



Ministerio de Relaciones Exteriores

Resolución N° 1042.-

POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

Asunción, 1 de diciembre de 2024

VISTO: El Memorandum VMAAT/SG/N° 615/2024 del 20 de noviembre de 2024, que cuenta con el parecer favorable del Viceministro de Administración y Asuntos Técnicos, por medio del cual se eleva a consideración la actualización del Manual de Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores; y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 242 de la Constitución “De los deberes y de las atribuciones de los Ministros” establece: “Los Ministros son los jefes de la administración de sus respectivas carteras, en las cuales, bajo la dirección del Presidente de la República, promueven y ejecutan la política relativa a las materias de su competencia (...)”.

Que, en el artículo 2° de la Ley N° 1635/2000 “Orgánica del Ministerio de Relaciones Exteriores”, se reconoce al Ministerio de Relaciones Exteriores como “el órgano que planifica, coordina y ejecuta la política exterior bajo la dirección del Presidente de la República”.

Que el artículo 1° del Decreto N° 962/2008 aprueba y adopta el Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay – MECIP.

Que la Resolución CGR N° 425/2008 establece y adopta el Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay – MECIP como marco para el control, fiscalización y evaluación de los sistemas de control interno de las Entidades sujetas a supervisión de la Contraloría General de la República.

Que, por Resolución N° 718/2009 se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay (MECIP) en el Ministerio de Relaciones Exteriores”.

Que la Resolución N° 991/2012 dispone la aplicación del Plan General Institucional (PGII) en el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Que, por Resolución N° 568/2016 se aprueba el Manual Estratégico de Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Que, por Resolución N° 1030/2019 se adopta la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay (MECIP 2015) en el Ministerio de Relaciones Exteriores.

[Handwritten signature]

N° _____



Ministerio de Relaciones Exteriores

Resolución N° 1042.-

POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

-2-

Que, por Resolución CGR N° 147/2019 de la Contraloría General de la República se aprueba la Matriz de Evaluación por niveles de madurez, y se establece una matriz como herramienta de evaluación y calificación del nivel de madurez del Sistema de Control Interno, de acuerdo a criterios de valoración para cada componente.

Que, por Resolución AGPE N° 326/2019 de la Auditoría General del Poder Ejecutivo 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, y la matriz como herramienta de evaluación y calificación del nivel de madurez del Sistema de Control Interno, de acuerdo a criterios de valoración para cada componente.

POR TANTO, en ejercicio de sus atribuciones legales,

LA MINISTRA SUSTITUTA DE RELACIONES EXTERIORES

RESUELVE:

- N° _____
- Art. 1°** Aprobar la actualización del Manual de Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores, cuyo texto forma parte de la presente resolución como anexo.
 - Art. 2°** Dejar sin efecto la Resolución N° 568 del 30 de junio de 2016 y cualquier disposición contraria a la presente.
 - Art. 3°** Comunicar a quienes corresponda y archivar.


Embajador Patricia Frutos
Ministro Sustituto



Manual de Comunicación

Diciembre 2024





PARAGUÁI
**TETÁNGUÉRA NDIVE
JOKUPYTYRÁ**
MOTENONDEHA

ÍNDICE

SIGLAS.....	3
GLOSARIO DE TÉRMINOS	4
PRESENTACIÓN	5
1. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.....	6
1.1. LÍNEAS GENERALES DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	7
1.2. OBJETIVOS.....	7
1.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	8
1.4. ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	8
2. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN EXTERNA	9
2.1. MANEJO INTEGRADO DE LA INFORMACIÓN	10
2.2. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	11
3. POLÍTICA DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN.....	11
3.1. LINEAMIENTO 1. RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	11
3.2. LINEAMIENTO 2: RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	12
3.3. LINEAMIENTO 3. PROVISIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	13
3.4. LINEAMIENTO 4. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	13
3.5. LINEAMIENTO 5: MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN EL TIEMPO DE CRISIS.....	14
4. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA	15



PARAGUÁI
**TETÁNGUÉRA NDIVE
JOKUPYTYRÁ**
MOTENONDEHA

SIGLAS

MRE: Ministerio de Relaciones Exteriores

NRM: Norma de Requisitos Mínimos

MECIP: Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay

PEI: Plan Estratégico Institucional

TICs: Tecnologías de la Información y Comunicación

SIP: Servicio de Información y Prensa

DC: Dirección de Comunicaciones

MAI: Máxima Autoridad Institucional

OEE: Organismos y Entidades del Estado

DGG: Dirección General de Gabinete

MITIC: Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación

SG: Secretaría General

DRH: Dirección de Recursos Humanos

DI: Dirección de Informática





GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Página web institucional:** es el principal canal de comunicación externo, que ofrece información acerca de los servicios del MRE, noticias de interés, así como información de acceso público, fomentando la creación de nuevos conocimientos y la transparencia.
- **Gacetillas:** instrumento de información dirigido a usuarios externos que contiene información relevante, clara y concisa sobre actividades relacionadas a la gestión institucional y actividades relacionadas a la misión.
- **Notas de radio y televisión:** generalmente se realizan por el vocero de la institución, que es el Ministro de Relaciones Exteriores, o por quien este designe, en el que se ofrece información relacionada con las actividades misionales de la institución. Estos serán coordinados por la DGG/SIP.
- **Intranet:** es el canal de comunicación interna, contiene información institucional de interés y es actualizada permanentemente.
- **Correo electrónico institucional:** canal de comunicación ágil y masivo para la difusión de información de interés general ya que todo el personal cuenta con este servicio. El correo facilita el envío y recepción de información.
- **Plantel de funcionarios del MRE:** según el artículo 114 de la Ley N° 6935/2024 está conformado por el personal del Servicio Diplomático y Consular, el personal del Servicio Administrativo y Técnico y el personal transitorio o contratado.
- **Grupos de interés:** Conjunto de personas u organizaciones que comparten objetivos y buscan influir en las decisiones.





PRESENTACIÓN

El Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE) entiende a la comunicación como un elemento estratégico para contribuir al logro de su visión y a la transparencia de la gestión, proyectando identidad institucional, consolidando una presencia seria, responsable y creíble ante la sociedad y el escenario internacional, y fomentando la participación ciudadana.

El Manual de Comunicación del MRE se enmarca con lo establecido en la Norma de Requisitos Mínimos (NRM) para Sistemas de Control Interno (MECIP 2015), en el Protocolo de Buen Gobierno, el Código de Ética y en el Plan Estratégico Institucional (PEI).



1. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La comunicación en las entidades públicas tiene una dimensión estratégica fundamental, como factor que posibilita que las personas puedan asociarse para lograr objetivos comunes¹.

El MRE desarrolla su política de comunicación teniendo en cuenta los objetivos trazados en los planes y políticas institucionales, entendiendo las estrategias y tácticas comunicacionales con una visión proactiva fundamental para llegar a la ciudadanía con información confiable, útil y oportuna.

La producción de información y su canalización a través de los medios de comunicación habilitados para el efecto será unificada, armónica y coherente con los principios institucionales, tanto en el lenguaje, como en la forma.

Los tipos de información interna y externa a ser consolidadas serán de carácter **misional**, **operativo** y **organizacional** cuando sea generada por las unidades organizacionales, la cual guarda relación con la estructura orgánica y funcional; y **normativo** cuando esté relacionada con disposiciones de carácter regulatorio y de cumplimiento obligatorio.

Con el fin de fortalecer los canales de comunicación del MRE, se proyecta como política de comunicación el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) para dar a conocer las actividades, internas y externas y mantener una comunicación más efectiva con los grupos de interés.

¹ Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno – MECIP 2015, p. 32



1.1. LÍNEAS GENERALES DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

La política de comunicación del MRE tiene como objetivo guiar su ejecución a través de dos direcciones principales:

- La Comunicación Externa, destinada al público en general, que deberá ser aprobada por el Servicio de Información y Prensa (SIP) y procesada y canalizada a través del sitio web del MRE y las redes sociales institucionales.
- La de Comunicación Interna, considerada como un eje transversal de todas las dimensiones organizacionales, deberá ser procesada a través de la Dirección de Comunicaciones (DC) y socializada por medio de la intranet y del correo electrónico institucional.

1.2. OBJETIVOS

- Asegurar que la información sea accesible y clara para los ciudadanos, medios de comunicación y otros actores relevantes.
- Proporcionar información precisa y oportuna sobre las actividades y decisiones del MRE.
- Fomentar la coordinación y colaboración entre los departamentos y unidades del MRE, así como con otras instituciones.
- Facilitar información como una vía esencial para el conocimiento de los procesos internos del MRE y el desarrollo de las funciones.



1.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La política de comunicación del MRE debe ser asumida y atendida por todas las dependencias y el plantel de funcionarios del Ministerio, de acuerdo con las directrices impartidas por la Máxima Autoridad Institucional (MAI).

1.4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- **Ministro de Relaciones Exteriores:** La política de comunicación está centralizada y canalizada a través del Ministro. Como tal, es la única persona autorizada para expresar ante el Presidente de la República, los demás Poderes, otros Organismos y Entidades del Estado (OEE), los medios de comunicación, organismos multilaterales, la academia, y otros actores relevantes; la posición del MRE. Sin embargo, en situaciones específicas, puede delegar esta responsabilidad a un viceministro o funcionario autorizado para el efecto.
- **Servicio de Información y Prensa:** Diseña e implementa las diferentes estrategias de comunicación junto a las autoridades y dependencias. Es la dependencia a través de la cual se deben coordinar todas las acciones comunicacionales externas y su enlace con los diferentes medios de comunicación a través de diferentes plataformas. Su labor incluye, además de orientar las relaciones con los medios de comunicación, un trabajo integral en el manejo de la comunicación, respondiendo a las necesidades de éstos, constituyéndose en un área estratégica para el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales.
- **Dirección de Comunicaciones (DC):** Es la encargada de asegurar que el flujo de transmisión y distribución de la información interna sea efectivo, a fin de



promover una cultura institucional alineada con los valores y principios de la institución. La información que transmite debe ser precisa, oportuna, comprensible y accesible, con el fin de mantener informado al plantel de funcionarios sobre la misión, visión, objetivos y políticas institucionales, así como de los reglamentos vigentes. Facilita el canal de información entre las dependencias del MRE.

- **Plantel de funcionarios del MRE:** Canalizan la información, tanto interna como externa, según las directrices establecidas en este documento y las responsabilidades asignadas a cada cargo. Cuando sean autorizados por el Ministro y/o los viceministros para actuar como voceros de la Entidad, seguirán las instrucciones proporcionadas y solicitarán apoyo y asesoramiento al SIP.

2. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN EXTERNA

La comunicación pública (o externa), está constituida por la información amplia y transparente que la entidad pública intercambia con los diferentes grupos de interés externos, sobre los objetivos y los resultados comparativos de su gestión².

La comunicación externa estará a cargo del Servicio de Información y Prensa (SIP), dependiente de la Dirección General de Gabinete (DGG). Tendrá el objetivo de informar, crear, mantener, mejorar el relacionamiento y generar una imagen positiva de la institución. Atenderá las necesidades diarias de la comunicación e información a través de boletines, comunicados, etc., entregados a los medios de comunicación.

La información consolidada y sistematizada será definida de acuerdo con las estrategias de proyección de la imagen institucional y de difusión de las gestiones y resultados.

² Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno – MECIP 2015, p. 34





Orientaciones

- El SIP elaborará el Plan de Comunicación donde se establecerán las estrategias que permitan alcanzar los objetivos propuestos con sus correspondientes medios y acciones comunicativas, conforme a las disposiciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC), que es el ente rector de la comunicación de los Organismos y Entidades del Estado (OEE).
- El SIP definirá las estrategias de comunicación y los temas que serán publicados en la página Web institucional y en las redes sociales de la institución.
- Actuará de enlace formal entre las autoridades y los medios de comunicación masivos y digitales, y definirá los canales correspondientes para la entrega de la información.
- Previa instrucciones, organizará y coordinará reuniones de prensa que sean necesarias para difundir o para entregar informaciones acerca de las actividades del Ministerio.
- El SIP es la única dependencia que puede autorizar cualquier modificación o inclusión en el diseño de la página web.

2.1. MANEJO INTEGRADO DE LA INFORMACIÓN

La información es claramente identificada, recolectada y registrada en función a los lineamientos.

Orientaciones





MINISTERIO DE
**RELACIONES
EXTERIORES**
PARAGUAY

PARAGUÁI
**TETÁNGUÉRA NDIVE
JOKUPYTYRÁ**
MOTENONDEHA

- El SIP designará un punto focal, quien será el responsable de solicitar y recibir las informaciones de las diferentes áreas, establecerá mecanismos de recolección de información y los plazos en los que deberán ser presentados.
- Cada dependencia designará a un representante para la integración de la información, quien canalizará las solicitudes o requerimientos al punto focal del SIP.
- La información a ser transmitida a los medios de prensa, deberá ser comunicada al SIP con anticipación, incluyendo fecha, hora, lugar del evento, autoridades involucradas, programas y cualquier otro dato de interés.
- La información a ser publicada deberá ser revisada y aprobada por el SIP, antes del envío a los medios masivos de comunicación.

2.2. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información producida en las diferentes áreas del MRE, será recibida, clasificada, consolidada y sistematizada por el SIP.

3. POLÍTICA DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Una vez clasificada, sistematizada y establecida como información pública, se dará a conocer en forma oportuna para los diversos grupos de interés, de manera a generar transparencia en la gestión.

3.1. LINEAMIENTO 1. RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



PARAGUÁI
**TETÁNGUÉRA NDIVE
JOKUPYTYRÁ**
MOTENONDEHA

El MRE en su política de apertura con los grupos de interés, se basará en la imparcialidad y equidad en el manejo de la difusión de la información, excepto aquellos casos que se consideren de carácter reservado, atendiendo a las características específicas de cada grupo, en un marco de confianza y colaboración.

Orientaciones

- El SIP será el canal de difusión con los diferentes grupos de interés.
- Esta área actualizará diariamente la página Web del MRE, considerando el interés colectivo y respetando la confidencialidad.
- Todas las actividades donde tenga participación el MRE, ya sean nacionales e internacionales, deberán ser canalizadas a través del SIP.
- Todas las dependencias del MRE proveerán al SIP la información que deban comunicar según los lineamientos de este Manual.
- El SIP asesorará sobre las estrategias a ser utilizadas en la elaboración de materiales informativos y tendrá la responsabilidad de hacer los ajustes necesarios a la información recibida, conforme a los parámetros establecidos.

3.2. LINEAMIENTO 2: RELACIONAMIENTO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El SIP fomentará una política de apertura y de buen relacionamiento con los medios de comunicación en general, tanto a nivel nacional, como internacional, para satisfacer las demandas y la difusión estratégica de la información institucional.





Orientaciones

- El SIP coordinará las entrevistas con periodistas, convocatorias de prensa, preparación de eventos, así como la distribución de boletines.
- Las entrevistas y reportajes concedidos a los medios de comunicación se enfocarán siempre hacia el logro de un mejor posicionamiento de la institución.
- EL SIP orientará a los representantes designados con el objetivo de mantener la coherencia en los mensajes remitidos por la Institución.

3.3. LINEAMIENTO 3. PROVISIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los boletines de prensa, materiales de información elaborados y producidos por las distintas dependencias del MRE, serán remitidos previamente al SIP para su verificación y adecuación correspondiente.

Orientaciones

- Se emitirán boletines de prensa precisos en forma sistemática, referentes a las acciones y actividades de la Institución, que deberán ajustarse a los criterios de responsabilidad en el manejo de la información.

3.4. LINEAMIENTO 4. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información será clasificada antes de ser consolidada y sistematizada. La confidencialidad de cierta información tendrá como fin asegurar el cumplimiento de los objetivos de la Institución y en ningún caso servirá para obstaculizar la transparencia de la gestión del MRE.



Orientaciones

- El interés general prevalecerá siempre sobre el interés particular para la difusión pública de la información.
- Será considerada como información confidencial la que por su naturaleza no pueda ser revelada, ya sea interna o externamente, y que pueda afectar las acciones que lleva adelante la Institución.
- Ningún funcionario podrá utilizar ni retener información de la Institución para la consecución de fines personales, de grupos o sectores.
- Todos los funcionarios deberán respetar los criterios establecidos para el manejo de la información del MRE, en especial la de carácter confidencial, incluso fuera de sus actividades laborales.

3.5. LINEAMIENTO 5: MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN EL TIEMPO DE CRISIS

El manejo oportuno de la información en tiempos de crisis es fundamental para fortalecer la credibilidad, evitar confusiones y desestabilización en la población.

Al detectar una situación de riesgo para la Institución, el SIP pondrá a consideración de la MAI, establecer un Comité Ad Hoc de Manejo de Crisis, creado para tal circunstancia.

Orientaciones

- Ante una crisis que afecte a la institución, la máxima autoridad podrá convocar de forma inmediata al Comité Ad Hoc de Manejo de Crisis.



- El mencionado Comité recibirá las informaciones de la situación, como el resultado del monitoreo de los medios de comunicación y organizará ruedas y conferencias de prensa, si fuese necesario.
- El Comité igualmente analizará y evaluará la situación e implementará una estrategia comunicacional a tal efecto.

4. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna también es estratégica, en la búsqueda de promover el sentido de pertenencia en los funcionarios para generar en ellos el valor de compromiso institucional.

Se focaliza en las personas que trabajan en la institución, a fin de contribuir con una adecuada cultura organizacional del Ministerio.

La comunicación interna estará a cargo de la Dirección de Comunicaciones dependiente de la Secretaría General (SG) del MRE.

Orientaciones

- La DC será la encargada de la socialización de la información generada y producida para el público interno.
- En tal sentido, llevará adelante acciones para la unificación de criterios y procedimientos de circulares, y/o informaciones a ser emitidas por las diferentes dependencias del MRE, teniendo en cuenta el manual de uso de marca aprobado por el gobierno nacional.



- Tendrá a su cargo la distribución de circulares y boletines internos informativos, generados por las distintas dependencias del MRE. La información deberá ser clara, confiable y oportuna.
- Utilizará la intranet y el correo electrónico institucional como plataformas informativas, para divulgar información, normativa, reglamentos y formularios de interés.
- Divulgará a través de los mecanismos internos y electrónicos de comunicación (intranet), informaciones exclusivamente de carácter interno (Circulares, Resoluciones, Decretos), y/o fundamentalmente las dispuestas por instrucciones de las autoridades superiores.
- Se encargará además de dar respuesta a las consultas recibidas a través de la pestaña de "Consultas y Contacto" en la página web y del correo electrónico institucional.
- Se encargará además de dar respuesta a las consultas recibidas a través de la pestaña de "Consultas y Contacto" en la página web y del correo electrónico institucional.
- Adoptará procesos buscando que sus funcionarios estén informados, se identifiquen con la institución y tengan visión compartida.
- Para ello, apoyará las inducciones y reinducciones que realice la Dirección de Recursos Humanos (DRH), ofreciendo un material actualizado que incluya la normativa vigente vinculada a las funciones institucionales (leyes, decretos, resoluciones, incluyendo la visión, la misión, el Código de Ética, el Protocolo de Buen Gobierno, el Plan Estratégico Institucional, entre otros).



"Sesquicentenario de la Epopeya Nacional 1864 - 1870"



MINISTERIO DE
**RELACIONES
EXTERIORES**
PARAGUAY

PARAGUÁI
**TETÁNGUÉRA NDIVE
JOKUPYTYRÁ**
MOTENONDEHA

- En coordinación con la Dirección de Informática, trabajará en la renovación, actualización, mejora, mantenimiento permanente y modernización de la intranet y del sitio web del Ministerio de Relaciones Exteriores.