



# Resolución de Contraloría No. 460-2018-CG

Lima, 18 SEP 2018

## VISTOS:

La Hoja Informativa N° 00004-2018-CG/GCOC de la Gerencia de Comunicación Corporativa, la Hoja Informativa N° 00012-2018-CG/IRC de la Subgerencia de Imagen y Relaciones Corporativas y el Memorando N° 00095-2018-CG/GPL de la Gerencia de Planeamiento; que propone la aprobación del Plan de Comunicaciones Internas 2018 de la Contraloría General de la República;

## CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo establecido en el artículo 16 concordante con la Novena Disposición Final de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República y modificatorias, esta Entidad Fiscalizadora Superior esta dotada, entre otros, de autonomía administrativa, definida como la atribución conferida para el dictado de la normativa que regula el funcionamiento de la institución, en cuanto a la elaboración de su estructura organizativa y sobre aspectos logísticos y de recursos humanos;

Que, acorde a lo establecido en el literal a) del artículo 34 del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Contraloría General de la República, aprobado por Resolución de Contraloría N° 137-2018-CG, la Gerencia de Comunicación Corporativa tiene como función *"Proponer y ejecutar políticas de comunicación corporativa y estrategias de imagen, comunicación (interna y externa), relaciones públicas, publicidad e identidad corporativa"*; siendo función de la Subgerencia de Imagen y Relaciones Corporativas, prevista en el literal a) del artículo 39 del citado ROF *"Proponer y desarrollar el plan de medios, plan de estrategia publicitaria y plan de comunicación interna de la institución"*;

Que, el Plan Operativo Institucional 2018 de la Contraloría General de la República, aprobado por Resolución de Contraloría N° 065-2018-CG y modificatoria, constituye un instrumento de gestión integrado por los planes operativos formulados por las unidades orgánicas que se encuentran comprendidas en el Reglamento de Organización y Funciones vigente, contemplando como actividad de la Gerencia de Comunicación Corporativa la *"Formulación de Planes de Comunicación Corporativa, Campañas, Publicidad, Otros"*;

Que, conforme al documento del visto, la Gerencia de Comunicación Corporativa señala que, en el ámbito de sus funciones, ha elaborado, a través de la Subgerencia de Imagen y Relaciones Corporativas, el Plan de Comunicaciones Internas 2018 de la Contraloría General, documento institucional que establece, a través de una serie de acciones, manifestada en los canales internos, la estrategia comunicacional que fortalece la cultura, el flujo de información y el compromiso de los colaboradores de esta Entidad Fiscalizadora Superior a nivel nacional, en ese sentido, corresponde la aprobación del citado documento;





En ejercicio de las facultades conferidas por el artículo 32 de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República y modificatorias;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar el Plan de Comunicaciones Internas 2018 de la Contraloría General de la República, el mismo que en Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.-** Publicar el texto de la presente Resolución y su anexo en el Portal del Estado Peruano ([www.peru.gob.pe](http://www.peru.gob.pe)), así como en el Portal Web Institucional ([www.contraloria.gob.pe](http://www.contraloria.gob.pe)) y en la intranet de la Contraloría General de la República.

Regístrese y comuníquese.



  
NELSON SHACK YALTA  
Contralor General de la República



# **PLAN DE COMUNICACIONES INTERNAS 2018**

**GERENCIA DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA**

2018



**I. MARCO LEGAL:**

Según el Artículo N° 34 del Reglamento de Organización y Funciones, aprobado el 03 de mayo de 2018 mediante RC N° 137 – 2018 –CG, entre las funciones de la Gerencia de Comunicación Corporativa se encuentran las siguientes:

- “Proponer y ejecutar políticas de comunicación corporativa y estrategias de imagen, comunicación interna y externa, relaciones públicas, publicidad e identidad corporativa”.
- “Coordinar y supervisar las publicaciones institucionales, material informativo, el diseño y producción de material promocional institucional entre otros instrumentos de comunicación y difusión interna y externa.”

**II. ANTECEDENTES:**

En el mes de diciembre de 2017 se realizó en toda la institución la primera encuesta de comunicación interna, la cual identificó aspectos de mejora que se han tomado en consideración para la elaboración del presente plan.

Al respecto, la satisfacción alcanzada en el estudio sobre la gestión de la comunicación interna mediante la pregunta “En general, se siente satisfecha/o con las herramientas y/o formas de comunicación interna” fue de 62%.

Es de precisar, que dicho estudio por ser el primero en realizarse en la institución, se considera como la línea base para el planteamiento de las acciones de este plan.

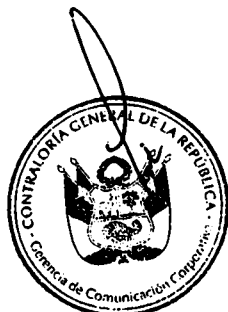
**III. OBJETIVO DEL PLAN**

Establecer un sistema de comunicación interna reconocido, estructurado y transversal que consolide la cultura institucional e identificación del trabajador, establezca canales de difusión, permita la escucha activa y fortalezca el alineamiento de las acciones de los colaboradores con los objetivos institucionales y el sentido de pertenencia hacia la Contraloría General de la República.

Asimismo, se propone como objetivo que el indicador de satisfacción de la gestión de la comunicación interna alcance el 75% de aprobación.

**IV. PÚBLICO OBJETIVO**

El presente Plan de Comunicación Interna tiene, por su naturaleza, como público objetivo a los Trabajadores de la Contraloría General de la República a nivel nacional.



**V. MATRIZ FODA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA CGR**

<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura institucional (conocimiento de misión, visión, valores) con notable recordación en los trabajadores.</li> <li>• Canales de comunicación interna reconocidos y usados por el público interno como el correo electrónico y la intranet.</li> <li>• Consideración de la comunicación interna como muy relevante por parte de los trabajadores.</li> </ul>	<p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca vinculación de la comunicación interna con la Gerencia de Comunicación Corporativa.</li> <li>• Falta de un flujo normado y establecido o directiva de comunicaciones internas que dirija dicha gestión de manera transversal en toda la CGR.</li> <li>• Canales de comunicación interna con poco interés de los trabajadores (afiches y paneles informativos).</li> <li>• Limitado acceso a los canales de información interna por parte de las Gerencias Regionales de Control (GRC).</li> <li>• Herramientas tecnológicas limitadas para el desarrollo de la comunicación interna como la capacidad de correo y el ancho de banda.</li> </ul>
<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspiración de nuevos canales de comunicación interna por parte de los trabajadores como reuniones de trabajo.</li> <li>• Posibilidad de implementación de procedimientos y directivas para la gestión de la comunicación interna.</li> <li>• Oportunidad de mejora de los canales de comunicación interna como la página web, intranet y plataforma de correo electrónico.</li> <li>• Implementación de nuevos contenidos de relevancia para el trabajador dentro de los canales de comunicación interna.</li> </ul>	<p><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidad de que los medios tecnológicos no propicien al correcto funcionamiento de la comunicación interna.</li> <li>• Presupuesto que no permita la implementación y/o mantenimiento de la comunicación interna.</li> </ul>



**VI. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN INTERNA**

Para el presente año se han establecido los siguientes objetivos de Comunicación Interna:

1. Consolidar a la Gerencia de Comunicación Corporativa como la unidad orgánica encargada de canalizar y supervisar la gestión de comunicación interna en la Contraloría General de la República, a nivel Nacional.
2. Fomentar la cultura interna institucional de la Contraloría General de la República en los colaboradores acorde a la Misión, Visión, Valores de la entidad.
3. Difundir permanentemente información institucional útil para los colaboradores, a través de los canales internos de comunicación.

Asimismo, se plantea como objetivo cuantitativo de comunicación interna obtener en la próxima encuesta de Comunicaciones Internas el **70% de aprobación de la gestión de la comunicación interna.**

**VII. EJES ESTRATÉGICOS**

Acorde a los objetivos planteados se proponen los siguientes lineamientos estratégicos que guiarán las actividades de Comunicación Interna del presente Plan.

- a. Afirmación de la Gerencia de Comunicación Corporativa como el gestor y supervisor de las comunicaciones internas en la Contraloría General de la República.
- b. Consolidación de la cultura y propuestas institucionales de la Contraloría General de la República.
- c. Difusión de actividades institucionales, a través de canales internos de comunicación.
- d. Inclusión de las Gerencias Regionales de Control en el flujo informativo interno de comunicación.
- e. Rediseño y replanteamiento de los actuales canales de comunicación interna.
- f. Fortalecimiento de la escucha activa en los colaboradores.
- g. Potenciar la integración de los trabajadores



## VIII. ACCIONES DE COMUNICACIÓN INTERNA PROPUESTAS

A continuación se precisan las acciones que contempla el plan. Se precisa que toda actividad a desarrollar se replicará en las Gerencias Regionales de Control a nivel nacional.

**a) AFIRMACIÓN DE LA GERENCIA DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA COMO EL GESTOR Y SUPERVISOR DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**

**Elaboración y publicación de directiva y procedimiento de Comunicaciones Internas:** Se propone redactar un documento que defina a la Gerencia de Comunicación Corporativa como el área que centralice la gestión y supervisión de todo canal interno de comunicación. Dicho documento establecerá las pautas para el ordenado flujo de la información interna en la institución. Este documento será de conocimiento y aprobación de la alta dirección para su posterior cumplimiento por parte de los órganos de la CGR. A través de un comunicado interno se publicará el documento directriz de las comunicaciones internas en la CGR. En dicho comunicado se invitará a cumplir el contenido de la directiva apuntando a la mejora de los procesos internos en beneficio de los trabajadores.

**b) CONSOLIDACIÓN DE LA CULTURA Y PROPUESTAS INSTITUCIONALES DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**

- 1. Implementación de las visitas guiadas a la CGR:** Se implementarán las visitas guiadas de instituciones educativas a la Contraloría General de la República, con el objetivo de transmitir los valores, acciones de integridad y prevención, campañas y programas vigentes así como información sobre auditores juveniles y todo contenido de interés para dicho público. Esta actividad será extensiva para los colaboradores de la CGR y sus familias.
- 2. Elaboración de afiches informativos:** Con el objetivo de difundir información institucional, se propone elaborar afiches informativos a instalarse en la Sede Central y que se compartirán con las Gerencias Regionales de Control.
- 3. Coordinación en elaboración y subida de manual de inducción virtual en Intranet para los nuevos trabajadores:** En coordinación con la Subgerencia de Políticas y Desarrollo Humano, y con el manual de inducción aprobado, se propone subirlo a la plataforma de la intranet. Asimismo, se propone realizar, adicionalmente un módulo con una interface más gráfica basado en dicho manual para los trabajadores.
- 4. Actualización interna de información institucional:** En coordinación con la Subgerencia de Bienestar y Relaciones Laborales, se propone realizar la publicación de información relevante sobre clima y cultura organizacional. Igualmente, se propone realizar la difusión interna de información transversal y estratégica como la misión, visión, valores y políticas internas en los paneles informativos a nivel nacional y además elaborar un protector de pantalla con dicha información. Todo ello ajustado al nuevo PEI 2018 y el ROF aprobado.



**c) DIFUSIÓN DE ACTIVIDADES INSTITUCIONALES, A TRAVÉS DE CANALES INTERNOS DE COMUNICACIÓN.**

- 1. Reuniones informativas con el Contralor General:** Cada cuatro meses, en la Escuela Nacional de Control, se convocará a los colaboradores para que el Contralor General, comparta los avances y propuestas de la institución. Estas actividades se realizarán en coordinación con la Subgerencia de Bienestar y Relaciones Laborales.
- 2. Reuniones informativas a los colaboradores:** Eventos en los que los colaboradores narrarán un caso emblemático en el cual hayan participado, caso que haya permitido identificar un caso de corrupción o conducta funcional y que los resultados de su intervención hayan contribuido a garantizar el buen y correcto uso de los recursos públicos. Se trata de promover el ejemplo y compromiso con la labor de control.
- 3. Instalación de cartelera digital:** En el lobby de la Sede Central de la CGR, se propone adquirir e instalar un televisor que transmita los resúmenes de noticias, campañas internas u otro material audiovisual de relevancia para el personal.

**d) INCLUSIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES DE CONTROL EN EL FLUJO INFORMATIVO INTERNO DE COMUNICACIÓN.**

- 1. Inclusión de la sección CGR en las regiones:** En el boletín INTEGRAR, se añadirá una sección con el resumen de las actividades institucionales más destacadas desarrolladas por las Gerencias Regionales de Control. Esta acción se apoyará con los comunicadores de cada sede.
- 2. Supervisión y distribución de información institucional en cada Gerencia Regional de Control:** En coordinación con los comunicadores de cada Gerencia Regional de Control, se verificará que cada sede cuente con la información institucional (Misión, Visión, Valores) y además cuenten con un panel informativo. De verificarse la ausencia de estos elementos se coordinará el envío de los materiales necesarios para subsanar dicha necesidad.

**e) REDISEÑO Y REPLANTEAMIENTO DE LOS ACTUALES CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA**

- 1. Rediseño de la Intranet institucional:** Se plantea realizar el reordenamiento de la estructura de la intranet así como el rediseño de la misma en coordinación con los órganos involucrados en dicha plataforma y con el soporte del área de informática.
- 2. Rediseño del boletín interno:** Se propone cambiar el nombre del actual a través de un concurso interno y replantear los contenidos y la estructura de la publicación.
- 3. Revisión de contenidos de los canales internos:** Se propone incluir en los medios internos, información relevante para los colaboradores como





coordinación con la Subgerencia de Políticas y Desarrollo Humano y la Subgerencia de Bienestar y Relaciones Laborales y la Escuela Nacional de Control, a fin de consolidar la información en lo concerniente a temas de capacitación, beneficios brindados por la institución, entre otros, para su difusión a nivel nacional.

**f) FORTALECIMIENTO DE LA ESCUCHA ACTIVA EN LOS COLABORADORES**

1. **Encuesta de Comunicaciones Internas:** De manera anual, se propone realizar la encuesta de Comunicación Interna, que recoge la percepción del colaborador sobre la gestión de la comunicación interna. La encuesta será en formato online, voluntaria y dirigida a todo el personal.
2. **Buzón de sugerencias virtual:** Se propone crear un formulario virtual dentro de la intranet institucional que permita, de forma anónima recibir las propuestas de mejora de los trabajadores. Asimismo, se propone desarrollar un procedimiento para el tratamiento de los aportes de los colaboradores que contemple la derivación y atención de la sugerencia.

**g) POTENCIAR LA INTEGRACIÓN DE LOS TRABAJADORES**

1. **Actividades por festividad:** Se propone organizar reuniones por festividad entre los trabajadores de la CGR. Entre las reuniones contempladas se indican:

**LISTADO DE ACTIVIDADES POR FESTIVIDAD**

FECHA DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD
28 de febrero	Aniversario Institucional
26 de abril	Día de la Secretaria
14 de mayo	Día de la Madre
17 de junio	Día del Padre
26 de julio	Fiestas Patrias
14 de diciembre	Aniversario de la Escuela Nacional de Control
21 de diciembre	Navidad y Fin de Año



**Saludos institucionales:** A nivel interno se propone realizar envíos de saludos electrónicos por festividad según la siguiente tabla. Los saludos estarán suscritos por el Contralor General.



**LISTADO DE SALUDOS POR FESTIVIDADES**

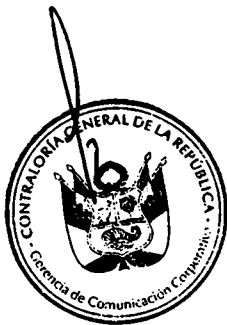
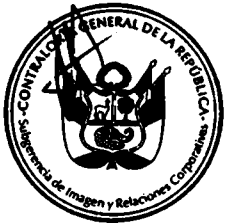
<b>FECHA</b>	<b>SALUDO</b>
28 de febrero	Aniversario Institucional
08 de marzo	Día Internacional de la Mujer
21 de marzo	Día Internacional de la Eliminación de la Discriminación Racial
25 de marzo	La Hora del Planeta
01 de abril	Día Mundial de la Educación
09 de abril	Día del Niño Peruano
09 de abril	Aniversario Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores
01 de mayo	Día del Trabajo
14 de mayo	Día de la Madre
29 de mayo	Día del Empleado Público
05 de junio	Día del Medio Ambiente
07 de junio	Día de la Bandera
17 de junio	Día del Padre
28 de julio	Día de la Independencia del Perú
07 de setiembre	Día de los Derechos Cívicos de la Mujer
10 de setiembre	Día de la Familia
21 de setiembre	Día Internacional de la Paz
03 de diciembre	Día de la Persona con Discapacidad
09 de diciembre	Día Internacional de la Lucha Contra la Corrupción
10 de diciembre	Día de los Derechos Humanos





**LA CONTRALORÍA  
GENERAL DE LA REPÚBLICA**

14 de diciembre	Día del Auditor
24 de diciembre	Aniversario de la Escuela Nacional de Control
24 de diciembre	Navidad
31 de diciembre	Año nuevo 2019



**IX. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES (\*)**

N°	ACTIVIDAD	MES												RESPONSABLE	PRODUCTO		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
1	Elaboración de directiva y procedimiento de Comunicaciones															Gerencia de Comunicación Corporativa	Publicación de documento aprobado
2	Publicación de directiva y procedimiento de Comunicaciones Internas															Gerencia de Comunicación Corporativa	Comunicado interno
3	Revisión y publicación del manual de identidad institucional															Gerencia de Comunicación Corporativa	Publicación de manual de identidad
4	Implementación de las visitas guiadas a la CGR															Gerencia de Comunicación Corporativa	Listas de asistencia de visitas
5	Elaboración de afiches internos															Gerencia de Comunicación Corporativa	Informe
6	Carga en intranet de manual de inducción virtual para los nuevos trabajadores															Gerencia de Comunicación Corporativa, Gerencia de Capital Humano y Gerencia de Tecnologías de la Información	Informe
7	Reuniones informativas del personal con el Contralor General															Gerencia de Comunicación Corporativa, Despacho de Contralor	Comunicados enviados
8	Reuniones informativas con los trabajadores de la Contraloría															Gerencia de Comunicación Corporativa, Despacho de Contralor	Comunicados enviados
9	Instalación de cartelera digital															Gerencia de Comunicación Corporativa	Informe
10	Difusión de cronograma de actividades institucionales															Gerencia de Comunicación Corporativa y GRC	Comunicados enviados
11	Inclusión de la sección Gerencias Regionales en las regiones en boletín															Gerencia de Comunicación Corporativa y GRC	Boletines
12	Supervisión y distribución de información institucional en cada GRC															Gerencia de Comunicación Corporativa y GRC	Informe
13	Desarrollo de actividades por festividad en cada GRC															Gerencia de Comunicación Corporativa y GRC	Informe
14	Rediseño de la Intranet institucional															Gerencia de Comunicación Corporativa y Gerencia de Tecnologías de la Información	Informe
15	Rediseño del boletín interno															Gerencia de Comunicación Corporativa	Boletines
16	Revisión de contenidos de los canales internos															Gerencia de Comunicación Corporativa	Informe
17	Encuesta de Comunicaciones Internas															Gerencia de Comunicación Corporativa y Gerencia de Tecnologías de la Información	Informe
18	Buzón de sugerencias virtual															Gerencia de Comunicación Corporativa y Gerencia de Tecnologías de la Información	Reporte
19	Actividades por festividad (Según calendario)															Gerencia de Comunicación Corporativa y Gerencia de Capital Humano	Actividad realizada
20	Saludos institucionales (Según calendario)															Gerencia de Comunicación Corporativa	Comunicados enviados

*(\*) No obstante, la fecha de aprobación del presente Plan; la Gerencia de Comunicación Corporativa ha venido realizando acciones de comunicación interna considerando el cronograma de actividades y saludos institucionales programado. Ello, en cumplimiento de sus funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones.*

#### **X. PRESUPUESTO**

Para el presupuesto del presente Plan de Comunicaciones Internas, se precisa que los pedidos estarán bajo el parámetro de austeridad sin que se perjudique el objetivo de generar un sistema de comunicación interna efectivo que beneficie a todos los trabajadores de la institución de Lima y provincias.

