



Poder Ejecutivo

Ministerio de Economía y Finanzas

Resolución M.E.F. N.º 577.-

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO DE ESTE MINISTERIO.**

Asunción, diciembre de 2024

**VISTO:** el Memorándum CEyBG N.º 2 de fecha 17 de diciembre del corriente año, del Comité de Ética y Buen Gobierno de esta Cartera de Estado, a través del cual se remite a consideración el proyecto de resolución que aprueba el Código de Buen Gobierno de este Ministerio (Exp. MEF N.º 113.677/2024).

La Resolución M.H. N.º 389/2014, «*Por la cual se modifica el Código de Buen Gobierno de este Ministerio, aprobado e implementado por Resolución M.H. N.º 36 del 2 de febrero de 2012*».

La Resolución SFP N.º 572/2020, «*Por la cual se aprueba e implementa el Código de Buen Gobierno Versión 2 para la administración de la Secretaría de la Función Pública, dependiente de la Presidencia de la República*».

La Ley N.º 7158/2023, «*Que crea el Ministerio de Economía y Finanzas*».

El Decreto N.º 1041/2024, «*Por el cual se aprueba la estructura orgánica del Ministerio de Economía y Finanzas*».

La Resolución M.E.F. N.º 197/2024, «*Por la cual se adopta la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar del Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP: 2015 y se establecen responsabilidades*»; y

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 1º de la Ley N.º 7158/2023, dispone: «*[...] El Ministerio de Economía y Finanzas absorbe y amplía las funciones propias, establecidas previamente en las leyes vigentes asignadas al Ministerio de Hacienda, a la Secretaría de la Función Pública y a la Secretaría Técnica de Planificación del Desarrollo Económico y Social. A dicho efecto, el Ministerio de Economía y Finanzas subroga las funciones y estructuras de los organismos absorbidos*».

Que la citada Ley en su artículo 9º establece: «*[...] Dispóngase la supresión del Ministerio de Hacienda y de la Secretaría Técnica de Planificación del Desarrollo Económico y Social y, en consecuencia, la absorción de las competencias, funciones, estructuras, derechos, atribuciones y obligaciones que se trasladarán al Ministerio de Economía y Finanzas, creado por imperio de la presente ley. Toda referencia legal y reglamentaria, dentro del ordenamiento jurídico positivo nacional vigente, que haga mención al Ministerio de Hacienda e igualmente a la Secretaría Técnica de Planificación del Desarrollo Económico y Social, desde la promulgación de la presente ley, se entenderá como una referencia hecha al Ministerio de Economía y Finanzas*».

Que, asimismo, el artículo 10 de Ley en cuestión menciona: «*[...] Dispóngase la absorción de la Secretaría de la Función Pública, la cual, a partir de la vigencia de la presente ley, dependerá orgánicamente del Ministerio de Economía y Finanzas [...]*».

Que el Decreto N.º 1041/2024, en el artículo 1º, establece: «*Apruébase la estructura orgánica del Ministerio de Economía y Finanzas, conforme con el Anexo que forma parte del presente decreto, en virtud del artículo 8º, inciso d), de la Ley N.º 7158/2023, que comprende las siguientes reparticiones dependientes de la Máxima Autoridad: a) Dirección General de Gabinete Ejecutivo, b) Dirección General de Gabinete Técnico, c) Dirección General de Abogacía del Tesoro, d) Dirección General de Gestión Legislativa, e) Dirección General de Auditoría Interna Institucional, f) Dirección General de Anticorrupción y Transparencia, g) Gerencia General, h) Viceministerio de Economía y Planificación, i) Viceministerio de Administración Financiera, j) Viceministerio de Capital Humano y Gestión Organizacional*».

...///



Poder Ejecutivo  
Ministerio de Economía y Finanzas  
Resolución M.E.F. N.º 577.-

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO DE ESTE MINISTERIO.**

///...2

Que resulta necesario establecer formalmente la aprobación del Código de Buen Gobierno del Ministerio de Economía y Finanzas, el cual se constituye como documento en el que se encuentran delineadas las políticas que se llevarán adelante en la institución, siendo una guía para la máxima autoridad y el nivel directivo de este Ministerio, en el ejercicio de su función administrativa.

Que la Dirección General de la Abogacía de Tesoro de este Ministerio se ha expedido en los términos del Dictamen N.º 956 de fecha 18 de diciembre de 2024.

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

**EL MINISTRO DE ECONOMÍA Y FINANZAS**

**RESUELVE:**

- Art. 1º.-** Aprobar el Código de Buen Gobierno de este Ministerio, conforme al Anexo que forma parte de la presente Resolución.
- Art. 2º.-** Abrogar las Resoluciones M.H N.º 389/2014 y SFP N.º 572/2020, estableciendo la presente disposición, como normativa vigente de cumplimiento para la máxima autoridad y el nivel directivo del Ministerio de Economía y Finanzas.
- Art. 3º.-** Comunicar a quienes corresponda y archivar.

# Código de Buen Gobierno

Ministerio de Economía y Finanzas

## CONTENIDO

PRESENTACIÓN .....	3
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	3
CAPÍTULO I.....	5
ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA INSTITUCIÓN .....	5
CAPÍTULO II.....	6
POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD.....	6
CAPÍTULO III .....	7
POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	7
CAPÍTULO IV .....	8
POLÍTICAS FRENTE A GRUPOS DE INTERÉS .....	8
CAPÍTULO V .....	9
POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....	9
CAPÍTULO VI.....	9
ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO .....	9
CAPÍTULO VII.....	10
VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO .....	10

## PRESENTACIÓN

El presente Código de Buen Gobierno, es el resultado de la participación del Equipo Directivo Institucional.

Se busca que el presente Código, en el que están delineadas las políticas que se llevarán adelante en la administración de la institución, sea una guía para la máxima autoridad institucional y el nivel directivo del Ministerio de Economía y Finanzas.

El Código de Buen Gobierno complementa, y no sustituye, al conjunto de leyes, reglamentos y normativas legales vigentes. Es, junto con el Código de Ética, un manual institucional que orienta o recomienda las actuaciones adecuadas y deseadas para una gestión donde prime la transparencia, la calidad y la excelencia en la labor realizada.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de la comprensión de los diferentes aspectos que consagra el presente Código de Buen Gobierno, se establecen los siguientes significados de las palabras y expresiones empleadas en el texto:

**Administrar:** Gobernar, ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y sobre personas que lo habitan. Dirigir una institución. Ordenar, disponer, organizar, en especial la hacienda y los bienes.

**Código de Buen Gobierno:** Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de las instituciones, que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración pública.

**Código de Ética:** Documento de referencia para gestionar la ética, que establece un conjunto de principios, valores y directrices éticas que, en coherencia con el Código de Buen Gobierno, rigen y orientan el actuar de los servidores públicos que se desempeñan en el Ministerio de Economía y Finanzas.

**Comité de Ética y Buen Gobierno:** Es la instancia encargada de promover, liderar y observar el proceso de implementación de la gestión de la ética institucional basada en un sistema de integridad, que favorezca el fortalecimiento del comportamiento ético, así como las políticas de administración tendientes a una gestión eficiente, íntegra y transparente en la Institución.

**Conflicto de interés:** Situación en virtud de la cual el funcionario público, en razón de su actividad, se encuentra en una posición en la que podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

**Directrices éticas:** Las directrices éticas son orientaciones que deben seguir los funcionarios a fin de poner en práctica los principios y valores éticos institucionales adoptados.

**Gestionar:** Hacer diligencias o acciones que garanticen la administración eficiente de un negocio o proyecto, y que conduzcan al logro del objetivo propuesto.

**Gobernabilidad:** Conjunto de condiciones que hacen factible a un gobernante, ministro, viceministro, o director el ejercicio real del poder que formalmente se le ha entregado para el cumplimiento de los objetivos y fines bajo la responsabilidad de su cargo. Esta capacidad de conducir al colectivo se origina en el grado de legitimación que los diversos grupos de interés conceden a la dirigencia, y se juega en el reconocimiento de: a) Su competencia e idoneidad para administrar la institución en el logro de los objetivos estratégicos; b) El cumplimiento de principios y valores éticos y la priorización del interés general sobre el particular; y, c) La comunicación para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos.

**Gobierno en Línea:** Implica la realización de una serie de actividades que cumple actualmente el Estado, valiéndose para ello de los recursos tecnológicos y específicamente de los que ofrece la red de Internet.

**Grupos de interés:** Personas, grupos o instituciones sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de "públicos internos y externos" o "clientes internos y externos" o partes interesadas.

**Políticas:** Directrices, lineamientos u orientaciones por las cuales la alta dirección define el marco de actuación que orientará la actividad pública en un campo específico de su gestión, para el cumplimiento de los fines constitucionales y estratégicos de la institución, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.

**Principios éticos:** Normas del fuero interno y creencias básicas de las personas sobre las formas correctas de cómo debemos relacionarnos con otros.

**Rendición de cuentas:** Deber ético de todo funcionario público que administre bienes públicos de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados, y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido.

**Riesgos:** Posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos de la institución, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

**Transparencia:** Forma de hacer visible la función pública, ejecutándola de acuerdo con las normas constitucionales y legales, aceptando y facilitando que la gestión sea observada en forma directa por los grupos de interés. Implica el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

**Valores éticos:** Los valores éticos son aquellas formas de ser y de actuar de las personas, que consideramos altamente deseables como cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

## CAPÍTULO I

### ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA INSTITUCIÓN

#### Identificación y Naturaleza:

**Artículo 1º.** El Ministerio de Economía y Finanzas es una institución pública creada mediante la Ley N° 7158/2023, «*Que crea el Ministerio de Economía y Finanzas*», y cuya estructura orgánica se encuentra establecida por el Decreto N° 1.041/2024, «*Por el cual se aprueba la estructura orgánica del Ministerio de Economía y Finanzas*», y es regida por la Constitución Nacional y por las leyes de la República del Paraguay.

#### Compromiso con la misión, visión y los objetivos estratégicos de la institución

**Artículo 2º.** El Ministro y su equipo directivo se comprometen a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la función pública hacia el logro de la misión y visión institucionales, como así también hacia los objetivos estratégicos que la Constitución y las leyes han definido para el Ministerio de Economía y Finanzas.

#### Principios, valores y directrices éticas

**Artículo 3º.** Los principios, valores y directrices éticas que rigen y orientan la actuación de los sujetos del presente Código de Buen Gobierno se encuentran enunciados en el Código de Ética, que conjuntamente con el presente Código se constituyen en la base generadora del ambiente de control dentro del Ministerio de Economía y Finanzas.

#### Grupos de interés de la institución

**Artículo 4.** El Ministerio de Economía y Finanzas reconoce como sus grupos de interés a la ciudadanía, los funcionarios de la institución, las otras instituciones públicas, los contratistas y proveedores, los órganos de control, las organizaciones sociales, los gremios empresariales, los organismos internacionales, el medio ambiente, los medios de comunicación, los colectivos vulnerables de la sociedad (PcD, población indígena y otros) y la comunidad académica.

#### Sujetos del Código de Buen Gobierno

**Artículo 5º.** Se consideran sujetos del Código de Buen Gobierno al equipo directivo con responsabilidad especial en la aplicación de las políticas contenidas en el presente Código: El Ministro, los Viceministros, Gerente General, Gerentes, Directores Generales, Coordinadores y Jefes de Departamentos.

Para la evaluación y control de su actividad, los funcionarios que ocupen los cargos citados están sometidos externamente al control social, político, fiscal y disciplinario, e internamente al control disciplinario y la supervisión interna que evalúa el desempeño, garantizando la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa.

## **CAPÍTULO II**

### **POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD**

#### **Política con los fines del Estado**

**Artículo 6º.** El Ministro y su equipo directivo se comprometen, con los fines del Estado en la administración de la institución bajo los preceptos de integridad y transparencia, a gestionar eficientemente los recursos públicos, bregar por la equidad, rendir cuentas, ser eficaces en la realización de sus cometidos, coordinar y colaborar con los demás entes públicos y responder efectivamente a las necesidades de la población; para lo cual llevarán a cabo las siguientes prácticas:

- a) Establecer políticas necesarias para cumplir con los fines estratégicos.
- b) Asegurar que las políticas trazadas se cumplan.
- c) Cumplir las disposiciones constitucionales y legales.
- d) Ejecutar eficientemente su plan estratégico.

#### **Política de gestión**

**Artículo 7º.** El Ministro y su equipo directivo se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública en el ejercicio de sus cargos, guiando las acciones de la institución hacia el cumplimiento de su misión en el contexto de los fines sociales del Estado, formulando las políticas públicas o acciones estratégicas y siendo responsables por su ejecución.

#### **Política con el acto de delegación**

**Artículo 8º.** Cuando el Ministro o algún miembro autorizado del equipo directivo deleguen determinadas funciones, serán consecuentes con las obligaciones que asumieron al ser parte del sector público.

#### **Política frente al control externo de la institución**

**Artículo 9º.** El Ministro y su equipo directivo se comprometen a mantener relaciones armónicas con los órganos de control y a suministrar la información que legalmente éstos requieran en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente se comprometen a implantar las acciones de mejoramiento a partir de las recomendaciones que los órganos de control emitan en sus respectivos informes.

#### **Política para la práctica y promoción de la ética, la integridad y la transparencia en la función pública**

**Artículo 10.** El Ministro y el equipo directivo manifiestan su clara posición a autorregularse en el ejercicio de la función pública que les corresponde, para lo cual se comprometen a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución, las demás normas



vigentes, el presente Código de Buen Gobierno y el Código de Ética, orientándose hacia una gestión íntegra, basada en principios, valores y directrices éticas, frente a todos sus grupos de interés. Así mismo, la institución se compromete a emitir, promover y gestionar la adopción de políticas, prácticas y acciones éticas, íntegras y transparentes, por parte de todo su funcionariado.

### **Política de protección y desarrollo del talento humano**

**Artículo 11.** El Ministerio de Economía y Finanzas se compromete con el desarrollo de las competencias de sus funcionarios, determinando políticas y prácticas de gestión humana que deben incorporar los derechos y deberes constitucionales, garantizando la justicia, la equidad, la imparcialidad y la transparencia en el proceso de talento humano a lo largo de las fases de vinculación, permanencia y retiro.

### **Política de comunicación institucional**

**Artículo 12.** Para el Ministerio de Economía y Finanzas, la comunicación tiene un carácter estratégico, orientada a optimizar los procesos en todos los niveles y áreas de la institución. Este enfoque promueve la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información, sustentado en el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

### **Política de circulación y divulgación de la información**

**Artículo 13.** El Ministerio de Economía y Finanzas se compromete a establecer una política de información hacia sus grupos de interés. Con este fin se adoptarán mecanismos para que la información institucional llegue a ellos de manera oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información.

### **Política de innovación y digitalización institucional**

**Artículo 14.** El Ministro y su equipo directivo se comprometen a fomentar la innovación, integrando tecnologías emergentes y prácticas digitales orientados al Gobierno en Línea, promoviendo una cultura organizacional que incentive la creatividad, la mejora continua y el uso de tecnologías digitales para optimizar la gestión y priorizando la adopción de soluciones digitales seguras, inclusivas y sostenibles.

## **CAPÍTULO III**

### **POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

#### **Política de responsabilidad social con la comunidad**

**Artículo 15.** El Ministerio de Economía y Finanzas, propiciará la administración de los recursos públicos orientando todas sus actuaciones hacia la promoción de una gestión responsable y transparente de los mismos.

### **Política de rendición de cuentas al ciudadano**

**Artículo 16.** El Ministerio de Economía y Finanzas se compromete a realizar su rendición de cuentas por lo menos una vez al año, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan estratégico de la institución, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la misma.

### **Política de atención de quejas y reclamos**

**Artículo 17.** El Ministerio de Economía y Finanzas atenderá las quejas, reclamos y/o consultas referentes a la administración, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos en la ley.

### **Política de responsabilidad con el medio ambiente**

**Artículo 18.** El Ministerio de Economía y Finanzas se compromete a promover y practicar una política de sostenibilidad ambiental, para lo cual tendrá en cuenta los riesgos medioambientales en la aprobación de proyectos de inversión. Igualmente, la institución se compromete a establecer lineamientos en esta materia que comprendan: mecanismos de educación y promoción medioambiental con sus funcionarios; uso responsable de los recursos de energía y cultura de reciclaje dentro de la institución; uso de tecnologías limpias; manejo de desechos; y, uso de recursos renovables.

## **CAPÍTULO IV**

### **POLÍTICAS FRENTE A GRUPOS DE INTERÉS**

#### **Política frente a los conflictos de intereses**

**Artículo 19.** El Ministerio de Economía y Finanzas se compromete a aplicar en forma permanente lineamientos que garanticen la prevención de los conflictos de intereses, entendiéndose este concepto como las situaciones en virtud de las cuales un funcionario público, en razón de su actividad, se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

#### **Política con los contratistas**

**Artículo 20.** El Ministerio de Economía y Finanzas se compromete a observar las disposiciones legales referentes a los procesos de Contrataciones Públicas, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados de manera transparente, oportuna, suficiente, y equitativamente.

## **Política con los gremios económicos**

**Artículo 21.** El Ministerio de Economía y Finanzas fomentará la comunicación e interrelación entre los sectores privado y público en términos de suministro de información y acciones de corresponsabilidad social.

## **CAPÍTULO V**

### **POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

#### **Política de control interno**

**Artículo 22.** El Ministerio de Economía y Finanzas se compromete a implementar y fortalecer de manera constante el sistema de control interno institucional, a través de la aplicación de la Norma de Requisitos Mínimos para el Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay - MECIP: 2015, para garantizar el cumplimiento de la misión, el plan estratégico y los objetivos de la institución.

#### **Política de administración de riesgos**

**Artículo 23.** El Ministerio de Economía y Finanzas se compromete a adoptar una política de administración de los riesgos inherentes a la gestión. Para ello se implementarán mecanismos que permitan identificar, evaluar y administrar los riesgos propios de la actividad, adoptando una autorregulación prudencial.

## **CAPÍTULO VI**

### **ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO**

#### **Comité de Ética y Buen Gobierno**

**Artículo 24.** El Comité de Ética y Buen Gobierno es la instancia encargada de promover, liderar y observar el proceso de implementación de la gestión de la ética institucional basada en un sistema de integridad, que favorezca el fortalecimiento del comportamiento ético, así como las políticas de administración tendientes a una gestión eficiente, íntegra y transparente en la Institución.

En ese sentido, el Comité podrá dictar políticas y/o planes vinculados a la ética institucional y al buen gobierno que orienten el actuar del servidor público, así como un reglamento interno para el cumplimiento de sus fines y el desarrollo de sus actividades.

El Comité de Ética y Buen Gobierno del Ministerio de Economía y Finanzas, se encuentra compuesto por los siguientes integrantes:

- Gerente/a General, en representación del Ministro.

- Director/a General de Gestión del Capital Humano.
- Director/a General de Auditoría Interna Institucional.
- Director/a General de Abogacía del Tesoro.
- Director/a General de Anticorrupción y Transparencia.
- Director/a General de Gabinete del Viceministerio de Economía y Planificación.
- Director/a General de Gabinete del Viceministerio de Administración Financiera.
- Director/a General de Gabinete del Viceministerio de Capital Humano y Gestión Organizacional.

El Director General de Anticorrupción y Transparencia, ejercerá la Coordinación Técnica del Comité y oficiará de Oficial de Cumplimiento en materia de la implementación del proceso de la gestión ética y buen gobierno en la institución.

### **Administración y resolución de controversias**

**Artículo 25.** Cuando un ciudadano o cualquier funcionario considere que se ha violado o desconocido una norma del Código de Buen Gobierno, podrá dirigirse al Comité de Ética y Buen Gobierno, donde se estudiará y responderá su reclamo.

El Comité de Ética y Buen Gobierno adoptará el procedimiento establecido en el Capítulo III Administración del Sistema de Ética del Código de Ética, para la resolución de los conflictos que surjan de acuerdo con el evento presentado. Para el efecto, se entenderán las normas constitucionales, legales y reglamentarias establecidas, los principios éticos asumidos por la institución y el espíritu contenido en los Códigos de Ética y de Buen Gobierno.

En caso de que estas acciones se configuren además en posibles infracciones administrativas, penales o de otro tipo es deber del Comité remitir las denuncias a las áreas competentes.

### **Indicadores de gestión del Código de Buen Gobierno**

**Artículo 26.** En ocasión de la revisión del sistema de control interno, se evaluará el desempeño de la ética y el buen gobierno en la institución, tomando en consideración el informe presentado por el Comité de Ética y Buen Gobierno conforme a las tareas que le fueron encomendadas, a efectos de medir el estado de avance de las prácticas de buen gobierno de la institución e implementar acciones de mejora que sean necesarias para el cumplimiento de la Constitución, las leyes, reglamentos y la finalidad social del Estado.

## **CAPÍTULO VII**

### **VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO**

#### **Vigencia del Código de Buen Gobierno**

**Artículo 27.** El Código de Buen Gobierno entrará en vigencia a partir de su aprobación por el Ministro de Economía y Finanzas.

### **Divulgación del Código de Buen Gobierno**

**Artículo 28.** El Código de Buen Gobierno será dado a conocer a los miembros de la institución y a sus grupos de interés.

### **Reforma del Código de Buen Gobierno**

**Artículo 29.** El Código de Buen Gobierno podrá ser actualizado y/o reformado por decisión del Ministro, quien informará a los grupos de interés del Ministerio de Economía y Finanzas los cambios introducidos, a través de canales de comunicación adecuados y eficaces.