



**INFORME AII N° 09/2021 - AUDITORÍA EN EL ÁREA DE: COMUNICACIÓN  
CÓD. 05-COMUNICACIÓN**

**ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA**

**INTRODUCCIÓN**

**INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD.**

**GABINETE SOCIAL**

El Gabinete Social fue creado en septiembre de 2003 a raíz de la preocupación del Gobierno Nacional por contar con una instancia articuladora de las Instituciones Públicas que encaminan programas de superación de la pobreza. Desde entonces, funciona como órgano coordinador de las políticas sociales de Gobierno.

Actualmente por Decreto N° 376, del 05 de octubre del 2018, el Poder Ejecutivo establece la reorganización del Gabinete Social de la Presidencia de la República, como órgano encargado de promover, coordinar y dirigir la gestión de los programas y las políticas públicas del Gobierno Nacional en el Área Social (Art.1).

El Gabinete Social es la articulación de los Ministerios e Instituciones Públicas responsables de ejecutar políticas públicas que garantizan derechos a la ciudadanía y contribuyen al desarrollo socioeconómico del país.

Está compuesto por los Ministros del Poder Ejecutivo, los Secretarios Ejecutivos de las Secretarías de la Presidencia de la República, los titulares de las Instituciones de la Administración Central, los Directores de las Entidades Binacionales y los titulares de los Entes Autónomos, Autárquicos y Descentralizados, encabezado por el Presidente de la República, Mario Abdo Benítez. Cuenta además con un Equipo Ejecutivo y una Unidad Técnica.

En éste colegiado de ministros y representantes de instituciones se define la agenda social del país estableciendo las prioridades en materia de desarrollo social y combate a la pobreza y la pobreza extrema.

  
Gabriela Topacio Colmán  
Auditoría Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República



Asimismo, el Gabinete Social se ocupa de mantener en comunicación y coordinación a las instituciones del gobierno y en la instalación de una visión y acción articulada para el logro del desarrollo social del país con integración y protección social de la ciudadanía.

#### Objetivos del GABINETE SOCIAL

- La adecuada correspondencia entre los programas de Política Social y de los que apuntan a reducir la pobreza.
- La estrecha cooperación y convergencia entre las instituciones de ejecución.
- La elaboración de una agenda estratégica, que pueda ser compartida entre las instituciones públicas (centrales y locales) y las Organizaciones No Gubernamentales u otros agentes de la sociedad civil.
- La identificación de las líneas prioritarias de apoyo de la Cooperación Internacional en materia de desarrollo social.
- La obtención de la mayor coherencia posible entre los ámbitos de la Política Social y la Económica.
- El diseño y conducción del Sistema de Protección Social, así como la evaluación, seguimiento y monitoreo de su implementación.

#### UNIDAD TÉCNICA DEL GABINETE SOCIAL

La Unidad técnica del Gabinete Social -UTGS- se constituye como órgano técnico y operativo, responsable de la dirección, administración, ejecución, coordinación y supervisión de las actividades del Equipo Ejecutivo del Gabinete Social.

Como institución fue creada en abril de 2009 y desde entonces trabaja articulando y coordinando la Agenda y la Política Social del Gobierno Nacional definida en el ámbito del Gabinete Social.

Cuenta con una Dirección Ejecutiva responsable de la gestión de la información mediante innovadoras herramientas que contribuyen a la eficacia y eficiencia en la aplicación de las políticas públicas sociales, además de fortalecer la acción articulada de las Instituciones Públicas. Su marco normativo más reciente está dado en el Decreto 376 del 05 de octubre del 2018.



Gabriela Topacio Colmán  
Auditora Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República



### Misión

Facilitar los procesos de articulación y coordinación de la implementación de la política social entre las instituciones del Gabinete Social.

### Visión

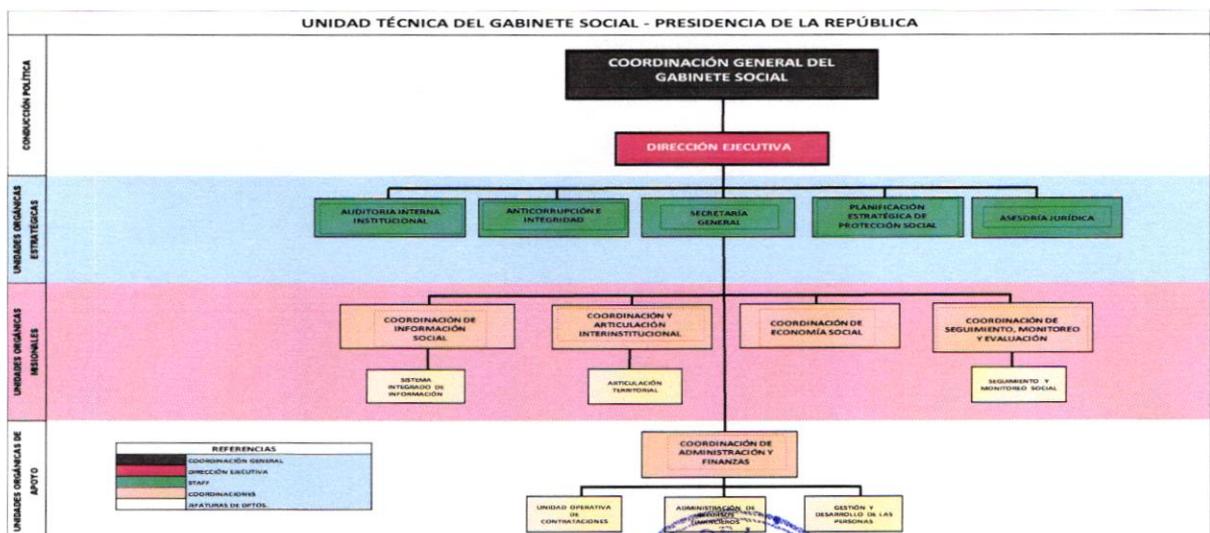
Unidad Técnica especializada en el ámbito social, destacada y reconocida por la excelencia e innovación de su gestión, la solidez técnica multidisciplinaria y la calidad humana de sus integrantes, referente ineludible en los procesos de construcción, articulación y coordinación de las políticas sociales del Estado paraguayo.

### Valores de la UTGS

- Compromiso
- Especialización
- Integridad
- Enfoque Integral y sistémico
- Sensibilidad Social
- Trabajo en Equipo

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DURANTE EL PERIODO SUJETO A REVISIÓN.

Organigrama de la Unidad Técnica del Gabinete Social de la Presidencia de la República, fue aprobada por Resolución N° 5/2014, cuya última reestructuración fue realizada por Resolución GS N° 10/2017, de fecha 30/11/2017-.



Gabriela Topacio Colmán  
Auditora Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República



## I. ANTECEDENTES

EN CUMPLIMIENTO AL PLAN ANUAL DE AUDITORIA INTERNA PARA EL EJERCICIO FISCAL 2021 Aprobado por la RESOLUCIÓN GS N° 91/2020: *“Por la cual se aprueba el Plan de Trabajo Anual, la Identificación y el Plan de Gestión de Riesgos, el Cronograma de Actividades y el Diagnostico de la Auditoría Interna de la Unidad Técnica del Gabinete Social de la Presidencia de la República, para el ejercicio fiscal 2021”*

## III. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

### \* OBJETIVO GENERAL

Realizar una Auditoría Gestión en la UNIDAD TÉCNICA DEL GABINETE SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA, específicamente en el área de COMUNICACIÓN; evaluando la conformidad del desarrollo de los procesos de gestión que permita promover mejoras continuas en la efectividad y eficiencia en la comunicación institucional.

### \* OBJETIVO ESPECIFICO

Obtener evidencias suficientes y competentes de que:

- ✓ Evaluar los objetivos y planes organizacionales.
- ✓ Verificar que los procedimientos y controles internos sean adecuados y satisfactorios
- ✓ Verificar la eficiencia, eficacia y efectividad de procedimientos realizados
- ✓ Vigilar la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento.
- ✓ Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles.
- ✓ Verificar la existencia de métodos adecuados de operación.
- ✓ Comprobar la correcta utilización de los recursos.

## IV. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La Auditoría Interna Institucional de la Unidad Técnica del Gabinete Social de la Presidencia de la República, en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría del ejercicio 2021, según Resolución Institucional UTGS N° 91/2020, *“Por la cual se aprueba la modificación al Plan de Trabajo Anual y al Cronograma de Actividades y el Diagnostico*



Gabriela Torres Colmán  
Auditoría Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República



*de la Auditoría Interna de la Unidad Técnica del Gabinete Social de la Presidencia de la República, para el ejercicio fiscal 2021”*

Con el propósito de informar a las autoridades competentes los resultados de la misma, espera hacer un pronunciamiento sobre la razonabilidad de la gestión del área auditada, el cumplimiento de las normativas vigentes aplicables y la confiabilidad del sistema de control interno en el uso de los recursos y en el cumplimiento de la misión asignada al cargo que se enuncia como sigue:

*“Liderar, diseñar y ejecutar actividades que promuevan la promoción y la visibilidad de la imagen institucional, a través de los medios comunicacionales de la institución y en el diseño y producción de materiales informativos para la promoción institucional”.*

Abarca el análisis de las Funciones y Procedimientos que respalden el actuar del Área de Comunicación de la Unidad Técnica del Gabinete Social – Presidencia de la República.

El periodo a revisar son los meses de enero a diciembre del ejercicio fiscal 2020 y de enero a marzo del ejercicio fiscal 2021.

El área sometida a esta revisión es: Comunicación

#### **V. MARCO LEGAL**

- Constitución Nacional.
- Ley N° 1.535/99, “De Administración Financiera del Estado”, y su Decreto Reglamentario N°8.127/00.
- Ley N° 1.626/00 “De la Función Pública”.
- Ley N° 213/1993 “Código del Trabajo y sus modificaciones.”
- Ley N° 2.051/2003 “De contrataciones Públicas”.
- Ley N° 2.597/05 “Otorgamiento de Viáticos en la Función Pública y sus modificaciones”.
- Ley N° 5554/16, Decreto Reglamentario N° 4774/16 y la Res. CGR N° 653/08.
- Decreto N° 2274/19 “Por la cual se reglamenta la Ley N° 6207, del 22 de octubre de 2018, “Que crea el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicación y establece su carta orgánica”.
- Resolución N° 6-A/2014 Por la cual se aprueba el reglamento interno de la unidad técnica del gabinete social de la presidencia de la república.



  
5  
Gabriela Topacio Colmán  
Auditoría Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República



- Resolución SFP N° 1317/15.
- Resolución GS N° 236/2016 Por la cual se aprueba el Manual Estratégico de Comunicación de la Unidad Técnica del Gabinete Social.
- Resolución GS N° 10/2017 Por la cual se aprueba el Manual de Funciones de la Unidad Técnica del Gabinete Social.
- Resolución GS N° 136/2017 Por la cual se aprueba el Manual de Procedimientos de la Unidad Técnica del Gabinete Social.
- Resolución MITIC N° 278/2020 “Por la cual se reglamentan los artículos 9, 10, 11, 12 y 13 del decreto 2.274/2019 sobre el Plan Anual de Comunicación de los Organismos y Entidades del Estado (OEE)...”
- Resolución MITIC N° 396/2020 “Por la cual se aprueba e implementa el reglamento de los lineamientos sobre áreas de comunicación de los OEE...”
- Otras disposiciones aplicables al área sujeto de verificación.

#### VI. CUADRO DIRECTIVO (FUNCIONARIOS RESPONSABLES DEL PERIODO AUDITADO)

CARGO	NOMBRE Y APELLIDO
Encargada de Despacho de la Dirección Ejecutiva	<i>Mg. Carmen Ubaldi</i>
Secretaria Ejecutiva	<i>C.P. Cinthia Guillén</i>
Profesional de Comunicación	<i>Lic. Nathalia Giménez</i>

#### VII. LIMITACIONES AL ALCANCE

Los trabajos de auditoría con respecto al PLAN DE TRABAJO ANUAL, fueron realizados bajo las medidas sanitarias por el COVID19 adoptadas por la institución y fue interrumpida por las prioridades institucionales en el mismo marco, brindando apoyo interinstitucional al programa pytyvo medicamentos en el mes de abril 2021, desde todas las área institucionales incluyendo a la Auditoría Interna Institucional para fines de



*Gabriela Colmán*  
6  
Gabriela Colmán  
Auditoría Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República



asesoramiento en la elaboración de procedimientos de rendición de cuentas al programa pytyvo medicamentos.

En fecha 04 de mayo de 2021, a través de la Nota CGR N° 2633, fue remitido el informe de sobre la Evaluación del Sistema de Control Interno de la Unidad Técnica del Gabinete Social, a lo que esta auditoría consideró pertinente el análisis del resultado a fin de incluir si fuera necesario acciones de mejoramiento que involucren al área de comunicación.

Por último, otra prioridad institucional abordada fue el informe de gestión institucional para el informe Presidencial que deberá ser presentado al Congreso Nacional el próximo 1 de julio del corriente año por el Excelentísimo Señor Presidente de la República Don Mario Abdo Benítez, según lo establecido en el art 238 del Constitución Nacional, numeral ocho.

Y que, a través de la Nota STP/S.E./N° 314/2021 de fecha 26 de abril de 2021, se solicitó la presentación de un informe ejecutivo correspondiente al periodo de julio 2020 hasta junio 2021, siendo los meses de mayo y junio estimaciones de la ejecución de las acciones previstas por la institución, en la que el área auditada fue designada como punto focal a fin de liderar el proceso de consolidación de la información.

La culminación de los procedimientos de la Auditoría de Gestión al Área de Comunicación estaba prevista para el 30 de abril del 2021, la cual se prorrogó hasta fines del mes de mayo 2021, por las razones mencionadas anteriormente con Visto Bueno de la Dirección Ejecutiva a través del Memorándum AII N° 31/2021.

## VIII. PROCEDIMIENTOS

### \* METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTOS:

Para el logro de los objetivos propuestos en el punto “III.2” de la Planeación, se aplicarán los siguientes procedimientos de auditoría:

- Diagnóstico del área a través del Cuestionario de Control Interno.
- Entrevistas a funcionarios de la Unidad Técnica del Gabinete Social, a efectos de tomar y conocer los procedimientos utilizados en el área de Comunicación.
- Examen aleatorio de los Archivos de Comunicación.



Gabriela Topacio Colmán  
Auditoría Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República



- Aplicación de otros procedimientos alternativos de auditoría, de acuerdo a las situaciones y/o circunstancias observadas durante el transcurso de nuestro trabajo.
- Descargo de hallazgos durante el desarrollo del trabajo.
- Informe final.

### **IX. COMUNICACIÓN DE OBSERVACIONES Y DESCARGO DEL ÁREA.**

Los descargos correspondientes fueron remitidos a las áreas vía Sistema SIAGPE y analizados por las áreas y respondidas oficialmente por el Sistema SIAGPE a la vez estos fueron evaluados también vía sistema SIAGPE.

### **X. DESARROLLO DEL INFORME**

*“La comunicación en las entidades públicas, tiene una dimensión estratégica fundamental, como factor que posibilita que las personas puedan asociarse para lograr objetivos comunes”.*

Para una mejor comprensión del informe, se desarrollará en capítulos y correspondientes anexos:

CAPÍTULO I	DIAGNOSTICO INICIAL DEL ÁREA – CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
CAPÍTULO II	ANALISIS EN EL MARCO DEL DECRETO N° 2274/2019 Y LA RES. MITIC N° 396/2020. ANEXO CAPÍTULO 1
CAPÍTULO III	ANALISIS EN EL MARCO DEL DECRETO N° 2274/2019 Y LA RES. MITIC N° 278/2020. CAPITULO 2. PLAN ANUAL DE COMUNICACIÓN
CAPÍTULO IV	ANALISIS DE LAS POLITICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL - MANUAL ESTRATEGICO DE COMUNICACIÓN
CAPÍTULO V	GESTIÓN POR PROCESOS – MECIP2015



  
Gabriela Topacio Colmán  
Auditora Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República



<b>CAPÍTULO I</b>	<b>DIAGNOSTICO INICIAL DEL ÁREA – CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>
-------------------	---

Esta auditoría a realizado el cuestionario de Control Interno, y ha realizado el análisis del control interno en al área de Comunicación para poder así identificar las deficiencias más relevantes, con relación al control interno del área.

A continuación, se enlistan los resultados del cuestionario de control interno, haciendo énfasis a las respuestas negativas.

### RESULTADO DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

- 1- ¿Se encuentra dentro de la estructura Organizacional?  
Sí. Específicamente en la unidad estratégica como staff, dependiente de la Secretaria General.
- 2- ¿El área posee manual de funciones?  
Sí, aprobado por Res. GS N° 10/2017.
- 3- ¿El área posee manual de procedimientos?  
Sí, aprobado por Res. UTGS N° 136/2017.
- 4- ¿El área tiene conocimiento sobre el Manual estratégico de comunicación institucional?  
Sí, aprobado por Res. UTGS N° 236/2016.
- 5- ¿Institucionalmente existen mecanismos de comunicación interna y externa?  
Sí.
- 6- ¿Desde el área se realizan revisiones periódicas de la efectividad de los mecanismos de comunicación utilizados?  
No.
- 7- ¿El área posee Plan operativo alineado al Plan Estratégico Institucional?  
Sí, el plan no se ajusta a ningún formato estandarizado, se prepara con la intención de responder a la eventual solicitud del MITIC de planes institucionales de comunicación.
- 8- ¿Se han identificado los riesgos del área?  
Sí.
- 9- ¿Se han evaluado los riesgos del área?



  
Gabriela Topacio Colmán  
Auditora Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República



No.

10- ¿Con cuántos funcionarios cuenta el área? ¿Considera que es suficiente la cantidad para el cumplimiento de los objetivos del área?

1 Funcionario, Natalia Giménez. No considera suficiente la cantidad para el cumplimiento de los objetivos del área.

11- ¿El área cuenta con un cronograma de capacitación?

No cuenta con un cronograma de capacitación.

12- ¿El área realiza evaluaciones del personal de manera periódica?

Sí.

13- ¿El área forma parte del Equipo Técnico MECIP?

Sí.

14- ¿El área posee un sistema de información estándar? Procedimientos de información, remisión de información, seguimiento, registro y archivo de documentación.

No posee un sistema de información estándar.

En este capítulo pudimos observar que en respuesta al cuestionario de control interno el área de Comunicación presenta debilidades de control interno, lo que permite que se presenten situaciones de Riesgo en el área.

<b>CAPÍTULO II</b>	<b>ANÁLISIS EN EL MARCO DEL DECRETO N° 2274/2019 Y LA RES. MITIC N° 396/2020. ANEXO CAPÍTULO 1</b>
--------------------	--

En el marco del Decreto 2274/2019 y la Res. MITIC N° 396/2020 “ *Por la cual se aprueba e implementa el reglamento de los lineamientos sobre áreas de comunicación de organismos y entidades del estado (OEE), de la instancia de coordinación de comunicadores de OEE, su capacitación y los flujos de información entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC) y los OEE, conforme a los Artículos 15, 16, 17 del Decreto N° 2274/2019*”, se realizó el análisis de cumplimiento por parte del área de Comunicación del Anexo Capítulo I “Áreas de Comunicación de los Organismos y Entidades del Estado OEE”



Gabriela Topacio Colmán  
Auditoría Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República



## Desarrollo

### **Art. 1. Lineamientos y Competencias Generales del Área de Comunicación de los OEE.**

La auditoría interna realizó la verificación del Manual de funciones aprobada por Res. GS/CG N° 10/2017 con lo establecido en el Art. 16 del Decreto 2274/2019 y Res. MITIC N° 396/2020 Anexo Capítulo I.

Se observa que el desarrollo de funciones para Profesional/Técnico de Comunicación con finalidad del cargo/misión de *“Liderar, diseñar y ejecutar actividades que promuevan la promoción y la visibilidad de la imagen institucional, a través de los medios comunicacionales de la institución y en el diseño y producción de materiales informativos para la promoción institucional”*, cumple parcialmente con la finalidad del Área de Comunicación teniendo en cuenta lo establecido en el Art. 16 del Decreto 2274/2019, el área de Comunicación de un OEE es la dependencia encargada de planificación, la asistencia técnica, la evaluación y la coordinación de las actividades comunicación y publicidad del OEE del cual forma parte.

Según la Res. MITIC N° 396/2020 Anexo Capítulo I

Art.1.2. Su rol estratégico es diseñar y desplegar estrategias comunicacionales y de información que vinculen al OEE con la sociedad, que promuevan la interacción de una comunicación participativa, plural y transparente.

Art. 1.3. El área de comunicación de un OEE debe buscar la construcción de un sentido compartido en la institución pública, y la circulación fluida y transparente de la información interna y externa de la entidad a los diferentes grupos de interés, apoyando la planificación y el cumplimiento de los objetivos comunicacionales institucionales, especialmente aquellos vinculados al bienestar de la ciudadanía. Buscando mecanismos o canales que mejoren su apertura, receptividad y capacidad de interlocución con la ciudadanía, permitiendo la publicidad y visibilidad de su gestión y de sus resultados, generando confianza y posicionamiento ante la sociedad.

### **Art. 2. Competencias específicas.**

Las funciones específicas analizadas para el profesional/técnico de Comunicación aprobada por Res. GS/CG N° 10/2017 no cumplen en su totalidad con las competencias que se contemplan en la Res. MITIC N° 396/2020 Anexo Capítulo I



  
Gabriela Topacio Colmán  
Auditoría Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República

Art. 2.1 El Área de Comunicación Institucional de los OEE tiene las siguientes competencias

(i) Definir, proponer y coordinar planes estratégicos de comunicación, que logren el posicionamiento institucional, la planificación y la gestión de relaciones positivas con diferentes públicos para el logro de los objetivos misionales, buscando la eficiencia en el funcionamiento de los OEE. (ii) Elaborar e implementar adecuadamente el Plan Anual de Comunicaciones de acuerdo a los lineamientos emitidos por el MITIC, así como, el de Adquisiciones del Área Comunicación, en coordinación con el área de planificación de la institución, para velar por la optimización de los recursos. (iii) Coordinar con las instancias institucionales que tengan roles o recursos destinados a comunicación, campañas o similares (programas, proyectos, direcciones misionales con servicios específicos, oficinas regionales, entre otros) para la correcta aplicación de las políticas de comunicación institucional y el alineamiento a las recomendaciones del Gobierno. La Dirección de Comunicación deberá validar las acciones de comunicación y la pertinencia o no de contar con logotipos o canales específicos como redes sociales, sitios web, entre otros, esto último en coordinación con el MITIC. (iv) Liderar o participar en los espacios técnicos necesarios para la implementación de la estrategia y plan de comunicación institucional, coordinando con las autoridades, las direcciones misionales y de apoyo, las acciones necesarias que aporten a los objetivos institucionales. (v) Coordinar la implementación de las campañas de comunicación institucional del OEE, que deberán ser abordadas con sentido estratégico y de manera continua e integral. (vi) Velar por la correcta aplicación de la identidad visual del Gobierno y del OEE en sus instalaciones, soportes y expresiones públicas, de acuerdo con los lineamientos emanados del MITIC. (vii) Gestionar las relaciones con los medios de comunicación y otros formadores de opinión. (viii) Coordinar la elaboración y difusión de materiales de comunicación y de rendición de cuentas. (ix) Gestionar los medios y las redes sociales institucionales. (x) Mantener actualizado un registro gráfico y audiovisual institucional. (xi) Desarrollar cualquier otra iniciativa en consonancia con las finalidades que persigue el área de comunicación.

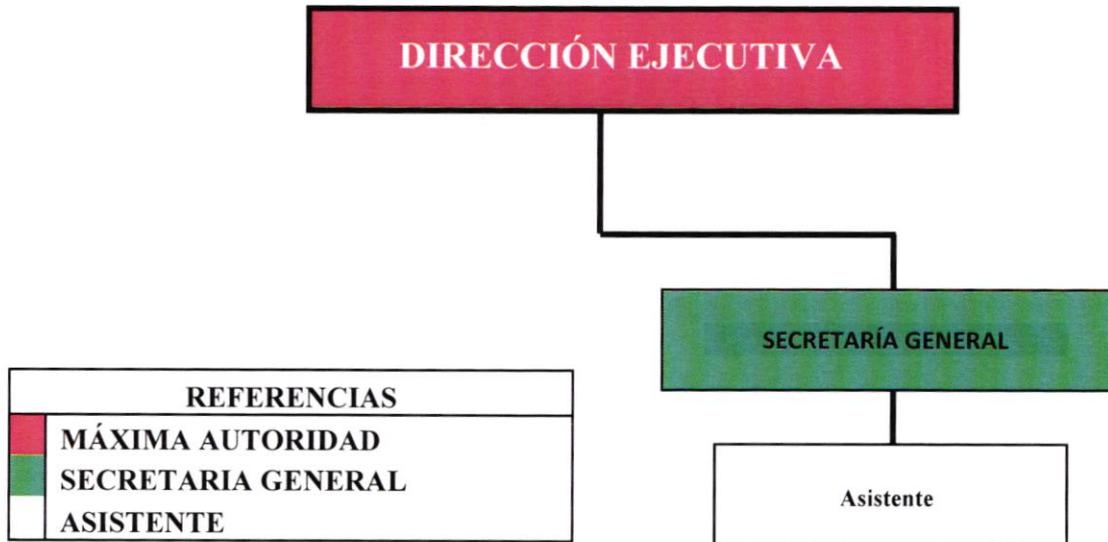


  
12  
Gabriela Topacio Colmaí  
Auditoría Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República



**Art. 3. Estructura, Órganos y Participantes del Área de Comunicación Institucional.**

La auditoría interna realizó la verificación de la Estructura Orgánica de la Unidad Técnica del Gabinete Social aprobada por Res. GS/CG N° 10/2017, a lo que la auditoría observa la asignación de funciones al Profesional/Técnico de Comunicación y que el mismo depende Jerárquicamente de la Secretaría General que a la vez se encuentra en un nivel Estratégico como staff.



Como se puede observar esto último incumple a la Res MITIC. 396/2020 Art. 3.1. "La estructura del Área de Comunicación Institucional de los OEE estará integrada por un Director General (o Director o cargo similar), que dependerá de la máxima autoridad, debiendo contar con la cantidad y diversidad de funcionarios que sean requeridos, teniendo en cuenta las funciones misionales y las disponibilidades presupuestarias del OEE".

Se observa que los profesionales mencionados para Comunicación, no guardan dependencia directa de la máxima autoridad, esto último con el fin de que desde ese nivel se vinculará con todas las áreas de forma autónoma, siguiendo las directrices y objetivos institucionales. Y se observa en el Manual de funciones aprobada por Res. GS/CG N° 10/2017 la asignación de funciones al Profesional/Técnico de Comunicación y en el Manual de procedimientos aprobada por Res. GS N° 136/2017 se observa que se desarrollaron procedimientos de Comunicación Institucional (Interna) y Comunicación Pública (Externa). A través del Cuestionario de Control Interno en el Item 10, se expresa



*Gabriela Popescu Golman*  
13  
Auditora Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República



como nomina a 1 (uno) solo personal para el cumplimiento de los objetivos de Comunicación Institucional.

A lo que esta auditoria considera insuficiente el capital humano, para la función y cumplimiento de los objetivos del área de Comunicación Institucional, así como el desarrollo eficiente de los procedimientos de Comunicación Institucional (Interna) y Comunicación Pública (Externa).

Se observa en el Mapa de proceso y Manual de procedimientos aprobada por Res. GS N° 136/2017. La denominación de los procesos de Comunicación Institucional y Comunicación Pública, a lo que esta auditoría considera que existen inconsistencias con las líneas de la Res. MITIC N° 396/2020.

<b>MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -</b> <small>COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATEGICO</small>		
<b>INSTITUCIÓN:</b> UNIDAD TÉCNICA DEL GABINETE SOCIAL - PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA <b>COMPONENTE:</b> DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO <b>ESTÁNDAR:</b> MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS <b>FORMATO:</b> Mapa de Procesos <b>N°:</b> 45		
MACROPROCESOS	PROCESO	SUBPROCESOS
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS	IDENTIFICACION, DIAGNÓSTICO Y SEGUIMIENTO DE ESTRATEGIAS SOCIALES ELABORACION DE PLANES INSTITUCIONALES SEGUIMIENTO DE PLANES INSTITUCIONALES
	PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	
CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	AUDITORIA INTERNA	PLANIFICACIÓN ANUAL DE AUDITORIA EJECUCIÓN DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO
	ANTICORRUPCIÓN E INTEGRIDAD	ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA SEGUIMIENTO A DENUNCIAS
JURIDICO	GESTION JURIDICO ADMINISTRATIVA	ASESORAMIENTO JURIDICO SUMARIOS ADMINISTRATIVOS
COMUNICACIÓN	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	MANEJO DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
	COMUNICACIÓN PÚBLICA	INTERACCIÓN
ECONOMÍA SOCIAL	INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA	ELABORACIÓN DE PLANES DE DISTRIBUCIÓN MODIFICACIÓN AL PLAN DE DISTRIBUCIÓN COSTEO DE METAS
		ENLACE EN TERRITORIO
		ENLACE INTERINSTITUCIONAL (OEE)
SISTEMAS DE INFORMACIÓN SOCIAL	SIIS SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN SOCIAL	SEGUIMIENTO A INSTITUCIONES QUE REPORTAN DATOS AL SIIS CRUCE DE INFORMACIÓN CON LOS DATOS DEL SIIS TALLERES REALIZADOS CON LAS INSTITUCIONES QUE REPORTAN DATOS AL SIIS ANÁLISIS Y GENERACIÓN DE CUADROS ESTADÍSTICOS
		DISERIO DEL INSTRUMENTO DE RELEVAMIENTO DE DATOS
		PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN
		EVALUACIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS SOCIALES
SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS SOCIALES	MONITOREO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS SOCIALES A SOLICITUD	DISERIO DEL INSTRUMENTO DE RELEVAMIENTO DE DATOS PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN
	EVALUACIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS SOCIALES	EVALUACIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS SOCIALES

*[Handwritten signatures and initials]*



*[Handwritten signature]*  
Gabriela Topacio Coirma  
Auditoría Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República

Por último, a través del Memorándum GS/AII/N° 35, fue solicitado documentaciones a fin de verificar el cumplimiento Art. 4 Requisitos para Integrar el Área de Comunicación Institucional de un OEE. Y que por Memorándum GS/CAF/DGDP/N° 088/2021, y fue remitida la documentación solicitada en fecha 18/06/2021. Esta auditoría realizó la verificación de la documentación correspondiente a los Requisitos para Integrar el Área de Comunicación Institucional de un OEE y considera pertinente el perfil del profesional de Comunicación de la Unidad Técnica del Gabinete Social. Se adjunta el Curriculum actualizado de la Funcionaria Natalia Giménez, quien cumple las funciones de Profesional de Comunicación con Título Universitario en Ciencias de la Comunicación Funcionaria Natalia Giménez, Profesional de Comunicación:

Experiencia mínima de 7 (siete) años en comunicación en instituciones públicas o privadas, comprobable con certificado laboral, en las siguientes áreas: comunicación institucional, publicidad, marketing, relaciones públicas, medios de comunicación.	Del 2011 - 2016 Ministerio de Hacienda como Social Media Manager Comunicadora Institucional	10 años de experiencia en comunicación en instituciones públicas
	Del 2016 - 2017 Secretaria Nacional de la Vivienda y el Hábitat como Fotógrafa, social media, diseño y diagramación de boletín interno, redacción, comunicación interna.	
	Del 2017 - Actualmente Gabinete Social como Profesional de Comunicación	



*Gabriela Topacio Colina*  
Gabriela Topacio Colina  
Auditora Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República



<b>CAPÍTULO III</b>	<b>ANÁLISIS EN EL MARCO DEL DECRETO N° 2274/2019 Y LA RES. MITIC N° 278/2020. CAPITULO 2. PLAN ANUAL DE COMUNICACIÓN</b>
---------------------	--

En el marco del Decreto 2274/2019 y la Res. MITIC N° 278/2020 “*Por la cual se Reglamentan los Artículos 9, 10, 11, 12 y 13 del Decreto 2.274/2019 sobre el Plan Anual de comunicación de los organismos y entidades del estado (OEE), los procesos de contratación pública de los OEE sobre comunicación e información de gobierno e institucional y la aprobación previa del ministerio de tecnologías de la información y comunicación (MITIC) para la ejecución e implementación de acciones de comunicación de los OEE*”, se realizó el análisis de cumplimiento por parte del área de Comunicación del Anexo Capítulo. II. Plan Anual de Comunicación.

#### Desarrollo

#### **Art. 3. Contenidos del Plan Anual de Comunicación.**

Según el cuestionario de Control Interno en el Ítem 7, el área manifiesta que el Plan Operativo no se ajusta a ningún formato estandarizado, se prepara con la intención de responder a la eventual solicitud del MITIC de planes institucionales de comunicación y se adjunta borrador del Plan Anual de Comunicación de la Unidad Técnica del Gabinete Social de la Presidencia de la República y a través del Memorándum GS/C8/2021, la Profesional de Comunicación manifiesta que a la fecha el área no cuenta con un Plan Tecnológico aprobado por la Máxima Autoridad.

Esta auditoría cotejo el Borrador del Plan Anual de Comunicación con la guía de contenidos para el Plan Anual de Comunicación Institucional de Organismos y Entidades del Estado emitido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación, a lo que se observó que el Borrador presentado por el área de Comunicación no se adecua a las planilla de construcción de Plan Anual de Comunicación Institucional, que incluyan los campos de: 1. Contexto Institucional FODA, 2. Objetivos y Ejes Estratégicos de Acción, 3. Público Objetivo, 4. Mensaje Institucional, 5. Canales de Comunicación, 6. Recursos Humanos y Presupuestos (Dar cumplimiento a la Res. 278/2020 Art. 5.1.), 7. Calendarización de "hitos" de comunicación institucional, 8. Plan de Acción, 9. Evaluación e Indicadores.



  
Gabriela Topacio Colmán  
Auditoría Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República

**Art. 5. Tiempos de Entrega y Contenido del Plan Anual de Comunicación. 5.2 La entrega del Plan de Comunicación de los OEE será en dos etapas.**

Haciendo mención a la (I) Primera Etapa: El Objetivo de esta primera entrega es permitir la visualización y la generación de un calendario macro de acciones comunicacionales de Gobierno de cara al nuevo año.

(a) Contenido, a lo que esta auditoría no observa el desarrollo de la primera etapa del Plan Anual de Comunicación que debiera contener el calendario de proyectos y presupuestos incluidos en el Anteproyecto de Presupuesto Anual.

(b) Fecha de entrega, no se evidencia la presentación de la primera etapa del Plan Anual de Comunicación en la primera quincena de noviembre del 2020, teniendo en cuenta que la Res. 278/2020 de fecha 24 de junio de 2020, Resuelve en su Artículo 2º.- Establecer la vigencia del reglamento aprobado, a partir de la fecha de la presente Resolución. (Procedimiento de entrega), no se evidencia la presentación de la primera etapa del Plan Anual de Comunicación. Lo mencionado anteriormente se evidencia a través del Memorándum GS/C8/2021, la Profesional de Comunicación manifiesta que a la fecha el área no cuenta con un Plan Tecnológico aprobado por la Máxima Autoridad.

Y haciendo mención a la (II) Segunda Etapa:

(a) Contenido, a lo que esta auditoría no observa el desarrollo del Plan Anual de Comunicación completo.

(b) Fecha de entrega, no se evidencia la presentación del Plan Anual de Comunicación completo a los 15 (quince) días hábiles posteriores a la publicación del Decreto por el cual se reglamenta la Ley que aprueba el Presupuesto General de la Nación para el ejercicio fiscal 2021, a lo que esta auditoría constata que el Decreto N° 4.780 Por el cual se reglamenta la Ley N° 6.672 del 7 de enero de 2021 que aprueba el Presupuesto General de la Nación para el ejercicio fiscal del año 2021, fue publicado en fecha 25 de enero del 2021 a lo que se debió presentar a más tardar a los 15 días del mes de febrero del 2021 y teniendo en cuenta que la Res. 278/2020 de fecha 24 de junio de 2020, Resuelve en su Artículo 2º.- Establecer la vigencia del reglamento aprobado, a partir de la fecha de la presente Resolución. (Procedimiento de entrega), no se evidencia la presentación del Plan Anual de Comunicación completo para el ejercicio fiscal 2021. Y que lo mencionado anteriormente se evidencia a través del Memorándum GS/C8/2021, la Profesional de



  
Gabriela Topacio Colmán  
Auditoría Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República

Comunicación manifiesta que a la fecha el área no cuenta con un Plan Tecnológico aprobado por la Máxima Autoridad.

<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL - MANUAL ESTRATEGICO DE COMUNICACIÓN</b>
--------------------	---

Según la Resolución CGR N° 377/16 se adopta la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP2015.

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.

#### 4.1. Comunicación interna

La organización debe comunicar internamente tanto los objetivos como las responsabilidades por el control interno.

Deben implementarse políticas y mecanismos para comunicar clara y oportunamente la información dentro de la organización, contemplando:

- Valores;
- Políticas y procedimientos;
- Objetivos;
- Importancia, relevancia y beneficios de los controles internos efectivos;
- Roles y responsabilidades de las autoridades y demás funcionarios en la ejecución de los controles;
- Mecanismos para que todos los funcionarios puedan reportar internamente cualquier desvío evento que pudiera comprometer el funcionamiento del control interno.



Los mecanismos de comunicación establecidos al interior de la institución deben asegurar que los distintos niveles de decisión reciban información oportuna y adecuada para poder ejercer la supervisión sobre la gestión y el funcionamiento del control interno, permitiendo a las autoridades detectar desvíos de manera oportuna.

Los criterios aplicados al establecer los procesos de comunicación deben:

- a) Definir qué información será comunicada a cada uno de los grupos de interés internos de la institución, asignando niveles de responsabilidades adecuados;
- b) Fomentar la identidad institucional, procurando crear en los funcionarios una clara conciencia de su pertenencia y compromiso con los propósitos misionales;
- c) Incorporar mecanismos que permitan a los funcionarios expresar sus opiniones y sugerencias, logrando su motivación y compromiso con la Institución, y haciendo que se sientan parte importante dentro del proceso de mejoramiento institucional.

La institución debe revisar periódicamente la efectividad de los mecanismos de comunicación utilizados.

#### 4.2. Comunicación externa

La institución debe tener en cuenta el control interno en las comunicaciones con sus diferentes grupos de interés.

Deben establecerse políticas y mecanismos para realizar oportuna y adecuadamente las comunicaciones desde y hacia afuera de la institución, contemplando:

- a) Canales oportunos y adecuados para informar sobre la gestión a los organismos de control externo;
- b) Canales apropiados para interactuar con otras instituciones para la ejecución de las funciones que se encuentren relacionadas;
- c) Canales adecuados para su relacionamiento con medios de prensa y comunicación;
- d) Canales adecuados con los organismos de regulación, según corresponda;
- e) Canales adecuados para interactuar con proveedores y otras organizaciones con las que se hayan suscriptos convenios específicos (ej. universidades, empresas proveedoras de determinados servicios, etc.);



  
19  
Gabriela Topacio Colmán  
Auditoría Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República

f) Canales apropiados para informar a la ciudadanía sobre las actividades organizacionales y, en los casos que corresponda, recibir sugerencias, reclamos, comentarios, denuncias, etc, por parte de éstos.

#### 4.3. Rendición de cuentas

La institución debe desarrollar e implementar uno o más procedimientos para mantener informada a la sociedad sobre los proyectos a emprender, el uso de los recursos que le fueron confiados, el rendimiento de su gestión y los resultados logrados en términos del cumplimiento de los objetivos institucionales, y su contribución a la finalidad social del Estado.

La metodología aplicada para la rendición de cuentas debe tener en cuenta los siguientes criterios:

- a) Definición de frecuencia, alcance y ejes temáticos;
- b) Establecimiento de métodos, recursos e instrumentos aplicables;
- c) Establecimiento de roles y responsabilidades para la ejecución y seguimiento.

La rendición de cuentas es responsabilidad de la Máxima Autoridad Institucional, y debe ser realizada en forma periódica, en acuerdo a las frecuencias y modalidades establecidas en la normativa legal vigente.

A través del Memorándum GS/M/AI/N° 32/2021, se realizó la solicitud a la profesional de comunicación la remisión de documentación en el marco de Políticas de Comunicación Institucional y a través del Memorándum GS/C8/2021 la misma expresa que se cuenta con una política comunicacional en el Código de Buen Gobierno.

A lo que esta auditoría hace mención al Manual Estratégico de Comunicación de la Unidad Técnica del Gabinete Social aprobado por la Res. GS N° 236/2016 de fecha 29 de diciembre del 2016, el cual consta de 3 (tres) Capítulos: Capítulo I - Política de Comunicación Institucional, Capítulo II - Política de Comunicación Pública, Capítulo III - Política de Rendición de Cuentas a la Sociedad. Sin embargo, no se pudo constatar si las políticas definidas, fueron implementadas en la institución y si las mismas fueron revisadas y actualizadas, teniendo en cuenta que fue aprobado en la Res. N° 236/16.



Gabriela Topazio Colmán 20  
Autoría Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República



**CAPÍTULO V**

**GESTIÓN POR PROCESOS – MECIP2015**



**COMPONENTE DE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN**

**GESTIÓN POR PROCESOS**

La institución debe orientar su operación a través de una gestión basada en procesos, como medio para que pueda alcanzar eficaz y eficientemente sus objetivos, en cumplimiento con su función constitucional y legal, la misión fijada y la visión proyectada. Para la definición del modelo de gestión por procesos la institución debe tener en cuenta entre alguno de sus criterios:

- Debe poner foco en el diseño de procesos competitivos, capaces de reaccionar a los cambios, mediante el control y evaluación constante;
- Debe contribuir a que las actividades se desarrollen hacia la plena satisfacción del ciudadano y de sus necesidades;
- Debe orientar a la institución hacia la mejora continua de sus procesos, basada en parámetros de control y evaluación, y en la obtención de resultados.

La metodología aplicada para el diseño e implementación del modelo de gestión por procesos debe establecer:



*Gabriela Topacio Colmán*  
Auditoría Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República

- a) El desarrollo de un mapa de procesos, que permita el despliegue de los procesos con un enfoque estratégico, misional y de apoyo;
- b) La caracterización de los procesos, incluyendo la definición de:
- Los objetivos de cada proceso, y su coherencia y armonía con la misión y objetivos institucionales;
  - Los elementos de entrada requeridos (insumos) y sus proveedores;
  - Los elementos de salida esperados (resultados) y sus clientes o beneficiarios;
  - Los reportes e información generados y sus destinatarios;
  - La interacción con otros procesos;
  - Los criterios, las mediciones y los indicadores del desempeño necesarios para asegurar la operación eficaz y el control de estos procesos;
  - Los recursos necesarios para su ejecución.
- c) La identificación y cumplimiento de la base legal aplicable.

El modelo de gestión por procesos debe ser aprobado por la Máxima Autoridad Institucional, y debe ser sometido a revisiones periódicas para asegurar su conveniencia y adecuación.

El modelo de gestión por procesos deberá ser tenido en cuenta para la definición y/o revisión de la estructura organizacional.

Resultados Entrevista de fecha 18.05.2021 al área de Comunicación

1. Verifique que el área orienta sus operaciones a una gestión basada en procesos
Según la entrevista de fecha 18.05.2021 en la pregunta 01. Se puede observar que el área identifica el Mapa de procesos institucional y que identifica su posición en el mapa de procesos como área estratégica de la institución.
2 Verifique que el área se encuentra dentro del mapa de procesos institucional
Según la entrevista de fecha 18.05.2021 en la pregunta 02. Se observa que el área se identifica en el Mapa el procesos institucional y se encuentra familiarizada con el instrumento aprobado por la máxima autoridad.
3 Caracterización de Procesos



*[Handwritten Signature]*  
Gabriela Topacio Colmán 22  
Asesora Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República



Según la entrevista de fecha 18.05.2021 en la pregunta 03. El área manifiesta que los procesos identificados cuentan con una adecuada caracterización de los procesos identificados en el área, a lo que esta auditoria considera que el área no se encuentra efectivamente familiarizada con los procesos identificados en el área.

4 Verifique que los procesos identificados para el área contengan lo siguiente:

4.1. Los objetivos de cada proceso, y su coherencia y armonía con la misión y objetivos institucional

Según la entrevista de fecha 18.05.2021 en la pregunta 4.1. El área manifiesta que sí guardan coherencia y armonía. Falta definición de objetivo del área, falta de desarrollo del formato 38 MECIP.

4.2. Los elementos de entrada requeridos (insumos) y sus proveedores

Según la entrevista de fecha 18.05.2021 en la pregunta 4.2. El área manifiesta que sí se encuentra definidos los elementos de entrada requeridos y sus proveedores. Falta de identificación de elementos de entrada requeridos y sus proveedores, falta de desarrollo del formato 44 y 47 MECIP.

4.3. Los elementos de salida esperados (resultados) y sus clientes o beneficiarios

Según la entrevista de fecha 18.05.2021 en la pregunta 4.3. El área manifiesta que sí se encuentra definidos los elementos de salida esperados (resultados) y sus clientes o beneficiarios. Falta de identificación de elementos de salida esperados (resultados) y sus clientes o beneficiarios, falta de desarrollo del formato 44 y 46 MECIP.

4.4. Los reportes e información generados y sus destinatarios

Según la entrevista de fecha 18.05.2021 en la pregunta 4.4. El área manifiesta que sí se encuentra contemplado la definición de los reportes e información generados y sus destinatarios , falta de desarrollo del formato 50 MECIP.

4.5. Los criterios, las mediciones y los indicadores del desempeño necesarios para asegurar la operación eficaz y el control de estos procesos

Según la entrevista de fecha 18.05.2021 en la pregunta 4.5. El área manifiesta que no se encuentra contemplado la definición de los criterios, las mediciones y los indicadores del desempeño necesarios para asegurar la operación eficaz y el control de estos procesos , falta de desarrollo del formato 95 MECIP.

5 Se ha identificado la Base Legal aplicable al área?



*García Topacio Colmán*  
Auditoria Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República



Según la entrevista de fecha 18.05.2021 en la pregunta 5. El área manifiesta que sí se ha identificado la base legal. Esta auditoría no observa el desarrollo del formato 42 MECIP o Nomograma del área.

6 El Modelo de Gestión por Procesos (mapa y caracterizaciones) son revisados periódicamente para asegurar que permanecen pertinentes y apropiados?

Según la entrevista de fecha 18.05.2021 en la pregunta 4.5. El área manifiesta que Sí son revisado periódicamente el modelo de gestión por procesos. A lo que esta auditoría no observa evidencias de revisiones periódicas al modelo gestión por procesos en el área.

<b>CAPÍTULO XI</b>	<b>OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES</b>
--------------------	--

**CAPÍTULO I            DIAGNOSTICO INICIAL DEL ÁREA – CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

En el diagnóstico inicial a través del cuestionario de control interno al área de comunicación se encuentra en algunos aspectos débiles como:

- Teniendo en cuenta el análisis practicado por esta auditoría, se concluye que, no existen revisiones periódicas de la efectividad de los mecanismos de comunicación utilizados.
- No se pudo evidenciar la identificación, evaluación y administración de riesgos.
- A través del análisis practicado por esta auditoría, se concluye que, no es suficiente la cantidad de funcionarios para el cumplimiento de los objetivos del área analizado.
- Otra debilidad de control interno detectada es la ausencia de cronograma de capacitación para el área.
- No se pudo evidenciar la participación activa del área de Comunicación en el Equipo Técnico MECIP.
- Otro punto que lo vuelve débil es la falta de un sistema de información del área.

**DESCARGO DEL ÁREA AUDITADA**

Por lo mencionado brevemente, las observaciones de Control Interno realizada por la Auditoría Interna Institucional es aceptada por el área de Comunicación, mencionando



*Topacio Colmán*  
24  
Gabriela Topacio Colmán  
Auditoría Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República

que se realizarán las acciones pertinentes de manera a ajustarnos a las necesidades de Control Interno.

Según Acta AII N° 03/2021 de fecha 25/06/2021.

#### EVALUACIÓN DEL DESCARGO Y CONCLUSIÓN.

Según lo manifestado en el descargo del área de Comunicación, acepta las Observaciones de Control Interno, por lo que esta auditoría se ratifica en la Observaciones.

#### RECOMENDACIONES:

- El área deberá implementar revisiones periódicas de la efectividad de los mecanismos de comunicación utilizados, mínimamente una vez al año.
- Se recomienda identificar, evaluar y administrar los riesgos del área.
- El área deberá arbitrar las medidas necesarias, tendientes a corregir las debilidades detectadas de control interno en la suficiencia de funcionarios para el cumplimiento de los objetivos del área.
- Definir un cronograma de capacitaciones para el área.
- Se recomienda aumentar la participación en las actividades desarrolladas en el marco del MECIP2015.
- Implementar un sistema estándar de generación de información del área.

#### CAPÍTULO II ANALISIS EN EL MARCO DEL DECRETO N° 2274/2019 Y LA RES. MITIC N° 396/2020. ANEXO CAPÍTULO 1

En base a la verificación documental practicada por esta auditoría conforme a lo dispuesto Decreto N° 2274/2019 el área de Comunicación de un OEE es la dependencia encargada de planificación, la asistencia técnica, la evaluación y la coordinación de las actividades comunicación y publicidad del OEE del cual forma parte.

La auditoría observa la asignación de funciones al Profesional/Técnico de Comunicación y que el mismo depende Jerárquicamente de la Secretaría General que a la vez se encuentra en un nivel Estratégico como staff. Esto último incumple a la Res MITIC. 396/2020 Art. 3.1. "La estructura del Área de Comunicación Institucional de los OEE estará integrada por un Director General (o Director o cargo similar), que dependerá de



  
25  
Gabriela Topacio Coimán  
Especialista Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República



la máxima autoridad, debiendo contar con la cantidad y diversidad de funcionarios que sean requeridos, teniendo en cuenta las funciones misionales y las disponibilidades presupuestarias del OEE".

Se observa que el Manual de funciones aprobada por Res. GS/CG N° 10/2017. Que las funciones Generales y Específicas asignadas al Profesional de Comunicación, no cumplen de manera eficiente con lo establecido en dichos Articulados.

Se observa en el Mapa de proceso y Manual de procedimientos aprobada por Res. GS N° 136/2017. La denominación de los procesos de Comunicación Institucional y Comunicación Pública, a lo que esta auditoría considera que existen inconsistencias con las líneas de la Res. MITIC N° 396/2020.

#### DESCARGO DEL ÁREA AUDITADA

Por lo mencionado brevemente, las observaciones de Control Interno realizada por la Auditoría Interna Institucional es aceptada por el área de Comunicación, mencionando que se realizarán las acciones pertinentes de manera a ajustarnos a las necesidades de Control Interno.

Según Acta AII N° 03/2021 de fecha 25/06/2021.

#### EVALUACIÓN DEL DESCARGO Y CONCLUSIÓN.

Según lo manifestado en el descargo del área de Comunicación, acepta las Observaciones de Control Interno, por lo que esta auditoría se ratifica en la Observaciones.

#### RECOMENDACIÓN:

- El área deberá arbitrar gestiones pertinentes a fin de dar cumplimiento Art. 3. Estructura, Órganos y Participantes del Área de Comunicación Institucional. A fin de que desde ese nivel se vinculará con todas las áreas de forma autónoma, siguiendo las directrices y objetivos institucionales.
- El área deberá revisar e incluir los lineamientos y competencias Generales y específicas mencionadas en la Res. MITIC 396/2020. Art. 1 Lineamientos y Competencias Generales del Área de Comunicación de los OEE y Art. 2 Competencias específicas.



Gabriela Topacio Coimán  
Auditoría Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República



- Enmarcar el Macroproceso como COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL y desarrollar los procesos de Comunicación Interna y Comunicación Externa o Pública en cumplimiento a los Art. 3.4.1. y 3.4.2 de la misma Resolución, incluyendo las principales actividades según corresponda.

### CAPÍTULO III ANALISIS EN EL MARCO DEL DECRETO N° 2274/2019 Y LA RES. MITIC N° 278/2020. CAPITULO 2. PLAN ANUAL DE COMUNICACIÓN

Esta auditoría cotejo el Borrador del Plan Anual de Comunicación con la guía de contenidos para el Plan Anual de Comunicación Institucional de Organismos y Entidades del Estado emitido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación, a lo que se observó que el Borrador presentado por el área de Comunicación no se adecua a las planilla de construcción de Plan Anual de Comunicación Institucional, que incluyan los campos de: 1. Contexto Institucional FODA, 2. Objetivos y Ejes Estratégicos de Acción, 3. Público Objetivo, 4. Mensaje Institucional, 5. Canales de Comunicación, 6. Recursos Humanos y Presupuestos (Dar cumplimiento a la Res. 278/2020 Art. 5.1.), 7. Calendarización de "hitos" de comunicación institucional, 8. Plan de Acción, 9. Evaluación e Indicadores.

Haciendo mención a la (I) Primera Etapa: El Objetivo de esta primera entrega es permitir la visualización y la generación de un calendario macro de acciones comunicacionales de Gobierno de cara al nuevo año. Y haciendo mención a la (II) Segunda Etapa

Por otro lado, observamos una debilidad de control interno en los indicadores de cumplimiento:

1. El no desarrollo de un plan anual de operaciones para el área en el cual estén contemplados los indicadores de cumplimiento del área, esto último no permitió a esta auditoría medir el porcentaje de cumplimiento de los indicadores.
2. Así como también esta auditoría considera que los indicadores de cumplimiento no se encuentran alineados a los objetivos del área.

#### DESCARGO DEL ÁREA AUDITADA

Por lo mencionado brevemente, las observaciones de Control Interno realizada por la Auditoría Interna Institucional es aceptada por el área de Comunicación,



Gabriela Topacio Colmán  
Auditora Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República



mencionando que se realizarán las acciones pertinentes de manera a ajustarnos a las necesidades de Control Interno.

Según Acta AII N° 03/2021 de fecha 25/06/2021.

#### EVALUACIÓN DEL DESCARGO Y CONCLUSIÓN.

Según lo manifestado en el descargo del área de Comunicación, acepta las Observaciones de Control Interno, por lo que esta auditoría se ratifica en la Observaciones.

#### RECOMENDACIONES:

- Se considera pertinente elaborar el Plan Anual de Comunicación de la Unidad Técnica del Gabinete Social acorde a la Guía de Contenidos y planilla de construcción de Plan Anual de Comunicación Institucional, que incluyan los campos de: 1. Contexto Institucional FODA, 2. Objetivos y Ejes Estratégicos de Acción, 3. Público Objetivo, 4. Mensaje Institucional, 5. Canales de Comunicación, 6. Recursos Humanos y Presupuestos (Dar cumplimiento a la Res. 278/2020 Art. 5.1.), 7. Calendarización de "hitos" de comunicación institucional, 8. Plan de Acción, 9. Evaluación e Indicadores.
- Dar cumplimiento a lo establecido en la Res. MITIC 278/2020 Art. 5. Tiempo de Entrega y Contenido del Plan de Comunicación. 5.2 La entrega del Plan de Comunicación de los OEE será en dos etapas.

Según Acta AII N° 03/2021 de fecha 25/06/2021.

#### CAPÍTULO IV ANALISIS DE LAS POLITICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL - MANUAL ESTRATEGICO DE COMUNICACIÓN

A través del Memorándum GS/M/AI/N° 32/2021, se realizó la solicitud a la profesional de comunicación la remisión de documentación en el marco de Políticas de Comunicación Institucional y a través del Memorándum GS/C8/2021 la misma expresa que se cuenta con una política comunicacional en el Código de Buen Gobierno.



Gabriela Topacio Colmán  
Auditoría Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República



A lo que esta auditoría hace mención al Manual Estratégico de Comunicación de la Unidad Técnica del Gabinete Social aprobado por la Res. GS N° 236/2016 de fecha 29 de diciembre del 2016, el cual consta de 3 (tres) Capítulos: Capítulo I - Política de Comunicación Institucional, Capítulo II - Política de Comunicación Pública, Capítulo III - Política de Rendición de Cuentas a la Sociedad. Sin embargo, no se pudo constatar si las políticas definidas, fueron implementadas en la institución y si las mismas fueron revisadas y actualizadas, teniendo en cuenta que fue aprobado en la Res. N° 236/16.

#### DESCARGO DEL ÁREA AUDITADA

Por lo mencionado brevemente, las observaciones de Control Interno realizada por la Auditoría Interna Institucional es aceptada por el área de Comunicación, mencionando que se realizarán las acciones pertinentes de manera a ajustarnos a las necesidades de Control Interno.

Según Acta AII N° 03/2021 de fecha 25/06/2021.

#### EVALUACIÓN DEL DESCARGO Y CONCLUSIÓN.

Según lo manifestado en el descargo del área de Comunicación, acepta las Observaciones de Control Interno, por lo que esta auditoría se ratifica en la Observaciones.

#### RECOMENDACIONES:

- Se considera pertinente la revisión periódica del Manual Estratégico de Comunicación.

#### CAPÍTULO V GESTIÓN POR PROCESOS – MECIP2015

Con relación al Control Interno MECIP esta auditoría considera lo siguiente:

- Que el área no se encuentra efectivamente familiarizada con los procesos identificados en el área.
- Falta definición de objetivo del área, falta de desarrollo del formato 38 MECIP.
- Falta de identificación de elementos de entrada requeridos y sus proveedores, falta de desarrollo del formato 44 y 47 MECIP.



29  
Dra. Topacio Colmán  
Auditoría Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República



- Falta de identificación de elementos de salida esperados (resultados) y sus clientes o beneficiarios, falta de desarrollo del formato 44 y 46 MECIP.
- Falta de desarrollo del formato 50 MECIP.
- Falta de desarrollo del formato 95 MECIP.
- No se observa el desarrollo del formato 42 MECIP o Nomograma del área.
- No se observa evidencias de revisiones periódicas al modelo gestión por procesos en el área.
- No se observa que el área no posee desarrollado el componente de Identificación y Evaluación de Riesgos (IyER).

#### DESCARGO DEL ÁREA AUDITADA

Por lo mencionado brevemente, las observaciones realizadas por la Auditoría Interna Institucional son aceptada por el área de Comunicación, mencionando que se realizarán las acciones pertinentes de manera a ajustarnos a las observaciones.

Según Acta AII N° 03/2021 de fecha 25/06/2021.

#### EVALUACIÓN DEL DESCARGO Y CONCLUSIÓN.

Según lo manifestado en el descargo del área de Comunicación, acepta las Observaciones mencionadas, por lo que esta auditoría se ratifica en la Observaciones.

#### RECOMENDACIONES:

- Gestionar las medidas pertinentes a fin orientar la operación del área de Comunicación a través de una gestión basada en procesos, como medio para que pueda alcanzar eficaz y eficientemente sus objetivos, en cumplimiento con su función constitucional y legal, la misión fijada y la visión proyectada.



  
Gabriela Topacio Colmán  
Auditora Interna Institucional  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República

## **XII. CONCLUSIÓN GENERAL**

La gestión realizada por el Área de Comunicación, tomado como muestra y bajo el periodo sujeto a revisión por esta auditoría, en general se presentan razonablemente. No obstante, se constataron debilidades de control interno que podrían poner en riesgo la razonabilidad de la gestión del área, que pueden ser subsanadas acorde a las recomendaciones y acciones de mejoramiento planteadas.

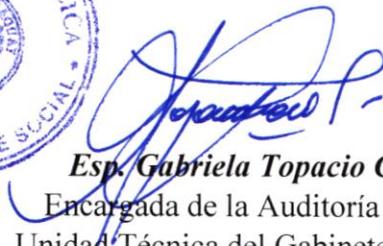
## **XIII. ACCIONES DE MEJORAMIENTO PROPUESTAS**

En base a las recomendaciones realizadas, ésta Unidad de Control solicita respetuosamente al área auditada la elaboración, aprobación e implementación de Planes de Mejoramiento Funcional, documento que debe ser entregado, en un plazo no mayor a 30 días, contados a partir de la emisión del presente informe (en forma impresa y magnética). En cumplimiento a la Resolución AGPE 323/2014, que en el Anexo 4.3 establece: "La Auditoría Interna Institucional deberá asistir a las áreas auditadas en el proceso de elaboración de sus Planes de Mejoramiento (...)", nos ponemos a disposición para el apoyo y asesoramiento correspondiente.

Es mi informe

Asunción, 28 de junio de 2021



  
**Esp. Gabriela Topacio Colmán**  
Encargada de la Auditoría Interna  
Unidad Técnica del Gabinete Social  
Presidencia de la República