVE con los grupos de interés se basará en la imparcialidad y equidad en el manejo y la difusión de la información, salvo en aquellos casos que se considere de carácter reservado, dentro de los términos estipulados para que permanezca en reserva, atendiendo a las características específicas de cada grupo en el marco de la confianza y la colaboración.

Las relaciones con gremios y las instituciones públicas y privadas se desarrollarán sobre la base de alianzas estratégicas, proporcionando espacios de concertación y firma de Convenios y Acuerdos Específicos.

Se dará amplia difusión a las bases y condiciones establecidas en los procesos de contrataciones de bienes y servicios, así como los resultados de dichos procesos.

## RESOLUCIÓN N° 1027

**“POR LA CUAL SE APRUEBA E IMPLEMENTA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS - SENAVE”.**

-8-

### 3. IDENTIDAD CORPORATIVA

El SENAVE promueve la creación de una identidad corporativa, mediante la ejecución de tácticas de identificación institucional, con el objeto de posicionarse ante los usuarios, funcionarios y la sociedad misma, como una organización seria y confiable.

La comunicación institucional es, por tanto, considerada hoy en día como un aspecto fundamental para la institución. Esto requiere no sólo de un cambio en las técnicas de comunicación, sino también en los modos y procesos de identificación de la organización.

Para ello, será de suma importancia, nutrirse de un equipo humano calificado para dar aportes oportunos e identificar a tiempo las informaciones de carácter conflictivo que puedan perjudicar la imagen institucional o de la Máxima Autoridad.

El Manual de Comunicación Institucional es una propuesta comunicativa independiente que servirá de base para una buena proyección institucional. La misma tiene carácter Estratégico y está orientado a ordenar el proceso de información, afianzar el sentido de pertenencia de los funcionarios, lograr la calidad y calidez en los servicios, mejorando la imagen institucional y trabajando con apertura hacia sus públicos como una entidad abierta y visible, contribuyendo al logro de su Misión.

#### a) **Manual de identidad corporativa.**

El SENAVE consolida la uniformidad de la imagen visual institucional, a través de la implementación de un Manual de Marca, contemplado en la Resolución 499/2014: "POR LA CUAL SE AMPLIA LA RESOLUCIÓN N° 004/05, POR LA CUAL SE APRUEBA EL LOGOTIPO OFICIAL DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS (SENAVE), DE FECHA 06 DE ABRIL DE 2005 Y SE APRUEBA EL MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA DEL SENAVE".

El Manual de Identidad Corporativa tiene como objetivo principal, crear uniformidad en la imagen visual del SENAVE; el éxito del mismo, depende de la aplicación exacta de las instrucciones, en cuanto al uso de logotipos, diseños, impresiones digitales, en todas las áreas/dependencias institucionales.

## RESOLUCIÓN N° 1027

“POR LA CUAL SE APRUEBA E IMPLEMENTA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS - SENAVE”.

-9-

El documento completo se adjunta como Anexo A, a este documento.

### b) Conducta en las Redes Sociales

Para el uso responsable de las Redes Sociales, como medio de aporte de beneficios profesionales, institucionales y sociales, el SENAVE implementa un Manual de Conducta en las Redes Sociales, a través de la Resolución 597/14: "POR LA CUAL SE APRUEBA

EL MANUAL DE CONDUCTA EN LAS REDES SOCIALES DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS (SENAVE) Y SE DISPONE LA VIGENCIA DEL MISMO”.

En su artículo 12° de "Fomento y Mantenimiento de la Armonía", dispone que el servidor público del SENAVE, tiene las obligaciones de:

- Guardar un comportamiento acorde a las normas de cortesía y buen trato hacia sus superiores, compañeros y público en general.
- Guardar en todo momento discreción y confiabilidad sobre las actividades, documentos, procesos y demás informaciones que tengan a su cargo, o lleguen a su conocimiento por la naturaleza de sus funciones dentro del SENAVE.
- Denunciar ante los superiores hechos que llegaren a sus conocimientos y que pudieran constituir irregularidades.
- Cumplir con las demás obligaciones señaladas en el presente reglamento interno y con cualquier otra norma que dicte el SENAVE sobre cuestiones laborales y disciplinarias.

La Resolución indica, además las sanciones disciplinarias que serían aplicadas en casos de faltas de los funcionarios.

### c) Ceremonial y Protocolo

**c.1. Ceremonial:** del latín, ceremonia, significa carácter sagrado, práctica religiosa, ceremonias, actos rituales. “Serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne, perteneciente o relativo al uso de la ceremonia. (*Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española*).

## RESOLUCIÓN N° 1027

**“POR LA CUAL SE APRUEBA E IMPLEMENTA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS - SENAVE”.**

-10-

**c.2. Protocolo:** Del griego protokollón, Proto (primero) y kollón-kóllema: rollo de papiro, hojas de papiro hoja que se pegaba a un documento para darle autenticidad. “Normas y reglas de carácter jurídico de las que se nutre el ceremonial, establecidas por Compendio de Manuales de Estilo - Dirección de Comunicaciones y Medios Audiovisuales decreto o costumbre”. (*Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española*).

En el SENAVE, es labor del **Departamento de Relaciones Públicas e Institucionales**, establecer los principios protocolares y procedimentales necesarios para la correcta planificación, organización y desarrollo de toda ceremonia o acto institucional, en el cual participen los máximos directivos de la institución, con o sin la presencia de invitados especiales.

Por lo expuesto, dicha dependencia debe encontrarse en contacto directo con las autoridades institucionales, a fin de asesorar, planificar y desarrollar las acciones organizacionales y operativas pertinentes para el logro de los objetivos de la actividad y la adecuación de estas a las normas protocolares.

### **d) Precedencias para actos Institucionales**

Siguiendo lo establecido en la Ley 5.209/2004 *Que establece el Ceremonial del Estado*, en el capítulo de la PRECEDENCIA, el artículo 9 indica *"Las precedencias protocolares establecen un orden de antelación práctico, con el objetivo de permitir la adecuada administración y manejo de los actos o ceremonias oficiales empleando, además, juicios de coherencia, representatividad y funcionalidad..."*.

El SENAVE establece su propio orden de precedencia, de la siguiente manera:

- Presidencia de la Institución.
- Dirección General Técnico.
- Dirección General de Administración y Finanzas.
- Dirección General de Asuntos Jurídicos.
- Directores.
- Coordinadores.
- Jefes de Departamentos.

Conforme a esta normativa, el Presidente presidirá todos los actos y reuniones en las que se halle presente, a excepción de las ceremonias en las que una determinada Dirección convoque al acto; pudiendo igualmente el Director ceder por cortesía la presidencia del acto o ceremonia.

## RESOLUCIÓN N° 1027

**“POR LA CUAL SE APRUEBA E IMPLEMENTA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS - SENAVE”.**

-11-

En caso de ausentarse, la Máxima Autoridad podrá ser representada en actos y ceremonias, por las siguientes autoridades: el Director General Técnico, o un Director designado por el mismo o un Jefe Regional en los actos desarrollados en el interior del país donde se encuentre una oficina regional.

### **e) Presentación Protocolar**

La presentación de los actos protocolares correrá por cuenta del Maestro/a de Ceremonias designado por la institución, quién trabajará en la preparación del material en coordinación con el Departamento de Relaciones Públicas e Institucionales y el Departamento de Prensa y Comunicación Institucional.

### **f) Marca Institucional**

En cuanto a la provisión de materiales identificatorios de la institución, como logotipos, banners, banderas, entre otros materiales, deberán ser proveídos por el Departamento de Prensa, tras la gestión y coordinación del Departamento de Relaciones Públicas y la Secretaría de Gabinete de la Presidencia del SENAVE.

## **4. RENDICION DE CUENTAS – INFORME DE GESTIÓN**

La rendición de cuentas o informe de gestión es un instrumento de transparencia y divulgación de información clara, oportuna y suficiente, dirigida a los funcionarios, usuarios y a la ciudadanía en general.

La comunicación con la ciudadanía se hará en el marco del entendimiento y coherencia de la administración pública como un servicio y de la rendición de cuentas como un deber, en el ejercicio de los principios de la supremacía del interés público y la transparencia en la ejecución de las funciones públicas; para ello, se adoptará un programa de rendición de cuentas a la ciudadanía en forma permanente y por los conductos correspondientes, utilizando diferentes estrategias de comunicación. El SENAVE cumple con este propósito recurriendo a todos los medios escritos, televisivos, digitales y radiales, sean privados o públicos.

Es de suma importancia que la Secretaría de Gabinete y el DPCI manejen los datos en forma íntegra, para la correcta emisión de las rendiciones de cuenta, custodiando siempre la buena imagen de la institución y la Presidencia.

## RESOLUCIÓN N° 1027

**“POR LA CUAL SE APRUEBA E IMPLEMENTA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS - SENAVE”.**

-12-

Todas las resoluciones firmadas por la Máxima Autoridad deben ser remitidas inmediatamente por la Secretaria General al Dpto. de Prensa, **en formato digital en pdf**, para ser publicada en el portal oficial del SENAVE, conforme a la Ley 5.282/14 “*De libre acceso ciudadano a la información pública y transparencia gubernamental*”.

### 5. POLÍTICA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN DEL SENAVE

#### a) MANEJO INTEGRADO DE LA INFORMACIÓN

La institución mantiene procedimientos para la elaboración de las informaciones, remisión a los principales medios de comunicación nacionales, y su publicación a través del portal web institucional y los perfiles oficiales en las redes sociales.

La información es identificada, recolectada y registrada de acuerdo a los datos ofrecidos por las dependencias del SENAVE, en función a los lineamientos del DPCI.

- a.1. El DPCI propondrá los canales de comunicación entre las distintas unidades y niveles técnicos y administrativos, estableciendo canales de información adecuados.
- a.2. Cada dependencia valorará y clasificará la información que genere, la cual debe ser comunicada al DPCI, dependencia que deberá diseñar una red interna de la información recibida.
- a.3. La integración de la información será responsabilidad del DPCI, quien en caso de no recibir información de las dependencias técnicas u otras áreas requeridas, deberá emitir directrices para la gestión de datos y recolectar la mayor información posible.
- a.4. Sin embargo, cada dependencia, deberá tomar conciencia de la importancia de la comunicación, debiendo clasificar la información a ser publicada en los medios de prensa. Igualmente, deberá tener un cronograma de actividades e informar al Departamento de Prensa del SENAVE, por lo menos, con un día de anticipación, indicando la fecha, la hora, la localización del evento, los responsables u organizadores, el tipo de evento y el programa, salvo casos de urgencia.
- a.5. Las coberturas periodísticas del DPCI a las actividades planificadas en el interior del país, se cubrirán teniendo en cuenta la importancia del evento y la disponibilidad presupuestaria.
- a.6. El Dpto. de Prensa tendrá la responsabilidad de ajustar la información recepcionada por la DPC (de acuerdo al estándar establecido).
- a.7. El DPCI, asesorará a las diversas instancias sobre la estrategia, los formatos y tiempos a ser utilizados en la elaboración de materiales informativos.

## RESOLUCIÓN N° 1027

**“POR LA CUAL SE APRUEBA E IMPLEMENTA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS - SENAVE”.**

-13-

a.8. El DPCI apoyará constantemente la participación del SENAVE en exposiciones y/o ferias nacionales.

### **b) ELABORACIÓN DE MATERIALES INFORMATIVOS**

Los materiales impresos en soporte de papel, sean con formato de volantes, dípticos, trípticos, manuales u otros, deberán ser diseñados por el Departamento de Prensa, a fin de uniformar las publicaciones de las distintas direcciones, en el marco del Plan de Identidad Corporativa. El Departamento de Prensa diseñará todos los materiales técnicos a ser impresos, previa recepción de contenidos proveídos por las distintas áreas, acorde a los plazos establecidos, a los planes de actividades y contratos con las empresas adjudicadas al efecto.

#### **b.1. ORIENTACIONES**

b.1.1. El DPCI recepcionará las necesidades de información provenientes de las diferentes instancias del SENAVE, a fin de construir las redes de información y de comunicación (TICs).

b.1.2 El DPCI en coordinación con la Secretaría de Gabinete, determinará los materiales a elaborar (folletos, dípticos, trípticos, videos, audios), tomando como base la importancia de la información clasificada, consolidada, sistematizada y recepcionada de las diferentes dependencias.

b.1.3. El DPCI establecerá responsables de la guarda y provisión de materiales de información (en forma escrita y magnética). Estos, deberán proveer a las dependencias interesadas de cualquier información requerida, con la que se cuente en archivo.

### **c) MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Implica el seguimiento de la información emitida por los medios de comunicación, sean estos, impresos, radiales, televisivos y electrónicos, vinculada al SENAVE y su posterior análisis.

El DPCI será responsable del monitoreo diario de los medios de Comunicación y, elaborará un informe diario al respecto, el que será elevado a consideración de las autoridades institucionales para ser considerado en la toma de decisiones, teniendo en cuenta la tendencia de la información de acuerdo al medio informativo. Así también,

## RESOLUCIÓN N° 1027

**“POR LA CUAL SE APRUEBA E IMPLEMENTA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS - SENAVE”.**

**-14-**

este resumen informativo será remitido diariamente al Presidente y a todos los funcionarios de la institución a través del correo electrónico institucional (zimbra).

El DPCI copiará las publicaciones de medios escritos en general sobre la Institución y áreas que le competen, las archivará en forma impresa y digital si fuere necesario, todas las publicaciones de prensa escrita, radial y televisiva.

### **d) ADMINISTRACIÓN DE MEDIOS**

La Administración de Medios busca utilizar los mecanismos y medios adecuados para brindar información a los distintos grupos de interés y a la prensa, así como para lograr un buen relacionamiento con los medios y buena imagen institucional.

El SENAVE buscará el correcto uso de los medios institucionales de comunicación para la transmisión de la información a los medios de prensa y a la ciudadanía.

El DPCI elaborará documentos informativos, organizará eventos de rendición de cuentas, y promoverá el relacionamiento con los medios de manera a lograr una imagen institucional transparente.

#### **d.1 Orientaciones:**

d.1.1. El DPCI organizará en forma anual la Conferencia de Prensa con los medios masivos de comunicación, acerca de la Rendición de cuentas a la ciudadanía en general.

d.1.2. El DPCI, elaborará los boletines de prensa (Gacetillas) con información de interés general que serán entregados o enviados a los distintos medios de prensa.

d.1.3. El Vocero Oficial será la Máxima Autoridad, o un Director u otro funcionario designado por la misma.

d.1.4. Las entrevistas con la máxima Autoridad, serán canalizadas a través del Departamento de Prensa, para lo cual los medios solicitarán la concesión de las mismas. El encargado de responder las entrevistas será el Vocero Oficial de conformidad con el ítem 3.

d.1.5. En caso de emergencias o alertas fitosanitarias, el DPCI, se encargará de organizar la Conferencia de Prensa o facilitar los datos precisos a los medios de comunicación externos a la institución.

## RESOLUCIÓN N° 1027

“POR LA CUAL SE APRUEBA E IMPLEMENTA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS - SENAVE”.

-15-

### e) REDES SOCIALES / PÁGINA WEB

El SENAVE establecerá medios y mecanismos de comunicación con las organizaciones y redes sociales, recurriendo para ello a datos o informes de fácil interpretación, como fotografías, videos o entrevistas.

Toda información de interés generada por el SENAVE estará a disposición de las organizaciones y ciudadanía a través de las plataformas habilitadas por el SENAVE en las redes sociales y en la página web, de manera que accedan a ellas cuando lo requieran. Así mismo, el manejo y la actualización constante de los sitios, correrán por cuenta del DPCI.

## 6. MEDIOS DE COMUNICACIÓN DEL SENAVE

### a) Comunicación Institucional Interna

En el ámbito de la comunicación, la información es un conjunto de mensajes intercambiados por individuos con fines organizativos concretos.

La información interna es el conjunto de actividades efectuadas por la institución para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de los diferentes medios de comunicación, para el logro de los objetivos institucionales.

La información interna será generada por el responsable de cada proceso dentro de los diferentes órganos de la institución, mediante los sistemas informáticos disponibles.

### b) Fuentes de Información

Son todos aquellos documentos de uso interno, cuyas finalidades son el intercambio adecuado de información, el archivo documental y el registro de actividades.

- b.1 **Resoluciones:** son documentos firmados por la Máxima Autoridad, para dar cumplimiento a nuevas disposiciones de orden técnico o administrativo.
- b.2 **Notas:** se utilizan exclusivamente para dirigirse entre quienes desempeñan funciones de Dirección dentro de la institución, con el fin de informar, invitar, pedir o remitir sobre algún asunto.

## RESOLUCIÓN N° 1027

“POR LA CUAL SE APRUEBA E IMPLEMENTA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS - SENAVE”.

-16-

- b.3 **Memorandos:** se utiliza para emitir órdenes, advertencias o recordar hechos a tener en cuenta entre pares o de un superior jerárquico a sus subalternos.
- b.4 **Providencias:** se utiliza para trasladar documentaciones o expedientes entre quienes desempeñan cargos directivos en la institución o personas autorizadas por los mismos.
- b.5 **Actas:** se utiliza para dejar constancia de lo tratado, sucedido y acordado en una junta o reunión. El encargado de la redacción y los firmantes son nombrados espontáneamente por quienes se reúnen.
- b.6 **Circulares:** las distintas áreas de la institución deberán proveer de la información a ser publicada al Departamento de Prensa y Comunicación Institucional, para que éste lo redacte y distribuya.
- b.7 **Informes Técnicos:** son documentos que surgen de las actividades, acciones o investigaciones realizadas en la institución.
- b.8 **Legajo de Funcionarios:** archivo documental de todos los funcionarios de la institución, con datos personales, profesionales, evaluaciones de desempeño, capacitaciones, becas, sanciones, sumarios, distinciones, etc.
- b.9 **Dictamen Jurídico:** Son opiniones o juicios que se emiten sobre una cosa, un hecho o una situación, basados en la interpretación de normativas que rigen para la cuestión.
- b.10 **Resumen informativo:** se trata de la compilación de informaciones pertinentes sobre la institución y entes afines a ella, realizado diariamente por el equipo del DPCI, el cual es enviado a todos los funcionarios y a la M.A, a fin de mantenerlos al tanto de todas las informaciones generadas.

### c) Medios Internos

- c.1 **Correos Electrónicos:** la institución cuenta con un sistema de correos electrónicos de uso interno denominado Zimbra, vigente por Resolución N° 51/13. La misma indica que es obligación de los funcionarios la revisión diaria del mismo. Esta herramienta será utilizada exclusivamente para asuntos de interés institucional, incluyendo sugerencias, peticiones, quejas y reclamos de los funcionarios, siempre que sean tendientes a cumplir con los objetivos institucionales. Se excluyen asuntos de interés personal, los cuales deben ser debatidos en forma privada.

## RESOLUCIÓN N° 1027

“POR LA CUAL SE APRUEBA E IMPLEMENTA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS - SENAVE”.

-17-

- c.2 **Boletines Informativos:** es un medio de comunicación digital, de difusión interna a través del correo institucional, donde se reportan actividades realizadas por las diferentes dependencias.

### d) Comunicación Institucional Externa

Es la información que regresa a la institución, generada por las diferentes vías externas; así como las generadas en la institución y puestas a disposición de los usuarios y la ciudadanía. La Máxima Autoridad decidirá los medios más eficaces a ser utilizados para la divulgación de los mismos.

#### d.1. Fuentes de información externa

- d.1.1 Publicaciones en medios masivos de comunicación
- d.1.2 Leyes, decretos, resoluciones de otras instituciones
- d.1.3 Oficios Fiscales
- d.1.4 Intervenciones
- d.1.5 Informes Técnicos
- d.1.6 Normativas
- d.1.7 Portales web oficiales de otras instituciones.
- d.1.8 Comentarios y consultas en las redes sociales de la institución.

### e) Medios Externos

- e.1 **Boletín estadístico Mensual:** es un medio de comunicación digital, de difusión interna y externa, a través del correo electrónico, donde se reportan las estadísticas extraídas por los Sistemas VUE – VUI, realizado por la Secretaría de Planificación con apoyo del área de Comunicaciones.
- e.2 **Gacetillas de Prensa:** la redacción de las mismas es responsabilidad del área de comunicaciones, en base a actividades técnicas, resoluciones importantes, audiencias, decisiones e indicaciones de la Máxima Autoridad, coberturas, etc.

## RESOLUCIÓN N° 1027

“POR LA CUAL SE APRUEBA E IMPLEMENTA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS - SENAVE”.

-18-

- e.3 **Impresos técnicos:** materiales impresos técnicos en soporte de papel, sean con formato de volantes, dípticos, trípticos, manuales u otros; deberán ser diseñados por el Departamento de Prensa y Comunicación institucional, a fin de uniformar las publicaciones de las distintas direcciones, en el marco del Plan de identidad Corporativa.
- e.4 **Portal Web:** página oficial que contiene todos los datos institucionales, informaciones de carácter noticioso, Marco Normativo, Rendición de Cuentas, información técnica, formularios para usuarios, registros, enlaces, datos de contacto, etc.
- e.5 **Redes Sociales:** el SENAVE cuenta con páginas oficiales en **el Facebook y Twitter**, espacios administrados por el Departamento de Prensa y Comunicación Institucional. Ambos espacios sirven como fuentes de intercambio de informaciones, además de evacuar consultas de usuarios en diferentes aspectos de la institución.

### 7. COMUNICACIÓN EN TIEMPO DE CRISIS O ALERTAS FITOSANITARIAS

Una crisis es un acontecimiento que ocurre súbitamente, en general sorpresivamente y que exige respuestas rápidas. Una crisis interfiere con la rutina normal en la oficina y desata la incertidumbre y tensión.

La comunicación es la clave del éxito para el control de la situación en un momento de crisis y la mejor manera de ser eficaz es estar preparado antes de que estalle dicha crisis.

Las campañas, emergencias y alertas fitosanitarias son acompañadas de su propia estrategia de comunicación, de acuerdo al impacto del caso y los recursos disponibles.

Para el control de la crisis, el Departamento de Prensa y Comunicación Institucional se encargará de poner en marcha el Plan de Comunicación, al que todos los directivos principales de la institución contribuirán para la emisión oportuna de los comunicados y emisión de informaciones al respecto.

La Presidencia del SENAVE, será el vocero principal de las informaciones, o designará a un responsable para la pronunciación de la postura institucional.

## RESOLUCIÓN N° 1027

**“POR LA CUAL SE APRUEBA E IMPLEMENTA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS - SENAVE”.**

**-19-**

La realización de una Conferencia de Prensa, podrá ser utilizada como estrategia y rápida salida para evacuar consultas y emitir el comunicado de parte de la Máxima Autoridad de la institución. La realización de la misma, correrá por cuenta del DPCI.

### **8. CONTACTO CON LA PRENSA EXTERNA**

El Departamento de Prensa y Comunicación Institucional es el encargado de la difusión interna de los informes técnicos y al público en general, en los casos en los que amerita, según criterio periodístico.

El DPCI, manejará una guía de contactos, a los cuáles accederá para la emisión de las informaciones formales de la institución.

Los periodistas o comunicadores externos a la institución, que quieran acceder a las informaciones del SENAVE, deberán tramitarlas a través del DPCI.

Para los casos de medios de comunicación especializados (rural, agronegocios, industrias, empresas, gremiales, etc.) cuyos periodistas o directivos recurran directamente a Técnicos, Jefes o Directores del SENAVE, para la colaboración con materiales relacionados a su especialidad o área de trabajo, éstos deberán contactar con el Departamento de Prensa y Comunicación Institucional, para los siguientes fines:

- Apoyo en la redacción (si lo necesitare).
- Apoyo en la corrección ortográfica, gramatical y concordancias.
- Monitoreo de las publicaciones para poner a conocimiento de los funcionarios, la Presidencia y el archivo correspondiente.

**FDO.ING. AGR. ALFREDO GRYSIUK  
PRESIDENTE**

**ES COPIA  
ING. AGR. CARMELO PERALTA  
SECRETARIO GENERAL**  
AG/cr/ef