



**CONTRALORÍA
GENERAL DE
LA REPÚBLICA**
PARAGUAY

Manual de Comunicación

Versión 6

AÑO 2024



CONTRALORÍA
GENERAL DE
LA REPÚBLICA
PARAGUAY

Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control
Interno mecip:2015

MANUAL DE COMUNICACIÓN

Versión: 6

ÍNDICE

1. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	3
2. COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	3
3. POLÍTICA DE MANEJO DE INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	3
4. POLÍTICA DE INTERLOCUCIÓN INSTITUCIONAL	5
5. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	5
6. COMUNICACIÓN PÚBLICA.....	6
7. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD	6
8. POLÍTICA DE SISTEMAS DE VOCERÍAS.....	6
9. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	7
10. RENDICIÓN DE CUENTAS	7
11. POLÍTICA DE CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	7
12. POLÍTICA DE LOS INFORMES DE GESTIÓN	8



MANUAL DE COMUNICACIÓN

1. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

La Política de Comunicación de la Contraloría General de la República es de carácter estratégico y tiene el propósito fundamental de promover la transparencia de su gestión en el cumplimiento de sus fines misionales.

La Contraloría General de la República como Entidad de Fiscalización Superior receptiva, innovadora, visible y buena interlocutora de sus públicos internos y externos, obrará siempre conforme con los parámetros que establezcan sus procesos comunicacionales.

2. COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La Comunicación institucional está orientada a propiciar la coherencia en la actuación de los funcionarios de la Contraloría General de la República con respecto a la Misión y Visión institucional, a la consolidación de la cultura y los valores asumidos; a afirmar el sentido de pertenencia y el relacionamiento, fortaleciendo su imagen institucional y la visibilidad social mediante la implementación de un plan de comunicación.

3. POLÍTICA DE MANEJO DE INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La comunicación interna es un eje transversal de todas las dimensiones organizacionales; mientras que la comunicación externa es aquella destinada a las partes interesadas (grupos de interés y público en general).

La estrategia de comunicación y la política de manejo de información y medios de comunicación son definidas por el Contralor General de la República.

La administración y gestión del flujo de información institucional, tanto interna como externa está a cargo de la Dirección General del Gabinete del Contralor General, que impulsará las acciones comunicativas apropiadas para favorecer la creación de condiciones que faciliten el cumplimiento de la misión de la Contraloría General de la República.

Los pedidos de acceso a la información pública son atendidos por la Dirección General de Integridad Pública y Transparencia, encargada de fomentar la transparencia, integridad, medidas preventivas, correctivas y demás mecanismos de lucha contra la corrupción en la Contraloría General de la República; fomentar la ética pública al interior de la Institución e impulsar la actualización continua del portal de transparencia institucional en la página web, dar trámite y respuestas a los pedidos de acceso a la información pública y a las denuncias ciudadanas ingresadas a la institución, así como facilitar la promoción y utilización de las herramientas mencionadas.

Orientaciones operativas

La producción de información y su canalización a través de medios de comunicación institucional será unificada, armónica y coherente con los principios institucionales, tanto en el lenguaje como en la forma.



Información Interna y Externa

Los tipos de información INTERNA y EXTERNA a ser consolidadas serán de carácter:

- **Normativo:** Aquella relacionada con disposiciones de carácter regulatorio y de cumplimiento obligatorio.
- **Misional, Operativo y Organizacional:** Aquella generada por las unidades organizacionales, la cual guarda relación con la estructura orgánica y funcional.

La información interna será procesada y socializada por medio de la Intranet y la información externa por medio del sitio web de la Contraloría General de la República. Toda información institucional que se desee utilizar para difusión mediática (redes sociales en general) debe ser aprobada por la Dirección General de Gabinete del Contralor General a través de la Direcciones de Áreas de Comunicación y Gestión y de Enlace Interno.

Los canales de comunicación que se encuentran a disposición de la ciudadanía y otras partes interesadas son:

- **Página web institucional:** Es el principal canal de comunicación con las partes interesadas externas, portal que ofrece información acerca de los productos de la CGR, noticias de interés, así como información de acceso público, fomentando la creación de nuevos conocimientos y la transparencia.

Toda información a ser difundida a través del sitio web se realizará según la metodología definida en el Proceso Operativo – Publicación de Documentos Institucionales. La Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación es la encargada de brindar el soporte logístico necesario.

- **Redes Sociales:** La CGR posee tres (3) cuentas en las redes sociales, Instagram, YouTube y Twitter, las cuales son administradas por la Dirección General de Gabinete del Contralor General a través de la Direcciones de Áreas de Comunicación y Gestión y de Enlace Interno.
- **Gacetillas:** Instrumento de información dirigido a usuarios externos que contiene información relevante, clara y concisa sobre actividades relacionadas a la gestión institucional y actividades relacionadas a la misión.
- **Notas de radio y de televisión:** Generalmente se realizan por parte del vocero de la institución, que es el Contralor General, o por quien designe, en el que se ofrece información relacionada con las actividades misionales de la institución. Estos serán coordinados por la Dirección General de Gabinete del Contralor General, a través de la Direcciones de áreas de Comunicación y Gestión y de Enlace Interno.

A continuación, se detallan los canales de comunicación internos:

- **Intranet:** Es el principal canal de comunicación interna, contiene información institucional de interés y es actualizada permanentemente.
- **Correo Electrónico Institucional:** Canal de comunicación ágil y masivo para la difusión de información de interés general ya que, todo el personal cuenta con este

 <p>CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA PARAGUAY</p>	Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno mecip:2015
	MANUAL DE COMUNICACIÓN
	Versión: 6

servicio. El correo facilita el envío y recepción de información.

4. POLÍTICA DE INTERLOCUCIÓN INSTITUCIONAL

La Contraloría General de la República determina un fluido diálogo con el público interno y externo.

Orientaciones operativas

A nivel externo se realizarán actividades de difusión sobre el deber constitucional de la Contraloría General de la República.

En el marco de la cooperación mutua con organizaciones de la sociedad civil se desarrollarán planes de promoción de participación ciudadana.

La Dirección General de Relaciones Institucionales e Internacionales determinará un plan de cooperación y participación, acorde a las necesidades vigentes. A nivel interno se llevarán a cabo jornadas de inducción y re inducción para proporcionar a los funcionarios la información relativa a su trabajo, a la misión y visión, Plan Estratégico, cultura, Norma de requisitos mínimos para un sistema de control interno mecip:2015, Políticas, Códigos de Ética y de Buen Gobierno, Reglamentos, Procesos, Requisitos Legales y regulatorios, Metodología para abordar riesgos, Manuales, entre otros.

Todo nuevo funcionario que se vincule a la Contraloría General de la República participará en encuentros de inducción en los primeros meses de su incorporación.

Asimismo, conforme a las necesidades, habrá jornadas de re inducción para los demás funcionarios.

Los procesos de inducción y re inducción serán responsabilidad de las Direcciones Generales de Gestión del Talento Humano y de Gestión del Conocimiento y Formación Académica, respectivamente.

5. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

La recepción y canalización de las consultas, reclamos y sugerencias (CRS), acerca de los servicios prestados por la Contraloría General de la República, tanto a nivel de la ciudadanía y demás grupos de interés se realizará a través del Proceso de “*Satisfacción del Ciudadano*”.

Orientaciones operativas

- Se promueve la participación ciudadana a través de organizaciones de la sociedad civil.
- Se habilitó el BUZÓN CIUDADANO, para lo cual se cuenta con formularios de Satisfacción del Ciudadano respecto a los servicios que presta la institución. Los formularios están a disposición de los ciudadanos que accedan a los servicios de la Contraloría General de la República, estratégicamente dispuestos en espacios cercanos a las mesas de entrada de la Institución.
- Se dispone además de una línea telefónica y correo electrónico, para recibir consultas, reclamos y sugerencias (CRS), referentes al servicio institucional.

 <p>CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA PARAGUAY</p>	Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno mecip:2015
	MANUAL DE COMUNICACIÓN
	Versión: 6

6. COMUNICACIÓN PÚBLICA

Se fomenta la interacción comunicativa con los diferentes grupos de interés, además del acceso y la difusión de información de manera fluida y oportuna, respetando criterios de confidencialidad establecidos por las normativas.

7. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

La Contraloría General de la República, propicia una conducta ética en los funcionarios, que manejen la información de carácter reservado por ley, a fin de que no sea publicada o conocida por terceros.

Toda comunicación emanada de la Contraloría General de la República cumplirá con las disposiciones pertinentes que resguarden el carácter reservado y confidencial de la información según tiempo y procesos establecidos.

Orientaciones operativas

- Se observarán criterios que ayudarán a manejar la información confidencial, tanto interna como externa, en términos generales y específicamente en situaciones de crisis.
- El manejo de la información y comunicación con la ciudadanía deberá ajustarse a lo dispuesto en los Códigos de Ética y de Buen Gobierno vigentes.
- Ante situaciones extraordinarias o coyunturales que afecten o puedan afectar de manera grave la vulnerabilidad de la institución, su imagen o su credibilidad, la comunicación se convierte en un elemento de manejo estratégico.

8. POLÍTICA DE SISTEMAS DE VOCERÍAS

La Dirección General del Gabinete del Contralor General se considera el canal oficial de la comunicación de la Contraloría General de la República, sin embargo, en situaciones especiales, debido a la naturaleza de la información, funcionarios del nivel de conducción estratégica cumplirán el rol de transmitir información especializada de la institución.

Orientaciones operativas

Se establecen las siguientes vocerías:

- **Vocero Principal:** es el Contralor General de la República, o en quien él delegue la responsabilidad.
- La coordinación de las vocerías estará a cargo de la Dirección General del Gabinete del Contralor General, en base a los lineamientos del Vocero Principal.

El relacionamiento con medios de comunicación y grupos de interés se fortalece y optimiza con el propósito de generar un sentido compartido entre la institución, sus grupos de interés y los medios de comunicación masiva.



9. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se fomenta la participación de la ciudadanía a fin de asegurar la utilización correcta y transparente de los recursos del Estado, y que sirva de apoyo a la Contraloría General de la República en el cumplimiento de su Misión Institucional.

Se promueven los encuentros con la ciudadanía, a efectos de concienciar y capacitar en la exigencia en el uso correcto y transparente de los recursos del Estado.

Orientaciones operativas

- Se establece la realización de charlas, entrenamientos, talleres formativos, paneles de debate, mesas de trabajo, cursos técnicos o cualquier otro tipo de modalidad pertinente, en escuelas, colegios, Universidades, a los efectos de concienciar a la ciudadanía sobre el rol que debe ejercer ante las instituciones públicas.
- El responsable de coordinar dichas actividades será el Departamento de Promoción de la Participación Ciudadana dependiente de la Dirección General de Relaciones Institucionales e Internacionales de la Contraloría General de la República.

10. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Contraloría General de la República rinde cuentas de su gestión al Congreso Nacional, conforme a lo dispuesto en la ley, y a la ciudadanía en general, a los efectos de transparentar su gestión. Para ello presenta el Informe y Dictamen de la Contraloría General de la República y la Memoria Anual.

Orientaciones Operativas

- La consolidación de la información para la elaboración del informe y dictamen de la Contraloría General de la República, sobre el Informe Financiero del Ministerio de Economía y Finanzas, para su presentación al Congreso Nacional, está a cargo de la Dirección General de Control Gubernamental.

11. POLÍTICA DE CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Información generada por las distintas unidades organizacionales y que se relaciona con sus gestiones, servirá para generar una información estructurada.

Se implementa el uso constante y adecuado del Sitio Web e Intranet.



**CONTRALORÍA
GENERAL DE
LA REPÚBLICA**
PARAGUAY

Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control
Interno mecip:2015

MANUAL DE COMUNICACIÓN

Versión: 6

Orientaciones operativas

- Se actualiza el sitio web en forma constante con los resultados del Control Gubernamental. Dicha actividad será responsabilidad de la Dirección General del Gabinete del Contralor General, en base a la información proveída por Secretaría General y será operativizada por la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación.

12. POLÍTICA DE LOS INFORMES DE GESTIÓN

Con la información organizada de las actividades de Control Gubernamental, se preparan informes de gestión.

Orientaciones operativas

- Los informes de gestión para su presentación al Contralor General de la República, son elaborados por las Unidades Misionales conforme al calendario establecido.

**Contralor General
de la República**