



Misión: "Somos un Organismo del Estado encargado de la creación y aplicación de políticas públicas que garanticen la seguridad ciudadana y la gobernabilidad democrática, contribuyendo al desarrollo del país y el bienestar de la población, con enfoque de derechos humanos".

RESOLUCIÓN N° 42

POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN VERSIÓN 2, DEL MINISTERIO DEL INTERIOR. -----

Asunción, 26 de enero de 2024

VISTO: El Memorandum N° 6, de fecha 24 de enero de 2024, de la Dirección General de Comunicaciones. mediante el cual se solicita la aprobación de la Política de Comunicación del Ministerio del Interior, Versión 2, que fuera elaborada por la citada Dirección General y analizada por el Equipo Técnico y el Comité de Control Interno, en el marco de la Norma de Requisitos Mínimos y la Matriz de Evaluación por Niveles de Madurez del Componente de Control de la Implementación; y -----

CONSIDERANDO: Que por Resolución M.I. N° 212, de fecha 19 de junio de 2023, se aprueba el Plan de Implementación del Sistema de Control Interno en el Ministerio del Interior a ser ejecutado en los ejercicios fiscales 2023 y 2024. -----

Que por Resolución CGR. N° 377, de fecha 13 de mayo de 2016, se adopta la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay - MECIP: 2015. -----

Que por Resolución CGR. N° 147, de fecha 25 de marzo de 2019, se aprueba la Matriz de Evaluación por Niveles de Madurez, a ser utilizada en el marco del Sistema de Control Interno del Modelo de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay - MECIP: 2015. -----

Que por Resolución AGPE N° 326, de fecha 17 de octubre de 2019, se adopta la Norma de Requisitos Mínimos y la Matriz de Evaluación para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar del Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay MECIP: 2015. -----

Que por Resolución M.I. N° 242, de fecha 28 de mayo de 2020, 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 las Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP:2015. -----

Que por Nota CGR N° 4885, del 25 de setiembre de 2023, el Dr. Camilo D. Benítez Aldana, Contralor General de la República, remite el informe sobre la evaluación del Sistema de Control Interno de esta Cartera de Estado, en el mismo se enumeran las debilidades y en lo que respecta al Componente de Control de la Implementación es la siguiente: "Se reitera la falta de revisión periódica de la efectividad de los mecanismos de comunicación utilizados". -----

Que atento a las normativas expuestas, se hace necesario actualizar la Política de Comunicación para cumplir con el requerimiento del Órgano de Control dentro del Componente de Control de la Implementación de la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP: 2015, la cual expresa; "la organización debe comunicar internamente tanto los objetivos



Visión: "Ser un Organismo eficiente, eficaz y eficiente, reconocido a nivel nacional e internacional, con personal altamente calificado y comprometido con valores éticos y morales, como garante de la gobernabilidad democrática y la seguridad ciudadana".

Chile 1002 e/ Manduvirá
Asunción, Paraguay



Tel.: (595 21) 415 2240
www.mdi.gov.py



Misión: "Somos un Organismo del Estado encargado de la creación y aplicación de políticas públicas que garanticen la seguridad ciudadana y la gobernabilidad democrática, contribuyendo al desarrollo del país y el bienestar de la población, con enfoque de derechos humanos".

RESOLUCIÓN Nº 42

POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN VERSIÓN 2, DEL MINISTERIO DEL INTERIOR. -----

.2.

como las responsabilidades por el control interno, además deben implementarse políticas y mecanismos para comunicar clara y oportunamente la información dentro de la organización, contemplando: valores, políticas y procedimientos, objetivos, importancia, relevancia y beneficios de los controles internos efectivos". -----

Que la Comunicación en las entidades públicas tiene una dimensión estratégica fundamental, como factor que posibilita que las personas puedan asociarse para lograr objetivos comunes, además debe garantizar la circulación fluida y transparente de la información interna y externa a los diferentes grupos de interés facilitando el cumplimiento de los objetivos institucionales y sociales, mejorando su nivel de apertura, receptividad y capacidad de interlocución con la ciudadanía y permitiendo la publicidad, visibilidad de su gestión y de sus resultados, generando confianza y posicionamiento ante la sociedad. -----

Que el Ministro del Interior es la máxima autoridad del Ministerio, en tal carácter le compete el despacho de las materias confiadas al mismo y la dirección superior de su funcionamiento. -----

POR TANTO, en uso de sus atribuciones legales, -----

EL MINISTRO SUSTITUTO DEL INTERIOR

RESUELVE:

Art. 1º Aprobar la Política de Comunicación Versión 2 del Ministerio del Interior, conforme con la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay - MECIP:2015, la cual forma parte como Anexo de la presente Resolución. -----

Art. 2º Designar a la Dirección General de Comunicaciones como responsable de realizar la inducción, socialización, difusión, sensibilización y publicación en la página web e intranet del Ministerio del Interior de la Política de Comunicación aprobada en el Artículo 1º de la presente Resolución. -----

Art. 3º Instar a la Alta Dirección juntamente con la Dirección General de Comunicaciones la acción de fomentar la identidad institucional, procurando crear en los funcionarios una clara conciencia de su pertenencia y compromiso con los propósitos misionales. -----



[Handwritten signature]

Visión: "Ser un Organismo confiable, eficaz y eficiente, reconocido a nivel nacional e internacional, con personal altamente calificado y comprometido con valores éticos y morales, como garante de la gobernabilidad democrática y la seguridad ciudadana".

Chile 1002 e/ Manduvirá
Asunción, Paraguay

Tel.: (595 21) 415 2240
www.mdi.gov.py





Misión: "Somos un Organismo del Estado encargado de la creación y aplicación de políticas públicas que garanticen la seguridad ciudadana y la gobernabilidad democrática, contribuyendo al desarrollo del país y el bienestar de la población, con enfoque de derechos humanos".

RESOLUCIÓN N° 42

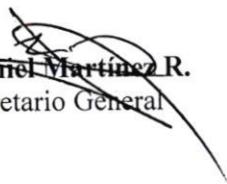
POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN VERSIÓN 2, DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR. -----

.3.

Art. 4° Encomendar a la Alta Dirección para que establezcan mecanismos necesarios para la realización oportuna y adecuada de las comunicaciones desde y hacia afuera de la Institución, además de la revisión periódica de la efectividad de los mecanismos utilizados. -----

Art. 5° Dejar sin efecto la Resolución N° 320, del 27 de noviembre de 2012 y la Resolución N° 519, del 24 de noviembre de 2020. -----

Art. 6° Comunicar a quienes corresponda y cumplida, archivar. -----


R. Daniel Martínez R.
Secretario General




Oscar Carmelo Campuzano
Viceministro de Asuntos Políticos
Ministro Sustituto



Visión: "Ser un Organismo confiable, eficaz y eficiente, reconocido a nivel nacional e internacional, con personal altamente calificado y comprometido con valores éticos y morales, como garante de la gobernabilidad democrática y la seguridad ciudadana".



Misión: "Somos un Organismo del Estado encargado de la creación y aplicación de políticas públicas que garanticen la seguridad ciudadana y la gobernabilidad democrática, contribuyendo al desarrollo del país y el bienestar de la población, con enfoque de derechos humanos".

ANEXO – RESOLUCIÓN N° 42

Ministerio del Interior

Política de Comunicación – Versión 2

-

Dirección General de Comunicaciones

Asunción –Paraguay

2024

.1

Visión: "Ser un Organismo confiable, eficaz y eficiente, reconocido a nivel nacional e internacional, con personal altamente calificado y comprometido con valores éticos y morales, como garante de la gobernabilidad democrática y la seguridad ciudadana".



Misión: "Somos un Organismo del Estado encargado de la creación y aplicación de políticas públicas que garanticen la seguridad ciudadana y la gobernabilidad democrática, contribuyendo al desarrollo del país y el bienestar de la población, con enfoque de derechos humanos".

Ministerio del Interior

I. Introducción

1. Contexto y antecedentes

1.1 Misión

"Somos un Organismo del Estado encargado de la creación y aplicación de políticas públicas que garanticen la seguridad ciudadana y la gobernabilidad democrática, contribuyendo al desarrollo del país y el bienestar de la población, con enfoque de derechos humanos".

1.2 Visión

"Ser un Organismo confiable, eficaz y eficiente, reconocido a nivel nacional e internacional, con personal altamente calificado y comprometido con valores éticos y morales, como garante de la gobernabilidad democrática y la seguridad ciudadana".

1.3 Política de Comunicación

En el Ministerio del Interior, la comunicación es estratégica y está orientada a:

- Crear informaciones y mostrar a través de los diversos medios de comunicación las políticas de Seguridad Ciudadana y la Gobernabilidad Democrática en el marco de los derechos humanos.
- Proyectar la imagen institucional.
- Fortalecer la visión compartida y el sentido de pertenencia en los funcionarios.
- Lograr una gestión abierta y participativa.
- Para ello, el Ministerio actuará como interlocutor de su público interno y externo, y como una entidad abierta y visible, conforme con los parámetros que establezcan sus procesos comunicacionales, a través de la Dirección de Comunicación Institucional.

La misma tendrá entre sus diversas tareas, tres aspectos relevantes para la buena marcha de la comunicación del Ministerio del Interior en general y para el desarrollo exitoso del presente Plan de Comunicación:



.2

Visión: "Ser un Organismo confiable, eficaz y eficiente, reconocido a nivel nacional e internacional, con personal altamente calificado y comprometido con valores éticos y morales, como garante de la gobernabilidad democrática y la seguridad ciudadana".

Chile 1002 e/ Manduvirá
Asunción, Paraguay



Tel.: (595 21) 415 2240
www.mdi.gov.py



Misión: "Somos un Organismo del Estado encargado de la creación y aplicación de políticas públicas que garanticen la seguridad ciudadana y la gobernabilidad democrática, contribuyendo al desarrollo del país y el bienestar de la población, con enfoque de derechos humanos".

- Poner en práctica las directrices estratégicas de comunicación marcadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación y el Ministro del Interior, alineadas con la misión y visión institucional.
- Coordinar y alinear las iniciativas más relevantes que se llevan a cabo desde las distintas dependencias de esta institución.
- Dinamizar y crear los procesos proactivos en el ámbito de la comunicación.

1.4 Enfoques Globales

1.4.1 Política de seguridad – Marco regulatorio y estrategias

La Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana fue aprobada por la Resolución N° 211 el 31 de mayo de 2013, como hoja de ruta para la consolidación de una Política Nacional de Seguridad Ciudadana.

Los principios rectores del servicio de seguridad ciudadana consisten en:

- 1- Actuación multidisciplinaria:** Plantea el desafío de abordar no solo las manifestaciones, sino también las causas de violencia y de la inseguridad de manera integral.
- 2- Coordinación institucional:** Las acciones emprendidas por las diversas instituciones deben ser complementarias, evitándose la duplicación de esfuerzos o la desalineación de objetivos, por ello la seguridad ciudadana requiere de acciones complementarias por parte de las autoridades del Gobierno del Paraguay y las autoridades locales, en búsqueda de una de un equilibrio de responsabilidad entre lo nacional y local.
- 3- Focalización:** Refiere a la concentración de los esfuerzos en aquellos factores de mayor incidencia en la ocurrencia de delitos, o que generan mayor temor: delitos que se reiteran en determinados lugares o víctimas, grupos sociales en mayor riesgo de ser victimizados o en riesgo de iniciar carreras delictuales.
- 4- Gobernabilidad democrática de la seguridad:** La Gobernabilidad democrática de la seguridad no solo reafirma el respeto de los Derechos Humanos, no habiendo seguridad ciudadana sin Derechos Humanos, sino que también procura dar cuenta de la necesidad de una conducción civil efectiva en los asuntos de seguridad.

.3

Visión: "Ser un Organismo confiable, eficaz y eficiente, reconocido a nivel nacional e internacional, con personal altamente calificado y comprometido con valores éticos y morales, como garante de la gobernabilidad democrática y la seguridad ciudadana".

Chile 1002 e/ Manduvirá
Asunción, Paraguay

Tel.: (595 21) 415 2240
www.mdi.gov.py





Misión: "Somos un Organismo del Estado encargado de la creación y aplicación de políticas públicas que garanticen la seguridad ciudadana y la gobernabilidad democrática, contribuyendo al desarrollo del país y el bienestar de la población, con enfoque de derechos humanos".

5- Monitoreo y evaluación: Una gestión eficiente y de calidad en materia de políticas públicas requiere de un proceso continuo de monitoreo y evaluación. En este marco se incorpora el monitoreo de todas las líneas de acción comprometidas, con el fin de retroalimentar la gestión de estas y corregirlas eventualmente.

1.4.2 Los Ejes comprendidos dentro de la Estrategia Nacional de Seguridad son:

- Eje de información
- Eje de prevención social y situacional
- Eje de control y sanción del delito
- Eje de rehabilitación y reinserción social
- Eje de asistencia a las víctimas
- Eje de gestión institucional

1.5 Plan de Comunicación

1.5.1 Visión comunicacional

Velar por los derechos a la libertad de expresión y el acceso a la información pública, propiciar la generación de consensos en torno al programa institucional del Ministerio del Interior y acercar la gestión a la ciudadanía; en la búsqueda de su bienestar y seguridad.

1.5.2 Misión comunicacional:

Diseñar, dirigir, coordinar, ejecutar, evaluar las políticas y estrategias de comunicación, información y difusión del Gobierno de Paraguay, focalizado en las labores del Ministerio del Interior a partir de sus dos ejes principales: la Seguridad Ciudadana y la Gobernabilidad Democrática. El Plan de Comunicación, conforme al Manual de Comunicación Institucional constituye un documento rector que incluyen los siguientes ejes:

1- Comunicación Institucional: Orientada a garantizar coherencia en la actuación de los funcionarios públicos con respecto a la misión institucional y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración con los altos directivos y los funcionarios.



.4

Visión: "Ser un Organismo confiable, eficaz y eficiente, reconocido a nivel nacional e internacional, con personal altamente calificado y comprometido con valores éticos y morales, como garante de la gobernabilidad democrática y la seguridad ciudadana".

Chile 1002 e/ Manduvirá
Asunción, Paraguay

Tel.: (595 21) 415 2240
www.mdi.gov.py





Misión: "Somos un Organismo del Estado encargado de la creación y aplicación de políticas públicas que garanticen la seguridad ciudadana y la gobernabilidad democrática, contribuyendo al desarrollo del país y el bienestar de la población, con enfoque de derechos humanos".

2- Comunicación pública: Orientada a afianzar la visibilidad, la credibilidad y la confianza de sus grupos de interés hacia la gestión de la entidad y la construcción de la agenda pública del sector, a través del manejo fluido y responsable de la información y la comunicación como elementos indispensables para la transparencia de sus acciones.

3- Rendición de cuentas a la sociedad: Es el instrumento fundamental de la transparencia con el ciudadano y el propio funcionario público, se sustenta en información clara, oportuna, veraz y suficiente sobre los procesos y resultados de la Entidad. El Ministerio del Interior desarrollaría un Programa de Rendición de cuentas interna y externa que contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales.

A través de las mismas se pretende optimizar el servicio brindado a la ciudadanía y posicionar la visibilidad del Ministerio del Interior.

1.6 Conceptos

1.6.1 Dirección General de Comunicaciones

La Dirección General de Comunicaciones del Ministerio del Interior cuenta con un equipo de profesionales conformados por:

- a) Departamento de Prensa
- b) Departamento de Monitoreo
- c) Departamento de Fotografía y Materiales Audiovisuales

1.6.2 Comunicación Estratégica

La comunicación Estratégica, metodológicamente busca comprender las condiciones externas imperantes, coordinar y aprovechar integralmente los recursos internos, diseñar políticas integrales y gestionar planes para desarrollar el conocimiento institucional, fortalecer la competitividad y consolidar la reputación.

Para que la sociedad esté informada de manera oportuna y veraz de las acciones llevadas a cabo por el Ministerio del Interior, la Dirección General de Comunicación



.5

Visión: "Ser un Organismo confiable, eficaz y eficiente, reconocido a nivel nacional e internacional, con personal altamente calificado y comprometido con valores éticos y morales, como garante de la gobernabilidad democrática y la seguridad ciudadana".

Chile 1002 e/ Manduvirá
Asunción, Paraguay

Tel.: (595 21) 415 2240
www.mdi.gov.py



Misión: "Somos un Organismo del Estado encargado de la creación y aplicación de políticas públicas que garanticen la seguridad ciudadana y la gobernabilidad democrática, contribuyendo al desarrollo del país y el bienestar de la población, con enfoque de derechos humanos".

Institucional, sigue la línea comunicacional enmarcada por el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación; las directrices y orientaciones de Gabinete. Clasifica y actualiza la información que se divulga a través de los medios de comunicación, además de monitorear todas las noticias reproducidas a través de estos para consolidar la construcción de los objetivos comunicacionales de la entidad.

1.6.2.1 Clasificación de la información para los medios de comunicación

La información sistematizada y afianzada es determinada conforme con la proyección de la imagen institucional y la difusión de las gestiones realizadas por la institución y los resultados obtenidos durante dicho proceso.

Para ello:

- Nomina voceros institucionales para la difusión de la información
- El ministro designa al vocero oficial y alterno, que son los responsables de comunicar la información institucional de interés público.
- Define el plan de medios y las acciones comunicativas
- Propone los formatos para la provisión de la información a los medios de comunicación (gacetillas, comunicados, flyer, vídeos; como así también los canales por las cuales serán difundidos: correos electrónicos, teléfonos, mensajes de textos, redes sociales, WhatsApp entre otros.
- Organiza y coordina las convocatorias de prensa que sean necesarias para difundir o entregar información acerca de las actividades realizadas por el Ministerio.

1.6.3 Difusión de la información a los medios de comunicación

El material de información es elaborado y difundido por la Dirección General de Comunicaciones del Ministerio del Interior.

- El director/a de la Dirección General de Comunicaciones del Ministerio del Interior recibe los documentos con información que sirven de base para la elaboración de materiales informativos de las distintas dependencias del Ministerio del Interior, para su difusión. Los mismos se pondrán a disposición de la ciudadanía en la página web y en las cuentas oficiales de la entidad.



.6

Visión: "Ser un Organismo confiable, eficaz y eficiente, reconocido a nivel nacional e internacional, con personal altamente calificado y comprometido con valores éticos y morales, como garante de la gobernabilidad democrática y la seguridad ciudadana".

Chile 1002 e/ Manduvirá
Asunción, Paraguay

Tel.: (595 21) 415 2240
www.mdi.gov.py





Misión: "Somos un Organismo del Estado encargado de la creación y aplicación de políticas públicas que garanticen la seguridad ciudadana y la gobernabilidad democrática, contribuyendo al desarrollo del país y el bienestar de la población, con enfoque de derechos humanos".

- La Dirección General de Comunicaciones actualiza diariamente las noticias en la página web del Ministerio del Interior y las difunde por las redes sociales oficiales de la institución, de manera a que se encuentren disponibles para los diferentes grupos de interés.

1.6.4 Estrategia de percepción (Monitoreo)

Las informaciones presentadas por los medios de comunicación son monitoreadas a los efectos de garantizar que la difusión se realice de acuerdo con las políticas establecidas por la institución.

La Dirección General de Comunicación Institucional se encarga de monitorear los medios de comunicación escritos, radiales, televisivos, medios digitales y redes sociales sobre los temas que competen al Ministerio del Interior.

El equipo archiva en formato digital todas las publicaciones de los medios escritos, tantas noticias, notas, entrevistas y/o comentarios sobre la entidad.

Se elabora un Clipping de todas las informaciones pertinentes a la institución.

Las informaciones compiladas son remitidas al Ministro, Viceministros, Asesores, Directores Generales y Directores, entre otros.

1.6.5 Comunicación Institucional

Está orientada a lograr coherencia en la actuación de los funcionarios públicos con respecto a la misión institucional, a fortalecer su sentido de pertenencia y a establecer entre ellos relaciones de diálogo y colaboración en la realización del trabajo. En ese sentido, se promueven planes y se implementan procesos de comunicación institucional que promuevan la calidad de los servicios en pos de una imagen de excelencia corporativa.

Clasifica y publica las informaciones competentes al público interno de la institución a través de una red informática interna conocida como intranet.

1.6.5.1 Política de alineamiento estratégico

Se implementará un Programa de Alineamiento Estratégico que se proponga comprometer a los funcionarios con los objetivos institucionales y los resultados de la gestión, con el fin de construir visión compartida y sentido de pertenencia a cargo de la Dirección de Gestión del Talento Humano, con el apoyo de la Dirección General de Comunicación Institucional, quien se encargará de proveer los materiales comunicativos para esta labor.

.7

Visión: "Ser un Organismo confiable, eficaz y eficiente, reconocido a nivel nacional e internacional, con personal altamente calificado y comprometido con valores éticos y morales, como garante de la gobernabilidad democrática y la seguridad ciudadana".



Misión: "Somos un Organismo del Estado encargado de la creación y aplicación de políticas públicas que garanticen la seguridad ciudadana y la gobernabilidad democrática, contribuyendo al desarrollo del país y el bienestar de la población, con enfoque de derechos humanos".

Lineamiento 1: Inducción y Reinducción: Además de proporcionarle al funcionario información relativa a su trabajo, deberán cumplir un propósito estratégico de construcción de visión compartida. Este procedimiento estará a cargo de la Dirección de Gestión del Talento Humano, con la colaboración de la Dirección General de Comunicación Institucional, que se encargará de producir los materiales comunicativos a ser utilizados para la inducción.

Lineamiento 2: Difusión de información sobre la gestión. La difusión de los resultados de la gestión institucional estará destinada a lograr visión compartida y desarrollo de pertenencia y compromiso con respecto a la misión de la institución. Materiales que serán elaborados por la Dirección General de Comunicación Institucional en un lenguaje claro, sencillo y ameno para su difusión de manera periódica.

Lineamiento 3: Promoción del trabajo colaborativo. El manejo comunicativo de todos los procesos institucionales tendrá en cuenta metodologías, criterios y medios tendientes a promover el trabajo colaborativo y corporativo en torno a los planes institucionales. Los directivos de cada instancia de la entidad serán los impulsores de la aplicación de metodologías participativas en la definición de las prácticas que guiarán la ejecución de las tareas de cada proceso de su competencia.

Lineamiento 4: Sistema de Reconocimiento: Se incentivará a los funcionarios a través del reconocimiento de sus méritos y aptitudes, para lo que se impulsará la creación de un sistema confiable y participativo que haga visible la gestión para el reconocimiento, a cargo de la Dirección de Gestión del Talento Humano.

Lineamiento 5: Medios Organizacionales: Los medios organizacionales estarán orientados a fortalecer el conocimiento y la comprensión de los funcionarios sobre los procesos institucionales, a proporcionarles información oportuna, veraz y suficiente sobre estos procesos y a servir como medios de retroalimentación a la entidad.

1.6.5.2 Política de receptividad institucional: Se implementará un Programa de Receptividad Institucional en el Ministerio del Interior y el Centro de Reclamos Ciudadanos será el encargado de promover la recepción de sugerencias, comentarios, quejas, reclamos y propuestas del funcionario y del ciudadano, garantizar la confidencialidad de la información, y que se tomen las decisiones correspondientes, comunicándolas a los interesados y difundirlas de forma adecuada.

.8



Visión: "Ser un Organismo confiable, eficaz y eficiente, reconocido a nivel nacional e internacional, con personal altamente calificado y comprometido con valores éticos y morales, como garante de la gobernabilidad democrática y la seguridad ciudadana".

Chile 1002 e/ Manduvirá
Asunción, Paraguay

Tel.: (595 21) 415 2240
www.mdi.gov.py



Misión: "Somos un Organismo del Estado encargado de la creación y aplicación de políticas públicas que garanticen la seguridad ciudadana y la gobernabilidad democrática, contribuyendo al desarrollo del país y el bienestar de la población, con enfoque de derechos humanos".

Lineamiento 1: Hacia los funcionarios. La receptividad institucional tendrá una dimensión interna orientada hacia los propios funcionarios de la entidad.

Lineamiento 2: Hacia el ciudadano. El programa de receptividad institucional tendrá una dimensión externa orientada hacia los ciudadanos y usuarios de los servicios que presta el Ministerio y la Policía Nacional.

1.6.5.3 Política de Apoyo en Comunicación a la Policía Nacional: La Dirección General de Comunicaciones, como instancia institucional encargada del diseño y la ejecución de las acciones estratégicas de comunicación, implementará un Programa de Apoyo en Comunicación a las demás dependencias del Ministerio del Interior a fin de fortalecer las capacidades, habilidades y destrezas en comunicación al interior de la entidad.

Lineamiento 1: Fortalecimiento de la Dirección General de Comunicaciones, a fin de llevar a cabo las acciones del programa de apoyo a las demás dependencias del MDI, la Dirección se fortalecerá técnica y estructuralmente para asegurar procesos de mejora continua que le permitan el cumplimiento efectivo y eficiente de las metas trazadas.

Lineamiento 2: Asesoría Técnica: Se brindará asesoría técnica a las dependencias de la entidad en cuanto a temas que hacen a la comunicación de la organización.

Lineamiento 3: Realización de Campañas y/o materiales a fin de fortalecer la gestión institucional en la producción de materiales comunicacionales y campañas de difusión y promoción.

Lineamiento 4: Formación y Fortalecimiento del capital humano. Se desarrollarán acciones orientadas a mejorar la formación y a fortalecer las habilidades y destrezas comunicativas del capital humano del MDI.

1.6.5.4 Política de flujos internos de información: La información entendida como insumo indispensable para el mejoramiento de la gestión institucional, será generada por todas las áreas del Ministerio del Interior en el marco de la gestión por procesos a fin de asegurar la pertinencia en los contenidos y oportunidad en su circulación.



2. Estrategias comunicacionales

.9

Visión: "Ser un Organismo confiable, eficaz y eficiente, reconocido a nivel nacional e internacional, con personal altamente calificado y comprometido con valores éticos y morales, como garante de la gobernabilidad democrática y la seguridad ciudadana".

Chile 1002 e/ Manduvirá
Asunción, Paraguay



Tel.: (595 21) 415 2240
www.mdi.gov.py

Misión: "Somos un Organismo del Estado encargado de la creación y aplicación de políticas públicas que garanticen la seguridad ciudadana y la gobernabilidad democrática, contribuyendo al desarrollo del país y el bienestar de la población, con enfoque de derechos humanos".

2.1 Objetivos estratégicos:

- Habilitar canales efectivos y eficaces de comunicación e interrelación entre la ciudadanía y el Gobierno, para que la gente no solo esté informada, sino perciba el compromiso asumido por el Gobierno de Paraguay con cada uno de los ciudadanos, principalmente en lo que compete a la seguridad de la población, y a la gobernabilidad democrática.
- Comprometer la participación de la ciudadanía a través de programas de gestión ejecutados por la institución con el objetivo de lograr una mayor proximidad entre la entidad y las comunidades, a través de la participación de sus miembros en dichos procedimientos.

2.2 Análisis FODA

El análisis del Contexto, del presente plan comunicacional se ha realizado con el objetivo de proporcionar una evaluación integral del entorno en el que la organización se encuentra, este análisis fue elaborado para comprender la situación actual, identificar factores internos y externos que puedan afectar la comunicación y ayudar a desarrollar estrategias efectivas.

2.2.1 Fortalezas:

- Presencia solida en redes sociales
- Buen relacionamiento con medios de comunicación
- Capacidad de respuesta en forma oportuna
- Manejo de contenido de buena calidad

2.2.2 Oportunidades:

- Alianzas interinstitucionales
- Fortalecimiento comunicacional
- Masivo acceso de la ciudadanía a las redes sociales
- Crecimiento en las redes sociales
- Avances tecnológicos



.10

Visión: "Ser un Organismo confiable, eficaz y eficiente, reconocido a nivel nacional e internacional, con personal altamente calificado y comprometido con valores éticos y morales, como garante de la gobernabilidad democrática y la seguridad ciudadana".

Chile 1002 e/ Manduvirá
Asunción, Paraguay

Tel.: (595 21) 415 2240
www.mdi.gov.py



Misión: "Somos un Organismo del Estado encargado de la creación y aplicación de políticas públicas que garanticen la seguridad ciudadana y la gobernabilidad democrática, contribuyendo al desarrollo del país y el bienestar de la población, con enfoque de derechos humanos".

2.2.3 Debilidades:

- Deficiencia en infraestructura tecnológica
- Insuficiencia en recursos humanos
- Falta de personal especializado
- Comunicación interna deficiente
- Limitaciones presupuestarias

2.2.4 Amenazas:

- Rápida evolución de la tecnología
- Medios de comunicación politizadas
- Oposición política activa en redes sociales

2.3 Públicos objetivos:

Ciudadanía: Generar confianza y una percepción positiva hacia la gestión institucional a través de los canales propios, difusión de campañas y programas públicas y una respuesta rápida de las autoridades y voceros autorizados a los temas planteados a través de la prensa o redes sociales.

Prensa: Medios de comunicación masiva, medios alternativos y digitales de circulación nacional y local. Estas plataformas, siguen teniendo un peso importante en la instalación de percepción de la ciudadanía sobre los trabajos institucionales.

Líderes y formadores de opinión: Contacto permanente con los referentes de prensa e influencers.

Ministro y Viceministros: Apoyo y asistencia comunicacional en su rol de voceros de las políticas públicas llevadas a cabo por el Gobierno Nacional a través de la institución a su cargo.

Organizaciones y gremios: Establecer espacios de comunicación y relacionamiento mediante alianzas de cooperación en la planificación y ejecución de proyectos y programas.



.11

Visión: "Ser un Organismo confiable, eficaz y eficiente, reconocido a nivel nacional e internacional, con personal altamente calificado y comprometido con valores éticos y morales, como garante de la gobernabilidad democrática y la seguridad ciudadana".

Chile 1002 e/ Manduvirá
Asunción, Paraguay

Tel.: (595 21) 415 2240
www.mdi.gov.py



Misión: "Somos un Organismo del Estado encargado de la creación y aplicación de políticas públicas que garanticen la seguridad ciudadana y la gobernabilidad democrática, contribuyendo al desarrollo del país y el bienestar de la población, con enfoque de derechos humanos".

La estrategia está basada en las relaciones públicas, para difundir y proyectar los valores y las actividades de la institución.

Se basa en técnicas y recursos de Relaciones Públicas de las organizaciones y/o instituciones:

2.3.1 Relaciones con la prensa:

- Gacetillas
- Vídeos
- Conferencia de prensa
- Comunicados
- Fotografías
- Correos electrónicos
- Grupos de WhatsApp

2.3.2 Comunicación interna:

- Mural de anuncios
- Buzón de sugerencias digital
- Revista electrónica e impresa
- Reuniones internas

Manejo de Crisis

Ante una eventual crisis para la seguridad ciudadana o la gobernabilidad, se tendrá una respuesta rápida conforme a un plan de comunicación en situación de riesgo y una labor informativa reorientado para evitar rumores que puedan ocasionar reacciones adversas en la población, definiendo claramente el diagnóstico situacional, la utilización adecuada de recursos y la claridad en la información.

Planificación de Crisis

- Establecer objetivo: Evitar la crisis o moderar su impacto.
- Desarrollar un plan de crisis (general y específico)

Teniendo en cuenta:



.12

Visión: "Ser un Organismo confiable, eficaz y eficiente, reconocido a nivel nacional e internacional, con personal altamente calificado y comprometido con valores éticos y morales, como garante de la gobernabilidad democrática y la seguridad ciudadana".

Chile 1002 e/ Manduvirá
Asunción, Paraguay



Tel.: (595 21) 415 2240
www.mdi.gov.py

Misión: "Somos un Organismo del Estado encargado de la creación y aplicación de políticas públicas que garanticen la seguridad ciudadana y la gobernabilidad democrática, contribuyendo al desarrollo del país y el bienestar de la población, con enfoque de derechos humanos".

- Definición de situaciones de crisis
- Establecimiento del comité de crisis. Funciones
- Procedimientos a seguir (por parte de los empleados)
- Acciones de comunicación externa
- Modelos de comunicación (instrumentos de comunicación: gacetillas, notas, circulares, entrevistas, etc.)
- Identificar a periodistas y líderes de opinión claves.
- Posibles preguntas y respuestas

Estrategias de la Crisis:

Silencio: no se reacciona ante acusaciones. La comunicación se reduce a lo mínimo. Se puede conseguir que la crisis cese por falta de contrincante, no hay polémica. La institución se mantiene al margen de los comentarios y solo emite los mensajes que cree conveniente.

Los inconvenientes: es mal visto, es como una huida, no asunción de responsabilidades. El "silencio otorga" y puede denotar culpabilidad. Los periodistas buscan otras fuentes de información que pueden ser poco apropiadas para la institución

Recomendación: Puede ser usada una crisis poco grave y breve.

Negación: la institución niega en bloque el incidente y rechaza cualquier interés que se le preste. Si la acusación es infundada. Esta técnica puede frenar la evolución de la crisis. No debe utilizarse cuando la acusación es justificada, cuando la verdad se hace patente ya que dañara irremediabilmente la credibilidad. No puede ser utilizada muchas veces ya que se corre el riesgo de que se piense que la institución "nunca hace nada malo" y "No hay humo sin que haya fuego".

Recomendación: solo para falsas acusaciones.

Transferencia de responsabilidades:

Un tercero asume la responsabilidad para proteger a la institución.

"Cambio de fusibles" si es de adentro

"Matar al mensajero" si es de afuera.

Es de corto plazo debido a que al tercero rápidamente le toca justificarse. Mientras, la institución puede prepararse y afilar sus argumentos.

.13



Visión: "Ser un Organismo confiable, eficaz y eficiente, reconocido a nivel nacional e internacional, con personal altamente calificado y comprometido con valores éticos y morales, como garante de la gobernabilidad democrática y la seguridad ciudadana".

Chile 1002 e/ Manduvirá
Asunción, Paraguay



Tel.: (595 21) 415 2240
www.mdi.gov.py



Misión: "Somos un Organismo del Estado encargado de la creación y aplicación de políticas públicas que garanticen la seguridad ciudadana y la gobernabilidad democrática, contribuyendo al desarrollo del país y el bienestar de la población, con enfoque de derechos humanos".

Inconveniente: no es recomendable porque es interpretado como una negativa de la institución a asumir sus responsabilidades. Esta estrategia solo puede ser utilizada cuando la institución es 100% inocente, ni cuando el reparto de responsabilidades no está claro, no se deberá utilizar más que en último extremo.

Confesión: se trata de reconocer las responsabilidades y de colaborar plenamente con los medios de comunicación. Esta estrategia sería suicida si no fuese inmediatamente acompañada de explicaciones. ("somos responsables, pero vamos a actuar, reaccionar" o "somos responsables, pero no los únicos").

Ventaja: la estrategia de la verdad siempre da valor a la institución, muestra su responsabilidad, su calidad, y la institución puede irse desentendiendo, al menos parcialmente, mientras desarrolla una argumentación complementaria.

Desventajas: el público honra la sinceridad, pero deplora las faltas cometidas, la imagen es amenazada.

3. Metodología del Plan

Para la elaboración de este plan de comunicación se ha conformado un equipo técnico de Comunicación, asesorado por el Ministerio de Tecnologías y la Información de Comunicación.

Se ha desarrollado una estrategia participativa y basada en un diagnóstico completo y lo más objetivo posible de la realidad, mediante el análisis FODA.

En una primera fase se hizo la recolección de documentos que competen al área de comunicación, que incluyen la política de comunicación de la institución.

En una segunda fase se hizo un análisis de los documentos, además de un estudio minucioso del FODA, que ha orientado a realizar este documento de acuerdo con los resultados obtenidos.

En una tercera fase se inició la redacción de este material, conforme a los hallazgos previos que se han obtenido.

4. Propuestas de actuación

.14



Visión: "Ser un Organismo confiable, eficaz y eficiente, reconocido a nivel nacional e internacional, con personal altamente calificado y comprometido con valores éticos y morales, como garante de la gobernabilidad democrática y la seguridad ciudadana".

Chile 1002 e/ Manduvirá
Asunción, Paraguay



Tel.: (595 21) 415 2240
www.mdi.gov.py

Misión: "Somos un Organismo del Estado encargado de la creación y aplicación de políticas públicas que garanticen la seguridad ciudadana y la gobernabilidad democrática, contribuyendo al desarrollo del país y el bienestar de la población, con enfoque de derechos humanos".

4.1 Acciones estructurales:

En este punto se organiza estructuralmente la Dirección General de Comunicaciones, cuyo organigrama debe representar las dependencias y los actores que estarán trabajando durante el año por la institución.

4.2 Acciones de comunicación externa:

Este grupo de acción está relacionada con la comunicación externa de la Dirección General de Comunicaciones del Ministerio del Interior, dirigido a públicos objetivos externos determinados y tienen objetivos de comunicación precisos.

Para estas acciones se ha optado por algunas tácticas que están detalladas en la Estrategia de Comunicación.

4.3 Acciones de Comunicación Interna:

Este grupo está relacionado con el grupo interno de la Dirección General de Comunicaciones del Ministerio del Interior, dirigidas a públicos internos del Ministerio del Interior, orientada a lograr coherencia en la actuación de los funcionarios públicos con respecto a la misión institucional, que también está detallada en la Estrategia de Comunicación.



Oscar Carmelo Campuzano
Viceministro de Asuntos Políticos
Ministro Sustituto



.15

Visión: "Ser un Organismo confiable, eficaz y eficiente, reconocido a nivel nacional e internacional, con personal altamente calificado y comprometido con valores éticos y morales, como garante de la gobernabilidad democrática y la seguridad ciudadana".