



SECRETARIA DE ACCION SOCIAL

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN

MANUAL DE FUNCIONES Y ORGANIGRAMA



Elaboró
Mag. César Palacios
Director de Comunicación

Revisó
Lic. Patricia Pucheta
Coordinadora Equipo MECIP

Aprobó
Pablino Cáceres Paredes
Ministro Secretario Ejecutivo

DC-SAS- 06/10/09

Dirección de Comunicación

Manual de Funciones – 2009

1. Tabla de Contenido:

| | |
|---------------------------------|--------------------|
| Áreas de trabajo | Pág. 4 |
| Fundamentación | Pág. 4 |
| Funciones | Pág. 4 |
| Posición | Pág. 4 |
| Misión | Pág. 5 |
| Visión | Pág. 5 |
| Objetivo general | Pág. 5 |
| Descripción de funciones | Pág. 6 - 17 |
| Organigrama | 18 |

Mag. César Palacios
Director de la Dirección de Comunicación

DC-SAS- 06/10/09

2

Elaboró
Mag. César Palacios
Director de Comunicación

Revisó
Lic. Patricia Pucheta
Coordinadora Equipo MECIP

Aprobó
Pablino Cáceres Paredes
Ministro Secretario Ejecutivo

Fecha de elaboración: 02/03/2009

Fecha de revisión: 06/10/2009

1.2 Control de revisiones

| Revisión | Fecha de Revisión | Modificación realizada o comentarios |
|----------|-------------------|--|
| Nº 2 | 06/10/2009 | <p>Se implementan modificaciones en las jerarquías; de Jefaturas de Divisiones, se elevan a Jefaturas de Departamentos, las dependencias inmediatas de la Dirección de Comunicación; además, se crean nuevas Jefaturas de Divisiones, dependientes de las Jefaturas de Departamentos.</p> <p>Además, se enriquecen las asignaciones de cada departamento afectado.</p> |



| | | | | |
|----------|-------------------------|-----|-----------------------|------------|
| ASUNTO: | GENERALIDADES MANUAL | DEL | Fecha de elaboración: | 02/03/2009 |
| CAPÍTULO | I | | Fecha de revisión: | 06/10/2009 |

Manual de Funciones Dirección de Comunicación – Secretaría de Acción Social

2. Áreas de trabajo:

1. **Director/a de la Dirección de Comunicación**
2. Jefe/a del Departamento de Prensa
3. Jefe/a del Departamento de Comunicación Institucional
4. Jefe/a del Departamento de Comunicación Interinstitucional
5. Jefe/a de la División Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)
6. Jefe/a de la División Centro de Información y Atención Ciudadana (CIAC)
7. Asistente de Dirección

3. Fundamentación:

La Dirección de Comunicación de la Secretaría de Acción Social, debe contar con profesionales cuya misión es establecer la concepción, planificación y gestión de cualquier tipo de actividades que afecten a la imagen pública de la organización o a su propio funcionamiento interno.

4. Funciones:

La Dirección de Comunicación ha de coordinar, integrar, dar coherencia, diseñar, gestionar y tomar iniciativas en estrategias de comunicación, así como ejecutarlas a través de planes de acción específicos. Para desarrollar óptimamente su función, ha de tener la capacidad y experiencia en el manejo y gestión de todos los recursos disponibles al servicio de la comunicación integral, incluyendo la gestión de la comunicación corporativa, las relaciones con los medios, la imagen, y las relaciones externas.

De la misma manera, la Dirección de Comunicación ha de gestionar la comunicación interna, la institucional, la de marketing social, responsabilidad social y la de crisis; sin olvidar las acciones relacionadas con el patrocinio/mecenazgo, o las relaciones con los patrocinantes de las campañas de comunicación.

Uno de los requerimientos de la Dirección de Comunicación es su habilidad para medir la calidad y resultados de su gestión, de modo que pueda demostrar el valor agregado de la gestión comunicacional, lo cual la lleva a dominar diferentes técnicas de recolección de datos, así como a generar indicadores que reflejen la calidad del proceso comunicativo en la organización.

Una parte importante del trabajo de esta área, es la provisión de información que la gente recibe de las empresas e instituciones que proviene de lo que está publicado en los medios de comunicación. La responsabilidad de esta área es la de establecer un marco ideal, para que resulte propicia la presencia de la empresa en los medios.

5. Posición:

La Dirección de Comunicación ocupa una posición clave en el desarrollo de la estrategia integral de la Secretaría de Acción Social; por definición, un puesto estratégico que está integrada en el equipo de dirección y gestión al más alto nivel. En el organigrama, depende directamente del Ministro/a Secretario/a Ejecutivo/a de la Secretaría de Acción Social y forma parte del Gabinete de la SAS.

| | | | | |
|----------|-------------------------|-----|-----------------------|------------|
| ASUNTO: | GENERALIDADES MANUAL | DEL | Fecha de elaboración: | 02/03/2009 |
| CAPÍTULO | I | | Fecha de revisión: | 06/10/2009 |

6. Misión:

La misión de la Dirección de Comunicación de la Secretaría de Acción Social de la Presidencia de la República es servir como un enlace entre la SAS, los medios de comunicación, los distintos proyectos encarados, los beneficiarios/as, la sociedad en general, así como también facilitar el flujo veraz y constante de la información pública hacia las diversas divisiones que conforman la cartera de Estado. De esta forma, la Dirección de Comunicación de la SAS, proyecta y crea una imagen de transparencia ante la sociedad paraguaya.

7. Visión:

Construir una imagen favorable de la Secretaría de Acción Social, a nivel interno y externo, utilizando las distintas estrategias de comunicación, de manera a influenciar en la sociedad paraguaya e internacional con informaciones que produzcan actitudes de respeto hacia la cartera de Estado.

8. Objetivo general:

Organizar y administrar todas las informaciones periodísticas que son difundidas en los diferentes medios de prensa del país y del exterior sobre las actividades de S.E. el Ministro Secretario Ejecutivo de la Secretaría de Acción Social, Directores, Coordinadores, Gerentes de Proyectos y funcionarios de esta cartera del Estado. Al mismo tiempo, el trabajo se extiende al ordenamiento de todos los documentos de carácter público que han sido remitidos a esta dependencia.

| | | | |
|----------|--------------------------|-----------------------|------------|
| ASUNTO: | DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES | Fecha de elaboración: | 02/03/2009 |
| CAPÍTULO | II | Fecha de revisión: | 06/10/2009 |

DESCRIPCION DE FUNCIONES

Cargo : Director/a de la Dirección de Comunicación de la SAS
Relación de Dependencia : Ministro/a
Subordinados : Directores Generales de diversas áreas.
Objetivo General :

El Director de Comunicación, coordina, integra, da coherencia, diseña, gestiona y toma iniciativas en estrategias de comunicación, así como ejecutarlas a través de planes de acción específicos

Uno de los ejes de la Dirección de Comunicación, es el vínculo directo con los medios de comunicación, masivos y alternativos, de tal manera que se logre posicionarse favorablemente a la Secretaría de Acción Social, SAS, ante los medios de comunicación.

Para desarrollar óptimamente su función, ha de tener la capacidad y experiencia en el manejo y gestión de todos los recursos disponibles al servicio de la comunicación integral, incluyendo la gestión de la comunicación corporativa, las relaciones con los medios, la imagen, y las relaciones externas.

De la misma manera, el director de comunicación ha de gestionar la comunicación interna, la institucional, la de marketing social, responsabilidad social y la de crisis; sin olvidar las acciones relacionadas con el patrocinio/mecenazgo, o las relaciones con los accionistas.

Son funciones específicas del Director/a de la Dirección de Comunicación de la SAS:

- Planificar y diseñar la comunicación institucional para fortalecer la imagen institucional de las SAS.
- Coordinar la difusión en medios masivos y alternativos todas las actividades que ameriten difusión y o publicación.
- Junto al Director de Talentos Humanos, analizar las publicaciones internas.
- Direccionar la publicidad y/o comunicaciones institucionales.
- Analizar a primeras horas del día las publicaciones y opiniones difundidas en los medios masivos y su posterior encauzamiento y/o respuestas.
- Certificar la procedencia original de los temas y opiniones vertidas a través de los medios de comunicación, relacionados con la SAS que sean de interés.
- Analizar planes correctivos para casos de crisis.
- Junto a los Directores/as Generales y Directores/as de áreas, coordinar la comunicación de la ejecución de las campañas de responsabilidad social.
- Oficiar de vocero de la institución en caso necesario.
- Definir la elaboración de los objetivos deseados para fomentar la buena imagen de la Institución.
- Designar y entrenar adecuadamente a los agentes de cambio para situarlos en lugares claves de la organización.

| | | | |
|----------|--------------------------|-----------------------|------------|
| ASUNTO: | DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES | Fecha de elaboración: | 02/03/2009 |
| CAPÍTULO | II | Fecha de revisión: | 06/10/2009 |

-En los viajes que realice el Ministro/a o Directores/as Generales, es tarea del Director/a de Comunicación, brindar el debido soporte comunicacional, a fin de dar la mayor visibilidad posible a las actividades desarrolladas por ambos.

-Ejecutar el programa comunicacional, controlar y evaluar periódicamente su realización, introduciendo cualquier ajuste que se considere necesario.

- Auditar la comunicación: investigación (antecedentes, situación actual, etc.)

- Elaborar Plan Anual de Comunicación Publicitaria.

- Estudiar y asesorar la viabilidad publicitaria para públicos internos.

- Elaborar campañas de comunicación para públicos internos.

- Asesorar en la elaboración de publireportajes y advertorials (editorial y publicidad)

- Gestionar y contratar espacios publicitarios, en caso necesario, bajo supervisión del Ministro/a.

-Gestionar y canalizar entrevistas solicitados por los medios, tanto para el/la Ministro/a y Directores/as Generales.

- Aportar ideas y redactar textos publicitarios para públicos internos y externos.

- Elaborar archivo documental de inserciones publicitarias.

- Analizar la realización de concursos públicos.

- Supervisar la revista de la institución.

-Participar en forma activa en todas las reuniones bilaterales, multilaterales, cumbres de regionales, entre otros eventos de gran envergadura

-Efectuar una revisión de la agenda de acontecimientos especiales del día y otras novedades relativas a las relaciones públicas del Ministro/a Secretario/a Ejecutivo de las SAS, con la Secretaría General.

-Desarrollo de tareas estratégicas vinculadas con el fortalecimiento de la imagen de las principales autoridades de la Secretaría de Acción Social.

-Coordina las difusiones en el Blog Ministerial.

| | | | |
|----------|--------------------------|-----------------------|------------|
| ASUNTO: | DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES | Fecha de elaboración: | 02/03/2009 |
| CAPÍTULO | II | Fecha de revisión: | 06/10/2009 |

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Cargo: Jefe/a del Departamento de Prensa

Relación de Dependencia: Director/a de Comunicación

Objetivos Generales:

Son sus objetivos; coordinar las pautas por las que se rige la unidad, organizando, dirigiendo y supervisando las actividades periodísticas, a fin de mantener informada a la sociedad y público en general.

El/la Jefe/a del Departamento de Prensa, es la persona que tiene bajo su responsabilidad, articular, analizar y canalizar todas las informaciones que se emiten en los diferentes medios de comunicación; masivos, comunitarios y alternativos. Considerando que la Secretaría de Acción Social, es una institución que abarca gran parte del territorio nacional, debe tener capacidad de articular el trabajo con los medios a nivel nacional. Además de la óptica redacción creativa y de elevado nivel periodístico, debe ser capaz de configurar las noticias en los medios de comunicación para su posterior difusión. Al mismo tiempo, es la persona directamente responsable de la página web de la institución.

Las publicaciones mensuales, revistas de difusión interna, boletines, comunicados, gacetillas; son textos que habitualmente deberán ser redactados por el/la encargado/a de esta jefatura. Además, ante la sensibilidad del trabajo con periodistas, también tendrá que poseer capacidad de relacionamiento con los periodistas y poder de persuasión.

Son funciones específicas del/a Jefe/a del Departamento de Prensa:

- Elaborar un plan de Comunicación con los Medios de Comunicación.
- Realizar el resumen de medios (clipping) y envío por mail.
- Ejecutar en forma diaria el archivo y mantenimiento de periódicos y difusiones.
- Elaborar informaciones, boletines, gacetillas y actualizar la web de la Institución.
- Ejecutar buenas relaciones con los Medios de Comunicación.
- Organizar ruedas de prensa mediante la organización y convocatoria de periodistas.
- Mantener actualizada la agenda pública de la institución.
- Elaboración de guiones audiovisuales.
- Gestionar el Archivo o hemeroteca.
- Encargarse de la fotografía y envío a los medios.
- Seleccionar publicaciones de medios y elaboración del dossier diario en Internet.
- Elaboración de dossier de prensa diaria para Ministro y Direcciones (Press Book).

DC-SAS- 06/10/09

8

Elaboró

Mag. César Palacios

Director de Comunicación

Revisó

Lic. Patricia Pucheta

Coordinadora Equipo MECIP

Aprobó

Pablino Cáceres Paredes

Ministro Secretario Ejecutivo

| | | | |
|----------|--------------------------|-----------------------|------------|
| ASUNTO: | DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES | Fecha de elaboración: | 02/03/2009 |
| CAPÍTULO | II | Fecha de revisión: | 06/10/2009 |

- Monitoreo y Análisis de Medios (Press Monitoring).
- Actualización de Bases de Datos de públicos internos, externos y medios.
- Asesoría en Protocolo mediático.
- Mantener buenas relaciones con los periodistas del área y afines.
- Atención permanente a los requisitos de la prensa escrita, radial y televisiva, a fin de difundir adecuadamente las actividades de las principales autoridades del Ministerio y las posiciones de la SAS y del Gobierno Nacional.
- Toma de fotografías de todas las audiencias y actos oficiales (firmas de convenios, condecoraciones, etc.) que se realizan en la sede de la SAS y fuera de la Institución, las cuales también son incluidas en la Página Web de la Secretaría.
- Canalizar la redacción de la revista de la institución.

DC-SAS- 06/10/09

9

Elaboró
Mag. César Palacios
Director de Comunicación

Revisó
Lic. Patricia Pucheta
Coordinadora Equipo MECIP

Aprobó
Pablino Cáceres Paredes
Ministro Secretario Ejecutivo

| | | | |
|----------|--------------------------|-----------------------|------------|
| ASUNTO: | DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES | Fecha de elaboración: | 02/03/2009 |
| CAPÍTULO | II | Fecha de revisión: | 06/10/2009 |

DESCRIPCION DE FUNCIONES

Cargo: Jefe/a del Dpto. de Comunicación Institucional

Relación de Dependencia: Director/a de Comunicación

Objetivos Generales:

La Jefatura del Departamento de Comunicación Institucional, tiene como objetivos, mantener las adecuadas relaciones y comunicación de la Secretaría de Acción Social con sus distintos públicos, para la viabilidad y consecución de los objetivos; entiéndase, beneficiarios/as, gobiernos central, demás ministerios, secretarías, críticos, medios de comunicación, ONG's, fundaciones, público interno, clase política, etc.

La comunicación Institucional tiene por objeto analizar tendencias, predecir sus consecuencias, asesorar a la dirección de la organización, así como el establecimiento de programas de acción, que sirvan tanto al interés de la misma, como al de sus diversos públicos.

Comunicar los proyectos y programas de la SAS, es un acto que enuncia la vocación de la institución, llama a la participación interna real, a la movilización externa y se apoya en los valores clave en los que funda su ética de la SAS.

Mediante la articulación con los diferentes públicos, el/la Jefe/a del Departamento de Comunicación Institucional, permitirá que la empresa como emisor social se haga entender, diferenciar, registrar y ubicar de formas distintas a las que se buscaban con anterioridad. Esto requiere no sólo de un cambio en las técnicas de comunicación, sino también en los modos y procesos de identificación de la organización

Son funciones específicas del/a Jefe/a del Dpto de Comunicación Institucional

- Elaborar y ejecutar Planes y canales de Comunicación Interna
- Captar y canalizar la información interna
- Asesorar en materia de comunicación para públicos internos
- Carga de la web interna.
- Canalización de las sugerencias del público interno de la institución.
- Coordinar el funcionamiento del Servicio de Atención al/la Ciudadano/a (SACC)
- Circulación de informaciones internas junto a la Dirección de Talentos Humanos
- Tareas relativas a la elaboración de la revistas de la institución
- Organizar talleres de entrenamiento dirigidos a los funcionarios.
- Captar y difundir la realización de cursos y eventos de capacitación para los distintos funcionarios.
- Fortalecer la imagen institucional por medio de la identificación.
- Actualizar los murales y pizarrones de difusión interna.

DC-SAS- 06/10/09

10

Elaboró
Mag. César Palacios
Director de Comunicación

Revisó
Lic. Patricia Pucheta
Coordinadora Equipo MECIP

Aprobó
Pablino Cáceres Paredes
Ministro Secretario Ejecutivo

| | | | |
|----------|--------------------------|-----------------------|------------|
| ASUNTO: | DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES | Fecha de elaboración: | 02/03/2009 |
| CAPÍTULO | II | Fecha de revisión: | 06/10/2009 |

- Recolección y redacciones de informaciones de las distintas direcciones.
- Junto al Jefe/a del Departamento de Prensa, redactar los materiales informativos que serán difundidos mediante gacetillas, boletines, web y revista institucional.
- Coordinar la realización de documentales, manuales, materiales de radio y tv.

*DC-SAS- 06/10/09***11**

Elaboró
Mag. César Palacios
Director de Comunicación

Revisó
Lic. Patricia Pucheta
Coordinadora Equipo MECIP

Aprobó
Pablino Cáceres Paredes
Ministro Secretario Ejecutivo

| | | | |
|----------|--------------------------|-----------------------|------------|
| ASUNTO: | DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES | Fecha de elaboración: | 02/03/2009 |
| CAPÍTULO | II | Fecha de revisión: | 06/10/2009 |

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Cargo: Jefe/a del Dpto. de Comunicación Interinstitucional

Relación de Dependencia: Director/a de Comunicación

Objetivo:

El Departamento de Comunicación Interinstitucional, tiene como objetivo, la generación de buenos vínculos con los beneficiarios de la Secretaría de Acción Social, SAS, (Sintechos, campesinos, ONG's, etc.), a través de la promoción, diseño y ejecución de acciones que promuevan la responsabilidad social, para fomentar el desarrollo de las distintas comunidades.

Al mismo tiempo, debe elaborar un plan de fortalecimiento institucional a través de conferencias, seminarios, etc., dirigido a las organizaciones que conforman el ambiente externo de la SAS.

Son funciones específicas del Jefe del Dpto de Comunicación Interinstitucional

- Elaboración de textos para publicaciones institucionales
- Elaborar materiales informativos para casos de crisis.
- Elaborar el Plan de Comunicación Institucional
- Estudios y análisis de todos los proyectos realizados
- Estudio de vínculos entre todas las organizaciones con las que tiene vínculos la SAS
- Generar buenos vínculos con los beneficiarios de las SAS (Sin techos, campesinos, ONG's, etc.).
- Ejecución y seguimiento de campañas de responsabilidad social.
- Ejecución de acciones que promuevan el arte y la cultura, que van desde concursos fotográficas, artísticas, etc.
- Ejecuta la participación de la SAS en ferias, eventos, conferencias, congresos y toda actividad que permita exponer las actividades de la entidad y fortalecer su imagen.
- Acompañamiento de los trabajos de desarrollo con distintas comunidades.
- Promover, diseñar y ejecutar campañas de responsabilidad social con los beneficiarios de la SAS.
- Organizar conferencias, seminarios, talleres, foros; que fortalezcan la imagen institucional de la SAS.
- Captar acciones de mecenazgo y patrocinantes de eventos de responsabilidad social.
- Desarrollar y aplicar encuestas y estudios de opinión sobre los programas que ejecuta la SAS.
- Diseñar e implementar programas de orientación educativa dirigida a los beneficiarios de la SAS.
- Desarrollar y supervisar la realización de materiales educativos, boletines, folletos, audiovisuales y cualquier otro tipo de instrumento análogo requerido por las Direcciones de la SAS.

Elaboró

Mag. César Palacios

Director de Comunicación

Revisó


Lic. Patricia Pucheta

Coordinadora Equipo MECIP

Aprobó

Pablino Cáceres Paredes

Ministro Secretario Ejecutivo

| | | | | | |
|--|--------------------------|--|------------|------------|--------|
|  SECRETARIA DE ACCIÓN SOCIAL | | MANUAL DE FUNCIONES – DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN | | DIRCOM SAS | Pag. ½ |
| ASUNTO: | DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES | Fecha de elaboración: | 02/03/2009 | | |
| CAPÍTULO | II | Fecha de revisión: | 06/10/2009 | | |

DESCRIPCION DE FUNCIONES

Cargo: Jefe/a de la División de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

Relación de Dependencia: Jefe/a del Dpto. de Prensa

Objetivo:

Es responsabilidad del Jefe/a de la División de Tecnología de la Información y Comunicación, la administración de los objetivos de TIC desde su concepto hasta la realidad y la mejora de las TIC mediante el monitoreo ejecutivo de los proyectos críticos de TIC, empleando las herramientas necesarias. Aplicación de la Web Internet Resource Executive (WIRE) con el objetivo de lograr una correcta implementación de un proyecto website, a fin de que éste quede perfectamente integrado en la cadena de valor de la institución, además, aplicar en casos necesarios la modalidad Outsourcing con ciertos servicios con el objetivo de reducir costos y mejorar servicios específicos dentro del área.

Otra función específica es, evaluar usuarios externos y usuarios institucionales así como proveedores estratégicos para determinar los requerimientos de TIC y administrar la infraestructura de TIC para asegurar su orientación a los objetivos y fines institucionales, como también, establecer la estrategia de arquitectura basada en los dominios tecnológicos.

En otro orden de cosas, es responsabilidad de esta división, establecer enfoques de mejores prácticas (best practices) para documentar el valor del proyecto de TIC en la institución, mediante el empleo de herramientas específicas y definir los beneficios generales para la institución de un proyecto de TIC.

Elevar la imagen y posición de la TIC en la institución a fin de evitar posibles barreras como:

- Cultura institucional pública,
- Falta de liderazgo de la dirección,
- Resistencia a la innovación,
- Falta de visión institucional en el área tecnológica,
- Costes de integración,
- Falta de previsión e inversiones tecnológicas,
- Complejidad tecnológica,
- Desconocimiento de la tecnología,
- Falta de un integrador global.

Son funciones principales del/a Jefe/a de la División de Tecnologías de Información y Comunicación

- Diseñar y mantener la página Web de la SAS.
- Abordar como información marco, las distintas acciones de la SAS
- Proveer información científica, específica, y de calidad en los temas relacionados a los objetivos de la SAS.

Elaboró
Mag. César Palacios
Director de Comunicación


Revisó
Lic. Patricia Pucheta
Coordinadora Equipo MECIP

Aprobó
Pablino Cáceres Paredes
Ministro Secretario Ejecutivo

- Conocer los factores que intervienen en los distintos programas y proyectos de la SAS
- Editar materiales en video y audio para su posterior exhibición en la Web de la Secretaría de Acción Social.
- Elaborar y enviar materiales multimedios vía Internet (HTML).

DC-SAS- 06/10/09

13


| | | | |
|--|--------------------------|-----------------------|------------|
|  MANUAL DE FUNCIONES – DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN | | DIRCOM SAS | Pag. 2/2 |
| ASUNTO: | DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES | Fecha de elaboración: | 02/03/2009 |
| CAPÍTULO | II | Fecha de revisión: | 06/10/2009 |

- Elaborar audiovisuales para los distintos programas de la SAS
- Confeccionar multimedias que fortalezcan la buena imagen de la SAS
- Editar materiales en audio para comunicación comunitaria.
- Diseñar y estructurar revistas de la Dirección, mediante informaciones proveídas por la Dirección de Comunicación para el Desarrollo.
- Crear canales de comunicación interna vía intranet.
- Obtener un gobierno orientado a resultados mediante la creación de un modelo de transparencia, un sistema preventivo de gestión y un presupuesto por resultados alineado.
- Planeación de continuidad del servicio.
- Aplicación de softwares de infraestructura y seguridad.
- Integrar aplicaciones horizontales y verticales: ERP, CRM y SCM.
- Implementar Bases de datos y otras herramientas de desarrollo, integración e inteligencia.
- Empleo de herramientas digitales de clase mundial diseñadas por profesionales y ejecutivos de TIC que permita despliegue y adopciones rápidos dentro de la institución a través de personales del área de tecnología.

Elaboró
Mag. César Palacios
Director de Comunicación

Revisó
Lic. Patricia Pucheta
Coordinadora Equipo MECIP

Aprobó
Pablino Cáceres Paredes
Ministro Secretario Ejecutivo

| | | | |
|--|--------------------------|-----------------------|------------|
|  MANUAL DE FUNCIONES – DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN | | DIRCOM SAS | Pag. 1/1 |
| ASUNTO: | DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES | Fecha de elaboración: | 02/03/2009 |
| CAPÍTULO | II | Fecha de revisión: | 06/10/2009 |

DESCRIPCION DE FUNCIONES

Cargo: Jefe/a de la División Centro de Información y Atención Ciudadana (CIAC)

Relación de Dependencia: Jefe/a del Dpto. de Comunicación Institucional.

Objetivo:

Esta dependencia, deberá posicionar a la SAS como la turbina donde se encuentran las informaciones y soluciones a las dudas, sobre los servicios sociales que ofrece, la Secretaría de Acción Social, como los demás Ministerios y Secretarías. Será prioridad, canalizar todas las consultas que provengan de los distintos beneficiarios y la ciudadanía en general, a fin de posicionar a la SAS con una optima imagen en materia de comunicación pública.

El CIAC, tiene además como propósito, canalizar las informaciones sobre casos personales, expedientes, trámites y reclamos con la institución.


Son funciones del/a Jefe/a de la División Centro de Información y Atención Ciudadana (CIAC).

- Es responsabilidad de esta dependencia, crear una buena imagen en toda la población, sobre la excelencia en materia de información pública.
- Recepciona y canaliza todos los reclamos que recibe la SAS.
- Entrar en contacto directo en forma personal y por medios de comunicación; teléfonos, mail, cartas, con la ciudadanía, que busca informaciones sobre la SAS.
- Recepciona y canaliza las consultas sobre los servicios sociales que ofrece la SAS.
- Vehiculizar los reclamos y consultas sobre los servicios sociales que ofrece el gobierno nacional.
- Toda la información, reclamos, consultas, serán digitalizadas, de manera que pueda hacerse un seguimiento sobre las necesidades.
- Mediante este trabajo, esta dependencia, se acerca a la población que busca conocer más sobre los proyectos y programas de la SAS.
- Mediante las consultas y/o reclamos, sistematiza el seguimiento y control: auditorías de comunicación, evaluación de campañas y estudios de presencia
- Dar informaciones personales, expedientes, trámites y reclamos con la institución.
- De igual forma, articular con otros Ministerios y Secretarías, las informaciones para ser proveídas en forma inequívocas, para evitar que el ciudadano esté desorientado.

Elaboró
Mag. César Palacios
Director de Comunicación

Revisó
Lic. Patricia Pucheta
Coordinadora Equipo MECIP

Aprobó
Pablino Cáceres Paredes
Ministro Secretario Ejecutivo

| | | | |
|--|--------------------------|-----------------------|---------------------------|
|  MANUAL DE FUNCIONES – DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN | | DIRCOM SAS | DC-SAS-06/10/09 Pag. ½ |
| ASUNTO: | DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES | Fecha de elaboración: | 02/03/2009 |
| CAPÍTULO | II | Fecha de revisión: | 06/10/2009 |

DESCRIPCION DE FUNCIONES

Cargo: Asistente de Dirección

Relación de Dependencia: Director de Comunicación

Objetivo:

La Asistencia de la Dirección de Comunicación, tiene como objetivo, brindar apoyo a los componentes de la Dirección de comunicación, a través de la revisión y certificación de las documentaciones a ser remitidas para su proceso a las distintas dependencias de la Secretaria de Acción Social. Al mismo tiempo es el/la encargado/a de la organización de reuniones y conferencias que convoque la SAS, de manera a que los mismos lleguen en tiempo y forma a los diferentes medios de comunicación para su correspondiente cobertura.

Es también responsabilidad de la Asistencia, la preparación y archivo de las principales informaciones difundidas en los principales medios de comunicación para que en caso de ser requerida, pueda facilitar las informaciones tanto a nivel nacional e internacional.

Son funciones principales del/a Asistente de Dirección:

- Preparar, procesar y darle seguimiento a la correspondencia y documentación relacionada con asuntos internos y administrativos de la Dirección de Comunicación.
- Brindar apoyo y asesoría financiera a los componentes de la Dirección de Comunicación; revisar y certificar que toda la documentación esté respaldada debidamente.
- Organizar y preparar reuniones y conferencias de prensa que convoque la SAS, que incluye contactar y confirmar la participación de periodistas, remitir materiales informativos y documentar las reuniones.
- Brindar apoyo logístico en la coordinación de las solicitudes de transporte del personal de la Dirección de Comunicación, apoyo a las solicitudes de compras y control de inventarios.
- Preparar con debido tiempo de anticipación las solicitudes de viaje, adelantos, reembolsos de pasajes y viáticos, reservas de hotel del personal de la Dirección en caso de viajes.
- Mantener un sistema de archivo de documentos recibidos y remitidos.
- Preparar un archivo, en fotocopias, de las principales informaciones difundidas en los 5 principales diarios de la capital. También archivo digital.
- Realizar un resumen diario de las principales informaciones nacionales e internacionales, en especial, las que guardan relación con la SAS.
- Facilitar información y el flujo de la documentación relacionada con la Dirección y los distintos proyectos y programas de la SAS.
- Asegurar con claridad el flujo de información, telefónica y correspondencia entre el personal de la SAS y los distintos proyectos y programas.
- Mantener un listado de contactos, propuestas y otras documentaciones.

Elaboró
Mag. César Palacios
Director de Comunicación

Revisó
Lic. Patricia Pucheta
Coordinadora Equipo MECIP

Aprobó
Pablino Cáceres Paredes
Ministro Secretario Ejecutivo

- Bajo la autorización de la Dirección, supervisar la entrega de materiales informativos a las demás unidades de la Secretaría de Acción Social.

DC-SAS- 06/10/09

16



MANUAL DE FUNCIONES – DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN

DIRCOM SAS

Pag. 2/2

| | | | |
|----------|--------------------------|-----------------------|------------|
| ASUNTO: | DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES | Fecha de elaboración: | 02/03/2009 |
| CAPÍTULO | II | Fecha de revisión: | 06/10/2009 |

- Toma de fotografías si la actividad amerita.
- Otras funciones administrativas que sean asignadas.

Elaboró

Mag. César Palacios

Director de Comunicación

Revisó

Lic. Patricia Pucheta

Coordinadora Equipo MECIP

Aprobó

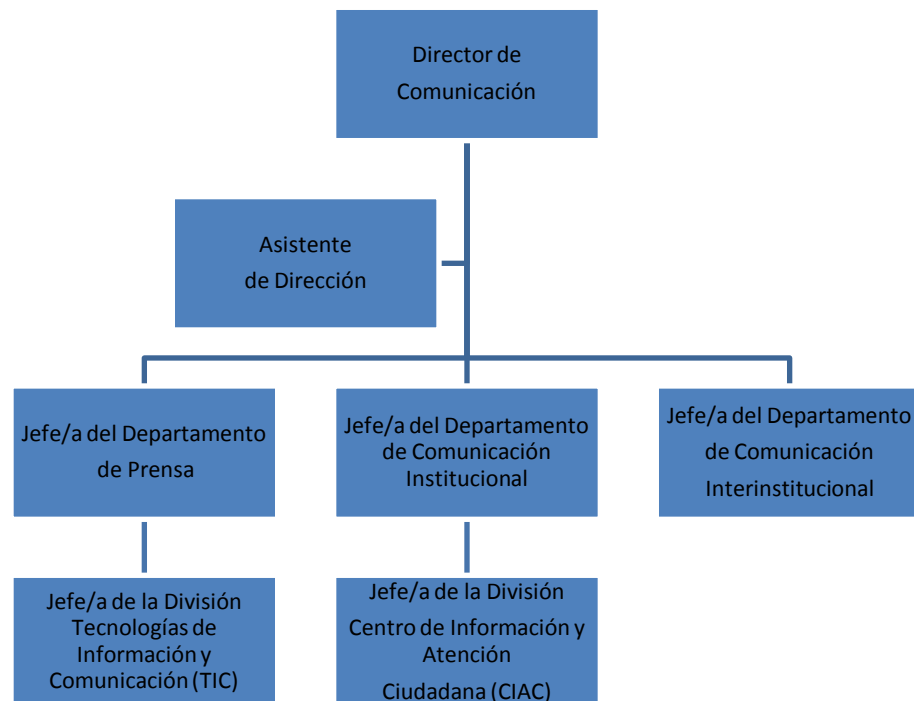
Pablino Cáceres Paredes

Ministro Secretario Ejecutivo



| | | | |
|----------|-------------|-----------------------|------------|
| ASUNTO: | ORGANIGRAMA | Fecha de elaboración: | 02/03/2009 |
| CAPÍTULO | III | Fecha de revisión: | 06/10/2009 |

ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN



Elaboró

Mag. César Palacios

Director de Comunicación

Revisó

Lic. Patricia Pucheta

Coordinadora Equipo MECIP

Aprobó

Pablino Cáceres Paredes

Ministro Secretario Ejecutivo