



**RESOLUCIÓN VPR\_Nº- 103/2024**

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA SEGUNDA VERSIÓN DEL MANUAL DE COMUNICACIÓN DE LA VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY, Y SE ABROGA LA RESOLUCIÓN VPR\_Nº- 110/19.**

Asunción, 03 de octubre de 2024

**VISTO:** El Memorandum VP\_MECIP/MEM-41/24 de fecha 03 de octubre de 2024 de la Dirección de MECIP de la Vicepresidencia de la República del Paraguay; y,

**CONSIDERANDO:** Que, por el Memorandum precedentemente mencionado la Dirección del MECIP eleva a consideración de la Máxima Autoridad Institucional la solicitud de aprobación vía resolución de la segunda versión del Manual de Comunicación de la Vicepresidencia de la República del Paraguay, elaborado conjuntamente por el Equipo de Comunicación ECOM, Unidad de Transparencia y Anticorrupción, y validado por el Comité de Control Interno – CCI, según Acta N° 04/2024 del 04 de setiembre de 2024, conformados según Resolución VPR\_Nº- 93/2024.

La Resolución CGR N° 425/08 “Por la cual se establece y adopta el Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay – MECIP como marco para el control, fiscalización y evaluación de los sistemas de control interno de las entidades sujetas a la supervisión de la Controlaría General de la República.”

La Resolución AGPE N° 106/08 “Por la cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay -MECIP- y se disponen las medidas tendientes al inicio de su implementación al interior de la Auditoría General de Poder Ejecutivo.”

La Resolución CGR N° 377/16 “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”, cuya implementación progresiva que otorga un plazo óptimo de adaptación y consolidación a partir del mes de enero de 2018.

La Resolución AGPE N° 326/19 de fecha 17 de octubre de 2019 “Por la cual se adopta la Norma de Requisitos Mínimos y la Matriz de Evaluación para un sistema de control interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay MECIP:2015.”

La Resolución VPR\_Nº 171/20 de fecha 31 de diciembre de 2020 “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 en la Vicepresidencia de la República del Paraguay.”

La Resolución VPR\_Nº 93/24 de fecha 03 de setiembre de 2024 “Por la cual se actualiza la conformación de Comités y Equipos para la implementación del MECIP y se establecen sus funciones.

Que, la finalidad de las modificaciones es la mejora continua en la implementación del MECIP en la Institución y el logro de los objetivos institucionales.



**RESOLUCIÓN VPR\_Nº- 103/2024**

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA SEGUNDA VERSIÓN DEL MANUAL DE COMUNICACIÓN DE LA VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY, Y SE ABROGA LA RESOLUCIÓN VPR\_Nº- 110/19.**

-2-

**POR TANTO**, en ejercicio de sus atribuciones legales vigentes,

**EL VICEPRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY  
RESUELVE:**

- Art.1º.** **APROBAR** la Segunda Versión del Manual de Comunicación de la Vicepresidencia de la República del Paraguay, conforme al Anexo que forma parte de la presente Resolución.
- Art.2º.** **ABROGAR** la Resolución VPR\_Nº- 110/19 de fecha 30 de mayo de 2019 “POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN DE LA VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY”.
- Art.3º.** **ESTABLECER** que la Dirección de Comunicación; la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Dirección de Ceremonial y Protocolo, como integrantes del Equipo de Comunicación ante el MECIP (ECOM), se hagan cargo desde sus áreas de competencia de la difusión e implementación efectiva de lo establecido en la segunda versión del Manual de Comunicación de la Vicepresidencia de la República del Paraguay, aprobado por esta Resolución.
- Art.4º.** **COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido, **archivar**.



**Dr.º Alliana Rodríguez**  
Vicepresidente de la República  
del Paraguay



VICEPRESIDENCIA  
DE LA REPÚBLICA  
DEL PARAGUAY

*RESOLUCIÓN VPR\_Nº- 103/2024*

*ANEXO*

***MANUAL DE COMUNICACIÓN***  
***VICEPRESIDENCIA DE LA***  
***REPÚBLICA DEL PARAGUAY***

*Versión 2 - Año 2024*





**ANEXO**

**ÍNDICE**

1	Introducción.....	1
2	Misión y Visión institucional.....	1
2.1	Misión.....	1
2.2	Visión.....	1
3	Estructura y Procedimiento.....	1
4	Objetivos.....	1
	<b>CAPITULO I – CONCEPTUALIZACIONES.....</b>	<b>2</b>
1.1.	Comunicación.....	2
1.2.	Comunicación Pública.....	2
1.3.	Comunicación institucional interna.....	2
1.4.	Comunicación institucional externa.....	3
1.5.	Política de información y comunicación.....	4
1.6.	Política de comunicación institucional.....	4
	<b>CAPÍTULO II – COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.....</b>	<b>4</b>
2.1.	Política institucional interna.....	4
2.2.	Política institucional externa.....	5
2.3.	Política de imagen y publicaciones.....	6
2.4.	Política de lineamientos estratégicos.....	6
	<b>CAPÍTULO III – COMUNICACIÓN PÚBLICA.....</b>	<b>6</b>
3.1.	Política de control de la información pública.....	6
3.2.	Política de administración de la información.....	7
3.3.	Política de confidencialidad de la información.....	7
3.4.	Política de gestión de crisis comunicacional.....	8
3.5.	Política de relacionamiento con grupo de interés.....	8
3.6.	Política de interacción con la ciudadanía.....	8
	<b>CAPÍTULO IV – RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO.....</b>	<b>9</b>
4.1.	Rendición de cuentas al ciudadano.....	9
4.2.	Política de la metodología aplicada para la rendición de cuentas.....	9
4.3.	Política de mejoramiento de rendición de cuenta.....	9





## ANEXO

### 1 **Introducción**

*El presente manual es una herramienta de consulta y referencia permanente para todos los funcionarios, respecto a los lineamientos generales de la Comunicación Institucional de la Vicepresidencia de la República del Paraguay.*

*El manual de Comunicación Institucional responde a la necesidad de construir una imagen e identidad institucional, establece coherencia en la comunicación, unidad y visibilidad en todas las áreas.*

*Genera las pautas que permiten a los diferentes sectores, interno y externo, posicionando la cultura institucional que la identifica, caracteriza y diferencia, difundiendo los valores y principios que respondan a los requerimientos estipulados en la Norma de Requisitos Mínimos- MECIP 2015.*

### 2 **Misión y Visión institucional**

**2.1 Misión:** *“Institución constitucionalmente encargada de coordinar las relaciones entre el Poder Ejecutivo y Legislativo, con compromiso social y en defensa de los intereses de la República”.*

**2.2 Visión:** *“Institución reconocida por su gestión en las políticas de Estado para los procesos de gobernabilidad, aplicando estándares de eficiencia, honestidad y transparencia, orientadas al bien común”.*

### 3 **Estructura y Procedimiento**

*El Manual de Comunicación de la Vicepresidencia de la República del Paraguay está dividido en tres capítulos: (I) Conceptualizaciones, (II) Política de Comunicación Institucional, basada en la construcción de identidad organizacional y planificación de procesos considerando imagen y posicionamiento; (III) Comunicación Pública, enfocada en la producción y el acceso a la información como estrategia para establecer relaciones de calidad con grupos de interés; y, (IV) Rendición de Cuentas al Ciudadano, orientado a resaltar la construcción de espacios de diálogo para la presentación de logros, resultados y desafíos en el marco de audiencias públicas con la ciudadanía.*

*El proceso de comunicación en un manual comienza definiendo quiénes serán los involucrados y qué roles desempeñarán (por ejemplo, quién envía la información y quién la recibe). Luego, se eligen los canales de comunicación adecuados, como reuniones, correos institucionales, telefonía o mensajería instantánea. Cada mensaje debe ser claro y preciso, asegurando que los receptores comprendan la información. Finalmente, se establecen pautas o lineamientos para que la comunicación sea un factor transversal y un mecanismo efectivo que genere credibilidad y confianza al interior y exterior de la institución, de acuerdo a políticas de comunicación definidas y detalladas en el presente Manual de Comunicación.*

### 4 **Objetivos**

*Establecer las indicaciones que permitan orientar y gestionar adecuadamente el accionar comunicativo e informativo de los funcionarios y de la ciudadanía, a través de los medios institucionales, de comunicación masiva y de plataformas digitales, brindando información efectiva y oportuna de todas las acciones de la Vicepresidencia de la República del Paraguay.*





## ANEXO

### CAPITULO I – CONCEPTUALIZACIONES

#### 1.1. Comunicación

*La comunicación es un proceso mediante el cual tanto, el emisor y el receptor transmiten, intercambian o reciben información, ideas o significados.*

#### 1.2. Comunicación Pública

*La comunicación pública es el proceso mediante el cual las instituciones del estado informan, interactúan y se relacionan con la ciudadanía. Su objetivo es promover la transparencia y fomentar la participación e interacción comunicativa con los diferentes grupos de interés, además del acceso y la difusión de información institucional de manera fluida y oportuna, respetando criterios de confidencialidad establecidos por las normativas vigentes.*

#### 1.3. Comunicación institucional interna

*Está orientada a comunicar, divulgar y generar espacios de transparencia y mejoramiento del ambiente interno de la institución, implementando políticas y mecanismos que logran una comunicación clara, oportuna.*

*Los medios informativos internos, proporcionan información de interés a los funcionarios, utiliza y socializa los resultados de la gestión institucional. Contribuye a consolidar una visión compartida de los objetivos y propósitos institucionales y reafirman el sentido de pertenencia de las personas que la integran.*

#### • **Canales de comunicación interna:**

- a. **Telefonía:** Las líneas internas de telefonía (analógicas y digital voz IP) son utilizadas en todas las dependencias de la institución.
- b. **Intranet:** Mantiene permanentemente en comunicación a los funcionarios de la institución. (Spark; SIGOB)
- c. **El correo institucional:** Se utiliza para comunicación interna y externa, con el sector público y privado, con acceso desde cualquier punto dentro y fuera del país, vía internet a través de la página web con el usuario específico. (CARBONIO - correo.vicepresidencia.gov.py). La administración del CARBONIO, se realiza desde la Dirección de TIC'S y se personaliza las direcciones de correo de la siguiente manera: nombre.apellido@vicepresidencia.gov.py.
- d. **Circular informativo:** Documento escrito que se utiliza para transmitir información de manera formal y masiva dentro de la institución.
- e. **Pantalla Informativa:** Proyecta contenidos digitales, contiene información de interés general, como circulares, resoluciones, decretos, avisos varios.





*RESOLUCIÓN VPR\_Nº- 103/2024*

**ANEXO**

- f. **Reuniones:** Se intercambian ideas y experiencias entre dependencias y/o la información general de eventos, situaciones o resoluciones de interés institucional.*
- g. **Memorándum:** Se utiliza para comunicar disposiciones, consultas, órdenes e informes entre direcciones generales, direcciones y/o jefaturas.*
- h. **Informe:** Es utilizado para comunicar resultados de trabajo, gestión, investigación, declaración y rendición de cuentas en el ámbito interno y externo.*
- i. **Resolución:** Acto administrativo por el cual “Resuelve” y suscribe, la Máxima Autoridad Institucional, o quien tenga la delegación de parte de la misma para el efecto, tiene carácter general, obligatorio y permanente.*

**1.4. Comunicación institucional externa**

*Es la relación que mantiene la Institución con sus diferentes públicos externos, tanto en el ámbito nacional, como internacional en el marco de la globalización y el uso de las tecnologías. Busca mantener y mejorar su trato con ellos, proyectar una imagen favorable y promover sus actividades.*

*El proceso de comunicación informativa externa, da a conocer a través de los medios de comunicación masiva, medios públicos, los pronunciamientos del Vicepresidente de la República y los resultados de la gestión institucional.*

• **Canales de comunicación externa:**

- a. **Telefonía:** Vínculo tradicional, práctico, directo y rápido desde el público externo hacia la institución. Se cuenta con dos sistemas: el analógico y el digital IP, que funciona vía internet.*
- b. **Página Web:** [www.vicepresidencia.gov.py](http://www.vicepresidencia.gov.py), que se rige por lo establecido en las normas vigentes para las instituciones públicas.*
- c. **Correo Institucional:** A través del Administrador CARBONIO, al cual se puede acceder desde la página web de la institución dentro y fuera del país, la comunicación externa, generalmente interinstitucional, del sector público y privado ([correo.vicepresidencia.gov.py](mailto:correo.vicepresidencia.gov.py)). Las direcciones se estandarizan de la siguiente manera: **nombre.apellido@vicepresidencia.gov.py** y las habilitaciones se realizan desde la DTIC'S.*
- d. **Redes Sociales:** herramienta tecnológica virtual de mucha utilidad para la Rendición de Cuentas a la ciudadanía en tiempo real sobre la gestión institucional en el marco de la transparencia requerida y del libre acceso a la información (Facebook, X, Instagram).*
- e. **Buscador (hashtag) #viceparaguay:** Ofrece información de las actividades del Vicepresidente de la República y de la institución en tiempo real.*





## **ANEXO**

### **1.5. Política de información y comunicación**

*La Vicepresidencia de la República del Paraguay fortalece la institucionalidad por medio de la comunicación desde la perspectiva del diálogo abierto, coordinado entre los Organismos y Entidades del Estado (OEE) y la sociedad civil, utilizando las herramientas de difusión, capacitación y concientización en torno a la seguridad de la información, a fin de lograr la transparencia y la visibilidad tanto para el público interno como el externo, garantizando el acceso a la información y en cumplimiento a la Norma de Requisitos Mínimos para el Sistema de Control Interno MECIP 2015.*

*La Dirección de Comunicación, la Dirección de TIC'S y la Dirección de Ceremonial y Protocolo, trabajan coordinadamente para la articulación de la comunicación interna y externa en el marco de la estructura organizacional y el manejo de la información enmarcada en la comunicación social.*

### **1.6. Política de comunicación institucional**

*La política de comunicación institucional contribuye a instalar en la opinión pública los temas de interés de la Nación, se considera a la información y al conocimiento de la realidad como un bien y un derecho público.*

*La Institución implementa un mecanismo que promueve la recepción de sugerencias, comentarios, quejas, reclamos, propuestas del funcionario, del ciudadano y público en general, atendiendo que se tomen las decisiones correspondientes, para difundir en forma adecuada y comunicar a los interesados.*

*La socialización de información para el público interno y/o externo, debe ser generada y remitida con toda la información necesaria, a la dependencia encargada de la comunicación para su procesamiento, diseño y difusión en los diferentes canales de comunicación de la Institución.*

## **CAPÍTULO II – COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**

### **2.1. Política institucional interna**

*La política de comunicación interna está orientada a los funcionarios de la Vicepresidencia de la República del Paraguay. Se establecen mecanismos estratégicos enfocados a reafirmar el sentido de pertenencia, identidad, compromiso con los fines misionales y la socialización de los resultados de la gestión.*

- **Se describen los siguientes mecanismos:**

- Desarrollar programas de inducción y reinducción a los funcionarios, que consiste en la realización de talleres de información institucional, siendo la dependencia responsable, la Dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas.*
- No utilizar la infraestructura tecnológica de la Institución, excepto cuando exista una designación específica para el efecto.*





RESOLUCIÓN VPR\_Nº- 103/2024

ANEXO

- c. *Implementar acciones de difusión informativa, tales como, habilitación de buzones (virtual, físico), dirección de correo electrónico e intranet para recibir sugerencias, peticiones, comentarios, quejas y reclamos de los funcionarios, destinados a cumplir con los objetivos institucionales.*
- d. *El plantel directivo realiza reuniones periódicas de trabajo a fin de recabar informe sobre las necesidades básicas de cada dependencia.*
- e. *Las decisiones que tome la Máxima Autoridad y/o las distintas dependencias, en el marco de la implementación de procesos de mejora continua, son socializadas por la Dirección de Comunicación, a través de los medios disponibles.*

*La política de comunicación interna procura consolidar una identidad institucional orientada a difundir de forma oportuna la gestión de la Máxima Autoridad, a la sociedad a través de los medios de comunicación, para garantizar el derecho a la información de los ciudadanos.*

**2.2. Política institucional externa**

*La política de comunicación externa cuenta con mecanismos estratégicos que determinan la situación en materia de imagen institucional, y un procesamiento que defina las acciones, herramientas y mensajes para contribuir en el logro de los propósitos misionales. La Dirección de Comunicación es la dependencia encargada de recolectar, procesar, filtrar, redactar y distribuir la información a través de los canales disponibles o habilitados, en conexión directa con los medios de comunicación nacional e internacional.*

• **Se describen los siguientes mecanismos:**

- a. **Prensa Nacional:** *La Dirección de Comunicación socializa con la prensa la agenda de las actividades diarias de la institución.*
- b. **Conferencia de Prensa:** *La Dirección de Comunicación y la Dirección de Ceremonial y Protocolo organizan la conferencia, previa convocatoria a los medios de comunicación, donde el Vicepresidente de la República informa a la ciudadanía.*
- c. **Avisos de Prensa:** *La Dirección de Comunicación transmite una información de interés público.*
- d. **Monitoreo:** *se realiza el seguimiento diario tanto de las sesiones ordinarias y extraordinarias del Poder Legislativo como de las distintas publicaciones de los medios de comunicación externos, como radio, televisión, redes sociales.*
- e. **Participación en conferencias y eventos:** *la participación del Vicepresidente de la República en conferencias, foros, u otro tipo de actividades que involucren una exposición a un determinado público, son planificadas previa revisión de los mensajes y los datos que se van a proporcionar.*





**RESOLUCIÓN VPR\_Nº- 103/2024**

**ANEXO**

- f. **Inauguraciones de obras:** la participación del Vicepresidente de la República en este tipo de actos es planificada y organizada por la Dirección de Ceremonial y Protocolo.
- g. **Elaboración de informe de gestión:** es el principal instrumento de comunicación donde se describen las gestiones que realiza la institución, dicho documento es presentado en formal anual.
- h. **Manejo de la página WEB y Redes Sociales:** es la principal forma de interactuar con la ciudadanía y fomentar la participación activa en la toma de decisiones. La Dirección de Comunicación es la dependencia encargada del manejo de las redes sociales de la Institución.

**2.3. Política de imagen y publicaciones**

La política de imagen y publicaciones establece las normas para fortalecer y preservar la imagen institucional. Busca asegurar que toda la información publicada sea clara, veraz y refleje los valores de la institución, manteniendo siempre una imagen transparente ante la ciudadanía.

Todas las publicaciones realizadas en la Institución, sean membretes, folletos, libros, trípticos, página web, etc.) son previamente verificadas por la Dirección de Comunicación.

Todas las actividades o los actos oficiales realizados dentro o fuera de la Institución, son organizadas y coordinadas por la Dirección de Ceremonial y Protocolo.

**2.4. Política de lineamientos estratégicos**

La comunicación estratégica es útil para construir identidad institucional. Se implementa un mecanismo estratégico orientado a crear servidores públicos éticos, idóneos, con sentido de pertenencia y compromiso con los fines misionales de la institución.

**CAPÍTULO III – COMUNICACIÓN PÚBLICA**

**3.1. Política de control de la información pública**

La política de control de la información pública establece las normas y procedimientos para gestionar y divulgar información de manera responsable y transparente. Su objetivo es garantizar que la información compartida sea precisa, oportuna y accesible, respetando la privacidad y la confidencialidad cuando sea necesario. También busca asegurar que el acceso a la información pública cumpla con las normativas legales y promueva la rendición de cuentas ante la ciudadanía.

Se implementa un sistema de trabajo coordinado entre las dependencias comprometidas con la información con el objeto de la unificación de su manejo y su adecuada administración.

La sistematización e integración de la información es responsabilidad de las Direcciones Generales, las Direcciones, y demás dependencias, con el apoyo de la Dirección de Comunicación y la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.





**RESOLUCIÓN VPR\_Nº- 103/2024**

**ANEXO**

*Culminado el proceso de control de información, apuntamos a que la información sea:*

- f. **Accesible:** se refiere a la disponibilidad y sencillez de obtener la información.*
- g. **Correcta:** los datos utilizados son confiables y completos.*
- h. **Actualizada:** los datos se obtienen de fuentes vigentes y se actualizan periódicamente.*
- i. **Protegida:** se restringe el acceso a la información de acuerdo a la clasificación de la información, de conformidad a las normativas vigentes.*
- j. **Suficiente:** presenta el nivel de detalle necesario, considerando los requerimientos de información relevante.*
- k. **Oportuna:** se encuentra apta y disponible en el momento necesario.*
- l. **Válida:** se recaba datos de fuentes autorizadas y refleja la precisión de la información.*
- m. **Verificable:** cuenta con documentos o evidencias que la respaldan, respetando la fuente de acuerdo a la Constitución Nacional.*
- n. **Conservable:** la base de datos y de la información se encuentra disponible por el tiempo que necesario.*

**3.2. Política de administración de la información**

*La política de administración de la información define cómo se organiza, protege, almacena y utiliza la información dentro de la institución. Su objetivo es asegurar que los datos se gestionen de manera eficiente, segura y accesible para quienes los necesitan, respetando la confidencialidad y normativas legales. También busca optimizar el uso de la información para la toma de decisiones, mejorar la productividad y reducir riesgos relacionados con la pérdida o mal manejo de datos.*

*El manejo de información se realiza a través de los sistemas y plataformas de tecnologías de información y comunicación, como SIGOB, SPARK, correo electrónico institucional, pantalla informativa, así como los sistemas y medios convencionales como telefonía IP, mensajería instantánea, impresa, circulares, memorándums y la socialización de todos los procesos, a fin de asegurar la información interna, eficiente y oportuna.*

**3.3. Política de confidencialidad de la información**

*La política de confidencialidad de la información establece las normas y procedimientos para proteger los datos sensibles o privados dentro de una institución. Su propósito es asegurar que solo personas autorizadas accedan a la información y que se maneje de manera segura, evitando su divulgación no autorizada. También busca cumplir con las leyes y normativas sobre privacidad, garantizando la confianza de los ciudadanos y usuarios en el manejo responsable de sus datos.*

*Se encuentran descriptas y especificadas en las Políticas para la Seguridad de la Información Institución.*





## **ANEXO**

### **3.4. Política de gestión de crisis comunicacional**

*La política de gestión de crisis comunicacional es un conjunto de procedimientos y estrategias diseñadas para manejar situaciones que puedan afectar la imagen, el posicionamiento institucional y el cumplimiento de los objetivos misionales.*

*La Máxima Autoridad y la Dirección de Comunicación son responsables de establecer los canales y los mecanismos más adecuados a ser implementados en situaciones de crisis.*

*El objetivo de esta política es:*

- *Evaluar la situación de crisis*
- *Establecer un sistema de prevención.*
- *Responder con claridad, rapidez y transparencia.*
- *Mantener el buen nombre de la institución.*

### **3.5. Política de relacionamiento con grupo de interés**

*La política de relacionamiento con grupos de interés es un conjunto de normas que regulan la interacción de la institución con las personas o entidades que pueden afectar o verse afectadas por sus decisiones. Estos grupos pueden incluir ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, empresas privadas, medios de comunicación, servidores públicos, entre otros.*

*La presente política incluye la identificación de los grupos de interés, espacios de diálogo y participación, respeto mutuo y responsabilidad social, buscando crear relaciones positivas, colaborativas y de confianza entre la institución pública y los diversos grupos con los que interactúa.*

### **3.6. Política de interacción con la ciudadanía**

*La política de interacción con la ciudadanía es un conjunto de pautas que define como se relaciona la institución con los ciudadanos, promoviendo la confianza, la comunicación efectiva y transparente, la participación y la mejora continua.*

*La presente política incluye aspectos como la accesibilidad, la atención de quejas y sugerencias y el trato igualitario.*

*Existen dos tipos de canales de acceso a la ciudadanía:*

- *Presencial: buzón de sugerencias, ubicado en la recepción de la institución, formulario físico para solicitud de audiencia.*
- *Virtual: redes sociales habilitadas, página web institucional ([www.vicepresidencia.gov.py](http://www.vicepresidencia.gov.py)), pestaña de “buzón de consultas” para recibir las sugerencias, quejas y/o reclamos.*





## ANEXO

### CAPÍTULO IV – RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO

#### 4.1. Rendición de cuentas al ciudadano

La Vicepresidencia de la República del Paraguay informa a la ciudadanía y a los organismos de control sobre las acciones y decisiones realizadas, de manera clara, accesible y oportuna, de conformidad a la Ley 5189/2014 “Que establece la obligatoriedad de la provisión de informaciones en el uso de los recursos públicos sobre remuneraciones y otras retribuciones asignadas al servidor público de la República del Paraguay” y a la Ley 5282/2014 “De libre acceso ciudadano a la información pública y transparencia gubernamental”. Es responsable de articular esta acción el Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano y la Unidad de Transparencia y Anticorrupción.

#### 4.2. Política de la metodología aplicada para la rendición de cuentas

La política de metodología para la rendición de cuentas define el proceso y los mecanismos a través de los cuales la institución informa a la ciudadanía sobre el uso de los recursos, el cumplimiento de objetivos y los resultados obtenidos. Esta política busca garantizar transparencia, responsabilidad y confianza en la gestión pública.

Los elementos de esta política incluyen:

- Definir qué información será presentada (recursos utilizados, resultados alcanzados, objetivos cumplidos) y de qué manera, para que sea comprensible para la ciudadanía.
- Establecer plazos para la presentación de los informes de rendición de cuentas (anuales, semestrales, trimestrales, etc.), garantizando una revisión continua de la gestión.
- Especificar los medios por los cuales se comunicará la información a la ciudadanía, como plataformas digitales, reuniones públicas, informes escritos, audiencias o redes sociales.
- Fomentar la participación ciudadana, permitiendo que los ciudadanos expresen sus preocupaciones, preguntas o recomendaciones.
- Asegurar que la información sea accesible y comprensible, utilizando lenguaje sencillo.

La rendición de cuentas se realiza en forma periódica y cuenta con un sistema de información que facilita la consulta a través de la página web de la institución, así como la recepción de sugerencias, reclamos y solicitudes, siendo responsable de dicha gestión la Unidad de Transparencia y Anticorrupción.

#### 4.3. Política de mejoramiento de rendición de cuenta

La política de mejoramiento establece directrices y estrategias para mejorar continuamente la eficacia y la transparencia en la rendición de cuentas de la institución hacia los ciudadanos, asegurando una gestión pública responsable y accesible.

Elementos que comprende esta política:

- *Evaluación continua:* Implementar un sistema para revisar periódicamente los procesos de rendición de cuentas.
- *Capacitación y concientización:* Brindar formación constante a los funcionarios sobre la importancia de la rendición de cuentas.





**RESOLUCIÓN VPR\_Nº- 103/2024**

**ANEXO**

- *Mejoras en los canales de comunicación: Optimizar las herramientas y plataformas mediante las cuales la institución presenta la información o el informe.*
- *Fomentar la participación ciudadana: Mejorar los mecanismos de acceso a la ciudadanía, permitiendo que los ciudadanos puedan influir en la toma de decisiones mediante sus opiniones, sugerencias o críticas.*
- *Ajustes en los resultados: Desarrollar planes de mejora basados en las evaluaciones y comentarios recibidos.*
- *Innovación y tecnología: Implementar herramientas tecnológicas para hacer más eficientes y transparentes los procesos de rendición de cuentas.*

*Esta política se enfoca en la mejora continua, el fortalecimiento y la visibilidad tanto para el público interno como el externo, garantizando el acceso a la información y en cumplimiento a la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno – MECIP 2015.*

