

*Resolución N° 1182*

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PROTOCOLO DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EN CRISIS PENITENCIARIA DEL MINISTERIO DE JUSTICIA**

-1-

*Asunción, 30 de diciembre 2025*

**VISTO:** *La Nota MJ/DGPD I N° 406/25 del 30 de diciembre de 2025 de la Dirección General de Planificación y Desarrollo Institucional;*

*La necesidad de contar con un instrumento normativo que regule la gestión de la comunicación institucional durante situaciones de crisis penitenciaria, conforme a lo establecido en la Constitución Nacional, la Ley N.° 5162/2014 “Código de Ejecución Penal”, la Ley N.° 5282/2014 “De Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental”, la Ley N.° 7445/2025 “De la Función Pública y del Servicio Civil”; y,*

**CONSIDERANDO:** *Que, la gestión de crisis en centros penitenciarios constituye un desafío crucial para garantizar la seguridad, el respeto a los derechos humanos y la transparencia institucional.*

*Que, una comunicación clara, rápida y estratégica evita la desinformación, reduce tensiones sociales y fortalece la legitimidad del sistema penitenciario.*

*Que, resulta indispensable establecer un protocolo que defina la conformación de un Comité de Gestión de Comunicación en Crisis, sus funciones, los procedimientos de actuación y los principios rectores de la comunicación institucional.*

*Que, corresponde al Ministerio de Justicia adoptar medidas, técnicas y administrativas que aseguren la aplicación eficiente de sus planes, programas y proyectos, conforme a sus atribuciones legales.*

*Que, de conformidad a lo establecido en el Decreto Presidencial N° 1796 del 19 de junio de 2014, Artículo 10 Inciso e) es atribución de la Máxima Autoridad Institucional “adoptar y aplicar las medidas políticas, técnicas y administrativas que corresponda para asegurar la aplicación eficiente de sus planes, políticas, programas y proyectos”; Inciso l) “dictar las normas reglamentarias generales relativas al ámbito de su competencia legal y fiscalizar su cumplimiento”, e Inciso m) “adoptar las medidas de administración, coordinación, supervisión y control necesarias para asegurar el cumplimiento de las funciones de su competencia”.*

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

**EL MINISTRO DE JUSTICIA  
RESUELVE:**

**Art. 1°.-** **APROBAR** el PROTOCOLO DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EN CRISIS PENITENCIARIA DEL MINISTERIO DE JUSTICIA, conforme al considerando de la presente Resolución y el ANEXO I.



*Resolución N° 1182*

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PROTOCOLO DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EN CRISIS PENITENCIARIA DEL MINISTERIO DE JUSTICIA**

-2-

- Art. 2°.-** *DISPONER* que el protocolo aprobado será de aplicación obligatoria en todos los establecimientos penitenciarios, centros educativos y dependencias del Ministerio de Justicia, en situaciones de crisis penitenciaria, institucional, mediática, tecnológica o de seguridad pública.
- Art. 3°.-** *ESTABLECER* que la Dirección General de Comunicación y Prensa será responsable de la implementación, supervisión y actualización del protocolo aprobado, en coordinación con las demás dependencias involucradas.
- Art. 4°.-** *DISPONER* que la Dirección General de Administración y Finanzas, en coordinación con la Dirección General de Comunicación y Prensa, realice las gestiones necesarias para proveer los recursos materiales, tecnológicos y logísticos que garanticen la implementación efectiva y sostenible del Protocolo.
- Art. 5°.-** *COMUNICAR* a quienes corresponda y, cumplido, archivar. -



**José María Sosa Duarte**  
*Secretario General Interino*



**Rodrigo Nicora Villamayor**  
*Ministro*



*Resolución N° 1182*

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PROTOCOLO DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EN CRISIS PENITENCIARIA DEL MINISTERIO DE JUSTICIA**

-3-

**ANEXO I**

**PROTOCOLO DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EN CRISIS PENITENCIARIA**

**1- Justificación:**

*La gestión de crisis en centros penitenciarios representa un desafío crucial para garantizar la seguridad, el respeto a los derechos humanos y la transparencia institucional. Ante situaciones críticas como motines, fugas, denuncias de maltrato o emergencias sanitarias se requiere una respuesta coordinada, eficiente y legalmente fundada. La comunicación oportuna y transparente evita la desinformación, reduce tensiones sociales y protege la legitimidad de la institución penitenciaria, facilitando la colaboración con autoridades judiciales, familiares y la sociedad en general.*

*Este plan se fundamenta en el respeto a los derechos humanos reconocidos en la Constitución Nacional de Paraguay, en los tratados internacionales ratificados por el país y en los principios rectores del sistema penitenciario nacional, contribuyendo a una gestión responsable y efectiva de crisis.*

**2- Objetivo:** *Establecer un procedimiento claro y eficiente para coordinar, comunicar y gestionar información durante situaciones de crisis penitenciaria, garantizando una respuesta oportuna y segura*

**3- Conformación del Comité de Gestión de Comunicación en Crisis:**

**Integrantes:**

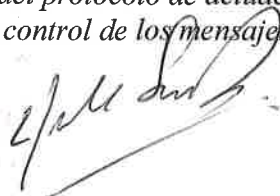
- a) *Ministro de Justicia (Presidencia del comité)*
- b) *Viceministro de Política Criminal*
- c) *Viceministro de Justicia*
- d) *Director General de Asesoría Jurídica*
- e) *Directora de Comunicación y Prensa*

*Según requerimiento, adicionalmente, se podrá convocar a representantes de las siguientes direcciones:*

- a) *Director de Asuntos Internos y Anticorrupción*
- b) *Director de inteligencia penitenciaria*
- c) *Director de UETIC*
- d) *Director de Talento Humano*
- e) *Director General de Establecimiento*
- f) *Jefe de Seguridad del Penal*
- g) *Representante del Instituto Penitenciario*
- h) *Delegado de los internos (opcional, según gravedad del evento y seguridad)*

**3.1- Funciones principales del comité:**

- a) *Diagnóstico situacional de crisis.*
- b) *Coordinación interinstitucional.*
- c) *Supervisión del protocolo de actuación.*
- d) *Redacción y control de los mensajes institucionales.*



*Resolución N° 1182*

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PROTOCOLO DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EN CRISIS PENITENCIARIA DEL MINISTERIO DE JUSTICIA**

-4-

e) *Coordinación con autoridades judiciales y organismos de derechos humanos*

**4. Identificación de Situaciones de Crisis:**

*Justificación: Para una gestión eficiente, es indispensable clasificar anticipadamente las situaciones que pueden desencadenar crisis, tal como lo establecen las normativas de seguridad penitenciaria y protocolos de derechos humanos.*

*Las crisis pueden ser diversas y requieren y requieren respuestas específicas. Se identifican las siguientes situaciones:*

**4.1 Crisis penitenciarias:**

*Situaciones que pueden desencadenar una crisis:*

- a) *Motines o disturbios colectivos.*
- b) *Huelgas de hambre prolongadas.*
- c) *Fugas o intentos de fugas.*
- d) *Muertes dentro del penal (naturales, violentas, suicidios).*
- e) *Denuncias de tortura, tratos crueles o violaciones de derechos humanos.*
- f) *Incendios, catástrofes naturales o fallas estructurales graves.*
- g) *Epidemias o brotes sanitarios.*
- h) *Amenazas externas (ataques, intentos de rescate, terrorismo).*

**4.2 Crisis Judiciales y Legales:** *Denuncias por corrupción, fallos judiciales controvertidos, intervención de organismos internacionales.*

**4.3. Crisis institucionales:** *Renuncia de autoridades, conflictos internos, filtraciones de información sensible.*

**4.4. Crisis mediáticas:** *Campañas de desinformación, ataques en redes sociales, informaciones falsas.*

**4.5. Crisis Tecnológicas:** *Hackeos, filtraciones de datos, fallos en sistemas digitales*

**4.6. Crisis de seguridad pública:** *Amenazas y atentados contra funcionarios, infiltraciones del crimen organizado, entre otros*

**5- Protocolo de Actuación:**

*Para cada tipo de crisis se aplicará un protocolo general basado en:*

**5.1 Detección y evaluación.**

- a) *Identificar la naturaleza y gravedad de la crisis.*
- b) *Convocar al CGC de manera inmediata.*
- c) *Recabar información y verificarla antes de emitir comunicados.*

**5.2 Activación del protocolo.**

- a) *Clasificar la Crisis en nivel bajo, moderado o alto impacto.*
- b) *Designar un portavoz oficial según el tipo de crisis.*
- c) *Definir el mensaje clave y los canales de comunicación a utilizar.*



*Resolución N° 1182*

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PROTOCOLO DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EN CRISIS PENITENCIARIA DEL MINISTERIO DE JUSTICIA**

-5-

**5.3 Comunicación y respuesta:**

- a) Emitir un primer comunicado en un plazo máximo de una hora desde la detección.
- b) Utilizar redes oficiales (Twitter, Facebook, web institucional) y medios tradicionales.
- c) Mantener actualizaciones regulares para evitar especulaciones.

**5.4 Seguimiento y Control:**

- a) Monitorear la reacción pública y mediática.
- b) Evaluar si es necesario ajustar el mensaje o las acciones.
- c) Documentar la crisis y la respuesta para futuras mejoras del plan.

**5.5 Definir mensajes a comunicar:**

**Para cada crisis, se deberán preparar mensajes claros y estratégicos:**

- a) Mensajes preventivos: Información sobre medidas de seguridad y transparencia.
- b) Mensajes de contención: Datos verificables para desmentir rumores o noticias falsas.
- c) Mensajes de solución: Acciones concretas tomadas por el Ministerio para resolver la crisis.
- d) Mensajes post-crisis: Evaluación de la situación, medidas correctivas y reforzamiento de confianza institucional.

**5.6 Herramientas de comunicación interna:**

- a) Manual digital de Comunicación de Gestión de Crisis.
- b) Plataforma de gestión de incidentes.

**6. Evaluación**

**6.1 Evaluación Interna:**

*Después de cada crisis, realizar una evaluación interna con el CGC:*

- a) ¿Se respondió en tiempo y forma?
- b) ¿Los mensajes fueron claros y efectivos?
- c) ¿Se utilizaron los canales adecuados?
- d) ¿Qué aspectos pueden mejorarse?

**6.2 Indicadores de evaluación:**

- a) Tiempo de respuesta.
- b) Precisión y coherencia en la comunicación.
- c) Impacto en la percepción pública.
- d) Feedback de funcionarios y periodistas.

**6.3 Frecuencia de evaluación:**

- a) Revisión semestral del plan de gestión de crisis.
- b) Simulación anual de crisis para medir preparación.
- c) Principios para seguir para la Comunicación en Crisis
- d) Transparencia: evitar ocultar información relevante



*[Handwritten signatures]*



*Resolución N° 1182*

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PROTOCOLO DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EN CRISIS PENITENCIARIA DEL MINISTERIO DE JUSTICIA**

-6-

- e) *Coherencia: tener un solo mensaje. Evitar contradicciones.*
- f) *Rapidez: actuar con celeridad, sin descuidar la calidad de la información.*
- g) *Empatía: reconocer el impacto de la crisis, no minimizar.*
- h) *Proactividad: no esperar que se agrande la crisis para comunicar.*

**7- Acciones para prevenir situaciones de riesgo:**

*Para minimizar el impacto de una crisis, el Ministerio de Justicia debe adoptar un enfoque preventivo mediante medidas de control y comunicación anticipada.*

**7.1 Monitoreo y alerta temprana**

- a) **Sistema de monitoreo de riesgos:** *Implementar herramientas digitales para detectar incidentes en tiempo real (monitoreo de redes sociales, denuncias, informes internos)*
- b) **Análisis de datos:** *Uso de inteligencia artificial y análisis de patrones para detectar posibles conflictos antes de que escalen.*
- c) **Canal de denuncias interno:** *Plataforma segura para que funcionarios informen sobre irregularidades sin temor a represalias.*

**7.2 Fortalecimiento de la seguridad interna**

- a) *Capacitaciones regulares para funcionarios sobre manejo de crisis, mediación de conflictos y seguridad.*
- b) *Protocolos de control penitenciario más estrictos para prevenir motines y fugas.*
- c) *Fortalecimiento de ciberseguridad para evitar hackeos y filtraciones de datos sensibles.*

**7.3 Comunicación proactiva y confianza pública**

- a) *Designación de puntos focales en cada área para asegurar la ejecución de los protocolos.*
- b) *Informes periódicos a la ciudadanía sobre gestión penitenciaria y de justicia para evitar especulaciones.*
- c) *Red de medios aliados para asegurar que la información oficial sea difundida correctamente.*
- d) *Presencia activa en redes sociales para desmentir noticias falsas y generar transparencia.*
- e) *Definir Voceros Oficiales para cada tipo de casos conforme reglamentación.-*

**8 - Conclusión**

*Este Protocolo de Gestión de Comunicación en Crisis busca fortalecer la capacidad de respuesta del Ministerio de Justicia de Paraguay ante situaciones adversas. Una comunicación clara, rápida y estratégica es clave para la transparencia institucional y la confianza pública.*

