

Misión: Realizar auditorías a los Organismos y Entidades del Poder Ejecutivo, reglamentar y supervisar el funcionamiento de las auditorías internas institucionales.

RESOLUCIÓN AGPE N.º 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.

Asunción, 05 de setiembre de 2023

VISTO: El Memorando DIPE N.º 112/2023, de fecha 05 de setiembre de 2023, y,

CONSIDERANDO: Que la Resolución AGPE N.º 444/2019 “Por la cual se aprueba el Manual Estratégico de Comunicación de la Auditoría General del Poder Ejecutivo”.

Que el Memorando DIPE N.º 112/2023, de fecha 05 de setiembre de 2023, se eleva a la Máxima Autoridad para la correspondiente formalización a través de un acto administrativo, el Manual Estratégico de Comunicación Versión 06 [...].

POR TANTO; en ejercicio de sus atribuciones legales,

EL MINISTRO - AUDITOR GENERAL DEL PODER EJECUTIVO

RESUELVE

Artículo 1º. - Abrogar el Manual Estratégico de Comunicación - Versión 05 de la Auditoría General del Poder Ejecutivo.

Artículo 2º. - Aprobar el Manual Estratégico de Comunicación - Versión 06 de la Auditoría General del Poder Ejecutivo, la cual pasará a formar parte del Anexo de la presente Resolución.

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



Mag. Luis Cardozo Olmedo
Ministro – Auditor General
Auditoría General del Poder Ejecutivo

Visión: Ser un Órgano de Control Interno moderno y efectivo, con enfoque preventivo y oportuno que contribuya al buen manejo de los recursos públicos del Poder Ejecutivo.



AUDITORÍA
GENERAL DEL
PODER EJECUTIVO
PARAGUAY

POKATUVETE
MAÑAHAPAVÉ

MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN

VERSIÓN 06

-SETIEMBRE DE 2023-

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. GENERALIDADES	2
2. MARCO LEGAL	3
3. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	4
3.1. FUNDAMENTACIÓN	4
3.2. ENUNCIADO GENERAL.....	4
4. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.....	5
4.1. PLANEAMIENTO DE COMUNICACIÓN.....	5
4.2. RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL.....	6
4.3. SISTEMATIZACIÓN Y TOMA DE DECISIONES	8
5. COMUNICACIÓN INTERNA.....	8
5.1. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO	9
5.2. MEDIOS INTERNOS DE COMUNICACIÓN.....	10
6. COMUNICACIÓN EXTERNA	11
6.1. ADMINISTRACIÓN DE MEDIOS.....	11
7. COMUNICACIÓN PÚBLICA	13
7.1. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	13
7.2. MANEJO DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA	14
7.3. RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS.....	15
8. COMUNICACIÓN EN CRISIS.....	17
9. RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS	18
9.1. ADECUACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS	18
9.2. DIFUSIÓN PÚBLICA.....	19
9.3. MEJORAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	21
PROCESO DE ELABORACIÓN, REGISTRO DE CONTROLES Y APROBACIÓN	22
ANEXO 1- CUADRO SINTÉTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA.....	24
ANEXO 2- CUADRO SINTÉTICO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	25
ANEXO 3- CUADRO SINTÉTICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	26

 AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO PARAGUAY	POKATUVETE MAÑAHAPAVÉ	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN	
		Fecha: 05/09/2023	Versión 06

MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN

INTRODUCCIÓN

La AGPE, órgano dependiente de la Presidencia de la República, ha establecido como política de comunicación el uso de la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC), **transformando sus procesos para la sistematización de la información, así como para el acceso a los datos por parte de sus 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 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 al 50% los trámites físicos en la administración pública, establecen 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 AGPE, posicionándose como una entidad abierta con enfoque preventivo y oportuno, consolidándose como una entidad abierta, visible e interlocutora de sus grupos de interés.

Al ser Comunicación Estratégica, el acceso a la información es fundamental 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 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.



Este documento es de carácter confidencial y contiene información de propiedad exclusiva de la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Se prohíbe su reproducción, difusión y/o cesión a terceros sin autorización del Comité de Control Interno de la Institución.

 AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO PARAGUAY	POKATUVETE MAÑAHAPAVĒ	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN	
		Fecha: 05/09/2023	Versión 06

MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN

1. GENERALIDADES

Por Resolución AGPE N°438/2022 se aprueba una nueva versión de la Misión y Visión de la Auditoría General del Poder Ejecutivo (AGPE).

Tras un proceso de análisis fundamentado en la normativa que sustenta la creación y el funcionamiento de la AGPE, se ha definido como su Misión:

“Realizar auditorías a los Organismos y Entidades del Poder Ejecutivo, reglamentar y supervisar el funcionamiento de las auditorías internas institucionales”.

Por otra parte, la Visión ha quedado expresada en los siguientes términos:

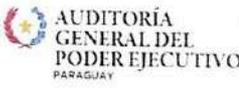
“Ser un Órgano de Control Interno moderno y efectivo, con enfoque preventivo y oportuno que contribuya al buen manejo de los recursos públicos del Poder Ejecutivo”.

Otro aspecto de importancia para la consolidación de la identidad institucional y el mantenimiento de un buen ambiente laboral ha sido la identificación, entre los valores enunciados en el Código de Ética de la AGPE, Rev.04, de los Valores Centrales de la organización. La Resolución AGPE N°463/2022 establece como Valores Centrales de la Auditoría General del Poder Ejecutivo, los siguientes:

- Transparencia
- Eficacia
- Objetividad
- Eficiencia
- Responsabilidad
- Honestidad
- Integridad



Este documento es de carácter confidencial y contiene información de propiedad exclusiva de la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Se prohíbe su reproducción, difusión y/o cesión a terceros sin autorización del Comité de Control Interno de la Institución.

 AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO PARAGUAY	POKATUVETE MAÑAHAPAVÉ	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN	
		Fecha: 05/09/2023	Versión 06

2. MARCO LEGAL

- Constitución Nacional
- Ley N°1535/99 “De la Administración Financiera del Pública “
- Ley N°1626/00 “De la Función Pública”
- Ley N°5189/14 “Que establece la obligatoriedad de la provisión de informaciones en el uso de los Recursos Públicos sobre remuneraciones y otras retribuciones asignadas al servidor público”.
- Ley N°5282/14 “De libre acceso ciudadano a la Informe Pública y Transparencia Gubernamental”
- Decreto N°8127/00 “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°13245/01” Por la cual se reglamenta la Auditoria del Poder Ejecutivo y se establecen sus 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°15535/99 de Administración Financiera del de Estado”.
- Decreto N°962/08 “Por el cual se modifica el Título VII del Decreto N°8127 del 30 de marzo del 2000.
- Decreto N°1249/03 “Por el cual se aprueba la reglamentación del Régimen de Control y Evaluación de la Administración Financiera del Estado “
- Decreto N°10883/07 “Por la cual se establece las facultades, competencias, responsabilidades y Marco de actuación en materia de control interno de la Auditoria General del Poder Ejecutivos “
- Decreto N°300/2018 “Por la cual se aprueba la imagen y el logotipo del Gobierno Nacional y se dispones la obligatoriedad de su uso en los Organismos y Entidades dependientes del Poder Ejecutivo”
- 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 Auditoria General del Poder Ejecutivo en los artículos 7°, 8° y 9° del Decreto N°10883/2007”
- Resolución N°152/08 “Por la cual se aprueba, adopta y establece la obligatoriedad del Manual de Auditoria Gubernamental para la AI que ejerce la AGPE”
- Resolución N°290/2017 “Por la cual se abrogan resoluciones de la AGPE y se Reglamenta el uso del SIAGPE para su implementación en las AI de los OEE”



Este documento es de carácter confidencial y contiene información de propiedad exclusiva de la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Se prohíbe su reproducción, difusión y/o cesión a terceros sin autorización del Comité de Control Interno de la Institución.

 AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO PARAGUAY	POKATUVETE MAÑAHAPAVÉ	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN	
		Fecha: 05/09/2023	Versión 06

- Resolución N°290/2017 “Por la cual se abrogan resoluciones de la AGPE y se reglamenta el uso del SIAGPE para su implementación en las AIJ de los OEE”
- Resolución N°429 /2021 “Código de Buen Gobierno – Versión 03”
- Resolución N°530/2022 “Código de Ética - Versión 04”

3. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

3.1. FUNDAMENTACIÓN

La Dirección de Comunicación, dependiente de la Máxima Autoridad es responsable de desarrollar, ejecutar y evaluar la estrategia de comunicación institucional, que permitan una mayor transparencia y eficiencia en la gestión, orientadas a la difusión de las actividades de la AGPE a sus públicos internos y externos.

Con el fin de fortalecer los canales de comunicación de la AGPE, se proyecta como política de comunicación el uso de las TICs, tecnologías de la información y la comunicación para dar a conocer las actividades, internas y externas y mantener una comunicación más efectiva con el grupo de interés. Además, sistematizar las herramientas de comunicación (formatos, canales, frecuencias de emisión) Generando una participación más activa en la pág. Web. Y Redes Sociales.

La Dirección de Comunicación, cumpliría el rol de productor de diseño, de los materiales a ser difundidos, a los públicos de interés y medios de comunicación, la Unidad de Anticorrupción y Asuntos Internos con la ciudadanía y publico interno para la toma de quejas y denuncia y la Dirección General de Tecnología de Información y Comunicación, proveer los medios programáticos y operativos adecuados, para el alcance de los objetivos institucionales.

3.2. ENUNCIADO GENERAL

La **Política de Comunicación en la Auditoría General del Poder Ejecutivo**, es de carácter estratégico, orientado a la construcción de identidad institucional y a su fortalecimiento como una entidad abierta, visible e interlocutora de sus grupos de interés internos y externos. Para lo cual:



Este documento es de carácter confidencial y contiene información de propiedad exclusiva de la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Se prohíbe su reproducción, difusión y/o cesión a terceros sin autorización del Comité de Control Interno de la Institución.

 AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO PARAGUAY	POKATUVETE MAÑAHAPAVÉ	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN	
		Fecha: 05/09/2023	Versión 06

- a) Orientará la comunicación institucional a garantizar interlocución entre la entidad y sus públicos externos, coherencia y sentido de pertenencia en la actuación de los funcionarios con respecto a la misión institucional y relaciones de diálogo y colaboración en la realización del trabajo.
- b) 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 públicos.
- c) 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.

4. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La comunicación institucional estará orientada a lograr interlocución entre la entidad y su público interno, 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 tono a los planteamientos estratégicos de la institución. Para ello, se implementarán políticas, planes y procesos de comunicación institucional que busquen promover la calidad de servicios y proyectar una imagen de excelencia 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.

4.1. PLANEAMIENTO DE COMUNICACIÓN

El Plan de Comunicación acorde 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.

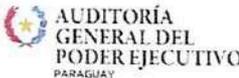
ORIENTACIONES:

- 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 por un Plan, y será elaborado por un Equipo de Comunicación.

El plan de comunicación será aprobado por la Máxima Autoridad de la AGPE.



Este documento es de carácter confidencial y contiene información de propiedad exclusiva de la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Se prohíbe su reproducción, difusión y/o cesión a terceros sin autorización del Comité de Control Interno de la Institución.

 AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO PARAGUAY	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN	
	Fecha: 05/09/2023	Versión 06

4.2. RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL¹

La **AGPE** 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 un Programa de Receptividad Institucional, que contribuya al mejoramiento institucional.

El programa de Receptividad Institucional desarrollará un componente 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.

ORIENTACIONES:

- Se pondrá a disposición **un buzón y un formulario** en la institución y en la página Web de la **AGPE**, para que el público interno y externo manifieste sus inquietudes.
- En la página Web institucional se habilita 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 habilita 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 habilita 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



Identificado como "Política de Receptividad Institucional" en la versión precedente del Manual Estratégico de Comunicación

Este documento es de carácter confidencial y contiene información de propiedad exclusiva de la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Se prohíbe su reproducción, difusión y/o cesión a terceros sin autorización del Comité de Control Interno de la Institución.

 AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO PARAGUAY	POKATUVETE MAÑAHAPAVÉ	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN	
		Fecha: 05/09/2023	Versión 06

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.

4.2.1. LINEAMIENTO 1: RECEPTIVIDAD INTERNA

El Programa 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 Unidad de Anticorrupción y Asuntos Internos (UAAI) realizará acciones tendientes a que los funcionarios conozcan la Oficina de Receptividad Institucional y los mecanismos de que disponen para comunicarse con ella.
- Para la ejecución la UAAI dispondrá la instalación de un buzón para la recepción de denuncias y quejas en caso que el afectado no tenga acceso a la pág. web institucional. Habilitará una línea telefónica y una dirección de correo electrónico para recibir las quejas y sugerencias de los funcionarios.
- Se establecerá como 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 UAAI las sugerencias, peticiones, quejas y reclamos que reciban de sus colaboradores en sus reuniones de trabajo.
- La información será recibida y canalizada, garantizando su confidencialidad y deberá ser utilizada para el mejoramiento institucional.
- Cada mes o cuando la situación amerite la UAAI presentará a la máxima autoridad un reporte consolidado de la información recibida de los funcionarios, las soluciones brindadas y destacará los temas sobre los cuales queda pendiente la toma de decisiones.

4.2.2. LINEAMIENTO 2: RECEPTIVIDAD EXTERNA

La Unidad Anticorrupción y Asuntos Internos, tendrá un componente externo con apertura hacia la sociedad, a través de la recepción de inquietudes y respuestas oportunas.



Este documento es de carácter confidencial y contiene información de propiedad exclusiva de la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Se prohíbe su reproducción, difusión y/o cesión a terceros sin autorización del Comité de Control Interno de la Institución.

 AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO PARAGUAY	POKATUVETE MAÑAHAPAVÉ	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN	
		Fecha: 05/09/2023	Versión 06

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 el Programa de Receptividad Institucional externa y los mecanismos de que disponen para comunicarse con él.
- Para la ejecución del Programa de receptividad externa, la UAAI dispondrá la instalación de un buzón para la recepción de denuncias y quejas en caso que el afectado no tenga acceso a la pág. 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.
- Cada tres meses la UAAI, a través del Área de Receptividad Institucional presentará a la máxima autoridad un reporte consolidado de la información recibida de los ciudadanos, las soluciones brindadas, los tiempos y gravedad de casos, así como estadísticas de lo recepcionado, destacando los temas sobre los cuales queda pendiente la toma de decisiones.

4.3. SISTEMATIZACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

Utilizando la información obtenida a través del programa de receptividad se tomarán decisiones consensuadas en la dirección o área competente al caso en cuestión y se comunicarán las respuestas al (los) cliente (s) o público de interés afectado, con las acciones de mejoramiento adoptadas por la institución.

ORIENTACIONES:

- **La Unidad Anticorrupción y Asuntos Internos procesará** las sugerencias, quejas y reclamos recibidos para su tratamiento y toma de decisión, elaborando un informe sobre el mismo, el cual 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.

5. COMUNICACIÓN INTERNA²

Para fortalecer la interlocución entre los funcionarios, la **AGPE** adoptará procesos de inducción buscando que sus funcionarios estén informados, se identifiquen con la institución y tengan visión

² Se elimina en el presente manual, el punto "1.4. Política de Fortalecimiento de Comunicación Interna. Lineamiento 1. Planificación de la Comunicación y Lineamiento 2. Espacios Formales"

Este documento es de carácter confidencial y contiene información de propiedad exclusiva de la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Se prohíbe su reproducción, difusión y/o cesión a terceros sin autorización del Comité de Control Interno de la Institución.



 AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO PARAGUAY	POKATUVETE MAÑAHAPAVÉ	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN	
		Fecha: 05/09/2023	Versión 06

compartida. La DC en forma conjunta con la DTH y el soporte de la DGTIC planificará estrategias comunicativas de manera a lograr la fluida comunicación entre los diversos niveles jerárquicos en la institución. Al igual que la Secretaría Privada y la Secretaría General.

ORIENTACIONES:

- La Dirección de Comunicación conjuntamente con la Secretaría General 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.

5.1. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO³

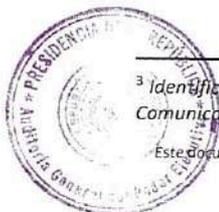
En la AGPE se hará alineamiento estratégico orientado a crear en los funcionarios visión compartida, identidad y compromiso con los fines misionales y trabajo colaborativo a través de los procesos de inducción, reinducción y socialización.

5.1.1. LINEAMIENTO 1: PROCESO DE INDUCCIÓN

La AGPE adoptará procesos de inducción buscando que sus funcionarios estén informados, se identifiquen con la institución y tengan visión compartida.

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.



³ Identificado como "Política de Alineamiento Estratégico" en la versión precedente del Manual Estratégico de Comunicación

Este documento es de carácter confidencial y contiene información de propiedad exclusiva de la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Se prohíbe su reproducción, difusión y/o cesión a terceros sin autorización del Comité de Control Interno de la Institución.

 AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO PARAGUAY	POKATUVETE MAÑAHAPAVÉ	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN	
		Fecha: 05/09/2023	Versión 06

5.1.2. 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.

5.2. MEDIOS INTERNOS DE COMUNICACIÓN⁴

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.

5.2.1. LINEAMIENTO 1: MEDIOS FORMALES

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

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 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



⁴ O. "Política de Medios Internos de Comunicación"

Este documento es de carácter confidencial y contiene información de propiedad exclusiva de la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Se prohíbe su reproducción, difusión y/o cesión a terceros sin autorización del Comité de Control Interno de la Institución.

 AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO PARAGUAY	POKATUVETE MAÑAHAPAVĒ	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN	
		Fecha: 05/09/2023	Versión 06

- 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 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.

5.2.2. LINEAMIENTO 2: MEDIOS INFORMALES

En la AGPE 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 junto con la Dirección de Talento Humano, crearán conciencia sobre el uso adecuado y racional de los medios informales.

6. COMUNICACIÓN EXTERNA

6.1. ADMINISTRACIÓN DE MEDIOS⁵

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.

6.1.1. LINEAMIENTO 1: MEDIOS INSTITUCIONALES

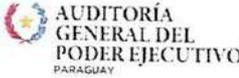
ORIENTACIONES:

- La página web de la AGPE será actualizada periódicamente por la Dirección de Comunicación.



Identificado como "Política de Administración de Medios" en la versión precedente del Manual Estratégico de Comunicación.

Este documento es de carácter confidencial y contiene información de propiedad exclusiva de la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Se prohíbe su reproducción, difusión y/o cesión a terceros sin autorización del Comité de Control Interno de la Institución.

 AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO PARAGUAY	POKATUVETE MAÑAHAPAVÉ	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN	
		Fecha: 05/09/2023	Versión 06

- 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.

6.1.2. 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.



Este documento es de carácter confidencial y contiene información de propiedad exclusiva de la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Se prohíbe su reproducción, difusión y/o cesión a terceros sin autorización del Comité de Control Interno de la Institución.

 AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO PARAGUAY	POKATUVETE MAÑAHAPAVĒ	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN	
		Fecha: 05/09/2023	Versión 06

7. 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.

7.1. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN⁶

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.

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

7.1.2. 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.



⁶ Identificado como "Política de Sistematización de la Información" en la versión precedente del Manual Estratégico de Comunicación

Este documento es de carácter confidencial y contiene información de propiedad exclusiva de la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Se prohíbe su reproducción, difusión y/o cesión a terceros sin autorización del Comité de Control Interno de la Institución.

 AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO PARAGUAY	POKATUVETE MAÑAHAPAVĒ	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN	
		Fecha: 05/09/2023	Versión 06

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**, en cumplimiento a la Ley de Libre Acceso a la Información Pública, la remitirá por los medios pertinentes, salvo que la información se encuentre protegida por alguna disposición legal, en cuyo caso se procederá a responder convenientemente.

7.2. MANEJO DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA⁷

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.

7.2.1. LINEAMIENTO 1: VOCERÍA

ORIENTACIONES:

- El vocero oficial 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.



⁷ Identificado como "Política de Manejo de la Información Pública" en la versión precedente del Manual Estratégico de Comunicación

Este documento es de carácter confidencial y contiene información de propiedad exclusiva de la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Se prohíbe su reproducción, difusión y/o cesión a terceros sin autorización del Comité de Control Interno de la Institución.

 AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO PARAGUAY	POKATUVETE MAÑAHAPAVÉ	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN	
		Fecha: 05/09/2023	Versión 06

7.2.2. 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 Dirección de Comunicación conjuntamente con la Máxima Autoridad de la Institución orientarán 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.

7.3. RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS⁸

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.

7.3.1. 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.

7.3.2. 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.



⁸ Los Grupos de Interés de la AGPE, según el Código de Buen Gobierno Versión 03 (Res. AGPE N°429/2021) y el Código de Ética de la AGPE Versión 04 (Res. AGPE N°530/2022), son: 1) El Poder Ejecutivo en la figura del Presidente de la República, 2) Los Organismos y Entidades dependientes del Poder Ejecutivo, 3) Las Auditorías Internas Institucionales, 4) Las Gobernaciones y Municipalidades (FONACIDE), 5) Las Entidades de Control, 6) Los servidores públicos de la AGPE, 7) Los Contratistas y Proveedores, 8) La Ciudadanía.

Este documento es de carácter confidencial y contiene información de propiedad exclusiva de la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Se prohíbe su reproducción, difusión y/o cesión a terceros sin autorización del Comité de Control Interno de la Institución.

 AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO PARAGUAY	POKATUVETE MAÑAHAPAVÉ	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN	
		Fecha: 05/09/2023	Versión 06

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.

7.3.3. 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 Contrataciones Públicas vigente y sus reglamentaciones.

ORIENTACIONES:

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

7.3.4. 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".

7.3.5. LINEAMIENTO 5: CON ENTIDADES EDUCATIVAS⁹

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.



⁹ Las Entidades Educativas forman parte de "La Ciudadanía", Público de Interés de la AGPE N°8.

Este documento es de carácter confidencial y contiene información de propiedad exclusiva de la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Se prohíbe su reproducción, difusión y/o cesión a terceros sin autorización del Comité de Control Interno de la Institución.

 AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO PARAGUAY	POKATUVETE MAÑAHAPAVĔ	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN	
		Fecha: 05/09/2023	Versión 06

8. 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 (ECOE), 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 (ECOE)
- 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 de inmediato a los grupos de interés internos y externos, y a la ciudadanía 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.



Este documento es de carácter confidencial y contiene información de propiedad exclusiva de la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Se prohíbe su reproducción, difusión y/o cesión a terceros sin autorización del Comité de Control Interno de la Institución.

 AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO PARAGUAY	POKATUVETE MAÑAHAPAVÉ	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN	
		Fecha: 05/09/2023	Versión 06

9. 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.

9.1. ADECUACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS¹⁰

Se conformará un Equipo 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.

9.1.1. LINEAMIENTO 1: CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

El Equipo 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 Equipo 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 Equipo de Rendición de cuentas.

9.1.2. 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.



¹⁰ Identificada como "Política de Adecuación Institucional para la Rendición de Cuentas" en la versión precedente del Manual Estratégico de Comunicación

Este documento es de carácter confidencial y contiene información de propiedad exclusiva de la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Se prohíbe su reproducción, difusión y/o cesión a terceros sin autorización del Comité de Control Interno de la Institución.

 AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO PARAGUAY	POKATUVETE MAÑAHAPAVĒ	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN	
		Fecha: 05/09/2023	Versión 06

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 Equipo designado identificará los temas a tratar, conforme a las definiciones estratégicas prioritarias de la institución
- El Equipo recibirá la información de todas las áreas a través de la Dirección de Comunicación, para el informe de Rendición de Cuentas
- El Equipo designado 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 Equipo designado 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.

9.2. DIFUSIÓN PÚBLICA¹¹

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**.

9.2.1. LINEAMIENTO 1: CONVOCATORIA Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

ORIENTACIONES:

- La **AGPE**, con el apoyo de la Secretaría General, la Dirección de Comunicación y la Dependencia de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 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).

9.2.2. 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



Identificado como "Política de Difusión Pública" en la versión precedente del Manual Estratégico de Comunicación

Este documento es de carácter confidencial y contiene información de propiedad exclusiva de la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Se prohíbe su reproducción, difusión y/o cesión a terceros sin autorización del Comité de Control Interno de la Institución.

 AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO PARAGUAY	POKATUVETE MAÑAHAPAVÉ	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN	
		Fecha: 05/09/2023	Versión 06

ORIENTACIONES:

- El Equipo 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 Equipo de Rendición de Cuentas se encargará de informar a los Directivos y Funcionarios, sobre el Acto Público de Rendición de Cuentas.

9.2.3. LINEAMIENTO 3: ORGANIZACIÓN Y LOGÍSTICA

Se realizará la organización y logística de la Rendición de cuentas, que será responsabilidad del Equipo de Rendición de Cuentas y de la Dirección General de Administración y Finanzas.

ORIENTACIONES:

- El Equipo 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 Equipo de Rendición de Cuentas Designará Moderador para las intervenciones durante el Acto Público.

9.2.4. 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.



Este documento es de carácter confidencial y contiene información de propiedad exclusiva de la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Se prohíbe su reproducción, difusión y/o cesión a terceros sin autorización del Comité de Control Interno de la Institución.

 AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO PARAGUAY	POKATUVETE MAÑAHAPAVÉ	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN	
		Fecha: 05/09/2023	Versión 06

9.2.5. LINEAMIENTO 5: REALIZACIÓN DEL ACTO PÚBLICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

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

ORIENTACIONES:

- Un Moderador designado por el Equipo 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 Equipo de Rendición de Cuentas organizará las respuestas a las consultas, quejas o sugerencias presentadas por los participantes, a través de la página web.

9.3. MEJORAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS¹²

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

9.3.1. 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 Equipo de Rendición de Cuentas analizará y evaluará objetivamente las observaciones, sugerencias o quejas presentadas por los participantes. Posterior al



Identificado como "Política de Mejoramiento de la Rendición de Cuentas" en la versión precedente del Manual Estratégico de Comunicación

Este documento es de carácter confidencial y contiene información de propiedad exclusiva de la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Se prohíbe su reproducción, difusión y/o cesión a terceros sin autorización del Comité de Control Interno de la Institución.

 AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO PARAGUAY	POKATUVETE MAÑAHAPAVÉ	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN	
		Fecha: 05/09/2023	Versión 06

análisis realizará un informe de propuestas útiles para los planes de mejora, si los hubiere.

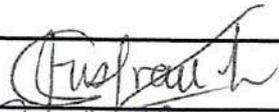
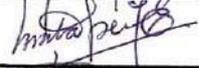
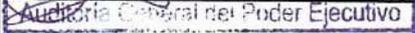
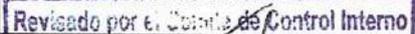
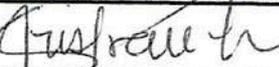
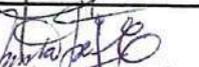
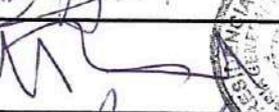
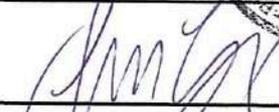
9.3.2. LINEAMIENTO 2: PLANES DE MEJORA

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

ORIENTACIONES:

- El Equipo de Rendición de Cuentas considerará el Informe de Propuestas y Sugerencias, si hubiere, para formular planes de mejora.
- El Equipo 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 Equipo 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.

PROCESO DE ELABORACIÓN REGISTRO DE CONTROLES Y APROBACIÓN

ELABORACIÓN	Lic. Gloria Insfrán, Directora de Comunicación		08/06/2023
1° VERIFICACIÓN	Lic. Mirta de Eisenkölbl, Directora de Planificación Estratégica		13/06/2023
REVISIÓN (IR N°03/2023, P. 5)	Comité de Control Interno	 	13/06/2023
2° REMISIÓN	Lic. Gloria Insfrán, Secretaria Privada		07/08/2023
2° VERIFICACIÓN	Lic. Mirta de Eisenkölbl, Directora de Planificación Estratégica		04/09/2023
REVISIÓN FINAL	Lic. Juan José Balardi, Director de Comunicación		05/09/2023
APROBACIÓN	Mg. Luis Cardozo Olmedo, Ministro-Auditor General del Poder Ejecutivo		05/09/2023

Este documento es de carácter confidencial y contiene información de propiedad exclusiva de la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Se prohíbe su reproducción, difusión y/o cesión a terceros sin autorización del Comité de Control Interno de la Institución.

 AUDITORÍA GENERAL DEL PODER EJECUTIVO <small>PARAGUAY</small>	POKATUVETE MANAHAPAVÉ	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN	
		Fecha: 05/09/2023	Versión 06

ANEXOS

ANEXO 1
CUADRO SINTÉTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA

TIPOS DE COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	CANAL DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLE	RESULTADOS ESPERADOS	MÉTODOS DE VERIFICACIÓN
COMUNICACIÓN INTERNA	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Enviar vía 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 - 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. - Promover reuniones de trabajo y actividades sociales entre los funcionarios de las distintas oficinas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Página Web - Correos electrónicos - Grupo de WhatsApp - Informes Impresos - Reuniones formales e informales 	<ul style="list-style-type: none"> - Máxima Autoridad - Directores Generales - Directores - Dirección de Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Sentido de Pertencia - Trabajo en equipo y lenguaje coherente - Agilidad y mejoramiento del servicio prestado 	<ul style="list-style-type: none"> - Publicaciones enviadas a través de correos, boletines y web. - Retroalimentación de las noticias e informaciones

Este documento es de carácter confidencial y contiene información de propiedad exclusiva de la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Se prohíbe su reproducción, difusión y/o cesión a terceros sin autorización del Comité de Control Interno de la Institución.

ANEXO 3

CUADRO SINÉTICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

TIPOS DE COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	CAVAL DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLE	RESULTADOS ESPERADOS	MÉTODOS DE VERIFICACIÓN
RENDICIÓN DE CUENTAS	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar y publicar el Informe de Gestión Anual - Informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión realizada a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 realizar dos (2) Facebook Live o un directo en YouTube para dialogar con los grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> - Medios periodísticos - Boletines informativos digitales internos y externos - Comunicados oficiales - Redes sociales - Página Web - Páginas virtuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Máxima Autoridad - Directores Generales - Unidad Anticorrupción y Asuntos Internos (UAAI) - Equipo de Rendición de Cuentas 	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza en la gestión de la AGPE de parte del público de interés y ciudadanía en general - Apoyo de los grupos de interés en la gestión de la AGPE 	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento por parte de los grupos de interés y el público en General como una Institución transparente oportuna y preventiva

Este documento es de carácter confidencial y contiene información de propiedad exclusiva de la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Se prohíbe su reproducción, difusión y/o cesión a terceros sin autorización del Comité de Control Interno de la Institución.