



*Misión: "Somos un órgano de control interno encargado de realizar auditorías de los Organismos y Entidades del Poder Ejecutivo, diseñar, desarrollar, establecer normativas para la supervisión; y asistencia técnica de las Auditorías Internas Institucionales".*

## **RESOLUCIÓN AGPE N° 511/2024**

**POR LA CUAL SE ABROGA EL MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN – VERSIÓN 06; Y SE APRUEBA EL MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN – VERSIÓN 07, DE LA AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO.**

**Asunción, 30 de diciembre de 2024**

**VISTO:** El Memorando DIPE N° 039/2024, de fecha 30 de diciembre de 2024, y,

**CONSIDERANDO:** Que la Resolución AGPE N° 374/2023 abroga el Manual Estratégico de Comunicación – Versión 05; y se aprueba el Manual Estratégico de Comunicación – Versión 06, de la Auditoría General del Poder Ejecutivo.

Que por Memorando DIPE N° 039/2024, de fecha 30 de diciembre de 2024, se eleva a la Máxima Autoridad para la correspondiente formalización a través de acto administrativo, el Manual Estratégico de Comunicación - Versión 07.

**POR TANTO;** en ejercicio de sus atribuciones legales,

### **EL MINISTRO - AUDITOR GENERAL DEL PODER EJECUTIVO**

#### **RESUELVE**

**Artículo 1°-** Abrogar la Resolución AGPE N° 374/2023 "Por la cual se abroga el Manual Estratégico de Comunicación – versión 05; y se Aprueba el Manual Estratégico de Comunicación – versión 06 de la Auditoría General del Poder Ejecutivo.

**Artículo 2°-** Aprobar el Manual Estratégico de Comunicación – Versión 07 de la Auditoría General del Poder Ejecutivo, obrante en el Anexo I, el cual forma parte de la presente resolución.

**Artículo 3° -** Comunicar a quienes corresponda y cumplido, archivar.



**Alberto Cabrera Villalba**  
**Ministro - Auditor General**  
**Auditoría General del Poder Ejecutivo**

*Visión: "Ser el organismo de excelencia en materia de control interno reconocido por su objetividad, eficiencia y transparencia".*



# MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN

## VERSIÓN 07



*Misión: Somos un Órgano de Control Interno encargado de realizar auditorías de los Organismos y Entidades del Poder Ejecutivo, diseñar, desarrollar, establecer normativas para la supervisión; y asistencia técnica de las Auditorías Internas Institucionales.*

## INDICE

|  | PÁGINAS |
|--|---------|
| <b>I. ANTECEDENTES</b>                                   | 3-4     |
| <b>II. MARCO LEGAL</b>                                   | 4-5     |
| <b>III. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN</b>                     | 5       |
| a. Enunciado General                                     | 5-6     |
| b. Grupos de Interés                                     | 6       |
| c. Fundamentación  | 6-7     |
| <b>IV. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>                    | 7       |
| a. Planeamiento de Comunicación                          | 7       |
| b. Receptividad Institucional                            | 8-10    |
| c. Sistematización y Toma de Decisiones                  | 10      |
| <b>V. COMUNICACIÓN INTERNA</b>                           | 11      |
| a. Alineamiento Estratégico                              | 11-12   |
| b. Medios Internos de Comunicación                       | 12-13   |
| <b>VI. COMUNICACIÓN EXTERNA</b>                          | 13      |
| a. Administración de Medios                              | 13-14   |
| <b>VII. COMUNICACIÓN PÚBLICA</b>                         | 14      |
| a. Sistematización de la Información                     | 14      |
| b. Fuentes de Información                                | 14-15   |
| c. Manejo de la Información Pública                      | 16      |
| d. Relacionamiento con Grupos de Interés                 | 16      |
| <b>VIII. COMUNICACIÓN EN CRISIS</b>                      | 18      |
| <b>IX. RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>  | 19      |
| a. Adecuación Institucional para la Rendición de Cuentas | 19      |
| b. Difusión Pública                                      | 20      |
| c. Mejoramiento de la Rendición de Cuentas               | 23      |
| <b>X. PLAN DE COMUNICACIÓN</b>                           | 25      |
| a. Antecedentes  | 25      |
| b. Objetivos Generales                                   | 25      |
| c. Objetivos Específicos                                 | 25      |
| <b>XI. PLAN DE ACCIÓN</b>                                | 26      |
| <b>XII. APOYO</b>  | 27      |
| a. Medios Audiovisuales                                  | 27      |
| <b>XIII. REVISIÓN DEL MANUAL</b>                         | 27      |
| <b>XIV. CONCLUSIÓN</b>                                   | 27      |



*Misión: Somos un Órgano de Control Interno encargado de realizar auditorías de los Organismos y Entidades del Poder Ejecutivo, diseñar, desarrollar, establecer normativas para la supervisión; y asistencia técnica de las Auditorías Internas Institucionales.*

---

## I. ANTECEDENTES

La **Auditoría General del Poder Ejecutivo - APGE**, entidad dependiente de la Presidencia de la República, ha establecido como política de comunicación el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), **transformando sus procesos para la sistematización de la información, así como para el acceso a los datos por parte de los grupos de interés.**

Los Organismos y Entidades dependientes del Poder Ejecutivo, a través de la Ley N° 5282 “*De libre acceso ciudadano a la información pública y transparencia gubernamental*” y su decreto reglamentario, al igual la Ley N° 6562/2020 del gobierno nacional, “*De la reducción de la utilización de papel en la gestión pública y su reemplazo por el formato digital*”, con la que se busca disminuir los trámites físicos en la administración pública, establecer parámetros y conceptos en los cuales se fundamentan la actualización del presente Manual.

Su implementación será de manera gradual y coordinada entre las distintas dependencias de la Institución, para establecerse como una entidad de comunicación abierta y transparente consolidando un enfoque preventivo y oportuno de sus grupos de interés.

Al ser la comunicación considerada un medio Estratégico para la Institución, el acceso a la información es esencial para el logro de los objetivos misionales, generando relaciones, coordinaciones y responsabilidades de las áreas afectadas, necesarias para cumplir con los objetivos de los procesos de la Institución.

La Información emitida por la AGPE debe ser **objetiva**, para que represente la realidad; **relevante**, para que sea útil y se ajuste a las necesidades de los usuarios; **verificable**, para comprobar su veracidad, **significativa** para que permita su comprensión a todos los usuarios; **pertinente o ajustada** al propósito del usuario, en el momento oportuno; **consistente y uniforme** para su comparación con otro tipo de información y **equitativa**, para lograr la imparcialidad en la información en todos los grupos de interés del organismo o entidad del Estado.



---

*Visión: Ser el organismo de excelencia en materia de control interno reconocido por su objetividad, eficiencia y transparencia.*

Juan Bautista Alberdi N° 972 c/ Manduvirá  
[www.agpe.gov.py](http://www.agpe.gov.py)

Tel/fax: (595 21)493 171-5  
Asunción – Paraguay  
Página 3 de 27



*Misión: Somos un Órgano de Control Interno encargado de realizar auditorías de los Organismos y Entidades del Poder Ejecutivo, diseñar, desarrollar, establecer normativas para la supervisión; y asistencia técnica de las Auditorías Internas Institucionales.*

---

## **MISIÓN**

Somos un órgano de control interno encargado de realizar auditorías de los Organismos y Entidades del Poder Ejecutivo, diseñar, desarrollar, establecer normativas para la supervisión; y asistencia técnica de las Auditorías Internas Institucionales.

## **VISIÓN**

Ser el organismo de excelencia en materia de control interno reconocido por su objetividad, eficiencia y transparencia.

## **VALORES INSTITUCIONALES**

1. Transparencia
2. Eficacia
3. Objetividad
4. Eficiencia
5. Responsabilidad
6. Honestidad
7. Integridad





*Misión: Somos un Órgano de Control Interno encargado de realizar auditorías de los Organismos y Entidades del Poder Ejecutivo, diseñar, desarrollar, establecer normativas para la supervisión; y asistencia técnica de las Auditorías Internas Institucionales.*

## II. MARCO LEGAL

- **Constitución Nacional (CN)**
- **Ley N°1535/1999** "De Administración Financiera del Estado".
- **Ley N°1626/2000** "De la Función Pública".
- **Ley N°5.282/2012** "De Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental".
- **Ley N°5189/2014** "Que establece la obligatoriedad de la provisión de información en el uso de los recursos públicos sobre remuneraciones y otras retribuciones asignadas al servidor público de la República del Paraguay".
- **Ley N° 7021/2022** "De Suministro y Compras Públicas".
- **Decreto N° 8.127/2000** "Por el cual se establecen las disposiciones en el cual se establecen las disposiciones legales y administrativas que reglamente e implementa la Ley N° 1535/99 "De la Administración Financiera del Estado".
- **Decreto N° 13.245/2001** "Por la cual se reglamenta la Auditoría del Poder Ejecutivo y se establecen las competencias, responsabilidades y marco de actuación, así como para las auditorías internas institucionales de las entidades y organismos del estado, de conformidad con las disposiciones establecidas en la Ley N° 1535/99 "De Administración Financiera del Estado".
- **Decreto N° 1.249/2003** "Por el cual se aprueba la reglamentación del Régimen de Control y Evaluación de la Administración Financiera del Estado".
- **Decreto N° 10.883/2007** "Por la cual se establece las facultades, competencias, responsabilidades y marco de actuación en materia de control interno de la Auditoría General del Poder Ejecutivo".
- **Decreto N° 962/2008** "Por el cual se modifica el Título VII del Decreto N° 8127 del 30 de marzo de 2000".
- **Decreto N° 2991/2019** "Por la cual se aprueban los formatos y procedimientos para Rendición de Cuentas".
- **Decreto N° 7469/2022** "Por el cual se actualizan las facultades, competencias, responsabilidades y marco de actuación en materia de control interno de la Auditoría General del Poder Ejecutivo en los Artículos 7°, 8° y 9° del Decreto N° 10.883/2007".
- **Decreto N° 427/2023** "Por la cual se aprueban la imagen, el logotipo del Gobierno Nacional y la denominación "Gobierno del Paraguay – Paraguay Rekuái" y se dispone la obligatoriedad de su uso en los Organismos y Entidades dependientes del Poder Ejecutivo, sociedades anónimas las que el Estado sea como socio mayoritario y Entidades Binacionales (Parte Paraguaya)".
- **Resolución CGR N° 377/2016** "Por la cual se adopta la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP:2015".
- **Resolución AGPE N° 158/2008** "Por la cual se aprueba, adopta y establece la obligatoriedad del Manual de Auditoría Gubernamental para la AI que ejerce la AGPE".
- **Resolución AGPE N° 179/2021** "Por la cual se abroga la Resolución AGPE N° 03/2019 "Por la cual se abroga la Resolución AGPE N° 06/2018 y se Aprueba la nueva Estructura Organizacional de la Auditoría General del Poder Ejecutivo".



*Visión: Ser el organismo de excelencia en materia de control interno reconocido por su objetividad, eficiencia y transparencia.*

Juan Bautista Alberdi N° 972 c/ Manduvirá  
[www.agpe.gov.py](http://www.agpe.gov.py)

Tel/fax: (595 21)493 171-5  
Asunción – Paraguay  
Página 5 de 27

*Misión: Somos un Órgano de Control Interno encargado de realizar auditorías de los Organismos y Entidades del Poder Ejecutivo, diseñar, desarrollar, establecer normativas para la supervisión; y asistencia técnica de las Auditorías Internas Institucionales.*

- **Resolución AGPE N° 378/2021** “Por la cual se conforma el Comité de Comunicación de la AGPE”.
- **Resolución AGPE N° 530/2022** “Por la cual se abroga la Resolución AGPE N° 32/2020 de fecha 04 de febrero de 2020; y se aprueban los Acuerdos y Compromisos Éticos generales y el Código de Ética – Versión N° 04 de la Auditoría General del Poder Ejecutivo”. Resolución AGPE N° 429 /2021 “Por la cual se abroga la Resolución AGPE N° 456/2017 de fecha 27 de diciembre de 2017; y se aprueba el Código de Buen Gobierno – Versión 03 de la Auditoría General del Poder Ejecutivo”.
- **Resolución AGPE N° 122/2024** “Modificar la Resolución AGPE N° 179/2021”.
- **Resolución AGPE N° 298/2024** “Por la cual se aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) periodo 2024-2028, de la Auditoría General del Poder Ejecutivo”.
- **Resolución AGPE N° 496/2024** “Por la cual se reglamenta el uso del Sistema Integrado de la Auditoría General del Poder Ejecutivo – SIAGPE, para su implementación en las Auditorías Internas Institucionales de los Organismos y Entidades dependientes del Poder Ejecutivo y se abroga la Resolución AGPE N° 290/2017 y 271/2023”.

### III. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

#### a. ENUNCIADO GENERAL

La **Política de Comunicación** en la **Auditoría General del Poder Ejecutivo**, es de carácter estratégico, orientado a garantizar una circulación fluida de la información interna y externa de la Institución a los distintos grupos de interés, mejorando su nivel de apertura, receptividad y capacidad de interlocución con la ciudadanía generando confianza y posicionamiento ante la sociedad.

Para lo cual:

1. Orientará la comunicación institucional a garantizar interlocución entre la entidad y sus grupos de interés, internos y externos, la coherencia y sentido de pertenencia en la actuación de los funcionarios con respecto a la misión institucional, las relaciones de diálogo y colaboración en la realización del trabajo.
2. Gestionará la información como un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, así como para garantizar su adecuada interlocución con sus grupos de interés internos y externos.
3. Tendrá un mecanismo de rendición de cuentas dirigido a grupos de interés 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 interés público y la transparencia que deben tener los actos de los funcionarios públicos.



*Visión: Ser el organismo de excelencia en materia de control interno reconocido por su objetividad, eficiencia y transparencia.*

Juan Bautista Alberdi N° 972 c/ Manduvirá  
[www.agpe.gov.py](http://www.agpe.gov.py)

Tel/fax: (595 21)493 171-5  
Asunción – Paraguay  
Página 6 de 27



*Misión: Somos un Órgano de Control Interno encargado de realizar auditorías de los Organismos y Entidades del Poder Ejecutivo, diseñar, desarrollar, establecer normativas para la supervisión; y asistencia técnica de las Auditorías Internas Institucionales.*

## b. GRUPOS DE INTERÉS

La AGPE define sus grupos de interés en dos grupos:

- **Internos:**

Funcionarios de la Institución

- **Externos:**

El Poder Ejecutivo en la figura del Presidente de la República

Congreso Nacional

Los Organismos y Entidades dependientes del Poder Ejecutivo

Las Auditorías Internas Institucionales

Las Gobernaciones y Municipalidades

Las Entidades de Control (CGR, DNCP entre otros)

Los Contratistas y Proveedores (relacionado a compras de la Institución)

Organismos de Cooperación externa

La Ciudadanía en general

## c. FUNDAMENTACIÓN

El **Comité de Comunicación de la AGPE**, es el responsable de desarrollar, ejecutar y evaluar las estrategias de comunicación institucional, que permitan una comunicación de forma fluida, transparente y eficiente en la gestión de difundir las actividades de la institución a sus grupos de interés, internos y externos.

Con el fin de fortalecer los canales de comunicación de la **AGPE**, y dar a conocer las actividades internas y externas de la institución y mantener una comunicación efectiva con los grupos de interés, ha decidido sistematizar las herramientas de comunicación a través de formatos, canales, frecuencias de emisión, generando una participación activa institucional en sus páginas Web y Redes Sociales.

El **Comité de Comunicación de la AGPE**, será el productor de los diseños de los materiales a ser difundidos a los grupos de interés y medios de comunicación, la **Unidad de Anticorrupción y Asuntos Internos** con la ciudadanía y grupos de interés interno para la toma de quejas y denuncias y la **Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación**, proveer los medios tecnológicos y operativos adecuados, para el alcance de los objetivos institucionales.

*Visión: Ser el organismo de excelencia en materia de control interno reconocido por su objetividad, eficiencia y transparencia.*

Juan Bautista Alberdi Nº 972 c/ Manduvirá

[www.agpe.gov.py](http://www.agpe.gov.py)

Tel/fax: (595 21)493 171-5

Asunción – Paraguay

Página 7 de 27



## IV. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La Comunicación Institucional será el interlocutor entre la Institución y sus grupos de interés interno (funcionarios de la institución), en la cual se comunicarán los objetivos y las responsabilidades por el control interno, la coherencia y sentido de pertenencia en la actuación de los funcionarios con respecto a la misión institucional, relaciones de diálogo y colaboración en la realización del trabajo, y visión compartida en concordancia a los planteamientos estratégicos de la institución. Para este efecto, serán implementados mecanismos para comunicar clara y oportunamente la información dentro de la institución, contemplando valores, políticas y procedimientos, objetivos, importancia, relevancia y beneficios de los controles internos efectivos, roles y responsabilidades de las autoridades y funcionarios, mecanismos para que todo funcionario pueda reportar los eventos negativos que pueda comprometer el buen funcionamiento de control interno.

### a. PLANEAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN

El Plan de Comunicación conforme a la Política de Comunicación Institucional, se constituirá en un documento rector, que permitirá integrar la estructura comunicacional de la **AGPE**, tendiente a mejorar la actitud de servicio, receptividad e imagen institucional.

#### ORIENTACIONES:

- La **Dirección de Comunicación** realizará un diagnóstico del estado de la comunicación de la entidad, para orientar la formulación del Plan de Comunicación.
- Se definirán las estrategias que permitirán alcanzar los objetivos propuestos con sus correspondientes medios y acciones comunicativas representados en un Plan, y será elaborado por un Comité de Comunicación.
- El Plan de Comunicación será aprobado por la Máxima Autoridad de la Institución por ejercicio fiscal.

### b. RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL

La **AGPE** a través de la **Dirección de Comunicación** buscará satisfacer los requerimientos de su grupo de interés interno y externo referentes a sugerencias, quejas y reclamos sobre su gestión, mediante la creación de políticas de receptividad institucional, que contribuya al mejoramiento institucional.

Receptividad Institucional es un procedimiento que contribuirá al mejoramiento en la toma de decisiones, es un componente orientado a recibir sugerencias, quejas y reclamos de sus grupos de interés, sobre los servicios que presta la **AGPE**.

*Misión: Somos un Órgano de Control Interno encargado de realizar auditorías de los Organismos y Entidades del Poder Ejecutivo, diseñar, desarrollar, establecer normativas para la supervisión; y asistencia técnica de las Auditorías Internas Institucionales.*

## ORIENTACIONES:

- Se pondrá a disposición un instrumento físico (un buzón y un formulario dentro de la institución), en la página Web de la **AGPE**, en la cual el público interno y externo pueda manifestar sus inquietudes.
- En la página Web institucional se encuentra habilitado el enlace al Portal de Denuncias Anticorrupción, como canal de recepción de denuncias sobre supuestos hechos de corrupción de ser los servidores públicos de la **AGPE**.
- En la página Web institucional se encuentra habilitado el enlace al Portal Unificado de Información Pública, para que la ciudadanía a través de ella realice solicitudes de acceso a la información (transparencia pasiva) de conformidad a la Ley N° 5282/14 “*De Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental*”.
- En la página Web institucional se encuentra habilitado el enlace al Portal Unificado de Transparencia Activa, a fin que el ciudadano tenga acceso a la información conforme a las obligaciones de publicación exigidas por la Ley N° 5282/14 “*De Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental*”.
- En la página Web institucional se pondrá a disposición la Rendición de Cuentas al Ciudadano, conforme a lo establecido en el Decreto N° 2991/19 “*Por el cual se aprueba el Manual de Rendición de Cuentas al Ciudadano, se lo declara de interés nacional y se dispone su aplicación obligatoria en las instituciones del Poder Ejecutivo*”.
- La recopilación de los formularios de inquietudes depositados en el buzón será analizada por la **Unidad de Anticorrupción y Asuntos Internos**. Las sugerencias, quejas y reclamos recibidos en relación al área misional para su tratamiento y toma de decisión, será remitido a la Coordinación de MECIP y al área afectada para su trámite correspondiente. Así mismo será remitido a la Máxima Autoridad de la AGPE los resultados de estos informes de manera Trimestral.
- La **Dirección de Comunicación** hará un monitoreo periódico de los medios escritos, identificando y compilando la información de interés para la Institución. Asimismo, remitirá diariamente las noticias del día para mantener actualizados a la Máxima Autoridad de la **AGPE** y funcionarios. Los informes de interés, resaltado del monitoreo de medios, estarán a disposición de la Máxima Autoridad de la **AGPE**.

## i. LINEAMIENTO 1: RECEPTIVIDAD INTERNA

El procedimiento de receptividad institucional tendrá un componente orientado hacia los propios servidores públicos, a fin de garantizar la canalización efectiva de las inquietudes presentadas.

## ORIENTACIONES:

- La **Dirección de Comunicación** dispondrá las acciones necesarias para que los funcionarios conozcan el sitio en la cual la Receptividad Institucional y los mecanismos de que disponen para comunicarse con ella.
- La **Dirección de Comunicación** dispondrá la instalación de un buzón para la recepción de denuncias y quejas en caso que el afectado no tenga acceso a la página



*Misión: Somos un Órgano de Control Interno encargado de realizar auditorías de los Organismos y Entidades del Poder Ejecutivo, diseñar, desarrollar, establecer normativas para la supervisión; y asistencia técnica de las Auditorías Internas Institucionales.*

web institucional. Se habilitará una línea telefónica y una dirección de correo electrónico para recibir las quejas y sugerencias de los funcionarios.

- Será obligatorio los datos personales del denunciante de manera a dar una respuesta personal.
- El Servicio de Atención al Usuario será responsable de recolectar el contenido de los Buzones.
- Los Directores Generales, Directores y jefes de áreas tendrán la responsabilidad de reportar por escrito a la **Dirección de Comunicación**, las peticiones, quejas y reclamos que reciban de sus colaboradores.
- La información será recibida y canalizada, garantizando su confidencialidad y deberá ser utilizada para el mejoramiento institucional.

## ii. LINEAMIENTO 2: RECEPTIVIDAD EXTERNA

La Dirección de Comunicación, tendrá un componente externo con apertura hacia la sociedad, a través de la recepción de inquietudes y respuestas oportunas.

### ORIENTACIONES:

- La **Dirección Comunicación** realizará una campaña por los medios disponibles (página Web, redes sociales, gacetillas de prensa, difusión a través de radios, banners digitales etc.) para que los ciudadanos conozcan los procedimientos adoptados por la Receptividad Institucional externa y los mecanismos de que disponen para recepción de las informaciones.
- Para la ejecución del procedimiento de receptividad institucional externa, la **Dirección de Comunicación** dispondrá la instalación de un buzón para la recepción de denuncias y quejas en caso que el afectado no tenga acceso los sitios web institucional.
- Habilitará una línea telefónica y una dirección de correo electrónico para recibir las quejas y sugerencias de la ciudadanía y su grupo de interés.

## C. SISTEMATIZACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

Utilizando la información obtenida a través del procedimiento de receptividad se tomarán decisiones consecuentes a la o las denuncias con el área afectada al caso denunciado y se comunicarán las respuestas a los grupos de interés afectados, con las acciones de mejoramiento adoptadas por la institución.

### ORIENTACIONES:

- La **UAAI** las sugerencias, quejas y reclamos recibidos para su tratamiento y toma de decisión, elaborando un informe sobre el mismo, el cual será remitido al área afectada



*Misión: Somos un Órgano de Control Interno encargado de realizar auditorías de los Organismos y Entidades del Poder Ejecutivo, diseñar, desarrollar, establecer normativas para la supervisión; y asistencia técnica de las Auditorías Internas Institucionales.*

para su trámite correspondiente. Así mismo será remitido a la Máxima Autoridad de la **AGPE** los resultados de estos informes de manera semestral.

## V. COMUNICACIÓN INTERNA

Para fortalecer la interlocución entre los funcionarios, la **Dirección de Comunicación** dispondrá de procedimientos de inducción buscando que sus funcionarios estén informados sobre las actividades de la institución. La **Dirección de Comunicación** en forma conjunta con la **Dirección de Talento Humano** y el soporte de la **Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación** planificarán estrategias comunicativas de manera a lograr la fluida comunicación entre los diversos niveles jerárquicos en la institución.

### ORIENTACIONES:

- La **Secretaría General** conjuntamente con la **Dirección de Comunicación** serán las encargadas de la socialización de la información generados y producidos para el público interno.
- La **Dirección de Comunicación** apoyará las inducciones y re inducciones que realice la **Dirección de Talento Humano**, en donde se darán charlas en referencia a Función Pública, leyes, decretos, resoluciones, así como una explicación resumida de la función de la **AGPE** dentro del Organismo del Estado, inicios, logros, Código de Ética, Código de Buen Gobierno, Plan Estratégico vigente y otros.
- Los eventos formales como las reuniones de trabajo, capacitaciones y talleres de formación interna, se constituyen en herramientas de comunicación interna y los resultados que sean de interés general serán divulgadas por la **Dirección de Comunicación** a través de correos electrónicos, panelógrafo o comunicados/boletines.

### A. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO

La **Dirección de Comunicación** implementará los lineamientos estratégicos orientado a desarrollar en los funcionarios visión compartida, identidad y compromiso con los fines misionales y trabajo colaborativo a través de los procesos de inducción, reinducción y socialización.

#### i. LINEAMIENTO 1: PROCESO DE INDUCCIÓN

La **Dirección de Talento Humano** con el apoyo de la **Dirección de Comunicación** adoptarán procesos de inducción buscando que sus funcionarios estén informados, se identifiquen con la institución y tengan visión compartida.

*Misión: Somos un Órgano de Control Interno encargado de realizar auditorías de los Organismos y Entidades del Poder Ejecutivo, diseñar, desarrollar, establecer normativas para la supervisión; y asistencia técnica de las Auditorías Internas Institucionales.*

#### **ORIENTACIONES:**

- La **Dirección de Comunicación** apoyará las inducciones y re inducciones que realice la **Dirección de Talento Humano**, en donde se darán charlas en referencia a Función Pública, leyes, decretos, resoluciones, así como una explicación resumida de la función de la **AGPE** dentro del Organismo del Estado, inicios, logros, Código Ética, Código de Buen Gobierno, Plan Estratégico vigente y otros.

### **ii. LINEAMIENTO 2: PROMOCIÓN DEL TRABAJO COLABORATIVO Y HABILIDADES COMUNICATIVAS**

La **AGPE** elaborará y direccionará campañas de promoción del trabajo colaborativo, la cultura del servicio y capacitación en habilidades comunicativas.

#### **ORIENTACIONES:**

- La **Dirección de Comunicación** colaborará con la **Dirección de Talento Humano**, que promoverá charlas, exposiciones, carteles, guías u otras herramientas aplicables que motiven u orienten al funcionario hacia un trabajo colaborativo y un proyecto en común.
- La **AGPE** promovido por la Máxima Autoridad, Secretaría General y el apoyo de la Dirección de Comunicación, realizará junto con los funcionarios una socialización de los resultados de su gestión buscando lograr en ellos visión compartida, funcionarios informados, participativos y comprometidos.

### **b. MEDIOS INTERNOS DE COMUNICACIÓN**

La **Política de Medios Internos de Comunicación** de la **AGPE** busca lograr la transmisión de información y mensajes institucionales, solicitudes de comunicación institucional y temas estratégicos tratados utilizando medios formales e informales.

### **i. LINEAMIENTO 1: MEDIOS FORMALES**

La **Dirección de Comunicación** utilizará los medios formales de comunicación para la producción y difusión de información estratégica, toma de decisiones, mejoramiento de los resultados y lineamientos de actividades puntuales según la Máxima Autoridad de la **AGPE** y de acuerdo a las distintas direcciones que así lo requieran.



*Misión: Somos un Órgano de Control Interno encargado de realizar auditorías de los Organismos y Entidades del Poder Ejecutivo, diseñar, desarrollar, establecer normativas para la supervisión; y asistencia técnica de las Auditorías Internas Institucionales.*

## **ORIENTACIONES:**

- Para mantener informado al funcionario de las políticas y procesos a tenerse en cuenta, se utilizarán los medios formales (Resoluciones, Memorandos, Circulares, Notas) que se socializarán de la siguiente manera;
  - o Mediante envío personalizado –sea por escrito o por correo electrónico - donde conste el recibo por parte del funcionario a quien se remite.
- La utilización de memorándum o nota deberá ser con los formatos pre-establecidos y serán numerados en forma correlativa por cada nivel jerárquico que los emita
- Para comunicar asuntos varios (invitaciones, mensajes, etc) se comunicará a través de correo institucional.
- En la elaboración de formatos de memos, notas, cartas y circulares se utilizarán los logotipos y colores establecidos por el **Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MITIC)** para todos los documentos oficiales. En los casos de comunicación interna, estos documentos serán digitales - vía correo electrónico - en el marco de la política de reducción del uso de papel.

## **ii. LINEAMIENTO 2: MEDIOS INFORMALES**

En la **Dirección de Comunicación** también se utilizan medios informales de comunicación para la difusión de información e integración de los funcionarios.

## **ORIENTACIONES:**

- Serán considerados como medios informales de comunicación los encuentros de integración programados por la **Dirección de Talento Humano**, los internos telefónicos y la comunicación verbal.
- La **Dirección de Comunicación en conjunto** con la **Dirección de Talento Humano**, crearán conciencia sobre el uso adecuado y racional de los medios informales.

## **VI. COMUNICACIÓN EXTERNA**

### **a. 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 los medios masivos de comunicación, así como para lograr adecuado relacionamiento con los medios y buena imagen institucional.



*Visión: Ser el organismo de excelencia en materia de control interno reconocido por su objetividad, eficiencia y transparencia.*

Juán Bautista Alberdi N° 972 c/ Manduvirá  
[www.aga.gov.py](http://www.aga.gov.py)

Tel/fax: (595 21)493 171-5  
Asunción – Paraguay  
Página 13 de 27

## **i. LINEAMIENTO 1: MEDIOS INSTITUCIONALES**

### **ORIENTACIONES:**

- La página web de la **AGPE** será actualizada periódicamente por la **Dirección de Comunicación**.
- Los contenidos de la página web incluyen; la presentación de la institución, sus fines, misión, visión, objetivos, planes y programas, logros en general y todo lo referente a sus actividades y resultados.
- Para hacer más atractiva la información publicada, se utilizarán fotos, datos estadísticos, etc., solicitados a las demás dependencias sobre sus actividades, supervisadas por la **Dirección de Comunicación** y aprobadas por la máxima autoridad de la **AGPE**.
- La página web tendrá un formato dinámico e interactivo que permitirá a su público de interés y ciudadanía en general acceder a la información de manera rápida.
- En la página web se visualizarán iconos con los componentes de información útil para la ciudadanía y grupo de interés. Acceso al portal de Transparencia e instituciones que afines a la **AGPE** y que sea de interés para su público de interés,
- Para comunicar la visión, misión, objetivos, planes y programas de la **AGPE**, la **Dirección de Comunicación** redactará y producirá materiales informativos a ser publicados en la página web de la institución.
- La comunicación de los resultados de los trabajos de auditoría al presidente de la República y a la institución auditada se realizará mediante informes preliminares y finales, los hallazgos y recomendaciones de mejoras son de carácter reservado. Queda copia de hallazgos y conclusiones en la **AGPE** para su remisión en caso de que fuere necesario a la Contraloría General de la República, Ministerio Público, Procuraduría General de la República y en caso que la Ley de Información Pública obligue a su remisión a otras instancias personales o institucionales.

## **ii. LINEAMIENTO 2: MEDIOS MASIVOS**

El material de información será elaborado y difundido por la **Dirección de Comunicación**.

### **ORIENTACIONES:**

- La **Dirección de Comunicación**, cuando sea necesario, será la encargada de elaborar los boletines de prensa (gacetilla) con información de interés general que serán entregados a los distintos medios masivos de comunicación.
- Las entrevistas serán canalizadas a través de la **Dirección de Comunicación**, al solicitar entrevista se deberá aclarar el tema a ser tratado. El encargado de responder las entrevistas será la Máxima Autoridad o el Vocero designado según el tema solicitado.



## VII. COMUNICACIÓN PÚBLICA

Siendo la información un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, así como para garantizar su adecuada interlocución con sus públicos, se establecerán los canales de información adecuados para la transmisión de los mensajes a los diferentes públicos de interés externos de la institución.

### a. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Sistematización de la Información en la **AGPE** buscará construir una base de datos de manera clasificada y consolidada por las diversas áreas de la institución, a fin de responder a los requerimientos de sus grupos de interés.

### b. FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información determinarán quienes son los responsables por emitir las informaciones internas que luego se difundirán a través de los canales de comunicación correspondientes.

**Se considerarán fuentes de información Interna:**

- Máxima Autoridad Institucional
- Secretaría General
- Direcciones Misionales
- Direcciones
- Departamentos

### i. LINEAMIENTO 1: REGISTRO DE INFORMACIÓN PÚBLICA

La **AGPE** actualizará y publicará las informaciones de interés público y de interés para los Auditores Internos Institucionales.

#### ORIENTACIONES:

- La **Dirección de Comunicación** se encargará de la actualización periódica de la Página Web y de la red social Facebook de la **AGPE**, donde se pondrán todas las informaciones necesarias dirigidas al público en general y en cumplimiento a la ley N° 5189/2014 y la Ley 5282/2014 Ley de Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental.

En base a los informes elaborados y presentados por cada Dirección y áreas de la Institución, la Dirección de Comunicación compilará esos informes anualmente en una





*Misión: Somos un Órgano de Control Interno encargado de realizar auditorías de los Organismos y Entidades del Poder Ejecutivo, diseñar, desarrollar, establecer normativas para la supervisión; y asistencia técnica de las Auditorías Internas Institucionales.*

Memoria de los trabajos realizados como Gestión Estratégica y Auditorías según el Plan de Trabajo Anual de la **AGPE**.

## ii. LINEAMIENTO 2: CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En la **AGPE** toda la información producida será identificada y clasificada según las áreas responsables de producirla, de manera a deslindar responsabilidades.

### ORIENTACIONES:

En la **AGPE** se identificarán los siguientes tipos de información:

- a. **Estratégica:** que se relaciona con políticas y planes elaborados a nivel directivo para cumplir con los fines misionales de manera eficiente.
  - b. **Administrativa:** surge de los procesos administrativos aplicados para que los trabajos se realicen de manera más eficiente.
  - c. **Misional:** se refiere a las informaciones operativas, obtenidas como resultado de los informes de las áreas técnicas de la institución.
  - d. **De Gestión:** surge de la manera en que son utilizados los recursos en el cumplimiento de los fines misionales de la institución. Es producida en el nivel administrativo y directivo.
- Los Planes y Políticas de la institución elaborados a nivel directivo serán presentados ante la Máxima Autoridad de la **AGPE**, de manera que sean aprobados a través de una Resolución o una nota. Una vez aprobados, se convierten en Información Estratégica y serán de libre circulación, dentro y fuera de la Institución. Los interesados podrán solicitar la información y la **AGPE** lo remitirá por los medios pertinentes. (en cumplimiento a la ley de Libre Acceso a la Información Pública).

### c. MANEJO DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA

El manejo de la Información Pública estará orientado en base a lo que determina la “*Ley de Transparencia de la Información Pública*”, las políticas de confidencialidad de la información y el modelo de vocería institucional.

## i. LINEAMIENTO 1: VOCERÍA INSTITUCIONAL

### ORIENTACIONES:

El vocero oficial de la Institución será la **Máxima Autoridad** de la **AGPE**.

La Máxima Autoridad podrá designar otro Vocero autorizado, para determinadas entrevistas o conferencias de prensa; según el tema a tratar.



## ii. LINEAMIENTO 2: CONFIDENCIALIDAD

La **AGPE** establecerá orientaciones para el manejo adecuado de la información considerada legalmente confidencial y será tratada según lo establece la Ley, la prudencia y el buen uso de la información pública.

### ORIENTACIONES:

- La Máxima Autoridad Institucional a través de la Dirección de Comunicación orientará sobre los parámetros y criterios de una conducta ética específica para el manejo de la información confidencial.
- La información y los documentos que maneja la **AGPE** durante los trabajos de auditoría son confidenciales.
- La información referente a las gestiones administrativas será manejada de acuerdo con lo estipulado en las normas legales vigentes.

## d. RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

La **AGPE** establecerá parámetros y criterios para el intercambio de información con sus Grupos de interés, orientados a facilitar su acceso a la información y a mantener una relación de respeto y colaboración que contribuyan al cumplimiento de sus objetivos misionales.

## i. LINEAMIENTO 1: CON EL PODER EJECUTIVO

La **AGPE** establecerá procedimientos éticos para el manejo de la información que debe proporcionar a la Presidencia de la República, de manera a clasificarla y remitirla en forma adecuada y oportuna.

### ORIENTACIONES:

- La **Dirección de Comunicación** podrá colaborar con la **Secretaría General**, cuando la Máxima Autoridad lo requiera, para la presentación al Presidente de la República, de los Informes Finales de Auditoría.

## ii. LINEAMIENTO 2: CON ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO

La **AGPE** establecerá medios y mecanismos de comunicación en coordinación con las entidades del sector público, sobre los sistemas de trabajo e informes de auditorías realizadas en cada institución.

**ORIENTACIONES:**

- La **Dirección de Comunicación** comunicará por los medios correspondientes a las entidades sujetas a auditorías, los nuevos procedimientos, políticas, disposiciones y sistemas de trabajo en la medida que se vayan estableciendo.

**iii. LINEAMIENTO 3: CON CONTRATISTAS Y PROVEEDORES**

La **AGPE** adecuará su actuación con los contratistas y proveedores que prestan servicio a la Institución, conforme al proceso de contratación establecido en la **Ley de Suministro y Compras Públicas N° 7021/2022** y sus reglamentaciones.

**ORIENTACIONES:**

- La **Dirección de Comunicación** solicitará a la **Dirección de Contrataciones** los resultados de las contrataciones del año para incluirlos en la Memoria Institucional Anual o Rendición de Cuentas.

**iv. LINEAMIENTO 4: CON ENTIDADES DE CONTROL**

La **AGPE** realizará trabajos coordinados y se mantendrá en constante comunicación con la Contraloría General de la República.

**ORIENTACIONES:**

- La **Máxima Autoridad** de la **AGPE**, coordinará tareas con la Contraloría General de la República cuando ambos órganos lo consideren necesario, como partes componentes del SISTEMA DE CONTROL INTERNO establecido en la Ley 1535/99 “*De Administración Financiera del Estado*”.

**v. LINEAMIENTO 5: CON ENTIDADES EDUCATIVAS**

La **AGPE** establecerá medios y mecanismos de comunicación con las entidades educativas privadas y públicas, las veces que sean necesarias.

**ORIENTACIONES:**

- La **AGPE** fomentará acuerdos de cooperación y de relacionamiento interinstitucional, con entidades educativas, para desarrollar alianzas de formación y capacitación; las cuales tendrán un componente comunicacional.



## VIII. COMUNICACIÓN EN CRISIS

La **AGPE**, ante eventuales crisis, basados en los riesgos detectados en las Direcciones Misionales o que afecten a la gestión institucional, se preparará para dar respuesta rápida, conforme a un Plan de Comunicación de Crisis, facilitando la labor informativa, evitando rumores que puedan ocasionar reacciones adversas en la población, reorientando y adecuando la información formal, definiendo claramente el diagnóstico situacional, la utilización adecuada de recursos y la claridad en la información.

### ORIENTACIONES:

**Al momento de la declaración de una situación de crisis se tendrá en consideración:**

- La Máxima Autoridad, los Directores Generales Directores y el Comité de Comunicaciones reunirán y definirán si existen fundamentos para la declaración de crisis ante un evento determinado y se definirá aun portavoz o vocero.
- Ante la declaración de crisis, la **Dirección de Comunicación** comunicará al Equipo de Comunicación del Estado (ECO), para activar el protocolo de soporte a la gestión de comunicación.
- El Equipo de Trabajo de manejo de crisis definirá un plan de acción, un centro de crisis, así como funciones, tareas y posibles escenarios.
- El Equipo definirá el mensaje, el objetivo y los medios que deben utilizarse en el momento de afrontar una situación en crisis.
- Los miembros del equipo de trabajo de manejo de crisis recibirán capacitación adecuada por parte de la **Dirección de Comunicación** y de Referentes del Equipo de Comunicación del Estado (ECO).
  - El portavoz o vocero informará de la situación a los funcionarios y los referentes de los Organismos y Entidades dependientes del Poder Ejecutivo (OEPE), al igual que a la prensa para las audiencias externas.
  - Se atenderán las necesidades básicas y prácticas de la prensa, como estacionamiento, teléfonos, conexiones eléctricas, computadoras con internet, etc.
  - La **DGTIC**, habilitará un espacio en la Página Web de la AGPE para informar al público en general sobre el estado de la situación. Allí se publicarán todos los comunicados de prensa declaraciones, listas de datos y enlaces de interés.
  - Una vez controlada la crisis, el vocero, informará a los grupos de interés internos y externos, así como a la ciudadanía de inmediato la declaración de levantamiento del estado de crisis.
  - Posterior al evento el equipo de trabajo de manejo de crisis evaluará la respuesta institucional para analizar el problema y para corregir los errores buscando reducir al máximo el riesgo de que el suceso se repita en el futuro.





*Misión: Somos un Órgano de Control Interno encargado de realizar auditorías de los Organismos y Entidades del Poder Ejecutivo, diseñar, desarrollar, establecer normativas para la supervisión; y asistencia técnica de las Auditorías Internas Institucionales.*

## IX. RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS

La comunicación con los grupos de interés se hará en coherencia del entendimiento de la administración pública como un servicio y de la Rendición de Cuentas como un deber, en el ejercicio de los principios del Interés Público y Transparencia que deben tener los actos de los funcionarios públicos. Para dar cumplimiento, se adoptará un mecanismo de Rendición de Cuentas a los grupos de interés en forma anual.

### a. ADECUACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Se conformará un **Comité Técnico de Rendición de Cuentas**, con la representación de todas las áreas de la institución, quienes serán responsables de la elaboración del informe de Rendición de Cuentas.

#### i. LINEAMIENTO 1: CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

El **Comité Técnico de Rendición de Cuentas** será responsable del relevamiento y procesamiento de la información, con la cual se elaborará el informe de Rendición de Cuentas.

#### ORIENTACIONES:

- El **Comité Técnico de Rendición de Cuentas** estará conformado por un representante de cada área de la Institución.
- Se elevará una propuesta a la Máxima Autoridad de la **AGPE**, sobre la posible fecha de conclusión de la elaboración del informe de Rendición de Cuentas y el mes de realización del Evento de Rendición de Cuentas, para poner a conocimiento de los grupos de interés de los resultados.
- La Máxima Autoridad designará y habilitará cada año la conformación del Comité Técnico de Rendición de cuentas.

#### ii. LINEAMIENTO 2: ELABORACIÓN DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

A partir de la información proveída por cada área se elaborará el informe de Rendición de Cuentas dirigido a los grupos de interés.





*Misión: Somos un Órgano de Control Interno encargado de realizar auditorías de los Organismos y Entidades del Poder Ejecutivo, diseñar, desarrollar, establecer normativas para la supervisión; y asistencia técnica de las Auditorías Internas Institucionales.*

## ORIENTACIONES:

- La **Máxima Autoridad** de la **AGPE** definirá las directrices para la Rendición de Cuentas, y contará con la colaboración de la Dirección de Comunicación y las demás direcciones designadas.
- El Comité designado identificará los temas a tratar, conforme a las definiciones estratégicas prioritarias de la institución
- El Comité recibirá la información de todas las áreas a través de la **Dirección de Comunicación**, para el informe de Rendición de Cuentas
- El Comité Técnico clasificará y analizará la información conforme a los indicadores de evaluación y a los temas prioritarios a incluir en el informe de Rendición de Cuentas
- El informe de Rendición de Cuentas será elaborado en un lenguaje accesible a los grupos de interés, en formatos y diseños que faciliten su comprensión y visualización.
- El Comité Técnico consolidará el informe de Rendición de Cuentas, en un informe anual.
- Una vez elaborado y aprobado el Informe de Rendición de Cuentas, la Dirección de Comunicación implementará mecanismos adecuados de difusión.

### b. DIFUSIÓN PÚBLICA

Se realizará un Acto Público de Rendición de Cuentas para informar, evaluar y escuchar propuestas de los grupos de interés, sobre la rendición presentada por la **AGPE**.

## i. LINEAMIENTO 1: CONVOCATORIA Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

### ORIENTACIONES:

- La **AGPE**, con el apoyo de la **Secretaría General**, la **Dirección de Comunicación** y la **Unidad de Anticorrupción y Asuntos Internos**, convocará a un Acto de Rendición de Cuentas a los grupos de interés, en forma anual.
- La convocatoria podrá hacerse a través de invitaciones, medios masivos de comunicación, gacetillas informativas sobre fecha, hora, lugar del acto, página web (invitación digital).

## ii. LINEAMIENTO 2: INSTRUCCIONES PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Se informará a los funcionarios y a los grupos de interés sobre los alcances de la Rendición de Cuentas.



*Visión: Ser el organismo de excelencia en materia de control interno reconocido por su objetividad, eficiencia y transparencia.*

Juan Bautista Alberdi Nº 972 c/ Manduvirá  
[www.agpe.gov.py](http://www.agpe.gov.py)

Tel/fax: (595 21)493 171-5  
Asunción – Paraguay  
Página 21 de 27

*Misión: Somos un Órgano de Control Interno encargado de realizar auditorías de los Organismos y Entidades del Poder Ejecutivo, diseñar, desarrollar, establecer normativas para la supervisión; y asistencia técnica de las Auditorías Internas Institucionales.*

#### ORIENTACIONES:

- El **Comité Técnico de Rendición de Cuentas** presentará a la máxima autoridad una propuesta de los contenidos y metodología del Acto Público, junto con el Informe de Rendición de Cuentas.
- El **Comité Técnico de Rendición de Cuentas** se encargará de informar a los Directivos y Funcionarios, sobre el Acto Público de Rendición de Cuentas.

### iii. LINEAMIENTO 3: ORGANIZACIÓN Y LOGÍSTICA

Se realizará la organización y Logística de la Rendición de cuentas, que será responsabilidad del **Comité Técnico de Rendición de Cuentas** y de la **Dirección General de Administración y Finanzas**.

#### ORIENTACIONES:

- El **Comité Técnico de Rendición de Cuentas** conjuntamente con la **Dirección General de Administración y Finanzas** será responsable de la organización logística del Acto Público. Determinarán con la Máxima Autoridad el Lugar, Fecha y Hora de la Rendición de Cuentas.
- La **Dirección General de Administración y Finanzas** deberá prever las necesidades de suministros para el adecuado desarrollo del Acto Público de Rendición de Cuentas (invitaciones, refrigerio, pantalla, papelería, etc).
- El **Comité de Rendición de Cuentas** designará Moderador para las intervenciones durante el Acto Público.

### iv. LINEAMIENTO 4: INVITACIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

Se invitará al Acto Público de Rendición de Cuentas a todos los grupos de interés de la **AGPE**.

#### ORIENTACIONES:

- La **AGPE** invitará, a través de la **Secretaría General** y la **Dirección de Comunicación**, a una cantidad representativa de los grupos de interés, para lo cual se remitirá una nota de invitación en formato digital para participar del Acto de Rendición de Cuentas.

### v. LINEAMIENTO 5: REALIZACIÓN DEL ACTO PÚBLICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS



*Misión: Somos un Órgano de Control Interno encargado de realizar auditorías de los Organismos y Entidades del Poder Ejecutivo, diseñar, desarrollar, establecer normativas para la supervisión; y asistencia técnica de las Auditorías Internas Institucionales.*

Se realizará un Acto Público de Rendición de Cuentas en lugar, fecha y hora fijada por la Máxima Autoridad y el **Comité Técnico de Rendición de Cuentas**. Igualmente, la Rendición de Cuentas, podrá realizarse a través internet.

#### ORIENTACIONES:

- Un Moderador designado por el **Comité Técnico de Rendición de Cuentas** también realizará la tarea de Maestro de Ceremonias del Evento Público.
- La Máxima Autoridad dará apertura oficial al Acto y presentará en su intervención el Informe de Rendición de Cuentas, el cual estará disponible en formato digital, para los participantes del Acto de Rendición de Cuentas.
- Los participantes podrán presentar sugerencias y observaciones a la información presentada durante la Rendición de Cuentas, a través de la página web institucional.
- El **Comité Técnico de Rendición de Cuentas** organizará las respuestas a las consultas, quejas o sugerencias presentadas por los participantes, a través de la página web.

### c. MEJORAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Todas las propuestas de mejoras, sugerencias, quejas y reclamos presentadas por los asistentes al Acto de Rendición de Cuentas, serán evaluadas y consideradas para planes de mejora en caso que el Comité de Rendición de Cuentas lo considere pertinente.

#### i. LINEAMIENTO 1: EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Se evaluarán las sugerencias o propuestas que los participantes de la Rendición de Cuentas remitan a la página web institucional.

#### ORIENTACIONES:

- Una vez culminado el Acto de Rendición de Cuentas el Moderador Designado informará que todas las observaciones, sugerencias, o quejas podrán ser remitidos a través de la página web. Deberá estar expuesta la dirección de la página web durante el acto de Rendición de Cuentas.
- El **Comité Técnico de Rendición de Cuentas** analizará y evaluará objetivamente las observaciones, sugerencias o quejas presentadas por los participantes. Posterior al análisis realizará un informe de propuestas útiles para los planes de mejora, si los hubiere.



*Visión: Ser el organismo de excelencia en materia de control interno reconocido por su objetividad, eficiencia y transparencia.*

Juan Bautista Alberdi N° 972 c/ Manduvirá  
[www.ogpe.gov.py](http://www.ogpe.gov.py)

Tel/fax: (595 21)493 171-5  
Asunción – Paraguay  
Página 23 de 27



*Misión: Somos un Órgano de Control Interno encargado de realizar auditorías de los Organismos y Entidades del Poder Ejecutivo, diseñar, desarrollar, establecer normativas para la supervisión; y asistencia técnica de las Auditorías Internas Institucionales.*

## ii. LINEAMIENTO 2: PLANES DE MEJORA

A partir de la evaluación del Acto Público de Rendición de Cuentas, se formularán planes de mejora si fuera necesario.

### ORIENTACIONES:

- El **Comité Técnico de Rendición de Cuentas** considerará el Informe de Propuestas y Sugerencias – si los hubieren- para formular planes de mejora.
- El **Comité Técnico de Rendición de Cuentas** elaborará la Memoria en el que se incluirá un Resumen del desarrollo la Rendición de Cuentas, las respuestas de la **AGPE** a las preguntas y/o propuestas y sugerencias, así como las evaluaciones y la formulación de planes de mejora, si hubiere observaciones que así lo ameriten.
- La **Dirección de Comunicación** y el **Comité Técnico de Rendición de Cuentas** serán responsables de publicar la Memoria del Acto Público de la Rendición de Cuentas, en formato digital y en la página web institucional.

## X. PLAN DE COMUNICACIÓN

### a. ANTECEDENTES

La **AGPE**, en el marco del presente Manual Estratégico de Comunicación señala la necesidad de implementación del Plan Comunicacional Institucional de la Auditoría, en base a ello se delinea el presente Plan, que busca desarrollar los aspectos claves para una comunicación oportuna de manera sistemática y también en tiempos de crisis. Igualmente se pretende generar una base sólida de mecanismos de prevención de las crisis y ante su presencia inevitable la gestión eficaz de la misma. En el contexto de este plan se realizará también una estrategia de contenidos que permitan evitar el descontrol de mensajes en situaciones de crisis.

El presente plan se ha elaborado en base al diagnóstico situacional por observación de la comunicación interna y externa de la **AGPE**, y en base a las normativas vigentes en materia de comunicación.

### b. OBJETIVOS GENERALES

- Unificar el criterio entre las Direcciones Generales, Direcciones y Jefaturas para que la información a los públicos objetivos, lleguen en forma clara y precisa en relación a los procedimientos administrativos vigentes en cualquiera de las áreas.
- Fortalecer el punto de enlace (**Dirección de Comunicación**) con los medios de comunicación y con los demás públicos, facilitando las informaciones para ser divulgadas, interna y externa.
- Modernizar y actualizar la página web Institucional.

*Visión: Ser el organismo de excelencia en materia de control interno reconocido por su objetividad, eficiencia y transparencia.*

Juan Bautista Alberdi N° 972 c/ Manduvirá  
[www.agpe.gov.py](http://www.agpe.gov.py)

Tel/fax: (595 21)493 171-5  
Asunción – Paraguay  
Página 24 de 27



*Misión: Somos un Órgano de Control Interno encargado de realizar auditorías de los Organismos y Entidades del Poder Ejecutivo, diseñar, desarrollar, establecer normativas para la supervisión; y asistencia técnica de las Auditorías Internas Institucionales.*

- Posicionar a la AGPE como un Órgano de Control Interno del Poder Ejecutivo, con enfoque preventivo.

### c. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- **Implementar** políticas, planes y procesos de comunicación institucional que busquen promover la calidad de servicios y proyectar una imagen de excelencia moderna y efectiva.
- **Sistematizar** la información mediante una base de datos de manera clasificada y consolidada por las diversas áreas de la institución, a fin de responder a los requerimientos de sus grupos de interés.
- **Desarrollar** el componente Receptividad Institucional orientado a recibir sugerencias, quejas y reclamos de sus grupos de interés, sobre los servicios que presta la **AGPE**, que contribuyan al mejoramiento institucional y la toma de decisiones.

## XI. PLAN DE ACCIÓN

| TIPOS DE COMUNICACIÓN | OBJETIVOS  | ESTRATEGIAS  | CANAL DE COMUNICACION   | RESPONSABLE   | RESULTADOS ESPERADOS                          | METODOS DE VERIFICACION                                      |
|-----------------------|--|--|---|---|---|--|
| COMUNICACIÓN INTERNA  | Unificar el criterio entre las Direcciones Generales, Direcciones y Jefaturas para que la información a los públicos objetivos, lleguen en forma clara y precisa en relación a los procedimientos administrativos vigentes en cualquiera de las áreas. | * Enviar via electrónica boletines informativos de las actividades realizadas por las distintas dependencias de la AGPE a los funcionarios registrados en la base de datos. Y en forma física en el panelógrafo. | Pág. Web  | <b>Máxima Autoridad Institucional</b>                 | Sentido de Partencia.                         | Publicaciones enviadas a través de correos, boletines y web. |
|                       |  | * Reuniones periódicas y programadas para el cruzamiento de informaciones y medición y análisis de los objetivos y metas a ser cumplidas por cada área involucrada.  | Correos electrónicos  | <b>Directores Generales</b>                           | Trabajo en equipo y lenguaje coherente        | Publicaciones enviadas a través de correos, boletines y web. |
|                       |  | * Promover reuniones de trabajo y actividades sociales entre los funcionarios de las distintas oficinas.   | Grupo de WhatsApp<br>Informes Impresos<br>Reuniones formales e informales | <b>Directores</b><br><b>Dirección de Comunicación</b> | Agilidad y mejoramiento del servicio prestado | Retroalimentación de las noticias e informaciones            |



*Misión: Somos un Órgano de Control Interno encargado de realizar auditorías de los Organismos y Entidades del Poder Ejecutivo, diseñar, desarrollar, establecer normativas para la supervisión; y asistencia técnica de las Auditorías Internas Institucionales.*

| TIPOS DE COMUNICACIÓN       | OBJETIVOS   | ESTRATEGIAS   | CANAL DE COMUNICACION  | RESPONSABLE  | RESULTADOS ESPERADOS   | METODOS DE VERIFICACION  |
|-----------------------------|---|---|--|--|--|--|
| <b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b> | Fortalecer el punto de enlace (Dirección de Comunicación) con los medios de comunicación y con los demás públicos, facilitando las informaciones para ser divulgada. Interna y externa. | Utilizar eficazmente los medios con que cuenta el Estado para la difusión de programas actividades institucionales. Ejemplo Radio Nacional del Paraguay tiene cobertura nacional, TV Pública, IP Paraguay<br><br>Programar publicaciones referentes a la gestión Institucional en la Pag. Web, redes sociales Facebook, Twitter, canal YouTube. | MEDIOS PERIODISTICOS<br><br>BOLETINES INFOMATIVOS DIGITALES INTERNOS Y EXTERNOS<br><br>COMUNICADOS OFICIALES<br><br>REDES SOCIALES<br>PAG. WEB<br>PAG. VIRTUALES | <b>MÁXIMA AUTORIDAD INSTITUCIONAL</b><br><br><b>VOCERO DESIGNADO</b><br><br><b>DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN</b> | Relacionamiento positivo con los con los grupos de interés.<br><br>Posicionamiento de la AGPE como un Órgano de Control moderno y efectivo, con enfoque preventivo y oportuno.<br><br>Publicaciones de actividades realizadas y por realizar de la AGPE. | Mayor espacio en los medios de prensa de las actividades de la AGPE.<br><br>Reconocimiento por parte de los grupos de interés y el público en General. |

| TIPOS DE COMUNICACIÓN       | OBJETIVOS   | ESTRATEGIAS  | CANAL DE COMUNICACION  | RESPONSABLE   | RESULTADOS ESPERADOS   | METODOS DE VERIFICACION   |
|-----------------------------|---|--|--|---|--|---|
| <b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b> | Elaborar y publicar el Informe de Gestión Anual<br><br>Informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión realizada a los ciudadanos, la sociedad civil, | Lanzar al público un correo electrónico (ya se cuenta- fortalecer ese enlace donde puedan participar con quejas y sugerencias que ayuden al fortalecimiento de la AGPE. Programar mínimo una conferencia de prensa cada seis meses. Y/O<br><br>Realizar dos (2) Facebook live o un directo en YouTube para dialogar con los grupos de interés. | MEDIOS PERIODISTICOS<br><br>BOLETINES INFOMATIVOS DIGITALES INTERNOS Y EXTERNOS<br><br>COMUNICADOS OFICIALES<br><br>REDES SOCIALES<br>PAGINA WEB<br>PAG. VIRTUALES | <b>MÁXIMA AUTORIDAD INSTITUCIONAL</b><br><br><b>DIRECTORES GENERALES</b><br><br><b>UNIDAD ANTICORRUPCIÓN Y ASUNTOS INTERNOS COMITÉ DE ÉTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS</b> | Confianza en la gestión de la AGPE de parte del público de interés y ciudadanía en general<br><br>Apoyo de los grupos de interés en la gestión de la AGPE. | Reconocimiento por parte de los grupos de interés y el público en General como una Institución transparente oportuna y preventiva |



*Visión: Ser el organismo de excelencia en materia de control interno reconocido por su objetividad, eficiencia y transparencia.*

Juan Bautista Alberdi N° 972 c/ Manduvirá  
[www.agpe.gov.py](http://www.agpe.gov.py)

Tel/fax: (595 21)493 171-5  
Asunción – Paraguay  
Página 26 de 27



*Misión: Somos un Órgano de Control Interno encargado de realizar auditorías de los Organismos y Entidades del Poder Ejecutivo, diseñar, desarrollar, establecer normativas para la supervisión; y asistencia técnica de las Auditorías Internas Institucionales.*

---

## XII. APOYO

- Cursos de capacitación y motivación al servidor público en temas relacionados a el manejo de la información institucional y pública.
- A los All Jornadas de actualización de las normas vigentes y la obtención de información a través de sistemas de comunicación virtual.

### a. MEDIOS AUDIOVISUALES

- **Vídeo institucional:** Narrando de que se trata la **AGPE** y la importancia del rol del Auditor, la finalidad del mismo. Dirigido al público en general. Página Web, Redes Sociales canal institucional YouTube.
- **Comunicación en crisis**

## XIII. REVISIÓN DEL MANUAL

El **Comité de Comunicación** realizará la revisión del presente Manual en forma anual o cuando fuere necesario con el fin de mejorar el documento y luego remitir a la Máxima Autoridad para su correspondiente aprobación.

## XIV. CONCLUSIÓN

Finalmente, este trabajo fue realizado con finalidad de fortalecer la comunicación Institucional, de manera a podemos construir entre todos una comunicación interna y externa sólida para posicionarnos como reza nuestra Visión: *Ser un Órgano de excelencia en materia de control interno por su objetividad, eficiencia y transparencia.*

