

RESOLUCIÓN N° 191

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA VERSIÓN 2.0 DEL MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN DE LA UNIDAD TÉCNICA DEL GABINETE SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA**

Asunción, 29 de diciembre de 2021.-

**VISTO:**

La Ley N° 1535, de fecha 16 de diciembre de 1999, “*De Administración Financiera del Estado*”;

La Resolución CGR N° 377, de fecha 13 de mayo de 2016, “*Por la cual se adopta la Norma de requisitos mínimos para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP:2015*”;

El Memorándum MECIP N° 12/2021, de fecha 28 de diciembre de 2021;  
y,

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 62 de la Ley N° 1535/1999 “*De Administración Financiera del Estado*”, establece: Artículo 59: “... El sistema de control de la Administración Financiera del Estado será externo e interno, y estará a cargo de la Contraloría General de la República, de la Auditoría General del Poder Ejecutivo y de las Auditorías Internas Institucionales”; asimismo, el artículo 60 dispone: “...El control interno está conformado por los instrumentos, mecanismos y técnicas de control, que serán establecidos en la reglamentación pertinente. El control interno comprende el control previo a cargo de los responsables de la Administración y control posterior a cargo de la Auditoría Interna Institucional y de la Auditoría General del Poder Ejecutivo.”

El Artículo 62, de la norma citada precedentemente, establece: “...La Auditoría General del Poder Ejecutivo dependerá de la Presidencia de la República. Como órgano de control interno del Poder Ejecutivo realizará auditorías de los organismos y entidades dependientes de dicho poder del Estado...”;

Que, el Artículo 1° del Decreto N° 10.883/07 “*Por el cual se establece las facultades, competencias, responsabilidades y marco de actuación en materia de control interno de la Auditoría General del Poder Ejecutivo*”, establece en su artículo 7°: “... Competencias de la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Para ejercer de manera eficiente y oportuna [ ... ] a) Aprobar, regular, administrar y actualizar permanentemente, el Modelo Estándar de Control Interno para los Organismos y Entidades Públicas del Paraguay – MECIP – para las instituciones asignadas dentro del marco de su actuación, a fin de garantizar el cumplimiento del control en las distintas dependencias del Poder Ejecutivo...”;



RESOLUCIÓN N° 191

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA VERSIÓN 2.0 DEL MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN DE LA UNIDAD TÉCNICA DEL GABINETE SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA**

-2-

La Resolución N° 326/19 de la Auditoría General del Poder Ejecutivo “Por la cual se adopta la Norma de Requisitos Mínimos para su sistema de control interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP:2015”;

Que, la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015, establece entre los requisitos: “C-Componente de control de la implementación 4. Comunicación. La comunicación debe garantizar la circulación fluida y transparente de la información interna y externa de la entidad a los diferentes grupos de interés, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales, mejorando su nivel de apertura, receptividad y capacidad de interlocución con la ciudadanía y permitiendo la publicidad, visibilidad de su gestión y de sus resultados, generando confianza y posicionamiento ante la sociedad”;

El Memorándum MECIP N° 12/2021, de la Coordinadora del Equipo MECIP, Cinthia Guillén, de fecha 28 de diciembre de 2021, por el cual solicita la aprobación de la actualización del Manual de Comunicación de la Unidad Técnica del Gabinete Social – Presidencia de la República, en el marco de la Implementación del Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay;

Que, por Decreto N° 376/2018, se reorganiza el Gabinete Social de la Presidencia de la República, se modifica el Decreto N° 751/2013, “Que reestructura el Gabinete Social de la Presidencia de la República y se establecen sus funciones, atribuciones y autoridades”; y se dispuso que la Unidad Técnica estará a cargo de un Director Ejecutivo;

Que, por Resolución N° 005, de fecha 25 de febrero de 2021, del Coordinador General y Jefe del Gabinete Social, se designó a la señora Carmen Ubaldi, como Encargada de Despacho de la Dirección Ejecutiva de la Unidad Técnica del Gabinete Social de la Presidencia de la República;

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



Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República del Paraguay  
Pdte. Franco 780 esq. Ayolas  
Edif. Ayfra, Piso 12 – Asunción, Paraguay  
Telefax: (595-21) 493 456/7/8  
Web: [www.gabinetesocial.gov.py](http://www.gabinetesocial.gov.py)  
E-mail: [secretariageneral.utgs@gmail.com](mailto:secretariageneral.utgs@gmail.com)

RESOLUCIÓN N° 191

POR LA CUAL SE APRUEBA LA VERSIÓN 2.0 DEL MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN DE LA UNIDAD TÉCNICA DEL GABINETE SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

-3-

LA ENCARGADA DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA UNIDAD TÉCNICA DEL GABINETE SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

RESUELVE:

**Artículo 1°.** - **APROBAR**, la Versión 2.0 del Manual de Comunicación de la Unidad Técnica del Gabinete Social de la Presidencia de la República, conforme al Documento Anexo N° 1 de la presente Resolución.

**Artículo 2°.** - **DEJAR SIN EFECTO**, todas las disposiciones y/o Resoluciones contrarias a la presente resolución de igual o menor jerarquía.

**Artículo 3°.** - **ENCARGAR**, al área de Comunicación la difusión, sensibilización y publicación en la página web de la Unidad Técnica del Gabinete Social de la Presidencia de la República, según corresponda.

**Artículo 4°.** - **COMUNICAR**, a quienes corresponda y cumplido, archivar.



*Carmen Ubaldi*

**Carmen Ubaldi**  
Encargada de Despacho  
Dirección Ejecutiva  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República



Paraguay Retã  
Mboruvichavete  
**REMBIATOITA  
YKEKOHA**  
Presidencia de la  
República del Paraguay  
**GABINETE  
SOCIAL**

**TETÃ REKUÁI**  
**GOBIERNO NACIONAL**

*Paraguay  
de la gente*

ANEXO "1" DE LA RESOLUCIÓN N° 191

"POR EL CUAL SE APRUEBA LA VERSIÓN 2.0 DEL MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN DE LA UNIDAD TÉCNICA DEL GABINETE SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA"

# MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN

UNIDAD TÉCNICA DEL GABINETE SOCIAL PRESIDENCIA DE  
LA REPÚBLICA

VERSIÓN 2.0



*Carmen Ubaldi*  
Carmen Ubaldi  
Encargada de Despacho  
Dirección Ejecutiva  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>2</b>
<b>GENERALIDADES</b> .....	<b>2</b>
<b>POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b> .....	<b>3</b>
1. POLÍTICA DE LA PLANIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN .....	<b>4</b>
2. POLÍTICA DE ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO.....	<b>4</b>
3. POLÍTICA DE MEDIOS INTERNOS DE COMUNICACIÓN.....	<b>6</b>
4. POLÍTICA DE RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL.....	<b>7</b>
<b>POLÍTICAS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b> .....	<b>9</b>
1. POLÍTICA DE SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	<b>9</b>
2. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE MEDIOS.....	<b>10</b>
3. POLÍTICA DE MANEJO DE INFORMACIÓN PÚBLICA.....	<b>12</b>
4. POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS.....	<b>13</b>
<b>POLÍTICAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS</b> .....	<b>15</b>
1. POLÍTICA DE SISTEMATIZACIÓN SOBRE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	<b>9</b>
2. POLÍTICAS DE MEJORAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS .....	<b>12</b>



*Carmen Ubaldi*  
Carmen Ubaldi  
Encargada de Despacho  
Dirección Ejecutiva  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República

 Paraguái Retã Mburuvichavete <b>REMBIAPOITA          YKEKOHA</b> Presidencia de la República del Paraguay <b>GABINETE          SOCIAL</b>	<b>MANUAL          ESTRATÉGICO DE          COMUNICACIÓN</b>	MECIP2015
		VERSIÓN: 2.0
		RES. N° <i>191</i> ./2021

## INTRODUCCIÓN

El Manual de Comunicación de la Unidad Técnica del Gabinete Social de la Presidencia de la República (UTGS) tiene carácter Estratégico y está orientado a:

- 1) Ordenar el proceso de información,
- 2) Afianzar el sentido de pertenencia de los funcionarios,
- 3) Lograr la calidad y calidez en los servicios.

Este documento consta de tres Capítulos:

### **Capítulo I. Política de Comunicación Institucional.**

**Comunicación Interna:** La misma está orientada al público interno de la Institución, y establece los mecanismos para contar con funcionarios públicos bien informados, colaboradores orientados hacia la Misión y Visión y con sentido de pertenencia a la institución.

**Comunicación Pública o externa:** Está orientada al público externo para asegurar, fortalecer y mejorar el relacionamiento de la institución con los diferentes grupos de interés.

### **Capítulo II. Política de Gestión de la Información.**

La política de Gestión de la Información es definida por el Nivel de Conducción Política.

La administración y flujo de información institucional, tanto interna como externa, está a cargo del Nivel de Conducción Política, que impulsará acciones comunicativas apropiadas para facilitar el cumplimiento de la misión de la UTGS.

### **Capítulo III. Política de Rendición de Cuentas.**

Se establece para dar transparencia a la gestión de la Institución y generar confianza y credibilidad en la ciudadanía.

El Manual de Comunicación está articulado con el Sistema de Gestión de la Calidad de la siguiente manera: la Política General orienta y define el Macroproceso de

  
**Carmen Ubaldi** 1  
 Encargada de Despacho  
 Dirección Ejecutiva  
 Unidad Técnica del Gabinete Social  
 Presidencia de la República

 Paraguái Retã Mburuvichavete <b>REMBIAPOITA          YKEKOHA</b> Presidencia de la Republica del Paraguay <b>GABINETE          SOCIAL</b>	<b>MANUAL          ESTRATÉGICO DE          COMUNICACIÓN</b>	MECIP2015
		VERSIÓN: 2.0
		RES. N° <i>191</i> .../2021

Comunicación; las Políticas de Dirección orientan y definen los procesos de Comunicación Institucional, Gestión de la Información y Rendición de Cuentas a la Ciudadanía; las Políticas Operativas orientan y definen los subprocesos; los Lineamientos de Política establecen las actividades que deben ser implementadas y las Orientaciones Operativas establecen las tareas concretas que deben realizarse, procurando especificar todas las instrucciones indispensables para su correcta implementación.

## OBJETIVOS

- 1- Establecer criterios para fortalecer la coordinación de actividades de comunicación en todas las áreas de la UTGS.
- 2- Mejorar los sistemas de comunicación de la UTGS para brindar información oportuna a su público interno y externo.
- 3- Brindar al Nivel de Conducción Política y a los funcionarios de la UTGS una herramienta de conocimiento y manejo de la comunicación interna y externa que sea útil para agilizar los procesos de acción.

## GENERALIDADES

Con el propósito de contribuir al logro de su misión y su visión, la UTGS le dará a la comunicación un carácter estratégico. La comunicación se constituye así en un instrumento para optimizar la gestión y se adecua a las exigencias de excelencia y transparencia en la prestación de los servicios.

La comunicación institucional en la UTGS apunta a cumplir los objetivos, políticas y planes institucionales y construir y sostener la identidad institucional. Una imagen fortalecida favorece la interacción con el público interno y externo y genera la legitimidad, la confianza y el reconocimiento de su función pública en beneficio de la ciudadanía.

Los procesos comunicacionales en la UTGS tienden a garantizar la interlocución de la institución con los públicos externos y, al mismo tiempo, generar el sentido de pertenencia de los funcionarios con relación a la misión institucional. En este último

  
**Carmen Ubaldi**  
 Encargada de Despacho  
 Dirección Ejecutiva  
 Unidad Técnica del Gabinete Social  
 Presidencia de la República

 <p>Paraguái Retã Mburuvichavete <b>REMBIAPOITA YKEKOHA</b> Presidencia de la República del Paraguay <b>GABINETE SOCIAL</b></p>	<h1>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN</h1>	MECIP2015
		VERSIÓN: 2.0
		RES. N° <i>191</i> ./2021

punto, son muy importantes las relaciones de diálogo y la colaboración en la realización del trabajo.

Estos procesos también apuntan a gestionar 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 los públicos.

Finalmente, promueve un Programa de Rendición de Cuentas dirigido a los grupos de interés, en concordancia con las políticas de transparencia y en cumplimiento del deber de la rendición de cuentas de los actos de los funcionarios en la administración pública.


  
**Carmen Ubaldi**  
 Encargada de Despacho  
 Dirección Ejecutiva  
 Unidad Técnica del Gabinete Social  
 Presidencia de la República



 Paraguái Retã Mburuvichavete <b>REMBIAPOITA          YKEKOHA</b> Presidencia de la República del Paraguay <b>GABINETE          SOCIAL</b>	<b>MANUAL          ESTRATÉGICO DE          COMUNICACIÓN</b>	MECIP2015
		VERSIÓN: 2.0
		RES. N° <i>191</i> ./2021

## I- POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La comunicación institucional buscará fortalecer la interlocución entre los distintos niveles de dirección, coordinación y los servidores públicos de la entidad. Con ello se logrará 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 torno a los planteamientos estratégicos de la Institución. Para lograrlo se implementarán políticas, planes y procesos de comunicación institucional que busquen promover la calidad de los servicios y proyectar una imagen de excelencia.

### POLÍTICA DE LA PLANEACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

El Plan de Comunicación Institucional estará acorde con el documento rector, que es la Política de Comunicación Institucional. Dicho Plan se encargará de la sistematización y socialización de la información, además del desarrollo de una identidad coherente y unívoca que permitirá integrar la estructura comunicacional de la UTGS, tendiente a mejorar la actitud de servicio, receptividad e imagen institucional.

**Lineamiento 1:** Plan de Comunicación Institucional.

#### **Orientaciones:**

- El Área de Comunicación realizará un diagnóstico del estado de la Comunicación en la entidad para orientar la formulación del Plan.
- En el Plan elaborado por el Equipo de Comunicación se definirán las estrategias que permitan alcanzar los objetivos propuestos, con sus correspondientes medios y acciones comunicativas.
- El Plan de Comunicación será revisado por el Comité de Control Interno y aprobado por el Nivel de Conducción Política de la UTGS.

### POLÍTICA DE ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO

Para la construcción de la identidad institucional, la UTGS concibe la comunicación como un eje organizacional estratégico y transversal, utilizándola como herramienta de apoyo



  
**Carmen Ubaldi**  
 Encargada de Despacho  
 Dirección Ejecutiva  
 Unidad Técnica del Gabinete Social  
 Presidencia de la República

 Paraguái Retã Mburuvichavete <b>REMBIAPOITA          YKEKOHA</b> Presidencia de la Republica del Paraguay <b>GABINETE          SOCIAL</b>	<b>MANUAL          ESTRATÉGICO DE          COMUNICACIÓN</b>	MECIP2015
		VERSIÓN: 2.0
		RES. N° <i>191</i> ./2021

para la formación de funcionarios éticos orientados al cumplimiento de su misión, el logro de su visión y el alcance de sus objetivos.

**Lineamiento 1:** Proceso de inducción.

La UTGS adoptará procesos de inducción para informar a sus funcionarios y crear condiciones para que estos se identifiquen con la institución y tengan una visión compartida de la misma, su visión, misión y objetivos.

**Orientaciones:**

- El Área de Comunicación apoyará el proceso de inducción que realice el Departamento de Gestión y Desarrollo de la Personas. Éste se hará mediante charlas referentes a la Función Pública, leyes, decretos, resoluciones, y sobre la función de la UTGS como Organismo del Estado, sus inicios y logros. El proceso incluye la entrega de documentos como el Código de Ética, Código de Buen Gobierno, Plan Estratégico vigente y otros que rigen el quehacer institucional.

**Lineamiento 2:** Promoción del trabajo colaborativo y habilidades comunicativas.

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

**Orientaciones:**

- El Área de Comunicación, junto con el Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, promoverá charlas, exposiciones, carteles, guías, u otras herramientas aplicables que motiven u orienten al funcionario hacia un trabajo colaborativo y un proyecto común.
- La UTGS, promovida por el Nivel de Conducción Política, con la Secretaría General, realizará una socialización semestral de los resultados de la gestión para que los funcionarios logren una visión compartida de la institución en base a información y que esto promueva mayor participación y compromiso de estos con los procesos institucionales.

  
**Carmen Ubaldi**  
 Encargada de Despacho  
 Dirección Ejecutiva  
 Unidad Técnica del Gabinete Social  
 Presidencia de la República



 Paraguái Retã Mburuvichavete <b>REMBIAPOITA</b> <b>YKEKOHA</b> Presidencia de la República del Paraguay <b>GABINETE</b> <b>SOCIAL</b>	<b>MANUAL</b> <b>ESTRATÉGICO DE</b> <b>COMUNICACIÓN</b>	MECIP2015
		VERSIÓN: 2.0
		RES. N° 191./2021

## POLÍTICA DE MEDIOS INTERNOS DE COMUNICACIÓN

La Política de Medios Internos de Comunicación de la UTGS apunta a 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 UTGS 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 disposición del Nivel de Conducción Política de la UTGS y de acuerdo a las distintas Coordinaciones 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, Memorándum, Circulares, Notas) que se socializarán de la siguiente manera:
  - a. Mediante envío personalizado, procurando que cada funcionario firme una planilla en la que conste su recibo.
  - b. Mediante su publicación en un lugar visible (panelógrafo).
  - c. Mediante envío de correo institucional.
- La utilización de memorandos o notas deberá utilizar los formatos pre-establecidos y serán numerados en forma correlativa por cada nivel jerárquico que los emita.
- Para comunicar asuntos varios (cumpleaños, invitaciones, mensajes, etc.) se comunicará a través de correo electrónico.
- La elaboración de los formatos de memos, notas y circulares preestablecidos estará a cargo del Área de Comunicación con apoyo de la Secretaría General, cuidando en todo momento la imagen de la Institución. Los mismos deberán ser revisados y/o actualizados, como mínimo, una vez al año.
- La UTGS debe promover entre los servidores públicos el uso del correo institucional personal (con el dominio [@gabinetesocial.gov.py](mailto:>@gabinetesocial.gov.py)) para preservar y



  
**Carmen Ubaldi**  
 Encargada de Despacho  
 Dirección Ejecutiva  
 Unidad Técnica del Gabinete Social  
 Presidencia de la República

 Paraguái Retã Mburuvichavete <b>REMBIAPOITA YKEKOHA</b> Presidencia de la República del Paraguay <b>GABINETE SOCIAL</b>	<b>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN</b>	MECIP2015
		VERSIÓN: 2.0
		RES. N° 191/2021

sostener en el tiempo las informaciones institucionales compartidas a través de este canal.

**Lineamiento 2:** Medios Informales.

En la UTGS, se utilizarán medios informales de comunicación para la difusión y circulación de información y mejoramiento de los resultados.

**Orientaciones:**

- Serán considerados como medios informales de comunicación los encuentros sociales, los internos telefónicos, la comunicación verbal y el uso de plataformas de comunicación virtuales como Whatsapp, Telegram y otras, así como las diferentes redes sociales.
- El Área de Comunicación, junto con el Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas y el Comité de Ética, serán los encargados de crear conciencia sobre el uso adecuado y racional de los medios informales.

**POLÍTICA DE RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL**

La UTGS buscará satisfacer los requerimientos de la comunicación interna y externa referentes a sugerencias, quejas y reclamos sobre su gestión, mediante la creación de un Programa de Receptividad Institucional que contribuya al mejoramiento Institucional.

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

El Programa de Receptividad Institucional de la UTGS desarrollará un componente orientado a recibir sugerencias, quejas y reclamos de sus grupos de interés (interno y externo), sobre los servicios que ofrece. Este proceso tiene como objetivo contribuir al mejoramiento institucional y la toma de decisiones.

**Orientaciones:**

- Se pondrá a disposición de los grupos de interés un buzón y un formulario en la oficina y en la página Web del Gabinete Social, para que el público manifieste sus inquietudes.



*Carmen Ubaldi*  
Carmen Ubaldi  
Encargada de Despacho  
Dirección Ejecutiva  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República

 Paraguái Retã Mburuvichavete <b>REMBIAPOITA          YKEKOHA</b> Presidencia de la República del Paraguay <b>GABINETE          SOCIAL</b>	<h1>MANUAL          ESTRATÉGICO DE          COMUNICACIÓN</h1>	MECIP2015
		VERSIÓN: 2.0
		RES. N° <i>191</i> ./2021

- El Área de Comunicación procesará las sugerencias, quejas y reclamos recibidos para su tratamiento y toma de decisión, elaborando un informe sobre el mismo, el cual será remitido al MECIP y al área afectada para su trámite correspondiente. Así mismo serán remitidos, al Nivel de Conducción Política, los resultados de estos informes de manera semestral.
- Sistematización y toma de decisiones: Con la información obtenida a través del programa de receptividad se tomarán decisiones consensuadas en la dirección competente al caso en cuestión y se comunicarán las respuestas al (los) cliente (s) o público de interés afectado, detallando las acciones de mejoramiento adoptadas por la institución.


  
  
**Carmen Ubaldi**  
 Encargada de Despacho  
 Dirección Ejecutiva  
 Unidad Técnica del Gabinete Social  
 Presidencia de la República

 Paraguái Retã Mburuvichavete <b>REMBIAPOITA          YKEKOHA</b> Presidencia de la República del Paraguay <b>GABINETE          SOCIAL</b>	<b>MANUAL          ESTRATÉGICO DE          COMUNICACIÓN</b>	MECIP2015
		VERSIÓN: 2.0
		RES. N° <i>1.91</i> .../2021

## II- POLÍTICAS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

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 UTGS se fomentará su producción y circulación fluida.

### POLÍTICA DE SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Sistematización de la Información en la UTGS 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.

**Lineamiento 1:** Registro de Información Pública.

La UTGS actualizará y publicará las informaciones de interés público.

**Orientaciones:**

- El Área de Comunicación se encargará de la actualización periódica de la Página Web, en la que se socializarán informaciones de interés para el público en general y en cumplimiento a la Ley N° 5.189/2014.
- El Área de Comunicación elaborará anualmente la memoria de la UTGS, consignando en una sola publicación los trabajos realizados en cuanto a la Gestión Estratégica. Los insumos para construir esta memoria serán proveídos por cada coordinación de área.

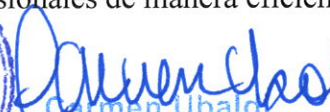
**Lineamiento 2:** Clasificación de la Información.

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

**Orientaciones:**

- En la UTGS 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.



  
 Carmen Ubaldin  
 Encargada de Despacho  
 Dirección Ejecutiva  
 Unidad Técnica del Gabinete Social  
 Presidencia de la República

 Paraguái Retã Mburuvichavete <b>REMBIAPOITA          YKEKOHA</b> Presidencia de la República del Paraguay <b>GABINETE          SOCIAL</b>	<b>MANUAL          ESTRATÉGICO DE          COMUNICACIÓN</b>	MECIP2015
		VERSIÓN: 2.0
		RES. N° <i>191</i> .../2021

- b. **Administrativa:** surge de los procesos administrativos aplicados para que los trabajos se realicen de la manera más eficiente.
  - c. **Misional:** se refiere a las informaciones operativas, obtenidas como resultado de la elaboración de los trabajos 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 y de coordinación, serán presentados ante el Nivel de Conducción Política, de manera a que sean aprobadas, a través de un Decreto o Resolución. Una vez aprobadas, se convierte en Información Estratégica y son de libre circulación dentro y fuera de la Institución, siendo el Área de Comunicación el encargado de socializarlas, utilizando los medios que sean convenientes para cada caso.
  - El Área de Comunicación hará un monitoreo periódico de los medios escritos, identificando y compilando la información de interés para la institución. Asimismo, remitirá diariamente las noticias del día para mantener actualizados; al Nivel de Conducción Política de la UTGS y funcionarios. Los informes de interés, resaltado del monitoreo de medios, estarán a disposición del Nivel de Conducción Política de la UTGS.

## POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE MEDIOS

La Administración de Medios establece mecanismos y medios adecuados para brindar información a los distintos grupos de interés (interno y externo). De la misma forma, apunta a propiciar un buen relacionamiento con los medios masivos de comunicación y generar ante éstos una buena imagen institucional.

### **Lineamiento 1:** Medios Institucionales.

La UTGS buscará el correcto uso de los medios institucionales de comunicación para la transmisión de la información a los medios masivos y a los grupos de interés.

### **Orientaciones:**



*Carmen Ubaldi*  
 Carmen Ubaldi  
 Encargada de Despacho  
 Dirección Ejecutiva  
 Unidad Técnica del Gabinete Social  
 Presidencia de la República

 Paraguái Retã Mburuvichavete <b>REMBIAPOITA</b> <b>YKEKOHA</b> Presidencia de la República del Paraguay <b>GABINETE</b> <b>SOCIAL</b>	<b>MANUAL</b> <b>ESTRATÉGICO DE</b> <b>COMUNICACIÓN</b>	MECIP2015
		VERSIÓN: 2.0
		RES. N° <i>191</i> .../2021

- La página web de la UTGS será actualizada periódicamente por el Área de Comunicación con contenido relacionado con la presentación de la institución, fines, misión, visión, objetivos, planes y programas, logros y todo lo referente a sus actividades y resultados.
- Para hacer más atractiva la información publicada, se utilizarán fotos, videos, infografías, datos estadísticos, etc. El Área de Comunicación supervisará estos soportes en coordinación con las dependencias afectadas y con la aprobación del Nivel de Conducción Política de la UTGS.
- Para comunicar la visión, misión, objetivos, planes y programas de la UTGS al público interesado, el Área de Comunicación producirá material informativo que será distribuido en conferencias o presentaciones que sean realizadas, así como entregadas al público que se acerque a la Institución.

#### **Lineamiento 2: Medios Masivos.**

La UTGS elaborará documentos informativos, organizará eventos de rendición de cuentas y creará ambientes de relacionamiento con los medios de comunicación masiva, de manera a proyectar ante estos una imagen institucional adecuada.

#### **Orientaciones:**

- El Área de Comunicación, cuando sea necesario, será la encargada de elaborar los boletines de prensa con información de interés general que serán entregados a los distintos medios masivos de comunicación. Para la difusión, el Área de Comunicación deberá contar con una agenda actualizada con los nombres de los encargados de cada medio que recibirá dicha información.
- Las entrevistas solicitadas por medios de comunicación o periodistas serán canalizadas a través del Área de Comunicación. Los interesados deberán solicitar la entrevista indicando el tema a ser tratado, el contexto en el que será abordado, el responsable de la entrevista, hora, fecha y lugar del encuentro, así como cualquier otro aspecto técnico relevante. El encargado de responder las entrevistas será el Vocero Oficial.

  
**Carmen Ubaldi**  
 Encargada de Despacho  
 Dirección Ejecutiva  
 Unidad Técnica del Gabinete Social  
 Presidencia de la República



 Paraguái Retã Mburuvichavete <b>REMBIAPOITA</b> <b>YKEKOHA</b> Presidencia de la República del Paraguay <b>GABINETE</b> <b>SOCIAL</b>	<b>MANUAL</b> <b>ESTRATÉGICO DE</b> <b>COMUNICACIÓN</b>	MECIP2015
		VERSIÓN: 2.0
		RES. N° 191.../2021

### Lineamiento 3: Redes Sociales.

La UTGS actualizará periódicamente las redes sociales institucionales con información sobre las actividades realizadas a nivel institucional y sobre temas de interés o injerencias. Deberá utilizar soportes audiovisuales y visuales para reforzar los contenidos publicados.

#### Orientaciones:

- El Área de Comunicación, cuando sea necesario, será la encargada de elaborar contenido y actualizar las redes sociales.
- Las consultas realizadas a través de las redes sociales serán recepcionadas por el Área de Comunicación y derivadas al área afectada para la elaboración de una respuesta acorde. El Área de Comunicación responderá las consultas con la información proveída por el área afectada.

### 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.

### Lineamiento 1: Vocería Institucional.

La UTGS adoptará un modelo de vocería única para las entrevistas, reportajes y conferencias de prensa.

#### Orientaciones:

- El Vocero Oficial será el/la Directora/a Ejecutivo/a de la UTGS.
- El Nivel de Conducción Política, en el caso que considere pertinente, puede designar por Resolución a los únicos responsables de conceder entrevistas, reportajes y conferencias de prensa.

### Lineamiento 2: Confidencialidad.

**Carmen Ubaldi**  
 Encargada de Despacho  
 Dirección Ejecutiva  
 Unidad Técnica del Gabinete Social  
 Presidencia de la República

 Paraguái Retã Mburuvichavete <b>REMBIAPOITA          YKEKOHA</b> Presidencia de la República del Paraguay <b>GABINETE          SOCIAL</b>	<b>MANUAL          ESTRATÉGICO DE          COMUNICACIÓN</b>	MECIP2015
		VERSIÓN: 2.0
		RES. N° <i>191</i> .../2021

La UTGS 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:**

- El Área de Comunicación, conjuntamente con el Comité de Ética y con el Nivel de Conducción Política, establecerán los parámetros y criterios de una conducta ética específica para el manejo de la información confidencial.
- La información y los documentos que maneja la UTGS durante los trabajos realizados son confidenciales.
- La información referente a las gestiones administrativas será manejada de acuerdo con lo estipulado en las normas legales vigentes.

**POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS**

La UTGS establecerá parámetros y criterios para el intercambio de información con sus grupos de interés, orientados a facilitar el acceso a la información y a mantener una relación de respeto y colaboración, que contribuya al cumplimiento de sus objetivos misionales.

**Lineamiento 1:** Con Entidades del Sector Público.

La UTGS 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:**

- La Secretaría General de la UTGS se encargará de la recepción, tratamiento y respuestas de los requerimientos de las informaciones de las demás instituciones.

**Lineamiento 2:** Con Contratistas y Proveedores.

La UTGS adecuará su actuación con los contratistas y proveedores que prestan servicios a la Institución, conforme al proceso de contratación establecido en la Ley “De Contrataciones Públicas” y sus reglamentaciones.



*Carmen Ubaldi*  
**Carmen Ubaldi**  
 Encargada de Despacho  
 Dirección Ejecutiva  
 Unidad Técnica del Gabinete Social  
 Presidencia de la República

 Paraguái Retã Mburuvichavete <b>REMBIAPOITA</b> <b>YKEKOHA</b> Presidencia de la República del Paraguay <b>GABINETE</b> <b>SOCIAL</b>	<b>MANUAL</b> <b>ESTRATÉGICO DE</b> <b>COMUNICACIÓN</b>	MECIP2015
		VERSIÓN: 2.0
		RES. N° <i>111</i> ./2021

**Orientaciones:**

- El Área de Comunicación publicará en la Memoria de la UTGS realizada una vez por año incluirá resultados de las contrataciones y/o adquisiciones de la UOC.

**Lineamiento 3:** Con Entidades de control.

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

**Orientaciones:**

- El Nivel de Conducción Política de la UTGS coordinará, con la Auditoría General del Poder Ejecutivo y la Contraloría General de la República, la realización de los trabajos de Control Interno Institucional.

**Lineamiento 4:** Organizaciones Internacionales e Instituciones Extranjeras.

La UTGS llevará una comunicación dentro de un clima de respeto, cooperación y cordialidad.

**Orientaciones:**

- El Nivel de Conducción Política de la UTGS será responsable de mantener vínculos con los organismos internacionales e instancias extranjeras.
- Cualquier solicitud o requerimiento que reciban las demás dependencias serán canalizadas a través de la Secretaría General, salvo excepciones o instrucciones del Nivel de Conducción Política de la UTGS.



  
**Carmen Ubaldi**  
 Encargada de Despacho  
 Dirección Ejecutiva  
 Unidad Técnica del Gabinete Social  
 Presidencia de la República

 Paraguái Retã Mburuvichavete <b>REMBIAPOITA</b> <b>YKEKOHA</b> Presidencia de la República del Paraguay <b>GABINETE</b> <b>SOCIAL</b>	<b>MANUAL</b> <b>ESTRATÉGICO DE</b> <b>COMUNICACIÓN</b>	MECIP2015
		VERSIÓN: 2.0
		RES. N° <i>J.91</i> ./2021

### III- POLÍTICAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La UTGS adoptará un Programa de Rendición de Cuentas Anual, dirigido a los grupos de interés (interno y externo), con el propósito de cumplir con el deber de rendir cuentas de los servicios prestados en su rol dentro de la administración público y para salvaguardar los principios del interés público y la transparencia que deben tener los actos de los funcionarios públicos.

#### POLÍTICA DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

El Nivel de Conducción Política implementará acciones que apuntan a sensibilizar a sus funcionarios y al público externo sobre la importancia de rendir cuentas a la ciudadanía sobre el uso de los recursos que son del pueblo.

**Lineamiento 1:** Campañas de sensibilización sobre la Rendición de Cuentas.

El Área de Comunicación de la UTGS realizará campañas y talleres de sensibilización, dirigidos a los funcionarios de la UTGS, sobre la importancia del acceso a la información pública como un derecho ciudadano y acerca de la obligación legal y ética de rendir cuentas al pueblo sobre el uso de los recursos públicos.

**Orientaciones:**

- Las actividades de sensibilización estarán encabezadas por el Área de Comunicación de la UTGS, con la participación de representantes del Comité de Rendición de Cuentas.
- Estas acciones estarán dirigidas a todos los funcionarios públicos de la UTGS.

**Lineamiento 2:** Masiva difusión y sensibilización a la ciudadanía sobre la Rendición de Cuentas.

El Área de Comunicación establecerá mecanismos que aseguren una masiva difusión y la sensibilización de la ciudadanía acerca de los aspectos relativos a la Rendición de Cuentas de la UTGS.



  
**Carmen Ubaldi**  
 Encargada de Despacho  
 Dirección Ejecutiva  
 Unidad Técnica del Gabinete Social  
 Presidencia de la República

 Paraguái Retã Mburuvichavete <b>REMBIAPOITA          YKEKOHA</b> Presidencia de la República del Paraguay <b>GABINETE          SOCIAL</b>	<b>MANUAL          ESTRATÉGICO DE          COMUNICACIÓN</b>	MECIP2015
		VERSIÓN: 2.0
		RES. N° <i>191</i> ./2021

### Orientaciones:

- La sensibilización y difusión debe contener al menos información respecto al enfoque y filosofía de la Rendición de Cuentas, el reglamento de las Audiencias Públicas y las prioridades de la institución.
- La sensibilización y difusión tendrá un alcance masivo y por toda la República, para la cual se viabilizarán mecanismos que aseguren el objetivo.

### POLÍTICA DE MEJORAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Todas las propuestas de mejoras, quejas, sugerencias, reclamos y observaciones presentadas por los asistentes a la Audiencia Pública serán evaluadas y consideradas para formular planes de mejoramiento y de ajustes con miras a futuras Rendiciones de Cuentas.

#### Lineamiento 1: Evaluación de la Rendición de Cuentas.

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

### Orientaciones:

- Una vez culminada la Audiencia, un funcionario designado por el Comité de Rendición de Cuentas distribuirá un formato de evaluación a los grupos de interés quienes asisten al acto, para la mejora de las acciones.
- Los funcionarios designados recogerán 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.
- 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 la Audiencias Públicas.

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



*Carmen Ubaldi*  
 Carmen Ubaldi  
 Encargada de Despacho  
 Dirección Ejecutiva  
 Unidad Técnica del Gabinete Social  
 Presidencia de la República

 Paraguái Retã Mburuvichavete <b>REMBIAPOITA          YKEKOHA</b> Presidencia de la Republica del Paraguay <b>GABINETE          SOCIAL</b>	<b>MANUAL          ESTRATÉGICO DE          COMUNICACIÓN</b>	MECIP2015
		VERSIÓN: 2.0
		RES. N° <i>91</i> ./2021

### Orientaciones:

- El Comité de Rendición de Cuentas considerará el informe de propuestas y sugerencias para formular planes de mejoramiento de la Rendición de Cuentas.
- 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 UTGS 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.
- El Área de Comunicación será responsable de la publicación de la Memoria de la Audiencia Pública, en la página web de la UTGS, pasados los 30 días calendario de la realización de la audiencia.



  
**Carmen Ubaldi**  
 Encargada de Despacho  
 Dirección Ejecutiva  
 Unidad Técnica del Gabinete Social  
 Presidencia de la República