



RESOLUCIÓN D.N.M N° 1702. —

POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE MIGRACIONES.

Asunción, 27 de diciembre de 2024

VISTO: El Memorandum del Departamento de MECIP N° 31 de fecha 05 de diciembre de 2024, en el marco del avance de la Implementación del Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay- MECIP en la Dirección Nacional de Migraciones, mediante el cual se solicita acto administrativo de la Política de Comunicación Institucional, y; -----

CONSIDERANDO: *Que*, la Resolución CGR. N° 147/2019 de fecha 25 de marzo de 2019 " Por la cual 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 Instituciones Públicas del Paraguay - MECIP: 2015.; -----

Que, la Resolución AGPE N° 326/2019 de fecha 17 de octubre de 2019 "Por la cual 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, la Resolución DNM N° 1235 de fecha 20 de octubre de 2023 "Por la cual se ratifica el Compromiso del Diseño e Implementación del Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP y la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno (MECIP 2015), adoptadas en la Dirección Nacional de Migraciones"; -----

Que, el Acta de Compromiso de la Máxima Autoridad Institucional, firmada en fecha 11 de octubre de 2023, en la cual manifiesta y ratifica su compromiso de asumir y apoyar de manera directa y recurrente, el avance de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay- MECIP en la Dirección Nacional de Migraciones.-----

Que, el Acta Equipo MECIP: N° 4 de fecha 10 de setiembre de 2024, reunión en la cual el responsable del proceso de Comunicación estratégica, que corresponde al Departamento de Prensa, presenta la Política de Comunicación Institucional y expone el alcance en todos sus términos, ésta con Visto Bueno de la Dirección de Gabinete; según Memorandum DG N° 18/2024 de fecha 23 de setiembre de 2024; en ese sentido el Departamento MECIP eleva a consideración de la Mesa Directiva, en fecha 16 de octubre del año 2024 para su análisis y aprobación, conforme al Acta Comité de Control Interno N° 1/2024.-----

Que, el Art. 79 de ley 6984/2022 "De Migraciones" Son atribuciones y obligaciones del Director General, en su Inc. 3) Reglamentar cuestiones específicas y complementarias a la normativa migratoria. -----

Que, el Art. 82 de la ley 6984/2022 "De Migraciones" Son funciones del Director Nacional, en su inc. 4) Aprobar reglamento interno, el manual operativo y la composición de las estructuras y unidades operativas subordinadas de la Dirección Nacional de Migraciones, así como las modificaciones que sean necesarias para su mejor funcionamiento. -----

POR TANTO, en uso de sus atribuciones legales
EL DIRECTOR NACIONAL
DE LA DIRECCION NACIONAL DE MIGRACIONES

RESUELVE:

Artículo 1° **APROBAR**, la Política de Comunicación Institucional de la Dirección Nacional de Migraciones, conforme al anexo que forma parte de la presente Resolución. -----

Artículo 2° **FACULTAR**, el seguimiento, control y evaluación de la Política de Comunicación institucional, al Departamento MECIP, Auditoría Interna Institucional y Directivo Responsable del proceso. -----

Artículo 3° **ENCOMENDAR** a la Dirección de Gabinete la difusión en todos los medios de comunicación interna disponibles.-----

Artículo 4° **COMUNICAR**, a quienes corresponda y cumplido archivar. -----



DIRECCIÓN NACIONAL DE
MIGRACIONES
PARAGUAY

Abg. **Dion O. Colmán Baez**
Encargado de Despacho de la Secretaría
General, Res. DNM N° 1664 de fecha
18 de diciembre de 2024



DIRECCIÓN NACIONAL DE
MIGRACIONES
PARAGUAY

Abg. **Jorge Klonawetter**
Director Nacional
Dirección Nacional de Migraciones





DIRECCIÓN NACIONAL DE
MIGRACIONES
PARAGUAY

PARAGUÁI

JEVA REHEGUA

TETÁ REMIMOÏMBY

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE MIGRACIONES

República del Paraguay

PERIODO 2024

Contenido

Presentación	3
Siglas	3
Capítulo I – Generalidades	4
1. Objetivo general	4
2. Objetivos específicos	4
3. Marco Normativo	4
4. Definiciones	5
Capítulo II – Ámbito de aplicación	7
5. Alcance	7
6. Responsables de la implementación de la PCI	7
7. Relación con los grupos de interés	8
Capítulo III – Canales de comunicación institucional	8
8. Función de los canales de comunicación	8
9. Canales de comunicación utilizados	9
Capítulo IV – Plan Anual de Comunicación Institucional	11
10. Objetivo del Plan Anual de Comunicación Institucional (PACI)	11
11. Diseño del PACI	11
12. Presentación y aprobación del PACI	12
13. Evaluación del PACI	12
14. Responsables del PACI	12
Capítulo V – Lineamientos de comunicación Interna	12
15. Ejecución de la comunicación interna	12
16. Responsabilidad en comunicación interna	13
17. Gestión de contenidos de comunicación interna	14
18. Inducción y reinducción de servidores públicos	14
19. Comunicación y transparencia en las decisiones directivas	15
Capítulo VI – Lineamientos de comunicación externa	15
20. Ejecución de la comunicación externa	15

21.	Responsables de la comunicación externa	15
22.	Colaboración de las dependencias	16
23.	Gestión de contenidos de comunicación externa	16
24.	Promoción de los derechos, deberes y obligaciones de los migrantes	16
25.	Vocería institucional.....	16
26.	Manejo de crisis.....	17

Capítulo VII: Lineamientos de transparencia y rendición de cuentas 17

27.	Compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas	17
28.	Mecanismos de información pública.....	17
29.	Rendición de cuentas a la ciudadanía.....	17
30.	Planes y procesos de rendición de cuentas	18
31.	Informes de rendición de cuentas	18
32.	Información pública y transparencia gubernamental.....	18
33.	Diálogo abierto con organismos reguladores	18

Capítulo VIII: Acciones complementarias de comunicación institucional 19

34.	Coordinación y asesoría en imagen e identidad institucional.....	19
35.	Atención al público	19
36.	Reconocimiento de la comunicación como estrategia fundamental.....	19
37.	Confidencialidad de la información de carácter reservado	20
38.	Actualización tecnológica y recursos	20
39.	Capacitación permanente para la mejora continua	20
40.	Vigencia, socialización, revisión y evaluación de la PCI	21

Presentación

La Política de Comunicación Institucional (PCI) de la Dirección Nacional de Migraciones posee un rol estratégico en la construcción de relaciones efectivas y en la gestión proactiva de la imagen institucional.

Su propósito principal es alinear las acciones comunicacionales con la misión y visión de la institución, garantizando una comunicación coherente, consistente y orientada a fortalecer la confianza pública y mejorar el relacionamiento con los grupos de interés.

La PCI asegura que todos los procesos de comunicación, tanto a nivel interno como externo, sean claros, precisos, oportunos y transparentes, facilitando el acceso a la información pública y fomentando la participación activa de la ciudadanía para el cumplimiento de los objetivos institucionales y gubernamentales.

Siglas

CRCC	Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano
DCI	Departamento de Comunicación Institucional
DGTH	Dirección de Gestión de Talento Humano
DNM	Dirección Nacional de Migraciones
DTIC	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación
MAI	Máxima Autoridad Institucional
MECIP	Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay
MITIC	Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación
PACI	Plan Anual de Comunicación Institucional
PCI	Política de Comunicación Institucional

Capítulo I – Generalidades

1. Objetivo general

Garantizar la circulación clara, fluida y oportuna de la comunicación dirigida a los grupos de interés internos y externos, en cumplimiento con los objetivos institucionales y las directrices de la Política de Control Interno Institucional.

2. Objetivos específicos

- Establecer una comunicación estratégica basada en la planificación, diseño, ejecución y evaluación de la gestión comunicacional desarrollada por la institución.
- Asignar los niveles de responsabilidad adecuados para el desarrollo efectivo de los procesos comunicacionales.
- Definir mecanismos de comunicación interna y externa que contribuyan a consolidar una cultura organizacional coherente, abierta y adaptable.
- Fortalecer la identidad e imagen institucional mediante la interacción directa y fluida con el público interno y externo.
- Promover la participación activa y la libertad de expresión de los integrantes de los diferentes grupos de interés.
- Respalidar el cumplimiento de las normativas referentes a información pública, transparencia gubernamental y rendición de cuentas al ciudadano.
- Fomentar la formación y actualización continua en comunicación de los responsables de su implementación.

3. Marco Normativo

- Constitución Nacional de la República del Paraguay, 1992.
- Ley N° 6.984/22 "De Migraciones".
- Ley N° 5.189/14 "Que establece la obligatoriedad de la provisión de información en el uso de los recursos públicos sobre remuneraciones y otras retribuciones asignadas al servidor público de la República del Paraguay".

- Ley N° 5.282/14 “Que establece el libre acceso ciudadano a la información pública y transparencia gubernamental”.
- Ley N° 6.207/19 “Que crea el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación y establece su Carta Orgánica”.
- Decreto N° 4.064/15 “Por el cual se reglamenta la Ley N° 5282/2014 “Que establece el libre acceso ciudadano a la información pública y transparencia gubernamental”.
- Decreto N° 2.991/19 “Que encarga a las autoridades de las instituciones del Poder Ejecutivo a impulsar actividades de rendición sobre su gestión”.
- Decreto N° 2.274/19 Por el cual se reglamenta la Ley No. 6.207, del 22 de octubre de 2018 “Que crea el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación y establece su Carta Orgánica”.

4. Definiciones

- **Comunicación institucional:** Es el proceso estratégico mediante el cual una institución transmite información, mensajes y valores a su público interno y externo, con el objetivo de construir, mantener y fortalecer la imagen institucional, en apoyo a sus objetivos misionales. Incluye la promoción de la transparencia, la circulación fluida de la información, la facilitación del diálogo y la retroalimentación continua entre la institución y los grupos de interés.
- **Comunicación interna:** Es el proceso comunicacional desarrollado entre todos los niveles de una organización para coordinar esfuerzos y asegurar que la información sobre actividades, objetivos, políticas y procedimientos sea transmitida de manera oportuna y adecuada. La comunicación interna apunta a la interacción, la supervisión conjunta del control interno y a la construcción de un ambiente laboral positivo.
- **Comunicación externa:** Es el proceso de transmisión de la información y mensajes desde la institución hacia el público general, los medios de comunicación y otros grupos de interés externos, con la finalidad de informar y establecer una relación de confianza con la comunidad. La comunicación externa tiene como objetivo gestionar eficientemente la imagen institucional y propiciar la participación ciudadana.
- **Transparencia:** Es el principio de facilitar el acceso a la información pública sobre las actividades, decisiones y procesos gubernamentales. Implica que las acciones

y políticas del gobierno y sus instituciones sean claramente comunicadas a los ciudadanos y otros interesados, permitiendo la supervisión pública y el control democrático.

- **Rendición de cuentas:** Es el procedimiento a través del cual las entidades y autoridades públicas deben informar, explicar, justificar y ser responsables ante la ciudadanía y los organismos de control sobre sus decisiones, acciones y el uso de los recursos. Este proceso asegura la transparencia y la responsabilidad en la gestión pública, permitiendo a la ciudadanía supervisar y evaluar el desempeño de los funcionarios y la administración pública.

- **Identidad institucional:** Es el conjunto de elementos distintivos que definen y representan la esencia de una organización. Incluye su misión, visión, valores, cultura organizacional y objetivos estratégicos, así como aspectos tangibles, como el logotipo y la línea gráfica. La identidad institucional establece la manera en que la organización se define a sí misma y como se posiciona en relación con sus objetivos y principios, ayudando a construir una imagen coherente y sólida, tanto dentro como fuera de la organización.

- **Imagen institucional:** Es la percepción externa que tienen los ciudadanos y otros grupos de interés sobre una entidad. Esta percepción se construye a partir de la comunicación oficial, las acciones y la reputación de la institución en el entorno público. La imagen institucional puede estar influenciada por la identidad institucional de la entidad, pero también puede verse afectada por factores externos, como la cobertura mediática, la conducta pública y las relaciones con la comunidad.

- **Gestión de contenidos:** Consiste en la planificación, creación, organización, publicación y supervisión de contenidos informativos y comunicativos, difundidos a través de diversos canales y plataformas, identificando mensajes clave y propiciando la colaboración de los diferentes integrantes de la organización para asegurar un contenido adecuado, coherente con los objetivos institucionales y relevante para los diferentes grupos de interés.

- **Grupos de interés:** Son los individuos o entidades que tienen un interés directo o indirecto en la institución y que pueden verse afectados por sus decisiones, políticas y acciones. Estos grupos incluyen tanto a quienes tienen una relación formal con la institución (como servidores públicos, usuarios, proveedores o cooperantes) como a aquellos cuya influencia o percepción puede impactar a la institución (como medios de comunicación, entes reguladores o la comunidad en general).

- **Plan Anual de Comunicación Institucional:** Es una estrategia integral diseñada para coordinar y gestionar todas las actividades de comunicación de una entidad durante un periodo anual, con la finalidad de asegurar que la comunicación sea planificada, efectiva y alineada con los objetivos estratégicos de la organización.
- **Vocería institucional:** Es la función de representar y hablar en nombre de una entidad pública, facilitando la comunicación entre la institución y sus audiencias externas. Los voceros institucionales son responsables de emitir declaraciones oficiales, responder a consultas y manejar la comunicación en situaciones de crisis o eventos importantes.

Capítulo II – Ámbito de aplicación

5. Alcance

La Política de Comunicación Institucional de la Dirección Nacional de Migraciones es transversal a todas las áreas y niveles jerárquicos de la institución. La PCI aborda las dimensiones comunicativas dentro y fuera de la institución, estableciendo lineamientos claros y garantizando que se mantenga actualizada a lo largo del tiempo.

La PCI abarca las acciones estratégicas de comunicación interna, comunicación externa, transparencia y rendición de cuentas, plan anual de comunicación, así como las acciones complementarias en el ámbito de la imagen e identidad institucional y la atención al público.

6. Responsables de la implementación de la PCI

- **Diseño y apoyo a la implementación:**
 - ✓ Responsables de la implementación del MECIP.
 - ✓ Comité de Control Interno, Equipo Técnico MECIP.
 - ✓ Directivos.
 - ✓ Responsables de la Comunicación Institucional.
- **Implementación:**
 - ✓ Máxima Autoridad Institucional.
 - ✓ Servidores públicos de todos los niveles jerárquicos de la institución.
 - ✓ Responsables de la Comunicación Institucional.

- **Supervisión y seguimiento a la implementación:**

- ✓ Responsables de la implementación del MECIP.
- ✓ Equipo MECIP.
- ✓ Auditoría Interna.
- ✓ Comité de Control Interno.
- ✓ Responsables de la Comunicación Institucional.

7. Relación con los grupos de interés

La Dirección Nacional de Migraciones mantendrá informados a los grupos de interés acerca de los programas y actividades misionales utilizando medios de comunicación y mensajes acordes con su misión y objetivos institucionales.

Los grupos de interés se clasifican en dos tipos:

- **Público interno:** Está conformado por servidores públicos de la Dirección Nacional de Migraciones de todos los niveles jerárquicos.
- **Público externo:** Son los ciudadanos connacionales y extranjeros que utilizan o requieren los servicios de la institución, los organismos gubernamentales y no gubernamentales nacionales e internacionales, los medios de comunicación masiva, los proveedores del Estado y la sociedad civil en general.

Capítulo III – Canales de comunicación institucional

8. Función de los canales de comunicación

Son los medios y herramientas a través de los cuales la institución transmite información y se comunica con sus públicos internos y externos. Estos canales deberán ser gestionados de forma coherente con la estrategia institucional y deberán estar alineados al tipo de mensaje, público objetivo y para asegurar una comunicación efectiva y transparente.

9. Canales de comunicación utilizados

La Dirección Nacional de Migraciones utilizará diversos tipos de canales de comunicación institucional que podrán ser utilizados según la disponibilidad, la pertinencia y el tipo de público objetivo al cual van dirigidos los mensajes.

9.1 Canales digitales

- **Página web institucional:** Plataforma principal para la publicación de información oficial, documentos y noticias relevantes. Es accesible al público general y debe estar actualizada, con información precisa, completa y accesible.
- **Páginas oficiales en redes sociales:** Cuentas oficiales institucionales habilitadas en plataformas como Facebook, X, Instagram y otras que se consideren pertinentes, conforme a los objetivos y naturaleza institucional, para interactuar con la comunidad, divulgar noticias, realizar campañas y recibir retroalimentación directa, facilitando la comunicación rápida y en tiempo real con la ciudadanía.
- **Aplicaciones móviles:** Apps para acceso a servicios y notificaciones.
- **Plataformas de videoconferencia:** Se utilizan para reuniones interactivas y colaboración en tiempo real entre participantes, permitiendo una comunicación bidireccional.
- **Plataformas y canales de streaming:** Plataformas como YouTube o Facebook para transmisiones en vivo.
- **Sistemas de mensajería instantánea:** Herramientas como WhatsApp y Telegram para la comunicación directa.
- **Publicaciones Oficiales:** Informes anuales, memorias de gestión y otros documentos oficiales que reflejan el desempeño y las actividades de la institución.
- **Gacetillas y comunicados de prensa:** Documentos enviados a los medios de comunicación para informar sobre eventos importantes, decisiones o situaciones de interés público.
- **Boletines Informativos:** Publicaciones con una periodicidad determinada orientadas a informar a los grupos de interés sobre novedades, logros y actividades importantes de la institución.

- **Correo electrónico institucional:** Herramienta institucional para la comunicación directa con servidores públicos, colaboradores externos y ciudadanos en general.
- **Intranet:** Plataforma destinada a la comunicación interna del plantel, que incluye herramientas para la colaboración, el intercambio de información y la gestión de documentos.
- **Buzón de sugerencias en línea:** Plataforma o formulario digital alojado en la página web y/o Intranet de la institución, donde los usuarios pueden enviar sugerencias, comentarios o quejas electrónicamente.

9.2 Canales físicos

- **Cartelería:** Conjunto de elementos visuales colocados en espacios físicos para comunicar información, como anuncios, posters y afiches para informar sobre servicios, eventos y campañas.
- **Señalética:** Señalizaciones y letreros que sirven para guiar sobre rutas de acceso, ubicaciones y normativas, facilitando la orientación y el cumplimiento de procedimientos en el entorno institucional.
- **Folletos y trípticos:** Materiales impresos que proporcionan información detallada sobre servicios, programas o eventos específicos.
- **Buzón de sugerencias:** Recipiente físico ubicado en un lugar accesible dentro de la institución, donde los ciudadanos o servidores públicos pueden dejar sus comentarios, sugerencias o quejas en formato escrito.

9.3 Canales interpersonales

- **Reuniones y eventos:** Espacios para la interacción directa, como audiencias públicas y reuniones con grupos de interés, donde se puede presentar información detallada y discutir temas específicos.
- **Conferencias de prensa:** Evento donde la institución presenta información a los medios de comunicación y responde preguntas. Se utiliza para anunciar noticias importantes o gestionar crisis.

- **Entrevistas:** Conversación entre un entrevistador y un entrevistado representante de la institución, para brindar información u opiniones sobre temas específicos. Puede realizarse en persona, por teléfono o videoconferencia.

- **Audiencias públicas:** Reuniones o eventos organizados por entidades gubernamentales, instituciones o empresas para presentar información, discutir temas de interés y recibir opiniones o comentarios de la ciudadanía o grupos afectados. Se utilizan para fomentar la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas en la toma de decisiones.

9.4 Canales de atención directa

- **Call center institucional:** Línea telefónica directa para brindar asistencia en tiempo real al público externo y para la comunicación interna entre dependencias.

- **Oficinas de atención al público:** Espacios físicos dedicados a la atención y asistencia a la ciudadanía en general.

- **Mensajería en redes y plataformas sociales:** Envío y recepción de mensajes a través de canales de comunicación disponibles en redes sociales y plataformas digitales. Esto incluye mensajes directos, chats en grupo, comentarios y otras formas de interacción que se producen en plataformas como Facebook, X, Instagram, WhatsApp y otras aplicaciones de mensajería.

Capítulo IV – Plan Anual de Comunicación Institucional

10. Objetivo del Plan Anual de Comunicación Institucional (PACI)

La Dirección Nacional de Migraciones diseñará anualmente un plan de comunicación institucional a fin de elaborar, coordinar y ejecutar las acciones comunicativas internas y externas a ser llevadas a cabo por la institución en cada periodo.

11. Diseño del PACI

El Plan Anual de Comunicación Institucional será confeccionado en conformidad con la política de comunicación institucional, teniendo en cuenta el Plan Operativo Anual y el Plan Estratégico Institucional vigente.

El documento deberá presentarse en un formato unificado, conforme a la Guía de Contenidos del Plan Anual de Comunicación Institucional, Elaborado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC), en el marco de los Art. 9, 10, 11, 12 y 13 del Decreto Reglamentario 2.274/19 de la Ley 6.207 que crea el MITIC.

12. Presentación y aprobación del PACI

El documento será presentado durante el primer trimestre de cada ejercicio fiscal y estará sujeto a aprobación por parte de la Máxima Autoridad Institucional.

13. Evaluación del PACI

Para la elaboración del Plan Anual de Comunicación Institucional se establecerá una evaluación de las acciones comunicacionales del periodo anterior, que servirá como línea de base para la formulación de un nuevo Plan Anual de Comunicación.

14. Responsables del PACI

El Plan Anual de Comunicación Institucional es elaborado, presentado y ejecutado por el Departamento de Comunicación Institucional, con el apoyo de la Dirección de Gabinete y la colaboración eventual de todas las áreas de la institución.

Capítulo V – Lineamientos de comunicación interna

15. Ejecución de la comunicación interna

La Dirección Nacional de Migraciones promoverá que la información interna fluya de manera clara y abierta entre sus integrantes, fomentando la transparencia, la retroalimentación permanente y el acceso equitativo a los canales de comunicación, a fin de propiciar un entorno de trabajo colaborativo, participativo y alineado con los objetivos institucionales.

16. Responsabilidad en comunicación interna

Todas las instancias de decisión de la institución son responsables de las acciones de comunicación interna realizadas en el marco de sus funciones, así como del uso adecuado de los canales internos de comunicación empleados para el efecto.

Cada dependencia de la institución establecerá los procesos y herramientas para transmitir información entre sus miembros, a fin de garantizar que los distintos niveles de decisión reciban y compartan información de manera fluida, oportuna y adecuada para desarrollar eficazmente la gestión institucional, permitiendo detectar desvíos de manera temprana.

16.1 Rol del DCI en la comunicación interna

Esta área se encargará de desarrollar y ejecutar acciones para garantizar la transmisión de información interna general y específica, conforme a las directrices emanadas de la Máxima Autoridad Institucional.

El DCI brindará apoyo y asesoría a las demás dependencias en los asuntos relacionados con la comunicación interna, colaborando en la implementación de estrategias y buenas prácticas. Esto incluye la asistencia en la redacción de mensajes, la orientación en la selección de canales adecuados, la planificación de campañas internas y el apoyo para la capacitación de miembros del plantel en habilidades comunicacionales. Además, el área de comunicación podrá evaluar la efectividad y pertinencia de los canales internos utilizados y proponer mejoras para optimizar la comunicación dentro de la institución.

16.2 Rol de la DGTH en la comunicación interna

La DGTH es responsable de desarrollar y mantener políticas y prácticas que fomenten una comunicación efectiva entre los servidores públicos y los niveles directivos, gestionando la capacitación continua en comunicación interna y los canales de retroalimentación para identificar y resolver posibles problemas en la comunicación interna.

16.3 Rol de la DTIC en la comunicación interna

El área de DTIC es responsable de gestionar las plataformas y herramientas tecnológicas que facilitan la comunicación interna, como la Intranet y los diferentes sistemas de gestión de documentos. Además, cumplen la función de asegurar la integridad, disponibilidad y seguridad de los canales de información implementados bajo su intervención, a través de políticas y prácticas de ciberseguridad.

16.4 Rol de los niveles directivos y jefaturas en la comunicación interna

Los niveles directivos y jefaturas tienen la función de liderar la comunicación interna en sus ámbitos de responsabilidad, asegurando que la información relevante sea transmitida de manera efectiva y que se mantenga un flujo constante de información hacia sus equipos. Deben garantizar que los canales de comunicación sean utilizados de manera adecuada y que los mensajes sean claros y consistentes. Además, deben actuar proactivamente para resolver problemas de comunicación y promover un ambiente de comunicación abierta y transparente.

17. Gestión de contenidos de comunicación interna

Los contenidos de comunicación interna estarán orientados a brindar información relevante, transparentar la gestión interna, fomentar la identidad institucional y los valores colectivos, y reforzar el compromiso y el sentido de pertenencia de sus integrantes.

Los responsables de las diferentes acciones comunicacionales determinarán la frecuencia y pertinencia de los contenidos, utilizando mensajes claros, concisos y fácilmente comprensibles, con un lenguaje correcto, cercano y evitando tecnicismos innecesarios.

18. Inducción y reinducción de servidores públicos

La Institución tiene el deber de proporcionar una orientación inicial detallada en carácter de inducción a los nuevos servidores públicos durante la primera semana de su incorporación, así como realizar sesiones de reinducción periódicas, según sea necesario, con el objetivo de asegurar que el personal entienda plenamente los valores,

políticas y procedimientos de la institución, garantizando una integración efectiva y la actualización continua sobre normativas y cambios relevantes.

19. Comunicación y transparencia en las decisiones directivas

Los directivos de la DNM informarán de manera clara y oportuna a los servidores públicos de la institución sobre las decisiones adoptadas a nivel directivo que tengan un impacto directo o indirecto en sus actividades laborales y en el bienestar del personal, asegurando que comprendan el contexto, las implicaciones y los motivos detrás de las decisiones específicas, facilitando un ambiente de transparencia y proporcionando una respuesta adecuada a los cambios o novedades que afecten su trabajo.

Capítulo VI – Lineamientos de comunicación externa

20. Ejecución de la comunicación externa

La Dirección Nacional de Migraciones realizará una gestión eficaz de la comunicación con el público y otros grupos de interés, proporcionando información clara, transparente, oportuna y accesible sobre políticas, programas, acciones y decisiones institucionales, promoviendo la participación ciudadana y fortaleciendo la relación entre la institución y la comunidad.

21. Responsables de la comunicación externa

El Departamento de Comunicación Institucional, en coordinación directa con la Máxima Autoridad Institucional, es el área encargada de gestionar y coordinar las actividades relacionadas con la comunicación dirigida hacia el público externo.

El DCI establecerá mecanismos de comunicación efectivos con la ciudadanía y los medios de comunicación para facilitar un flujo constante, preciso y oportuno de información sobre las políticas, programas, campañas, acciones, informes sobre resultados de gestión, eventos y actividades de relevancia e interés público.

22. Colaboración de las dependencias

Se contará con la colaboración de las demás áreas de la institución para la provisión correcta y oportuna de la información publicable, quedando a criterio del área de comunicación y de la MAI la utilización de las mismas.

23. Gestión de contenidos de comunicación externa

El área de comunicación desarrollará la creación y difusión de contenidos dirigidos al público externo y otros grupos de interés, estableciendo la frecuencia y pertinencia de los mismos y asegurando que los contenidos estén alineados con los objetivos misionales de la institución, con las directrices de la MAI y con los lineamientos establecidos por el Poder Ejecutivo a través de sus organismos pertinentes.

24. Promoción de los derechos, deberes y obligaciones de los migrantes

La DNM colaborará con la comprensión de los derechos, deberes y obligaciones de los migrantes y ciudadanos extranjeros en Paraguay, conforme a la política y normativas migratorias vigentes, respetando la diversidad cultural y lingüística a través de información accesible en cuanto a formato y contenido.

25. Vocería institucional

La Máxima Autoridad Institucional es el portavoz principal de la DNM, siendo responsable de comunicar las decisiones, políticas y puntos de vista de la Dirección Nacional de Migraciones.

Para situaciones determinadas, la MAI, conjuntamente con el Departamento de Comunicación Institucional, designará voceros dentro del plantel institucional que podrán proporcionar información oficial a los medios de comunicación y al público en general.

Los voceros oficiales deberán asegurarse de que toda la información externa brindada sea exacta y coherente con los lineamientos y políticas institucionales, evitando la difusión de datos incorrectos o contradictorios. Además, deberán estar capacitados para manejar preguntas difíciles y gestionar situaciones de crisis de manera profesional, garantizando que la comunicación con el público refleje adecuadamente la postura de la institución.

26. Manejo de crisis

En caso de una crisis, se deberá activar el protocolo de comunicación de crisis previamente establecido por el DCI, designar portavoces y coordinar la elaboración de mensajes clave para asegurar una respuesta coherente y efectiva.

Durante una crisis, los voceros oficiales deberán proporcionar información clara y veraz, actualizando regularmente a todas las partes interesadas sobre el estado de la situación y las medidas tomadas.

Capítulo VII: Lineamientos de transparencia y rendición de cuentas

27. Compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas

La Dirección Nacional de Migraciones asume el compromiso permanente de informar de manera clara y accesible a la ciudadanía sobre la gestión institucional y el uso de los recursos públicos, además de facilitar los canales para recibir consultas, sugerencias, reclamos y comentarios, promoviendo la participación activa y el compromiso ciudadano para el mejoramiento continuo de los servicios brindados.

28. Mecanismos de información pública

La institución habilitará canales y mecanismos directos y transparentes, conforme a las normativas nacionales vigentes, para proporcionar información detallada y actualizada sobre sus actividades, asegurando el libre acceso por parte de la ciudadanía y los organismos encargados de la fiscalización.

29. Rendición de cuentas a la ciudadanía

El modelo de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía se desarrollará con base en la metodología establecida en el Decreto N° 2991/2019, que encarga a las autoridades de las instituciones del Poder Ejecutivo a impulsar actividades de rendición de cuentas sobre su gestión dirigidas a la ciudadanía, de forma sencilla, amigable y constante, motivando su colaboración en los procesos de toma de decisiones.

30. Planes y procesos de rendición de cuentas

El Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano (CRCC) de la institución será la instancia responsable de elaborar el plan de rendición de cuentas institucional y gestionar los procesos de rendición de cuentas para dar avance al mismo, con la colaboración activa de todos sus miembros y el apoyo del área de comunicación para actividades específicas relacionadas a su divulgación.

31. Informes de rendición de cuentas

El CRCC tendrá la responsabilidad de elaborar informes parciales periódicos y un informe final de rendición de cuentas al ciudadano, con sus respectivas evidencias, para el libre acceso y control por parte de la ciudadanía.

32. Información pública y transparencia gubernamental

En el marco de la política de transparencia en la gestión pública promovida por el Poder Ejecutivo y conforme a la Ley N° 5189/2014, se pondrá a conocimiento de la ciudadanía toda la información pública relativa al uso de los recursos administrativos y humanos de la Dirección Nacional de Migraciones.

La institución, a su vez, ejercerá las acciones pertinentes para dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia activa y pasiva, para la divulgación de la información pública establecida en la Ley N° 5282/2014 y su Decreto Reglamentario N° 4064/2015.

La ejecución de estas acciones estará a cargo de la Dirección de Transparencia y Anticorrupción, con el apoyo y participación activa de las dependencias responsables de la provisión y publicación de las informaciones.

33. Diálogo abierto con organismos reguladores

La institución mantendrá un diálogo abierto y constructivo con los organismos reguladores pertinentes para asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes sobre acceso a la información pública y rendición de cuentas, promoviendo la legalidad y la transparencia en todas sus operaciones.

Capítulo VIII: Acciones complementarias de comunicación institucional

34. Coordinación y asesoría en imagen e identidad institucional

El Departamento de Comunicación Institucional asume el rol de coordinador y asesor en la gestión de la imagen y la identidad institucional de la Dirección Nacional de Migraciones. Es responsable de la implementación del manual de identidad que define los elementos visuales y conceptuales que representan a la institución y al gobierno, asegurando la coherencia en la comunicación interna y externa en este ámbito.

El DCI proporcionará asesoría a todas las dependencias sobre el uso adecuado de estos elementos, garantizando que las comunicaciones oficiales reflejen de manera consistente y positiva la identidad y los valores de la institución. La coordinación incluirá la supervisión de la aplicación de la identidad institucional en todos los canales físicos y digitales de comunicación.

35. Atención al público

Se pondrá a disposición de la ciudadanía de forma permanente canales eficaces y accesibles de atención al público, a fin de establecer y mantener una interacción directa entre la institución y la ciudadanía.

Los canales de atención al público se encargarán de brindar atención personalizada, telefónica y a través de plataformas digitales y/u otros medios, con disponibilidad plena en los horarios establecidos para resolver consultas, recibir quejas y proporcionar información clara sobre los servicios y procesos institucionales.

La DNM, a través de las áreas responsables de la atención ciudadana, establecerá los mecanismos para evaluar la efectividad de los canales de atención y como se recogerán y analizarán las sugerencias y reclamos recibidos, con miras a mejorar los servicios brindados.

Capítulo IX: Consideraciones finales de la comunicación institucional

36. Reconocimiento de la comunicación como estrategia fundamental

Se reconocerá a la comunicación institucional como un componente estratégico clave para la toma de decisiones en la Dirección Nacional de Migraciones.

La comunicación deberá estar integrada en la planificación estratégica y los responsables del área de comunicación deberán estar en conocimiento pleno de los procesos de toma de decisiones para asegurar que las estrategias comunicacionales sean proactivas y preventivas.

37. Confidencialidad de la información de carácter reservado

En el entorno de la comunicación institucional en general, se garantizará la confidencialidad en el manejo de la información de carácter reservado, evitando la socialización o filtración de datos sensibles que no deben ser divulgados al público general ni a partes no autorizadas. Para ello se emplearán métodos seguros de transmisión y almacenamiento de datos, se cumplirá con las políticas y normativas sobre protección de datos, y se formará al personal en prácticas de manejo seguro de la información.

38. Actualización tecnológica y recursos

La institución deberá asegurar la incorporación y actualización continua de tecnologías y recursos para el ejercicio de la comunicación institucional. Esto incluye la adopción de herramientas y equipos avanzados para la gestión de contenidos, la adquisición de plataformas de comunicación digital y sistemas de análisis de datos, y la asignación de un presupuesto para el desarrollo de campañas y acciones comunicacionales que permitan mejorar la eficacia de la comunicación interna y externa.

Las necesidades en materia de tecnología y recursos deberán considerarse con especial prioridad durante el estudio anual del Presupuesto General de la Institución.

39. Capacitación permanente para la mejora continua

Se fomentará la capacitación permanente para todos los miembros de las áreas responsables de la comunicación institucional, que incluirá formación en nuevas tecnologías, técnicas de gestión de crisis y estrategias de comunicación digital, asegurando que el personal esté al tanto de las mejores prácticas, tendencias actuales y herramientas más efectivas para una comunicación institucional de alta calidad y adaptada a los cambios en el entorno tecnológico.

40. Vigencia, socialización, revisión y evaluación de la PCI

La vigencia de la Política de Comunicación Institucional es permanente y rige a partir de su aprobación por acto administrativo de la Máxima Autoridad Institucional.

Todas las autoridades y servidores públicos de la institución deberán conocer y contribuir al cumplimiento de esta política. La capacitación será proporcionada por los responsables de su implementación para asegurar su entendimiento pleno.

La PCI será revisada de forma anual, durante el primer trimestre del ejercicio fiscal, para asegurar su vigencia, relevancia y eventual actualización conforme a la dinámica institucional y al contexto general.

Los responsables de la implementación de la PCI establecerán un cronograma de evaluación durante el año para monitorear el desempeño de las actividades de comunicación institucional en cada ejercicio fiscal, a los efectos de obtener una retroalimentación adecuada y aplicar mecanismos de mejora continua.
