



Resolución N° 154 /08

**POR LA CUAL SE ADOPTA E IMPLEMENTA EL MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN EN LA AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO, DEPENDIENTE DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA.**

Asunción, 07 de noviembre de 2008

**VISTO:** La Constitución Nacional de la República del Paraguay,

El Decreto N° 7468, de fecha 08 de mayo de 2006, de la Presidencia de la República, “Por el cual se implementa el Plan País del Programa Umbral para la Cuenta del Milenio, se aprueban indicadores, cronogramas y definen compromisos institucionales de las entidades ejecutoras para acceder a la Cuenta del Desafío del Milenio y se crea la Unidad Coordinadora del Programa Umbral”.

El Decreto N° 10883/07 “Por el cual se establecen las facultades, competencias, responsabilidades y marco de actuación en materia de control interno de la Auditoría General del Poder Ejecutivo”.

**CONSIDERANDO:** Que, la Constitución Nacional establece en el Artículo 28 – “Del Derecho a Informarse. Se reconoce el derecho de las personas a recibir información veraz, responsable y ecuaníme. Las fuentes públicas de información son libres para todos. La ley regulará las modalidades, plazos y sanciones correspondientes a las mismas, a fin de que este derecho sea efectivo.”

Que, la mencionada Carta Magna estipula en el Artículo 31 –“De Los Medios Masivos De Comunicación Social Del Estado. Los medios de comunicación dependientes del Estado serán regulados por ley en su organización y en su funcionamiento, debiendo garantizarse el acceso democrático y pluralista a los mismo de todos los sectores sociales y políticos, en igualdad de oportunidades.”





Resolución N° 154/08

**POR LA CUAL SE ADOPTA E IMPLEMENTA EL MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN EN LA AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO, DEPENDIENTE DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA.**

Que, el Decreto N° 10883/07 en su Art. 4° establece “Son funciones de la Auditoría General del Poder Ejecutivo el diseñar, desarrollar y normalizar técnicamente el Control Interno y la Auditoría Interna para los organismos y entidades públicas del Poder Ejecutivo.

Que, en cumplimiento al Fundamento de Control Interno de la Autorregulación, la Auditoría General del Poder Ejecutivo – AGPE-acordó y elaboró de manera participativa y colectiva con sus funcionarios, las disposiciones voluntarias del Manual Estratégico de Comunicación que regirá la Institución, a fin de garantizar una gestión responsable, eficiente, íntegra, y transparente por parte de la Auditoría General del Poder Ejecutivo.

Que, por medio del Programa Umbral y de Modernización de la Administración Pública los cuales ejecuta el Estado Paraguayo con el apoyo de organismos internacionales, se ha formulado el Modelo Estándar de Control Interno, el cual proporciona una estructura para el control al planear, hacer, verificar y actuar de las instituciones a fin de garantizar el desarrollo de su función administrativa bajo los principios de responsabilidad, eficiencia, eficacia, celeridad y transparencia contribuyendo con ello al cumplimiento de sus objetivos institucionales en el contexto de los fines sociales del Estado Paraguayo”





Resolución N° 154/08

**POR LA CUAL SE ADOPTA E IMPLEMENTA EL MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN EN LA AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO, DEPENDIENTE DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA.**

**POR TANTO**, en uso de sus facultades legales,

**EL MINISTRO - AUDITOR GENERAL DEL PODER EJECUTIVO  
RESUELVE:**

- Art. 1°.-** Adoptar el Manual Estratégico de Comunicación de la Auditoría General del Poder Ejecutivo, dependiente de la Presidencia de la República, definido en el Anexo que se adjunta y forma parte de la presente Resolución.
- Art. 2°.-** Implementar el Manual Estratégico de Comunicación de la Auditoría General del Poder Ejecutivo, dependiente de la Presidencia de la República, a partir de la firma del presente acto administrativo.
- Art. 3°.-** Comunicar a quienes corresponda y cumplido, archivar.



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

# AUDITORIA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN

## POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

*Con el propósito de garantizar el logro de su misión y la transparencia de su gestión, la Auditoría General del Poder Ejecutivo le dará a la comunicación un carácter estratégico, orientado a la construcción de identidad institucional y a su fortalecimiento como una entidad abierta, visible e interlocutora de su público interno y externo, y a fomentar la producción y circulación de la información y la Rendición de Cuentas. Para ello establecerá los parámetros correspondientes en sus procesos comunicacionales y en su Plan de Comunicación.*

### 1. Comunicación institucional

La comunicación institucional estará orientada a lograr interlocución entre la entidad y su público interno y externo, 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; para lo cual habrá un plan de comunicación institucional, que desarrolle procesos que busquen el desarrollo humano y faciliten la conformación de redes de apoyo mutuo.

#### 1.1. Política de Receptividad institucional

La A.G.P.E buscará satisfacer los requerimientos de su público interno y externo referentes a las peticiones, quejas y reclamos en lo referente a la gestión, mediante la creación de un Programa de Receptividad Institucional que contribuya al mejoramiento Institucional sistematizando dichos requerimientos para la toma de decisiones.

- **Lineamiento 1: Programa de Receptividad Institucional.**

El Programa de Receptividad Institucional desarrollará un componente orientado a recepcionar peticiones, quejas y reclamos de sus públicos, sobre los servicios que presta la Auditoría General del Poder Ejecutivo, que contribuyan al mejoramiento Institucional y la toma de decisiones.

- **Orientaciones:**

La Dirección de Comunicación, a través de los distintos medios, difundirá y promoverá en forma amplia y suficiente, el interés de la Auditoría General del Poder Ejecutivo, de recibir y dar curso a reclamos, sugerencias, quejas, informaciones, etc., sobre su funcionamiento y los servicios que presta.



Auditoría General del Poder Ejecutivo- Manual Estratégico de Comunicación

2. Se pondrá a disposición un buzón y un formulario en la oficina de la A.G.P.E., para que el público manifieste sus inquietudes. La recopilación de los formularios de inquietudes depositados en el buzón será realizada en forma semanal por la Dirección de Comunicación.
3. En la página web de la Auditoría, habrá un espacio destinado para la recepción de inquietudes y comentarios del público referentes a la gestión de la A.G.P.E.
4. La Dirección de Comunicación hará un monitoreo periódico de medios, identificando y compilando la información de interés para la institución. Los informes de monitoreo de medios estarán diariamente a disposición del Ministro - Auditor General.
5. Los auditores que realizan visitas in situ en cumplimiento de los programas de trabajo de auditoría también cumplirán la función de ser receptores de las inquietudes de su público, para lo cual deberán disponer de formularios de Peticiones Quejas y Reclamos proveídos por la Dirección de Comunicación.

**Lineamiento 2: Sistematización y Toma de decisiones**

Utilizando la información obtenida a través del programa de receptividad, se designará responsables, procesarán las peticiones, quejas y reclamos, se tomarán decisiones y comunicarán las respuestas, como también las acciones de mejoramiento adoptadas por la institución.

▪ **Orientaciones:**

1. Las inquietudes presentadas referente a la gestión y los servicios que presta la Institución, serán entregadas al Ministro - Auditor General quien, una vez analizada, remitirá al área afectada
2. El responsable del área afectada procesará las peticiones, quejas y reclamos recibidos para su tratamiento y toma de decisión, elaborando un informe sobre el mismo.
3. El informe será remitido al Ministro - Auditor General para su toma de razón y aprobación, y la posterior socialización.
4. La Dirección de Comunicación llevará un registro de las inquietudes presentadas, las decisiones tomadas, las acciones adoptadas y la nómina del público que lo manifestó.



## **1.2. Política de fortalecimiento de espacios de encuentro y de conversación**

Para fortalecer la interlocución entre los funcionarios se buscará armonizar el relacionamiento interno y estandarizar, mejorar y fortalecer los sistemas y relación de trabajo orientado al logro de los fines misionales, creando espacios formales e informales de encuentro y conversación.

- **Lineamiento 1:** Planificación de la Comunicación

La AGPE planificará estrategias comunicativas de manera a lograr la fluida comunicación entre los diversos niveles jerárquicos en la Institución.

- **Orientaciones:**

1. La Dirección de Comunicación organizará y coordinará talleres de formulación de estrategias operativas de comunicación en forma anual, conjuntamente con todo el personal de la A.G.P.E. y con la aprobación del Ministro - Auditor General, para lo cual realizará una jornada dirigida a la planificación para el mejoramiento institucional.

- **Lineamiento 2:** Espacios Formales

La AGPE utilizará espacios formales de encuentro y conversación para la producción y difusión de información estratégica, la toma de decisiones y el mejoramiento de los resultados.

- **Orientaciones:**

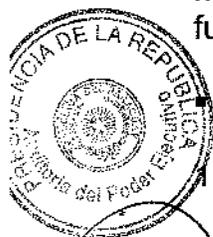
1. Con base al registro de las inquietudes presentadas, las decisiones tomadas, las acciones adoptadas y la nómina del público que lo manifestó elaborada por la Dirección de Comunicación, se realizará trimestralmente un debate con funcionarios, con el propósito de socializar los mismos.

- **Lineamiento 3:** Espacios Informales

La AGPE utilizará los espacios informales de encuentro y conversación para el mejoramiento de la comunicación en la institución y la libertad de expresión de los funcionarios con el nivel directivo.

- **Orientaciones:**

1. La Dirección de Comunicación realizará reuniones y encuentros informales con los funcionarios, fuera de la Institución donde se realicen actividades de integración y relacionamiento.



2. La Dirección de Comunicación incentivará la realización de encuentros informales fuera de la institución en forma general (Funcionarios y Nivel Directivo) lo cual ayudará a mejorar la comunicación dentro de la institución.
3. La Dirección de Comunicación realizará un informe de los aspectos más resaltantes que resultan de las reuniones informales efectuadas y elevará al Ministro Auditor General para su conocimiento y posterior toma de decisión.

### **1.3. Política de Alineamiento Estratégico**

En la A.G.P.E se hará alineamiento estratégico orientado a crear 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 de los resultados de la gestión.

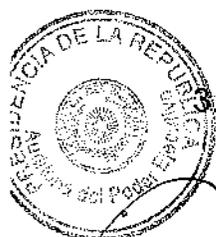
- **Lineamiento 1:** Proceso de inducción.

La Auditoría General del Poder Ejecutivo adoptará procesos de inducción buscando que sus funcionarios estén informados, se identifiquen con la institución y tengan visión compartida.

#### **▪ Orientaciones:**

1. Como proceso de inducción a los funcionarios que hagan parte del plantel de auditores y administrativos de la AGPE en el momento de la promulgación de esta política, la Dirección de Comunicación realizará, conjuntamente con el Ministro - Auditor General y el equipo de Ética Pública, un evento de socialización a todo el personal de los enunciados y comprensión de la Misión, la Visión, los Objetivos propuestos, el plan estratégico vigente, el plan anual de trabajo, plan económico y otros planes y políticas que rigen la labor de la A.G.P.E. En este evento se distribuirá material de apoyo impreso, que contenga información estratégica, los códigos de ética y buen gobierno y el presente manual.
2. En la semana que los nuevos funcionarios son contratados o nombrados se procederá a realizar un Taller como proceso de inducción donde, además de los fines y objetivos misionales se le enseñarán los inicios y los logros de la AGPE.

El encargado de realizar la inducción será el área de Recursos Humanos con el apoyo de la Dirección de Comunicación.



Auditoría General del Poder Ejecutivo - Manual Estratégico de Comunicación

• **Lineamiento 2:** Proceso de reinducción.

La Auditoría General del Poder Ejecutivo adoptará procesos de reinducción en los funcionarios buscando reforzar su conocimiento de los fines y objetivos misionales, su identificación con la institución, su visión compartida y su conocimiento de los resultados obtenidos a través de la gestión.

▪ **Orientaciones:**

1. De acuerdo a los resultados de evaluaciones trimestrales realizadas por la Dirección de Recursos Humanos de la A.G.P.E. referentes al compromiso del funcionariado con respecto a la misión, visión, objetivos, políticas y planes generales vigentes se realizarán talleres o charlas de reinducción anual sobre los conceptos mencionados, de manera a crear un ambiente de compromiso e identidad del funcionario con la Institución, de acuerdo a los criterios establecidos por el área responsable de la evaluación.

• **Lineamiento 3:** Socialización de los resultados de la gestión

La Auditoría General del Poder Ejecutivo realizará acciones de socialización de los resultados de su gestión con sus funcionarios buscando lograr en ellos visión compartida, funcionarios informados, participativos y comprometidos.

▪ **Orientaciones:**

1. En coordinación con el Ministro - Auditor General la Dirección de Comunicación elaborará un resumen de los objetivos alcanzados y los resultados obtenidos en forma semestral el cual será presentado a todo el personal, en la jornada de planificación para el mejoramiento institucional, determinando el grado de participación de cada área en el resultado parcial, de manera a incentivar a las demás áreas a una mayor participación y compromiso con los fines misionales de la Institución.
2. La Unidad Operativa de Contrataciones le proporcionará a la Dirección de Comunicación un informe mensual sobre las adquisiciones y contrataciones realizadas en la Institución, con el objetivo de que sea difundido a los funcionarios en las reuniones trimestrales establecidas y publicada en la página Web de la A.G.P.E.

El Director General de Administración y Finanzas, previa autorización de la máxima autoridad, proporcionará a la Dirección de Comunicación un informe semestral sobre los resultados obtenidos en cuanto a la ejecución presupuestaria y un plan de inversiones de los recursos, con el objetivo de que sea difundido a los funcionarios de la A.G.P.E., de manera que estos se sientan



Auditoría General del Poder Ejecutivo- Manual Estratégico de Comunicación

parte de la estructura, comprendan las estrategias aplicadas por la dirección y tenga una Visión Compartida sobre las ejecuciones de la Entidad.

- **Lineamiento 4:** Promoción del Trabajo Colaborativo y Habilidades Comunicativas:

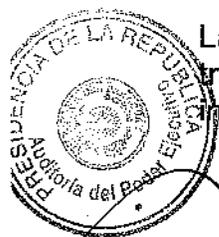
La AGPE elaborará y direccionará campañas de promoción del trabajo colaborativo, la cultura del servicio y capacitación en habilidades comunicativas.

▪ **Orientaciones:**

1. La Dirección de Comunicación incentivará la realización de cursos de capacitación y concienciación sobre la importancia y los beneficios del trabajo colaborativo.
2. En los casos que haya indicadores que reflejen problemas de falta de trabajo colaborativo, la Dirección de Comunicación conjuntamente con el Equipo de alto Desempeño de Ética y el Comité de Ética, serán los encargados de identificar la problemática y delinear la estrategia para reencausarla.
3. La Dirección de Comunicación promocionará la realización y la participación de los funcionarios en cursos de capacitación en Comunicación Organizacional y Comunicación Pública de manera a mejorar la comunicación interna y la orientada hacia la Rendición de Cuentas a la Sociedad.
4. Se buscará desarrollar en los funcionarios habilidades en la elaboración de informes e información para ser enviadas a los medios, a través de talleres, charlas e internamente realizando pasantías en la Dirección de Comunicación.
5. Se fomentará en los funcionarios una cultura de relacionamiento con los medios, de manera a saber reaccionar hacia la presión de los mismos en la realización de los trabajos y al realizar la rendición de cuentas a la Sociedad haciéndolos participar de entrevistas y debates en programas radiales o televisivos.

**1.4. Política de 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.



• **Lineamiento 1: Medios formales**

La AGPE utilizará los medios formales de comunicación para la producción y difusión de información estratégica, toma de decisiones y mejoramiento de los resultados.

▪ **Orientaciones:**

1. Utilizar las reuniones formales trimestrales y semestrales establecidas, con todo el personal para tratar temas estratégicos, las cuales será calendarizadas y agendadas por la Dirección de Comunicación.
2. Para mantener informado al funcionario de las políticas y procesos a tenerse en cuenta, se utilizarán las Circulares numeradas que se socializará de la siguiente manera:
  - a. Mediante envío personalizado procurando que cada funcionario firme una planilla donde conste su recibo,
  - b. Mediante su publicación en un lugar visible del mural de cada dependencia.
3. Las comunicaciones entre los niveles jerárquicos dentro de la Institución se realizará mediante la utilización de memorandos, los cuales deberán ser redactados en formato establecido y serán numerados en forma correlativa por cada nivel que lo emite; los memorandos deberán entregarse con copia, la cual servirá de acuse de recibo.
4. Para comunicar asuntos varios (cumpleaños, invitaciones, mensajes, etc.) se contará con un mural visible en cada departamento.
5. La elaboración de los formatos de memos, notas, cartas y circulares preestablecidos estará a cargo de la Dirección de Comunicación, cuidando en todo momento la imagen de la Institución.

• **Lineamiento 2: Medios informales**

En la AGPE se utilizarán medios informales de comunicación para la producción y difusión de información estratégica y social, toma de decisiones y mejoramiento de los resultados e integración.

▪ **Orientaciones**

Serán considerados como medios informales de comunicación los mails internos de Intranet y los internos telefónicos.

2. La Dirección de Comunicación será la encargada de monitorear que el uso de los medios informales no se contrapongan con los principios y valores éticos



## **2. 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, en la Auditoría General del Poder Ejecutivo se fomentará su producción y circulación fluida.

### **2.1. Política de 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 del Ejecutivo, de los propios funcionarios y de otras instituciones del estado.

- **Lineamiento 1:** Registro y consolidación de las actividades

En la AGPE se redactarán libros de actas y se crearán espacios de consulta e información, donde se consolidarán las actividades realizadas, utilizando la información sobre la producción de cada funcionario, las disposiciones legales y las actividades Misionales de la Entidad.

- **Orientaciones:**

1. La Dirección de Comunicación llevará un registro constante de las actividades realizadas en el cumplimiento de los fines misionales de la Entidad, para lo cual deberá producir un libro de actas de las reuniones realizadas entre los funcionarios y el Auditor General así como las del nivel directivo.
2. Se creará una biblioteca, con un espacio adecuado de lectura, donde se conservarán archivadas en forma actualizada las leyes y decretos de carácter general emitidos por el Poder Ejecutivo y resoluciones de carácter general emitidos por el Ministro - Auditor General, manuales estratégicos de la A.G.P.E. y otros documentos, el cual será de libre acceso a todos los funcionarios de la Institución.
3. Con base en los registros realizados, la Dirección de Comunicación elaborará anualmente la Memoria de la AGPE de las labores realizadas en cuanto a la gestión estratégica y los trabajos de auditoría.

- **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.



ANEXO RESOLUCION N° 154 /08

Auditoría General del Poder Ejecutivo- Manual Estratégico de Comunicación

6. La Dirección de Comunicación mantendrá actualizada en forma periódica la página Web de la A.G.P.E. con la información de interés general, para que sirva como medio de rendición de cuentas ante los distintos grupos de interés.

## **2.2. Política de Administración de Medios**

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

- **Lineamiento 1: Medios institucionales**

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

- **Orientaciones:**

1. La página Web de la A.G.P.E. será diseñada y administrada por la Dirección de Comunicación.
  - a. Sus contenidos incluirán la presentación de la Institución, sus fines, misión, visión, objetivos, planes y políticas, logros y, en general, todo lo referente a sus actividades y resultados.
  - b. Para hacer más amable la información publicada, se utilizarán fotos, datos estadísticos, etc., elaborados por la Dirección de Comunicación en coordinación con el Ministro - Auditor General y el Director de Administración y Finanzas.
2. Para comunicar la visión, misión, objetivos, algunos planes y políticas de la A.G.P.E. al público interesado, la Dirección de Comunicaciones producirá trípticos informativos que serán repartidos en conferencias o presentaciones que sean realizados así como distribuidos al público que se acerque a la oficina central.
3. La comunicación de los resultados de los trabajos de auditoría al Presidente de la República y a la Institución auditada se realizará mediante la presentación de informes (preliminares y final), que incluyen los datos más relevantes de los hallazgos, conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento. Una copia del mismo quedará en los archivos de la A.G.P.E., así como un resumen ejecutivo del mismo, de manera que de surgir instituciones afectadas o interesadas sobre los hallazgos, (Contraloría General de la República, Ministerio Público, Procuraduría General de la República), puedan recurrir a ellas.



Auditoría General del Poder Ejecutivo- Manual Estratégico de Comunicación

• **Lineamiento 2: Medios Masivos**

La Auditoría General del Poder Ejecutivo elaborará documentos informativos, organizará eventos de rendición de cuentas, y creará ambientes de relacionamientos con los medios de manera a lograr una imagen institucional adecuada.

▪ **Orientaciones:**

1. La Dirección de comunicación organizará en forma anual la Conferencia de Prensa con los medios masivos de comunicación en las instalaciones de la A.G.P.E., posterior a la Rendición de cuentas a la ciudadanía que estará a cargo del Vocero oficial de la Institución.
2. La Dirección de comunicación será la encargada de elaborar los boletines de prensa (Gacetillas) con información de interés general que serán entregados a los distintos medios de prensa, para lo cual se tendrán una agenda con los nombres de los encargados de cada medio para recibirlos. La producción de boletines de prensa será responsabilidad de la Dirección de Comunicación.
3. Las entrevistas serán canalizadas a través de la Dirección de Comunicación para lo cual los medios solicitarán la concesión de la misma por medio de una nota conteniendo el tema a ser tratado y alguna preguntas claves a ser desarrolladas en la entrevista. El encargado de responder las entrevistas es el Vocero Oficial.
4. Los reportajes serán concedidos a los distintos medios de comunicación por el Vocero Oficial de la Institución, en coordinación con la Dirección de Comunicación.
5. La Dirección de Comunicación mantendrá un buen relacionamiento con los medios de comunicación colaborando con ellos mediante la emisión de gacetillas informativas en forma periódica, referente a las actividades y novedades que se van sucediendo dentro de la Institución. Para la elaboración de las gacetillas se llevan en cuenta el formato estándar para el efecto y será elaborado por la Dirección de Comunicaciones en base a los informes presentados por el Ministro - Auditor General.

**2.3. Política de Manejo de información Pública**

El Manejo de la Información Pública estará orientado a determinar la confidencialidad de la información y el modelo de vocería institucional.



Auditoría General del Poder Ejecutivo- Manual Estratégico de Comunicación

• **Lineamiento 1: Vocerías Institucionales**

La Auditoría General del Poder Ejecutivo adoptará un modelo de vocería única para las entrevistas, reportajes y conferencias de prensa.

▪ **Orientaciones:**

1. El Vocero Oficial será el Ministro Auditor General.
2. El Vocero Oficial o su designado serán los únicos responsables de conceder entrevistas, reportajes y conferencias de prensa.

• **Lineamiento 2: Confidencialidad.**

La Auditoría General del Poder Ejecutivo establecerá orientaciones para el manejo adecuado de la información considerada legalmente confidencial y será tratada según lo establecen la Ley, la prudencia y el buen sentido.

▪ **Orientaciones:**

1. La Dirección de comunicación conjuntamente con el Equipo de Ética y con el Ministro - Auditor General, establecerá los parámetros y criterios de una conducta ética específica para el manejo de la información confidencial.
2. La información y los documentos que maneja la AGPE durante los trabajos de auditoría son confidenciales.
3. La información referente a las gestiones administrativas serán manejadas de acuerdo con lo estipulado en las normas vigentes.

**2.4. Política de Relacionamiento con Grupos de Interés**

La A.G.P.E 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 unas relaciones de respeto y colaboración que contribuyan al cumplimiento de sus objetivos misionales.

• **Lineamiento 1: Con el Poder Ejecutivo**

La Auditoría General del Poder Ejecutivo establecerá procedimientos éticos para el manejo de la información que debe proporcionarle a la Presidencia de la República, de manera a clasificarla y remitirla en forma adecuada y oportuna.



Auditoría General del Poder Ejecutivo- Manual Estratégico de Comunicación

▪ **Orientaciones:**

1. La Dirección de Comunicación, a pedido del Auditor General, colaborará en realizar las gestiones necesarias para presentar los informes finales de los trabajos de auditoría al Presidente de la República.

• **Lineamiento 2:** Con Entidades del Sector Público

La Auditoría General del Poder Ejecutivo establecerá medios y mecanismos de comunicación en coordinación con las entidades del sector público, sobre los sistemas de trabajo e informes de los trabajos de auditorías realizadas en cada Institución.

▪ **Orientaciones:**

1. 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.
2. Las demás Entidades del sector Público que no pertenezcan al Poder Ejecutivo y que requieran recibir información sobre normas y procedimientos de la A.G.P.E. lo solicitarán a la Dirección de Comunicación.

• **Lineamiento 3:** Con Contratistas y proveedores y sobre procesos de contratación

La Auditoría General del Poder Ejecutivo establecerá medios y mecanismos de comunicación sobre los procesos de contratación, con Contratistas y Proveedores que prestan servicio a la Institución conforme a la Ley 2051/03.

▪ **Orientaciones:**

1. La Dirección Administrativa junto con la Unidad Operativa de Contrataciones (UOC) de la A.G.P.E. remitirá resúmenes mensuales a la Dirección de Comunicación sobre contrataciones y/o adquisiciones realizadas de carácter general.
2. La Dirección de Comunicación publicará los informes de los resultados de las contrataciones y/o adquisiciones en la página web de la A.G.P.E.

• **Lineamiento 4:** Con entidades de control

La Auditoría General del Poder Ejecutivo realizará trabajos coordinados y se mantendrá en constante comunicación con la Contraloría General de la República y la Procuraduría General de la República.



▪ **Orientaciones:**

1. El Ministro - Auditor General, coordinará con la Contraloría General de la República sobre los trabajos de auditoría a realizarse en las Instituciones a fin de evitar la duplicación de los mismos. Asimismo remitirá el informe realizado referente a los trabajos de auditoría en las instituciones Públicas, cuando esta la requiera.
2. El Ministro Auditor General en coordinación con la Dirección de Comunicación, sugerirá enviar al Poder Ejecutivo, a la Procuraduría General de la República una copia de los informes de los trabajos de auditoría que tengan hallazgos que puedan ser tratados por dicho órgano.
3. La Dirección de Comunicación realizará la presentación de la A.G.P.E. ante las asociaciones que cumplan funciones de Contraloría Ciudadana sensibilizándoles de su misión, visión y objetivos.

• **Lineamiento 5:** Con las Organizaciones y Redes Sociales

La Auditoría General del Poder Ejecutivo establecerá medios y mecanismos de comunicación con las organizaciones y redes sociales, recurriendo para ello a informes de fácil interpretación

▪ **Orientaciones:**

1. La información generada por la A.G.P.E. estará a disposición de las Organizaciones y Redes Sociales, en la página Web, de manera que accedan a ellas cuando lo requieran. Así mismo será dada a través de la Rendición de Cuentas anual.

• **Lineamiento 6:** Con Entidades Educativas

La Auditoría General del Poder Ejecutivo establecerá medios y mecanismos de comunicación con las entidades educativas privadas y públicas.

▪ **Orientaciones:**

1. La Dirección de Comunicación establecerá alianzas estratégicas de recíproco apoyo con entidades educativas públicas y privadas del sector terciario para realizar charlas de presentación de la A.G.P.E. como institución, su misión, visión, objetivos y planes, de manera a recibir inquietudes del sector educativo/estudiantil con el fin de aplicar sus recomendaciones en el plan estratégico.



Auditoría General del Poder Ejecutivo- Manual Estratégico de Comunicación

2. La Dirección de Comunicación de la A.G.P.E. gestionará para que en el plan educativo de las carreras de Contabilidad, Economía y Administración, de las Universidades se incluyan el enfoque y la importancia de las funciones que cumple la Auditoría General del Poder Ejecutivo.

### **3. Rendición de Cuentas a la Ciudadanía**

La comunicación con la ciudadanía se hará en el marco del entendimiento y coherencia de la administración pública como un servicio y de la rendición de cuentas como un deber, en el ejercicio de los principios del interés público y la transparencia que deben tener los actos de los funcionarios públicos; para ello, se adoptará un programa de rendición de cuentas a la ciudadanía en forma permanente y por los conductos correspondientes.

#### **3.1. Política de Adecuación Institucional para la Rendición de Cuentas a la Sociedad**

El Comité Técnico de Rendición de Cuentas, se conformará con funcionarios de todas las áreas de la institución, que será responsable de la elaboración del informe de Rendición de Cuentas.

- **Lineamiento 1:** Conformación del Comité Técnico de Rendición de Cuentas.

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

#### **▪ Orientaciones**

1. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas estará conformado por un representante de cada área de la Institución, además de un representante del Comité de Ética Pública y Buen Gobierno.
2. Se elevará una propuesta al Ministro – Auditor General, sobre las funciones del Comité, la fecha tope de conclusión de la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas y el mes de realización de la Audiencia Pública para poner a conocimiento de la ciudadanía los resultados de su gestión.
3. En el primer trimestre de cada año por Resolución se designará los representantes de cada área mencionada para la conformación del Comité Técnico de Rendición de Cuentas.



• **Lineamiento 2:** Elaboración de Informe de Rendición de Cuentas

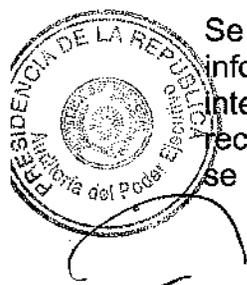
A partir de la información proveída por cada una de las áreas, se elaborará el Informe de Rendición de Cuentas dirigido al público.

▪ **Orientaciones**

1. La Dirección de Comunicación en coordinación con el Ministro – Auditor General, definirá directrices para la Rendición de Cuentas y lo proveerá al Comité para que considere al elaborar el Informe de Rendición de Cuentas.
2. El Comité identificará los temas a tratar, conforme a las definiciones estratégicas prioritarias de la Institución.
3. El Comité de Rendición de Cuentas solicitará y recepcionará la Información de las áreas afectadas, que será utilizada para elaborar el Informe de rendición de Cuentas.
4. El Comité analizará, clasificará e interpretará la información conforme a los indicadores de evaluación y a los temas prioritarios a incluir en el Informe de Rendición de cuentas
5. El Comité elaborará informes semestrales de Rendición de cuentas, que serán utilizados en el procedimiento de reinducción a los funcionarios.
6. El Informe de Rendición de Cuentas será elaborado en un lenguaje accesible al ciudadano en formatos que faciliten su comprensión y visualización (gráficos, afiches, vídeos, revistas, etc.)
7. El Comité consolidará los informes semestrales de Rendición de cuentas, en un informe anual para presentar en las audiencias públicas de Rendición de Cuentas a la ciudadanía.
8. Una vez elaborado el Informe de Rendición de Cuentas, y con la aprobación del Ministro – Auditor General, el Comité lo entregará a la Dirección de Comunicación, para que implemente mecanismos de difusión.

**3.2. Política de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas**

Se realizarán audiencias Públicas de Rendición de Cuentas para brindar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas a los diferentes grupos de interés, organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos sobre el manejo de los recursos públicos utilizados para el cumplimiento de los fines misionales. Para ello se diseñaran estrategias comunicacionales y se elaborará el Reglamento de la



Auditoría General del Poder Ejecutivo- Manual Estratégico de Comunicación

Audiencia Pública, se identificarán, convocarán y capacitarán en Audiencia Pública a la ciudadanía.

- **Lineamiento 1:** Diseño de las Estrategias Comunicacionales, Campañas de Promoción y Convocatoria

Se diseñarán las estrategias comunicacionales, las campañas de promoción y convocatoria, necesarias para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Sociedad.

▪ **Orientaciones**

1. La Dirección de Comunicación diseñará los mecanismos de comunicación (Logos, imagen, material de apoyo, espacios de medios de prensa, plan de medios, diseños gráficos, demos).
2. La Dirección de Comunicación diseñará la campaña de promoción y convocatoria a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
3. La Dirección de Comunicación, una vez que haya diseñado, presentará al Ministro - Auditor General, los mecanismos de comunicación y la campaña de promoción de la Audiencia Pública, para su aprobación.
4. La Dirección de Comunicación, conjuntamente con la Gerencia de Ética, serán responsables de desarrollar la campaña de promoción y convocatoria, por lo menos con 30 días de anticipación a la realización de la Audiencia Pública.
5. La convocatoria a la ciudadanía en general se realizará a través de los medios masivos de comunicación, mencionando que la información de la institución figura en la página Web, para las consultas que se requieran.

- **Lineamiento 2:** Diseño y Elaboración del Reglamento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Se diseñará y elaborará el Reglamento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, que normará las acciones en la Audiencia Pública y se convertirá en herramienta fundamental para el adecuado desarrollo de la misma.

▪ **Orientaciones**

El Comité de Rendición de Cuentas, diseñará y elaborará el Reglamento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.



Auditoría General del Poder Ejecutivo- Manual Estratégico de Comunicación

2. Se considerarán en el Reglamento las normativas y reglas básicas para el desarrollo de la sesión.
  3. El Comité de Rendición de Cuentas remitirá el Reglamento al Ministro – Auditor General para su aprobación.
- **Lineamiento 3:** Capacitación de los Interlocutores de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Se capacitará a los funcionarios y a la ciudadanía para prepararlos sobre los alcances de la Rendición de Cuentas.

▪ **Orientaciones**

1. El Comité de Rendición de Cuentas realizará el diseño pedagógico del Módulo de Capacitación que contemplará: El Enfoque de Rendición de Cuentas, La Metodología de Rendición de Cuentas y el Reglamento de las Audiencias Públicas.
  2. La Dirección de Comunicación realizará el diseño gráfico y editorial del módulo de capacitación para que sea atractivo y esté presentado en un lenguaje comunicativo accesible para que sea comprendido fácilmente por el ciudadano y el funcionario.
  3. El Comité de Rendición de Cuentas, se encargará de capacitar sobre los alcances de la Rendición de Cuentas, a los Directivos y funcionarios.
  4. El Comité de Rendición de Cuentas y/o el Director de Comunicación podrá acudir a espacios radiales y televisivos, para promocionar el evento.
- **Lineamiento 4:** Organización Logística de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Se realizará la organización logística de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, que será responsabilidad del Comité de Rendición de Cuentas.

▪ **Orientaciones**

1. El Comité de Rendición de Cuentas-Área de Comunicación, será responsable de la organización logística de la Audiencia Pública: determinará el lugar donde se realizarán las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas, establecerán la fecha y el tiempo de duración.



Auditoría General del Poder Ejecutivo- Manual Estratégico de Comunicación

2. El Comité de Rendición de Cuentas deberá prever el número de personas que asistirá a la Audiencia Pública.
3. El Comité de Rendición de Cuentas deberá establecer las necesidades de suministros (refrigerio, teléfono, computador, pantalla, video, grabadora, papelería, etc) para el adecuado desarrollo de la Audiencia.
4. El Comité Técnico de Rendición de Cuentas designará un moderador, para administrar los tiempos y coordinar las intervenciones.

• **Lineamiento 5:** Invitación a Organizaciones de la Sociedad Civil

Se invitará a Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a las organizaciones de la Sociedad Civil.

▪ **Orientaciones**

1. La Dirección de Comunicación invitará a una cantidad representativa de organizaciones de la sociedad civil, para lo cual remitirá una nota de invitación y acompañará una copia impresa o en medio magnético del informe de rendición de cuentas, el Reglamento de la Audiencia Pública y el Formato para la inscripción de propuestas.

• **Lineamiento 6:** Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Se realizará la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en lugar y hora señalados y según lo establece el Reglamento de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas.

▪ **Orientaciones**

1. Un funcionario designado por el Comité de Rendición de Cuentas, distribuirá a los participantes de la Audiencia Pública, copias del Informe de Rendición de Cuentas de publicación anual, Reglamento de Audiencia Pública, juntamente con un formato para sistematizar su participación, agrupar las intervenciones y darle un orden a las explicaciones.
2. El Ministro – Auditor General, realizará la apertura de la Audiencia Pública y presentará el Informe de Rendición de Cuentas.

Los ciudadanos participantes de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, podrán presentar sugerencias, observaciones u objeciones a la información incluida en el Informe de Rendición de Cuentas, en el mismo acto, por Correo Electrónico o por medio del buzón de quejas y sugerencias habilitadas en la sede del evento para ese fin.



Auditoría General del Poder Ejecutivo- Manual Estratégico de Comunicación

4. Un Funcionario designado por el Comité de Rendición de Cuentas, recogerá durante la realización de la audiencia, los formatos de participación completados con las propuestas y los entregará al Comité Técnico de Rendición de Cuentas, para que se organice según temas y pueda la institución darle un orden a las explicaciones.
5. El Ministro – Auditor General, responderá en el mismo acto y/o por la página Web a las inquietudes ciudadanas que le fueron planteadas.
6. Un representante del Comité de Rendición de Cuentas presentará las conclusiones de la Audiencia Pública y dará por terminado el acto.

### **3.3. Política de Mejoramiento de la Rendición De Cuentas**

Todas las propuestas de mejoras, quejas, sugerencias, observaciones presentadas por los asistentes a la audiencia pública, serán evaluadas y consideradas para formular planes de mejoramiento y de ajustes a futuras rendiciones de cuentas.

- **Lineamiento 1:** Evaluación de la Rendición de Cuentas

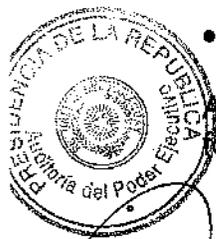
Se evaluarán las propuestas surgidas en Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

- **Orientaciones**

1. Una vez culminada la audiencia, un funcionario designado por el Comité de Rendición de Cuentas, distribuirá un Formato de Evaluación de la Audiencia de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, con el fin de recoger las propuestas de mejoras de los asistentes al acto.
2. El funcionario designado recogerá las evaluaciones de la Audiencia Pública, y los entregará al Comité de Rendición de Cuentas, para analizar las propuestas que le sirvan para mejorar los procesos futuros.
3. El Comité de Rendición de Cuentas analizará y evaluará objetivamente todas las propuestas y elaborará un informe con las propuestas útiles a ser consideradas en la elaboración de planes de mejoramiento.

- **Lineamiento 2:** Planes de Mejoramiento de las Audiencias Públicas.

A partir de la evaluación de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas, se formularán planes para mejorar los procesos futuros.



▪ **Orientaciones**

1. El Comité de Rendición de Cuentas considerará el Informe de Propuestas y Sugerencias para formular planes de mejoramiento de la Rendición de Cuentas.
2. El Comité de Rendición de Cuentas elaborará la Memoria de la Audiencia Pública, en el que se incluirá un Resumen del desarrollo de la Audiencia, las respuestas de la Auditoría General del Poder Ejecutivo, a la totalidad de las propuestas y /o preguntas inscriptas con anterioridad, así como las evaluaciones y el informe de las propuestas y sugerencias a ser tenidos en cuenta para formular los planes de mejoramiento de las Audiencias de Rendición de Cuentas futuras.
3. La Dirección de Comunicación será responsable de publicar la Memoria de la Audiencia Pública, en la página Web de la Auditoría General del Poder Ejecutivo, pasados los 30 días calendario de la realización de la audiencia.



  
Econ. Alberto Cabrera Villalba  
Ministro - Auditor General  
Auditoría General del Poder Ejecutivo