



PLAN ESTRATÉGICO Y POLÍTICA COMUNICACIONAL

GERENCIA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
2024-2025



**CONTRALORÍA
GENERAL DEL ESTADO**
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3	2. IDENTIDAD DEL IMAGOTIPO.....	4	3. PLAN ESTRATÉGICO	6	4. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	11
Gerencia de Comunicación		2.1 Identidad del Imagotipo.....	5	Criterios de Planificación	6	Criterios Técnicos	12
Institucional	3	2.2 Uso Correcto del Imagotipo.....	5	3.1 Públicos Objetivos.....	7		
				Público Interno.....	7		
				Público Externo.....	.8		
				3.2 Canales de Comunicación			
				Y sus Herramientas.....	9		

1. INTRODUCCIÓN

La incorporación del Área de Comunicación en la Contraloría General del Estado (CGE) se ha vuelto fundamental para garantizar una adecuada difusión de los resultados de su gestión.

La Contraloría, desde su creación el 5 de mayo de 1928, ha desempeñado un papel clave en la supervisión de la administración pública y el control del uso de los recursos del Estado. Con la promulgación de la Constitución Política del Estado en febrero de 2009, se refuerza su autonomía y responsabilidad en el control externo posterior de las entidades públicas, con el objetivo de asegurar el uso eficiente de los recursos en beneficio de la población.

El Área de Comunicación tiene un papel crucial al ofrecer información adecuada y cumplir con las expectativas de los ciudadanos, especialmente en la difusión de procedimientos para trámites como la recepción de la Declaración Jurada de Bienes y Rentas, la emisión del Certificado de Solvencia Fiscal y otros procesos relacionados con la supervisión y control que lleva a cabo la Contraloría. A medida que la institución avanza en el cumplimiento de sus objetivos, el Área de Comunicación se convierte en un puente esencial entre la Contraloría y la ciudadanía, permitiendo que los bolivianos conozcan el trabajo realizado y cómo se cumplen los objetivos trazados.

Actualmente el Plan Estratégico Institucional 2021-2025 de la CGE establece los principios y objetivos que la institución debe cumplir, los cuales son compatibles y concordantes con el Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES) 2021-2025. En este contexto, el Área de Comunicación desempeña un papel clave para garantizar la transparencia y el acceso a la información.

Una adecuada difusión de los resultados, tanto para el público interno como externo, fortalece el posicionamiento y la percepción de la institución. Además, la comunicación no solo facilita la divulgación de las actividades y acciones programadas, sino que también fomenta un ambiente de colaboración y compromiso con la mejora continua de la gestión pública.

Este Plan Estratégico y la Política Comunicacional sirven como directrices para las acciones de la Gerencia de Comunicación Institucional, orientando la implementación y ejecución de actividades relacionadas con la información, promoción y difusión. Estas actividades se llevarán a cabo utilizando tanto herramientas digitales como impresas, con un énfasis particular en el uso de plataformas web. El objetivo es asegurar que los mensajes y resultados institucionales lleguen de manera efectiva a los distintos públicos, aprovechando las tecnologías digitales para ampliar el alcance y la interacción.

GERENCIA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

ESTRUCTURA

La Gerencia de Comunicación Institucional (GCI) forma parte de la estructura organizacional de la Contraloría General del Estado como una unidad dependiente de la Máxima Autoridad Ejecutiva. Esta integrada por un Gerente, un Asistente y un Oficial Multimedia.

OBJETIVO

Su principal objetivo es informar y llegar de forma directa a la población, medios de comunicación social, entidades y empresas públicas, a través de una comunicación efectiva por medio de sus productos impresos y audiovisuales, entre otros, que posibilita posicionar la imagen institucional y transmitir los objetivos de la entidad de Control Gubernamental.

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

La comunicación estratégica tiene una función fundamental a la hora de reforzar la percepción y el posicionamiento de la Contraloría General del Estado.

Estas actividades de comunicación no solo deben centrarse en la acción en sí, sino en las razones que la hacen necesaria, incluso haciendo énfasis en las tareas. De este modo, dichas actividades contribuirán a garantizar el conocimiento, la comprensión y la percepción de la Contraloría General del Estado y del papel que desempeña en el país.

RESUMEN DEL:

2. Manual de Imagen Institucional

El Manual de Imagen Institucional tiene el objetivo de fortalecer la imagen y el posicionamiento de la entidad mediante la aplicación de criterios técnicos y reglas de uso del imago tipo, que garantizan la coherencia y la uniformidad visual de los productos físicos impresos, digitales, audiovisuales entre otros, destinados a informar al público interno como externo en el ámbito nacional e internacional.

El imago tipo (isologo + logotipo), será aplicado en diferentes piezas gráficas publicitarias, promocionales e institucionales, respetando siempre las normas de uso establecidas en el Manual de Imagen Institucional

El logotipo no podrá ser usado sin el acompañamiento del isologo bajo ninguna circunstancia, ya sea en soportes comunicacionales impresos y digitales que estén dirigidos al público externo o interno: sitio web, comunicados, boletines, señalización, publicaciones digitales, infografías, intranet, material de trabajo, cartillas de información y otros.



2.1 IDENTIDAD DEL IMAGOTIPO

El imagotipo (isologo +logotipo) de la Contraloría General del Estado (CGE) es la imagen visual más importante que se utiliza para reconocer el origen y garantizar el posicionamiento institucional de la CGE.

ISOLOGO

El isologo está conformado por dos elementos visuales detallados a continuación y no podrá utilizarse ninguna otra identidad visual ni logotipo para referirse a la CGE. El isologo debe figurar de forma correcta y en un lugar destacado.



LOGOTIPO

El logotipo es el componente tipográfico, y está conformado por tres renglones, la palabra "CONTRALORÍA" en el primer renglón; las palabras "GENERAL DEL ESTADO", en el segundo; y el nombre del país "ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA", en el tercero. Todas las letras son mayúsculas y mantienen el color azul institucional.



2.2 USO CORRECTO DEL IMAGOTIPO

El imagotipo está conformado por dos elementos visuales detallados a continuación y no podrá utilizarse ninguna otra identidad visual ni logotipo para referirse a la CGE. El imagotipo debe figurar de forma correcta y en un lugar destacado.



3. PLAN ESTRATÉGICO

La Gerencia de Comunicación Institucional ha estado desarrollando sus actividades de comunicación, promoción y difusión basadas en un diagnóstico realizado en la gestión 2024, que incluyó un análisis situacional y cualitativo sobre la percepción y satisfacción de los públicos internos y externos respecto a la Contraloría. Este análisis permitió identificar el nivel de conocimiento que tienen sobre la institución. El documento resultante abarca los elementos e instrumentos clave del proceso de planificación, proporcionando una base sólida para las estrategias de comunicación

Criterios de planificación

En el marco de las atribuciones de la Contraloría General del Estado y de su Plan Estratégico Institucional, esta Área lleva a cabo sus actividades centradas en las tendencias organizacionales actuales, como la incursión en redes sociales, el uso de medios de difusión digitales y otras acciones comunicacionales. El objetivo es posicionarse como una institución moderna que respalde y acompañe el proceso de desarrollo de la entidad, adaptándose a las nuevas demandas de comunicación y fortaleciendo su rol en la sociedad.



OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATÉGICO Y POLÍTICA COMUNICACIONAL

Objetivo General

Establecer las acciones y estrategias necesarias para gestionar de manera asertiva la comunicación institucional de la Contraloría General del Estado, tanto a nivel interno como externo. Mediante el uso de diversos canales comunicacionales, garantizando la correcta información, promoción y difusión de los productos y servicios de la CGE.

Objetivos Específicos

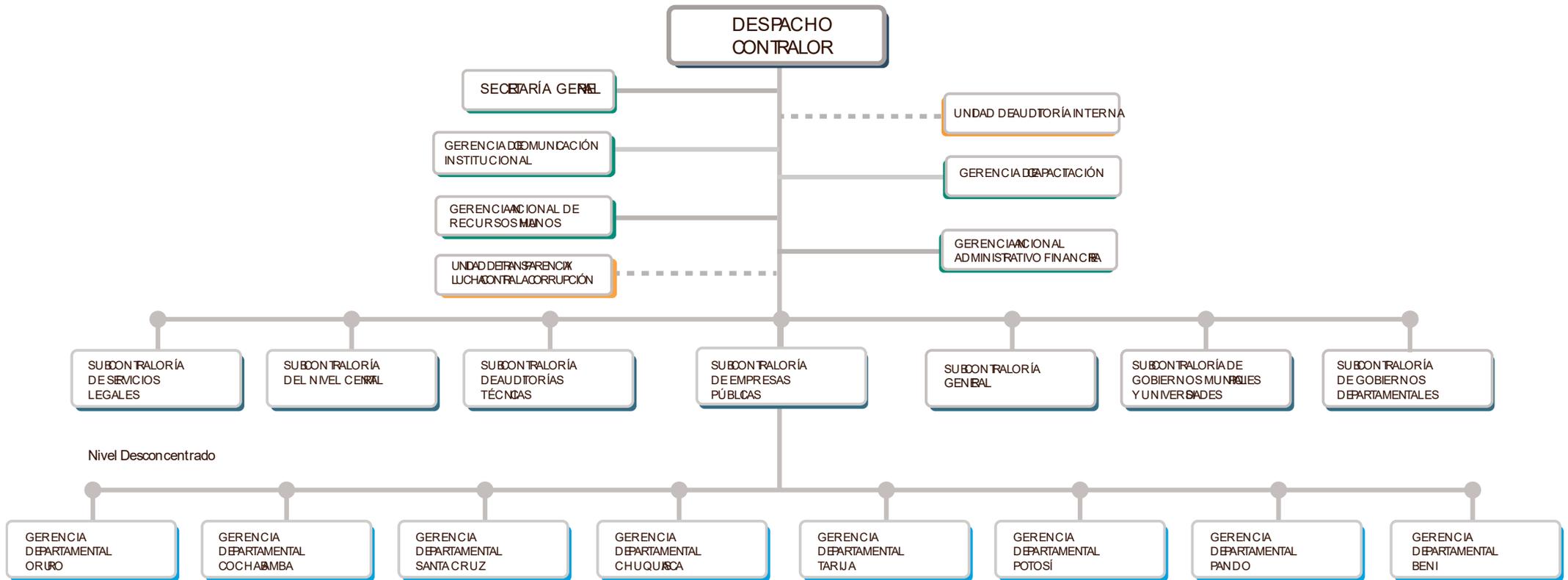
- Divulgar de manera efectiva la Estrategia de Comunicación de la Contraloría General del Estado, con el fin de resaltar los avances y logros de los planes, programas, proyectos y acciones de la CGE.
- Asegurar el cumplimiento y la correcta aplicación del Manual de Imagen Institucional de la CGE, para mantener la coherencia visual y comunicacional en todas las actividades de la entidad.
- Promover la Política Comunicacional de la CGE, difundiendo los lineamientos que guían las acciones de la institución en el ámbito comunicacional.

3.1

3.1. PÚBLICOS OBJETIVOS

PÚBLICO INTERNO

En el contexto de la Contraloría General del Estado, es fundamental que el público interno (todos los servidores públicos de la CGE) estén comprometidos y bien informados sobre las decisiones y acciones que se implementan, para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, así como la transparencia y la calidad en la gestión, facilitando el flujo de información dentro de la institución, a través de canales de comunicación implementados dentro la Institución.



PUBLICO EXTERNO

En el contexto de la Contraloría General del Estado, el público externo recibe información, interpreta y responde a los mensajes de la institución. La forma en que la CGE se comunica con este público influye directamente en su percepción, confianza y en el apoyo que brinda a la gestión pública.



3.2 CANALES DE COMUNICACIÓN Y SUS HERRAMIENTAS (hoja 1)

A continuación, se detallan los canales de comunicación y las herramientas seleccionadas para lograr una comunicación eficaz, adaptada tanto al contenido como al público objetivo.



Comunicación Interna

- Reuniones Informativas
- Intranet
- Correo Electrónico
- Mensajería Móvil Whastapp
- Reuniones
- Eventos Internos
- Seguimiento a Redes Sociales de la CGE



Comunicación Externa

- Redes Sociales
- Sitio Web Externo
- Plataformas Digitales
- Distribución material impreso
- Difusión de Audiovisuales en salas de atención al usuario



Prensa Escrita

- Cobertura de la agenda institucional.
- Redacción de notas de prensa.
- Gestión y edición de contenidos para difusión.
- Atención a periodistas previa autorización MAE
- Monitoreo de medios de comunicación.
- Manejo de crisis mediáticas.



Comunicación Digital

- Creación y edición de contenido para redes sociales.
- Sinergia de campañas digitales con áreas organizacionales CGE.
- Actualización y seguimiento de contenido en el sitio web , intranet y micrositiros.
- Gestión de redes sociales.



Comunicación Audio Digital

- Producción y difusión de jingles, cuñas, cápsulas y micronoticias.
- Espacios multimedia en la web y redes sociales.

CANALES DE COMUNICACIÓN Y SUS HERRAMIENTAS (hoja 2)



Comunicación Audiovisual

- Cobertura multimedia de la agenda interna y externa.
- Producción de videos y fotos de la gestión institucional.
- Gestión del banco de imágenes y videos.
- Material audiovisual para redes sociales.



Señalética e Imagen

- Elaboración y aplicación del Manual de Marca de la CGE.
- Supervisión de la aplicación de la marca en todas las unidades.
- Señalética para oficinas a nivel nacional.



Material Impreso y Digital

- Diseño de la línea gráfica institucional.
- Diseño y diagramación de cartillas, boletines, folletos, memorias y otros materiales.
- Creación de productos comunicacionales didácticos.
- Desarrollo de materiales gráficos informativos para proyectos de la CGE.



Edición de Contenido

- Creación y mantenimiento de sistemas de información y bases de datos.
- Organización y sistematización de información interna y externa.
- Edición de contenidos en páginas web y portales (intranet/extranet).
- Análisis y evaluación del consumo de información.



Eventos y Logística

- Protocolo y organización de eventos.
- Redacción de vocativos y programas.
- Coordinación logística y de maestros de ceremonias.
- Organización de eventos corporativos.
- Producción de material de trabajo, souvenirs y material de oficina con la imagen institucional.



4. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

La Política de Comunicación

Tiene como objetivo garantizar la difusión de información tanto a través de medios internos como externos, de manera estratégica y con lineamientos claros. Esto permite una gestión adecuada de la comunicación y la imagen institucional, asegurando que el público externo y los servidores públicos de la Contraloría General del Estado (CGE) puedan acceder a información clara, oportuna y transparente. De esta forma, se facilita la comprensión de las acciones programadas y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

Es fundamental que los mensajes y contenidos difundidos estén alineados con las necesidades de divulgación de información y basados en los datos técnicos proporcionados por los especialistas de las diferentes áreas de la CGE. Estos especialistas son los responsables del contenido difundido, mientras que la Gerencia de Comunicación Institucional (GCI) se encarga de garantizar que la comunicación se realice de manera clara, precisa y acorde con los requerimientos informativos.



Reporte de Índice de Disponibilidad de Información a la Ciudadanía sobre la Gestión Institucional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores 2023 (IDIGI-EFS)

 **Descargar**



OLACEFS | CTPBG | AC-Colombia | CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO SECCION PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Política de Comunicación Interna

La GCI dispone de diversas herramientas para la difusión de las acciones de la Contraloría, que deben ser conocidas por los servidores públicos a nivel nacional. Es responsable de canalizar y coordinar la divulgación de la información interna producida por la entidad a través de los canales de comunicación interna, cuando estas sean solicitadas por las diferentes áreas, áreas organizacionales, ejecutivos o Despacho.

La GCI trabaja para asegurar que la información se difunda de manera clara y precisa, garantizando que todos los servidores públicos de la CGE comprendan correctamente los mensajes. Es responsabilidad de cada servidor seguir las actualizaciones informativas a través de los canales autorizados: intranet, correo electrónico, WhatsApp, plataformas digitales y el sitio web oficial, entre otros.

FUENTES DE INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Los servidores públicos de la entidad actúan como fuentes de los contenidos. Cuando la información llega a la GCI, se lleva a cabo un proceso que incluye planificación, diseño, validación y ejecución de las acciones requeridas. La GCI trabaja en colaboración con los solicitantes para asegurar que todas las acciones sean coherentes con los objetivos estratégicos de comunicación y viables para su implementación y publicación.

PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN AUTORIZADOS

La GCI coadministra el manejo técnico de los canales de comunicación, destinados para la difusión de contenidos de la CGE, como la intranet, el sitio web institucional, WhatsApp y redes sociales. Estos medios son esenciales para promover la interacción entre las diferentes áreas de la entidad, y el público externo.

Las distintas áreas organizacionales deben enviar a la GCI la información que desean publicar en los canales de comunicación autorizados. Asimismo, deben informar sobre reuniones, eventos, cursos y otras actividades para que la GCI gestione adecuadamente la información.

Cuando alguna dependencia crea sus propios formatos o piezas gráficas, debe asegurarse de que cumplan con los parámetros establecidos en el Manual de Imagen Institucional y estén alineadas con los objetivos de comunicación establecidos.

CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

• Intranet:

Sitio web interno que facilita la comunicación y el acceso a información institucional y aplicaciones laborales. La GCI coadministra algunas secciones de la intranet para asegurar una correcta difusión.

• Correo Electrónico:

Canal oficial para el envío de mensajes y directrices a todos los servidores públicos de la entidad.

• WhatsApp CGE

Canal de comunicación rápida y directa con todos los servidores públicos suscritos. Se recomienda su uso para el seguimiento diario de noticias y directrices.

CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA

• Sitio Web Oficial

El sitio web de la CGE es el canal principal para la difusión de información institucional. En él se publican noticias, informes, comunicados oficiales, ingreso a los servicios externos, entre otros contenidos relevantes.

El sitio web también incluye secciones dedicadas a la normativa vigente y acceso a documentos públicos, cumpliendo con la normativa de transparencia de la información.

Nota: La GCI no está facultada a publicar información generada por las áreas sustantivas, sin que éstas soliciten la difusión de las mismas.

• Correo Electrónico Oficial

La CGE también mantiene un canal de correo electrónico institucional para recibir consultas, comentarios y solicitudes de información por parte de ciudadanos, medios de comunicación, y otras instituciones.

• Redes Sociales

La Contraloría General del Estado tiene presencia en diversas plataformas de redes sociales para mantener contacto directo con la ciudadanía y compartir contenidos actualizados.

Las redes sociales más utilizadas por la CGE son:

- ✓ Facebook: Para compartir publicaciones institucionales, noticias y comunicados de interés.
- ✓ Twitter: Para emitir mensajes rápidos, actualizaciones y responder consultas.
- ✓ YouTube: Para la publicación de videos, incluyendo auditorías, capacitaciones y otras acciones relevantes.

• Material Informativo

Diseño y diagramación de cartillas, boletines, folletos, memorias y otros materiales.

Creación de productos comunicacionales didácticos.

• Eventos Institucionales

La CGE organiza o coparticipa en eventos, donde se presentan explicaciones sobre temas de interés correspondientes a las diferentes áreas de la CGE, dirigidos al público de interés.

COMUNICACIÓN CON LOS MEDIOS

Las solicitudes de los medios de comunicación deben ser tramitadas adecuadamente (por correo electrónico o carta de solicitud) y transmitidas a Despacho. Esto incluye solicitudes formales de entrevistas y de información para artículos o notas. La Gerencia de Comunicación Institucional coordina con Despacho los requerimientos informativos del medio, y la MAE designa al servidor público responsable de proporcionar la información.

VOCEROS OFICIALES DE LA CGE

Las declaraciones de la Contraloría se entregarán a los medios de comunicación por el/la Contralor/a General del Estado o quien éste o ésta designe. En situaciones especiales o de crisis, la vocería será asumida por el/la Contralor/a General del Estado, siguiendo los lineamientos establecidos para cada caso.

Ningún servidor debe hablar con los medios sin la aprobación de Despacho, de acuerdo con el Reglamento Interno de Personal, los voceros designados sólo pueden abordar temas directamente relacionados con su área de conocimiento. No deben responder preguntas sobre otros asuntos, ya que la divulgación de información errónea o inoportuna podría generar problemas legales, disciplinarios o reputacionales.

USO DEL IMAGOTIPO DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO

El uso del imagotipo de la CGE es oficial y debe ser aplicado en la elaboración de materiales físicos, impresos, digitales y audiovisuales, de acuerdo con el Manual de Imagen Institucional.

INTRANET Y SITIO WEB EXTERNO

La CGE cuenta con un sitio web oficial y un intranet que ofrecen información y servicios tanto al público externo como a los servidores públicos internos. La publicación de contenido en estos medios debe ser solicitada por las áreas organizacionales.

La Gerencia de Comunicación Institucional es responsable de asegurar la actualización constante de la información institucional en estos canales, cumpliendo con las normativas básicas vigentes sobre transparencia.

PARÁMETROS PARA LA CREACIÓN DE PÁGINAS Y SITIOS O SUBSITIOS

La dependencia solicitante debe justificar la necesidad de crear un subsitio o página.

La dependencia deberá proporcionar la estructura y los documentos necesarios para la creación del contenido, cumpliendo con las buenas prácticas de accesibilidad.

ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS EN REDES SOCIALES

La GCI es responsable de administrar las cuentas oficiales de la CGE en las redes sociales. Las dependencias pueden generar contenidos que deberán enviarse a la GCI para su publicación.

EDICIÓN DE CONTENIDOS

La GCI se encarga de editar y mejorar la calidad, claridad y relevancia del contenido antes de su publicación, verificando su precisión y optimización para la audiencia.

MANEJO Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

Toda la información diseñada por la GCI debe ser revisada por las unidades solicitantes antes de su publicación. Se debe responder a los comentarios de los seguidores y proporcionar datos de contacto o respuestas que ayuden al usuario.

VINCULACIÓN DE CUENTAS DE REDES SOCIALES CON EL SITIO WEB OFICIAL

El sitio web oficial de la CGE incluirá enlaces a sus cuentas en redes sociales, facilitando la interacción con los usuarios y promoviendo la identificación de las cuentas oficiales.

DERECHOS DE AUTOR

Todos los documentos y productos de información generados están protegidos por un derecho de propiedad intelectual. En varios casos es responsabilidad de la CGE, garantizar las respectivas cláusulas en los documentos para tener el derecho de hacer uso de los productos, total o parcialmente, para fines de información, comunicación y visibilidad

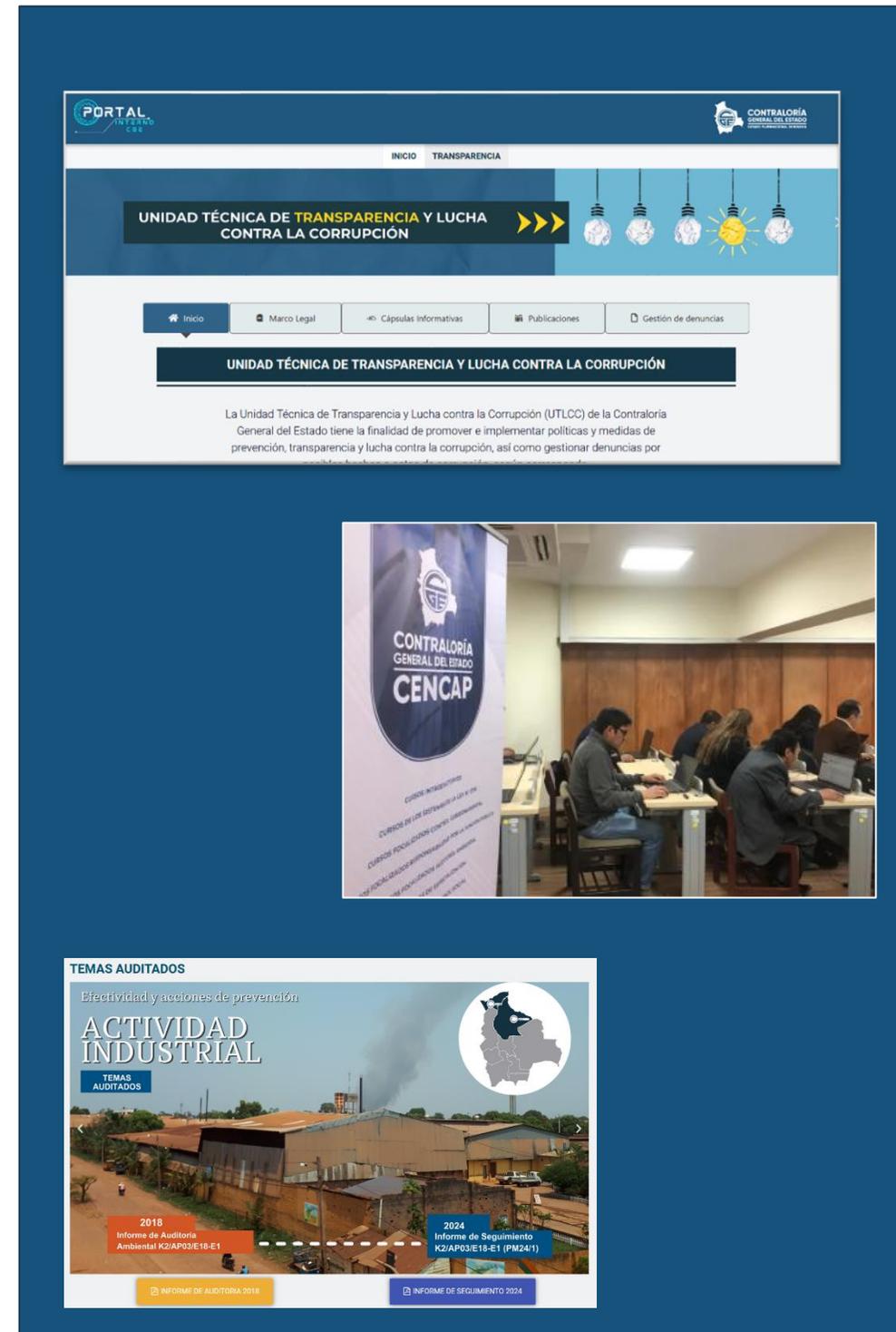
La información sobre la propiedad de los derechos de autor debe incluirse en los resultados de comunicación y visibilidad de la CGE. En caso de ser pertinente se puede solicitar la inscripción en SENAPI para registrar: folletos, libros, compendios, conferencias, discursos, imagen institucional, etc.

PRESUPUESTO

El Plan Estratégico debe contar con un nivel adecuado de recursos. El presupuesto previsto debe estar concordante con el alcance, el contexto y la naturaleza de las actividades propuestas.

RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN

La publicación de los materiales de comunicación en la Biblioteca Digital de la GCI, incluidos los vídeos y las fotografías de las actividades de la CGE, es obligatoria para la publicación de los materiales.





**CONTRALORÍA
GENERAL DEL ESTADO**

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

GERENCIA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

cge_prensa@contraloria.gob.bo

Telf. 2177400 int. 820

www.contraloria.gob.bo