

# **Policía Nacional del Paraguay**



**Setiembre/ Noviembre 2012**

***Manual Estratégico  
de Comunicación  
para la Policía  
Nacional***



### 3. Rendición de Cuentas a la Sociedad

La **Rendición de Cuentas a la Sociedad**, entendida como instrumento fundamental de la transparencia con el ciudadano y con los miembros de la Institución, se sustenta en información clara, oportuna, veraz y suficiente sobre los procesos y resultados de la misma. La institución desarrollará un Programa de Rendición de Cuentas interna y externa que contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales, promueva el control ciudadano y garantice la transparencia y eficiencia en la utilización de los bienes públicos.

**3.1. Política de Estructuración de la Información:** la información sobre la gestión será consolidada, estructurada, profundizada y documentada de manera suficiente para facilitar la toma de decisiones del Comando Institucional respecto al enfoque que se le dará a la rendición de cuentas.

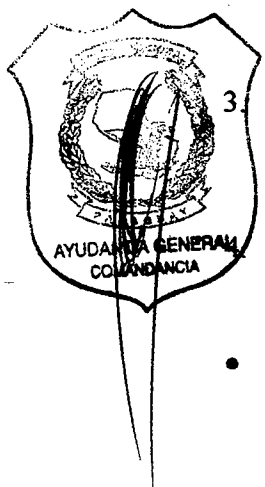
- **Lineamiento 1: Obtención y Consolidación de la Información.** La información sobre los resultados será aportada por los sistemas de información pública, la cual será consolidada para su posterior utilización en la rendición de cuentas a la sociedad y al propio personal de la Institución.

#### Orientaciones:



1. Semestralmente, cada dependencia e instancia ejecutora de programas de la Institución elaborará un documento consolidado parcial a través del cual rendirá cuentas de sus metas y objetivos, a modo de informe de gestión.

El Dpto. de Planificación de la Institución tendrá a su cargo la recepción y recopilación de todos los informes de gestión de las dependencias y sus programas, así como el contraste de los mismos con la planificación institucional, a fin de producir un informe ejecutivo de su gestión, el cual servirá de insumo básico para la rendición de cuentas a la sociedad.



3. Los informes de gestión de las dependencias e instancias ejecutoras de programas serán remitidos al Dpto. de Planificación 90 días antes de la fecha definida para la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas a la sociedad.

El Dpto. de Planificación elaborará el informe consolidado de gestión de la Institución en un plazo no mayor a 15 días.

- **Lineamiento 2: Seguimiento y documentación de la Información.** Partiendo de la información consolidada consignada en el informe de gestión de la Institución, se profundizará y documentarán los temas para la rendición de cuentas a fin de contar con información completa y suficiente para la realización del proceso.

#### Orientaciones:

1. El Dpto. de Planificación identificará los temas que, a pesar de no estar incluidos en la planificación anual de la Institución, pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos y las metas institucionales.



2. Cada tema se documentará de la manera más clara y suficiente posible a fin de asegurar la pertinencia de la información a ser dada a conocer en los eventos de rendición de cuentas.
3. Los temas imprevistos o no incluidos en la planificación institucional serán consolidados juntamente con la información sobre la gestión, de manera semestral, y serán introducidos en el informe ejecutivo de su gestión.
4. La información sobre la gestión referente a los procesos planificados serán profundizados y documentados siempre que los temas así lo requieran, y serán incluidos como anexos a los mismos en el informe ejecutivo de gestión de la Institución.
5. El proceso de documentación y profundización de la información, cuyo resultado es el informe ejecutivo de gestión de la Institución, no se extenderá por más de 15 días posteriores a la elaboración del informe consolidado.

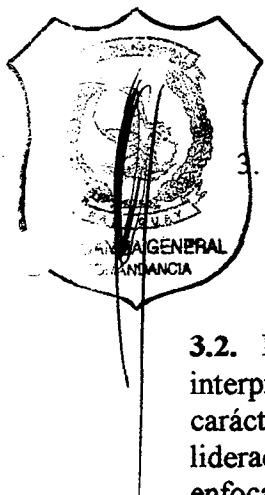
- **Lineamiento 3: Reporte de la información al Comando Institucional.** La información consolidada y documentada será enviada al Comando Institucional a fin de que la misma cuente con todos los datos para decidir el enfoque político que se la dará a la rendición de cuentas.

▪ **Orientaciones:**



1. 60 días antes de la fecha marcada para la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas, el Dpto. de Planificación contará con un Informe Ejecutivo de Gestión de la Institución que incluirá toda la información consolidada y documentada disponible referente a su gestión.

2. 60 días antes de la fecha marcada para la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas, el Dpto. de Planificación contará con un documento redactado en lenguaje simple y coloquial sobre los datos consignados en el Informe Ejecutivo, y que servirá para la realización de los materiales comunicacionales de apoyo a los eventos de rendición de cuentas.



3. Ambos documentos se enviarán a la Ayudantía General y Jefatura de Gabinete; ésta a su vez remitirá el segundo documento mencionado al Dpto. de Publicaciones para iniciar la producción de los materiales comunicacionales de apoyo.

**3.2. Política de Análisis e Interpretación de la información:** La lectura e interpretación de la información sobre la gestión de la Institución es el primer paso de carácter político para definir el enfoque que se la dará a la rendición de cuentas. Está liderado por el Comandante, apoyado por el Consejo de Comisarios Generales, y se enfoca en las metas sociales, su cumplimiento e impacto.

- **Lineamiento 1: Lectura y enfoque político de la información.** La máxima autoridad liderará el trabajo de decidir el enfoque que se le dará a la rendición de cuentas, seleccionando los temas a ser tratados incluyendo tanto las metas de cumplimiento satisfactorio como aquellas que representan falencias o debilidades de la gestión institucional.



▪ **Orientaciones:**

1. El Comando Institucional, liderado por la máxima autoridad, analizará el Informe Ejecutivo remitido por el Dpto. de Planificación en función a los resultados e impacto de la gestión, y centrándose en las metas sociales. Para ello se convocará al Consejo de Comisarios Generales, en un plazo no mayor a 5 días a partir de la recepción del Informe Ejecutivo.
2. El Comando Institucional decidirá, tras el análisis realizado, el enfoque que se le dará a la rendición de cuentas, de acuerdo a la coyuntura y a las necesidades de información que tiene la sociedad.
3. El Comando Institucional seleccionará los temas a ser tratados en las sesiones de rendición de cuentas de acuerdo al enfoque decidido.

- **Lineamiento 2: Planificación y Priorización de los temas.** La información se organizará en función a los objetivos y a las metas institucionales de acuerdo a los temas y al enfoque seleccionado por el Comando Institucional, para facilitar la comprensión de lo tratado en las sesiones de rendición de cuentas.

▪ **Orientaciones:**



1. El Comando Institucional priorizará los temas a ser tratados de acuerdo a la importancia que se les confiera y teniendo en cuenta la coyuntura y el cumplimiento e impacto de las metas sociales de la institución.
2. El comando Institucional elaborará un plan en el cual se describirá el orden en el que se desarrollarán los temas en las sesiones de rendición de cuentas, así como las responsables de hacerlo.
3. El documento resultante de las sesiones de trabajo del Comando Institucional será enviado al Dpto. de Publicaciones para la producción de los materiales necesarios para la audiencia pública de rendición de cuentas, en un plazo no mayor a 15 días a partir de la convocatoria del Consejo de Comisarios Generales.



3. **Política de Realización de los Eventos de Rendición de Cuentas:** Los eventos de Rendición de Cuentas a la Sociedad se realizarán una vez al año en sesiones dirigidas a públicos específicos y buscarán fomentar la participación y el involucramiento de los miembros de la Institución y la sociedad en el quehacer institucional, generar confianza y transparentar la gestión de la misma.

- **Lineamiento 1: Producción de materiales comunicacionales que servirán de apoyo a los contenidos a desarrollarse en las sesiones de rendición de cuentas.**

▪ **Orientaciones:**

1. El Dpto. de Publicaciones producirá el documento que resume la información a ser socializada en la rendición de cuentas. El informe será elaborado en un lenguaje acorde al público convocado y a los voceros de la Institución, y será presentado a más tardar 40 días antes de la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía.



2. El Dpto. de Publicaciones elaborará los materiales y piezas comunicacionales a ser utilizados en los eventos de rendición de cuentas a la ciudadanía (presentaciones, videos, boletines, folletos gacetillas, trípticos, dípticos, etc) a partir de insumos como el documento anexo al Informe Ejecutivo del Dpto. de Planificación y la planificación, priorización y organización de los temas realizados por el Comando Institucional.

- **Lineamiento 2: Rendición de Cuentas a la ciudadanía.** La Institución realizará una audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía con lo que se buscará propiciar la participación y el involucramiento de la sociedad en la planeación y gestión institucional, con el fin de generar confianza, legitimar los procesos institucionales ante los actores sociales y lograr su apoyo a favor del sector.

- **Orientaciones:**

1. La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Sociedad se realizará una vez al año, en una sesión para la cual la Ayudantía General y Jefatura de Gabinete convocará a representantes de organizaciones, de la sociedad civil, grupos de interés identificados con el quehacer de la Institución y formadores de opinión pública.

La información acerca de la Rendición de Cuentas estará disponible en los medios electrónicos de la Institución, a fin de que el ciudadano común también pueda acceder libremente a ella, asistir en su propia representación y participar en las Audiencias Públicas.

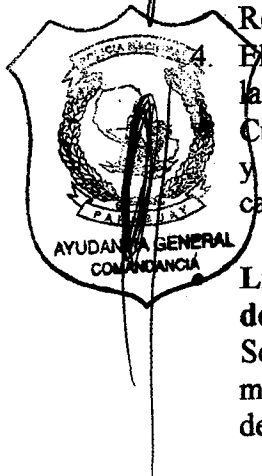
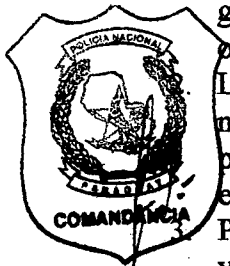
Para asegurar que los eventos tengan el impacto deseado, la Ayudantía General y Jefatura de Gabinete organizará y calendarizará las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a la Sociedad.

4. El Dpto. de Relaciones Públicas convocará a una conferencia de prensa para que las autoridades encargadas de desarrollar los contenidos de la Rendición de Cuentas a la Sociedad puedan responder a las consultas puntuales de periodistas y cronistas acerca de los mismos. La Conferencia se desarrollará al término de cada Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

**Lineamiento 3: Retroalimentación a la planificación institucional a partir de los resultados de la Rendición de Cuentas.** La Rendición de Cuentas a la Sociedad servirá como insumo para los procesos de planificación y mejoramiento de la gestión institucional, promoviendo la transparencia a través de la creación de vínculos con el personal y la sociedad.

- **Orientaciones**

1. Las respuestas del público interno y externo hacia la Rendición de Cuentas, luego de su sistematización, serán incluidas como insumos básicos para la planeación institucional, retroalimentándola con los aportes de la ciudadanía y del personal de la Institución, a fin de orientar las acciones y los procesos hacia las necesidades por ellos expresadas, y como guía para las siguientes Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas.





2. Todo el proceso de Rendición de Cuentas será debidamente documentado, de modo a garantizar el registro de todos los comentarios y aportes del público a los cuales fueron presentados. La Ayudantía General y la Jefatura de Gabinete documentará las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas y sistematizará la documentación que resulte del mismo.
3. El documento resultante y sistematizado de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas será distribuido a cada dependencia de la Institución, y de igual manera, a cada institución u organización participante.
4. La administración de los medios electrónicos de la Institución habilitará un espacio a través del cual la sociedad podrá retroalimentar los eventos de rendición de cuentas, por medio de encuestas, formularios con cuestionarios con opciones múltiples y buzones electrónicos para la recepción de comentarios y sugerencias. Asimismo, el Dpto. de Asuntos Internos habilitará sus canales de retroalimentación para recibir las respuestas del personal y de la sociedad a la rendición de cuentas. Este período de retroalimentación no podrá superar los 60 días consecutivos.
5. La Ayudantía General y Jefatura de Gabinete remitirá al Dpto. de Planificación las sistematizaciones resultantes de los eventos de rendición de cuentas y la información recabada y sistematizada durante el período de retroalimentación de la ciudadanía a la rendición de cuentas.
6. El Dpto. de Planificación estudiará, conjuntamente con las áreas involucradas, la posibilidad de incorporar en la planificación institucional las inquietudes, opiniones y los puntos de vista de la ciudadanía, previo análisis de su factibilidad de ejecución.
7. El Dpto. de Planificación elaborará los informes necesarios que servirán de insumo al Dpto. de Relaciones Públicas para comunicar al personal y a la sociedad acerca de sus aportes incluidos en la planeación institucional, a fin de que puedan dimensionarse los alcances de la participación ciudadana en las acciones y en sus procesos.

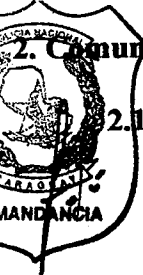


Fecha: ...../...../.....



## Índice Temático

Página

<b>1. Comunicación Institucional</b>	<b>02</b>
<b>1.1. Política de Alineamiento Estratégico</b>	<b>02</b>
Lineamiento 1: Inducción y Reinducción	
Lineamiento 2: Difusión de Información sobre la Gestión	
Lineamiento 3: Promoción del trabajo colaborativo	
Lineamiento 4: Sistema de Reconocimiento	
<b>1.2. Política de Receptividad Institucional</b>	<b>08</b>
Lineamiento 1: Hacia el Personal Policial	
Lineamiento 2: Hacia el ciudadano	
<b>1.3. Política Apoyo en Comunicación a las dependencias de la Institución</b>	<b>09</b>
Lineamiento 1: Fortalecimiento del Dpto. de Comunicación	
Lineamiento 2: Asesoría Técnica	
Lineamiento 3: Realización de Campañas y/o Materiales	
Lineamiento 4: Formación y fortalecimiento del capital humano	
<b>1.4. Política de flujos internos de información</b>	<b>11</b>
 <b>2. Comunicación Pública</b>	<b>12</b>
<b>2.1. Política de Manejo de Información Pública</b>	<b>12</b>
Lineamiento 1: Registro y Sistematización de la información	
Lineamiento 2: Confidencialidad de la Información	
Lineamiento 3: Manejo de Crisis	
<b>2.2. Política de Administración de Medios</b>	<b>14</b>
Lineamiento 1: Producción de medios y contenidos institucionales	
Lineamiento 2: Medios institucionales	
Lineamiento 3: Participación institucional en medios masivos	
Lineamiento 4: Relación con directores de medios y formadores de opinión pública	
Lineamiento 5: Instrumentos para la práctica de la prensa libre	
Lineamiento 6: Modelo de vocerías institucionales	
<b>2.3. Política de relacionamiento con grupos de interés</b>	<b>18</b>
Lineamiento 1: Contratistas y Proveedores	
Lineamiento 2: Ciudadanía en general	
Lineamiento 3: Miembros de la Policía Nacional	
Lineamiento 4: Otras Instituciones Públicas	
Lineamiento 5: Órganos de Control	
Lineamiento 6: Gremios Económicos	



**Página**

**3. Rendición de Cuentas a la Sociedad 22**

**3.1. Política de Estructuración de la Información 22**

Lineamiento 1: Obtención y Consolidación de la Información

Lineamiento 2: Seguimiento y documentación de la información

Lineamiento 3: Reporte de la Información al Comando Institucional

**3.2. Política de Análisis e Interpretación de la Información 23**

Lineamiento 1: Lectura y enfoque político de la información

Lineamiento 2: Planificación y priorización de los temas

**3.3. Política de Realización de los eventos de Rendición de Cuentas 24**

Lineamiento 1: Producción de materiales comunicacionales

Lineamiento 2: Rendición de Cuentas a la ciudadanía

Lineamiento 3: Retroalimentación a la planificación institucional







**Elaborado por:**

**Consultora BDO**

Economista ÁNGEL MEZA



**Departamento de Relaciones Públicas**

Crio.Ppal. DEJAP. ELISA LEDESMA DE DUARTE

**Equipo de Comunicación**

- Crio. Ppal. MCP. SEBASTIÁN TALAVERA
- Crio. DEAAP. NORMA VERA
- Suboficial Ayudante O. S. GLADYS AMARILLA

