



## Ministerio de Defensa Nacional

*Resolución N° 331 -*

POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN, DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - VERSIÓN 2, CUYO ANEXO FORMA PARTE DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN MINISTERIAL.

Asunción, *30 de junio* de 2020.

VISTO: La Nota N° 59, del 13 de julio de 2020, presentada por Director General de Tecnologías de la Información y Comunicación de este Ministerio, (Exp. N° 1613/2020), y;

CONSIDERANDO: Que a través de la misma solicita la aprobación del Manual de Comunicación e Información del Ministerio de Defensa Nacional - Version 2, cuyo Anexo forma parte de la presente Resolución Ministerial,

Que el Decreto N° 1.726/2014 "POR EL CUAL SE ESTABLECE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL", en su Art. 5° dispone: "El Ministro de Defensa Nacional es la Máxima Autoridad Institucional y en tal carácter le compete el despacho de las materias confiadas al mismo y la dirección del funcionamiento de su Institución, conforme con lo prescripto en la Constitución, las disposiciones legales pertinentes y el presente Decreto;

POR TANTO, en ejercicio de sus atribuciones legales,

EL MINISTRO DE DEFENSA NACIONAL  
RESUELVE:

- 1°- Aprobar el Manual de Comunicación e Información del Ministerio de Defensa Nacional - Version 2, cuyo Anexo forma parte de la presente Resolución Ministerial.
- 2°.- Registrar, comunicar y archivar.

ES COPIA:

(FDO): BERNARDINO SOTO ESTIGARRIBIA



*Rogelio Cano Mendoza*  
GRAL DIV ( R ) ROGELIO CANO MENDOZA  
SECRETARIO GENERAL



*Ministerio de Defensa Nacional*  
*Anexo a la Resolución N° 331.-*

-1-

# MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

## MANUAL DE COMUNICACIÓN

VERSIÓN 2





# Ministerio de Defensa Nacional

Anexo a la Resolución N° 331

-2-

 GOBIERNO NACIONAL <i>Perú y de la zona</i>	Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno mecip:2015	
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN</b>	
	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	Versión: 2 Fecha:

## ÍNDICE

1. POLITICA DE COMUNICACION .....	3
2. COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.....	3
3. POLITICA DE MANEJO DE INFORMACION Y MEDIOS DE COMUNICACION .....	3
4. POLITICA DE INTERLOCUCION INSTITUCIONAL.....	4
5. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO .....	4
6. COMUNICACION PUBLICA .....	5
7. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD.....	5
8. POLITICA DE SISTEMAS DE VOCERIAS.....	5
9. POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA.....	6
10. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	6
11. POLITICA DE CONSOLIDACION DE LA INFORMACION.....	6
12. POLITICA DE LOS INFORMES DE GESTION.....	7
13. POLITICA DE CUMPLIMIENTO DE LAS DIRECTRICES DE ESTE MANUAL.....	7





# Ministerio de Defensa Nacional

## Anexo a la Resolución N° 331

-3-

 GOBIERNO NACIONAL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno mecip:2015	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	
	Versión: 2	Fecha:

### MANUAL DE COMUNICACIÓN

#### 1. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

La Política de Comunicación del Ministerio de Defensa Nacional es de carácter estratégico y tiene el propósito fundamental de promover la transparencia de su gestión en el cumplimiento de sus fines misionales.

El Ministerio de Defensa Nacional es el organismo del Poder Ejecutivo, que tiene como función la dirección, gestión y ejecución de la política de Defensa Nacional y el desempeño de las funciones administrativas de las Fuerzas Armadas de la Nación.

#### 2. COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La Comunicación institucional está orientada a propiciar la coherencia en la actuación de los funcionarios del Ministerio de Defensa Nacional con respecto a la Misión y Visión institucional, a la consolidación de la cultura y los valores asumidos; a afirmar el sentido de pertenencia y el relacionamiento, fortaleciendo su imagen institucional y la visibilidad social mediante la implementación de un plan de comunicación.

#### 3. POLÍTICA DE MANEJO DE INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La comunicación interna es un eje transversal de todas las dimensiones organizacionales; mientras que la comunicación externa es aquella destinada a las partes interesadas (grupos de interés y público en general).

La estrategia de comunicación y la política de manejo de información y medios de comunicación son definidas por el Ministro de Defensa Nacional.

La administración y gestión del flujo de información institucional, tanto interna como externa está a cargo de la Dirección de Comunicación Social, que impulsará las acciones comunicativas apropiadas para favorecer la creación de condiciones que faciliten el cumplimiento de la misión del Ministerio de Defensa Nacional.





# Ministerio de Defensa Nacional

*Anexo a la Resolución N° 331-*

-4-

 <b>GOBIERNO NACIONAL</b> <i>Ministerio de Defensa Nacional</i>	Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno mecip:2015	
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN</b>	
	Versión: 2	Fecha:

Los pedidos de acceso a la información pública son atendidos por la Oficina de Acceso a la Información del MDN, encargada de fomentar la transparencia, integridad, medidas preventivas, correctivas y demás mecanismos de lucha contra la corrupción en el Ministerio de Defensa Nacional; fomentar la ética pública al interior de la Institución y mantener actualizado el portal de transparencia institucional en el sitio web y así dar respuesta a los pedidos de acceso a la información pública.

## Orientaciones operativas

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

## Información Interna y Externa

Los tipos de información INTERNA y EXTERNA a ser consolidadas serán de carácter:

- Normativo: Aquella relacionada con disposiciones de carácter regulatorio y de cumplimiento obligatorio.
- Misional, Operativo y Organizacional: Aquella generada por las unidades organizacionales, la cual guarda relación con la estructura orgánica y funcional.

La información interna será procesada y socializada por medio de la Intranet y la información externa por medio del sitio web del Ministerio de Defensa Nacional. Toda información institucional que se desee utilizar para difusión mediática (redes sociales en general) debe ser aprobada por la Dirección General Tecnologías de la Información y Comunicación a través de las áreas de Comunicación Institucional y Prensa y Gestión Externa, según la metodología definida para tal efecto (Proceso Operativo — Publicación de Documentos), que será aprobada mediante una Resolución Ministerial.

La Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación es la encargada de brindar el soporte logístico necesario.

## 4. POLÍTICA DE INTERLOCUCIÓN INSTITUCIONAL

El Ministerio de Defensa Nacional determina un fluido diálogo con el público interno y externo.





# Ministerio de Defensa Nacional

## Anexo a la Resolución N° 331

-5-

 DEFENSA NACIONAL GOBIERNO NACIONAL <i>Perú y de la gente</i> MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno mecip:2015	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	
	Versión: 2	Fecha:

### Orientaciones operativas

A nivel externo se realizarán actividades de difusión sobre el deber constitucional del Ministerio de Defensa Nacional.

Las entrevistas con la Máxima Autoridad, serán canalizadas a través de la Asesoría de Prensa, para lo cual los medios solicitarán la concesión de las mismas, por medio de una nota conteniendo el tema a ser tratado y algunas preguntas claves a ser desarrolladas en la entrevista. El encargado de responder las entrevistas será el Vocero Oficial o la que fuere designado/a por la Máxima autoridad.

En el marco de la cooperación mutua con organizaciones de la sociedad civil se desarrollarán planes de promoción de participación ciudadana.

La Dirección de Comunicación Social determinará un plan de cooperación y participación, acorde a las necesidades vigentes.

A nivel interno se llevarán a cabo jornadas de inducción y re inducción para proporcionar a los funcionarios la información relativa a su trabajo, a la misión y visión, Plan Estratégico, cultura, Sistema de Gestión de Calidad, Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno Mecip:2015, Políticas, Códigos de Ética y de Buen Gobierno, Reglamentos, Procesos, Requisitos Legales y regulatorios, Metodología para abordar riesgos, Manuales, entre otros.

Todo nuevo funcionario que se vincule al Ministerio de Defensa Nacional participará en encuentros de inducción en los primeros meses de su incorporación.

Asimismo, conforme a las necesidades, habrá jornadas de reinducción para los demás funcionarios.





## Ministerio de Defensa Nacional

*Anexo a la Resolución N° 331.-*

-6-

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	 GOBIERNO NACIONAL	<i>Paraguay del futuro</i>	Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno mecip:2015	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN			
	Versión: 2		Fecha:	

Los procesos de inducción y reinducción serán responsabilidad de las Direcciones Generales de Gestión del Talento Humano y de Gestión del Conocimiento y Formación Académica, respectivamente.

### 5. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

La recepción y canalización de las consultas, reclamos y sugerencias (CRS), acerca de los servicios prestados por el Ministerio de Defensa Nacional, tanto a nivel de la ciudadanía y demás grupos de interés se realizará a través del Departamento de Transparencia.

### Orientaciones operativas

- Se promueve la participación ciudadana a través de organizaciones de la sociedad civil.
- Se dispone además de una línea telefónica y correo electrónico, para recibir consultas, reclamos y sugerencias (CRS), referentes al servicio institucional.
- Ante cualquier denuncia o reclamo a través de la página web mdn.gov.py portal de denuncias anticorrupción [www.denuncias.gov.py](http://www.denuncias.gov.py)

### 6. COMUNICACIÓN PÚBLICA

Se fomenta la interacción comunicativa con los diferentes grupos de interés, además del acceso y la difusión de información de manera fluida y oportuna, respetando criterios de confidencialidad establecidos por las normativas.

### 7. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

El Ministerio de Defensa Nacional, propicia una conducta ética en los funcionarios, que manejen la información de carácter reservado por ley, a fin de que no sea publicada o conocida por terceros.





## Ministerio de Defensa Nacional

*Anexo a la Resolución N° 331*

-7-

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	GOBIERNO NACIONAL <i>Participación del pueblo</i>	Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno mecip:2015	
		MANUAL DE COMUNICACIÓN	
		Versión: 2	Fecha:

Toda comunicación emanada del Ministerio de Defensa Nacional cumplirá con las disposiciones pertinentes que resguarden el carácter reservado y confidencial de la información según tiempo y procesos establecidos, toda vez que no sea vulnerable de conformidad a Disposiciones Legales vigentes de acceso a la información pública y la transparencia institucional, en concordancia con la Ley N° 5282/2014 y la Ley N° 5189/2014 de libre información pública.

### Orientaciones operativas

- Se observarán criterios que ayudarán a manejar la información confidencial, tanto interna como externa, en términos generales y específicamente en situaciones de crisis.
- El manejo de la información y comunicación con la ciudadanía deberá ajustarse a lo dispuesto en los Códigos de Ética y de Buen Gobierno vigentes
- Ante situaciones extraordinarias o coyunturales que afecten o puedan afectar de manera grave la vulnerabilidad de la institución, su imagen o su credibilidad, la comunicación se convierte en un elemento de manejo estratégico.

### 8. POLÍTICA DE SISTEMAS DE VOCERÍAS

La Asesoría de Prensa se considera el canal oficial de la comunicación del Ministerio de Defensa Nacional, sin embargo en situaciones especiales, debido a la naturaleza de la información, funcionarios del nivel de conducción estratégica cumplirán el rol de transmitir información especializada de la institución.





# Ministerio de Defensa Nacional

Anexo a la Resolución N° 331-

-8-

 DEFENSA NACIONAL GOBIERNO NACIONAL <i>Perseguir de lo grande</i>	Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno mecip:2015	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	
	Versión: 2	Fecha:

## Orientaciones operativas

Se establecen las siguientes vocerías:

- **Vocero Principal:** es el Ministro de Defensa Nacional, o en quien él delegue la responsabilidad.
- La coordinación de las vocerías estará a cargo de la Asesoría de Prensa, en base a los lineamientos del Vocero Principal.

El relacionamiento con medios de comunicación y grupos de interés se fortalece y optimiza con el propósito de generar un sentido compartido entre la institución, sus grupos de interés y los medios de comunicación masiva.

## 9. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se fomenta la participación de la ciudadanía a fin de asegurar la utilización correcta y transparente de los recursos del Estado, y que sirva de apoyo al Ministerio de Defensa Nacional en el cumplimiento de su Misión Institucional.

Se promueven los encuentros con la ciudadanía, a efectos de concienciar y capacitar en la exigencia en el uso correcto y transparente de los recursos del Estado.





## Ministerio de Defensa Nacional

Anexo a la Resolución N° 331

-9-

 <b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b> <b>GOBIERNO NACIONAL</b> <i>Perseguir la delincuencia</i>	Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno mecip:2015	
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN</b>	
	Versión: 2	Fecha:

### Orientaciones operativas

- Se establece la realización de charlas, entrenamientos, talleres formativos, paneles de debate, mesas de trabajo, cursos técnicos o cualquier otro tipo de modalidad pertinente, en escuelas, colegios, universidades, a los efectos de concienciar a la ciudadanía sobre el rol que debe ejercer ante las instituciones públicas.
- El responsable de coordinar dichas actividades será el Departamento de Transparencia del Ministerio de Defensa Nacional.

### 10. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Ministerio de Defensa Nacional rinde cuentas de su gestión al Congreso Nacional, conforme a lo dispuesto en la Ley, y a la ciudadanía en general, a los efectos de transparentar su gestión. Para ello presenta el Informe y Dictamen del Ministerio de Defensa Nacional y la Memoria Anual.

### Orientaciones Operativas

- La consolidación de la información para la elaboración del Informe y Dictamen del Ministerio de Defensa Nacional, sobre el Informe del Ministerio de Defensa Nacional para su presentación a la Secretaría Nacional de Anticorrupción (SENAC), está a cargo del Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano.

### 11. POLÍTICA DE CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Información generada por las distintas unidades organizacionales y que se relaciona con sus gestiones, servirá para generar una información estructurada.

Se implementa el uso constante y adecuado del Sitio Web e Intranet.





# Ministerio de Defensa Nacional

## Anexo a la Resolución N° 331-

-10-

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno mecip:2015	
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	
	Versión: 2	Fecha:

### Orientaciones operativas

- Se actualiza el sitio web en forma constante con los resultados del Control Gubernamental. Dicha actividad será responsabilidad de la Dirección General Tecnologías de la Información y Comunicación, en base a la información proveída por Secretaría General y será operativizada por la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- La intranet se actualiza en forma constante.

### 12. POLÍTICA DE LOS INFORMES DE GESTIÓN

Con la información organizada de las actividades de Control Gubernamental, se preparan informes de gestión.

### Orientaciones operativas

- Los informes de gestión para su presentación al Ministro de Defensa Nacional son elaborados por las Unidades Misionales conforme al calendario establecido y al formato dispuesto y aprobado dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

### 13. POLITICA DE CUMPLIMIENTO DE LAS DIRECTRICES DE ESTE MANUAL

La Dirección General de Auditoría Interna será la encargada de realizar el monitoreo del cumplimiento de las directrices establecidas en este Manual.

