

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 13 Gestión Documental y Comunicacional PR 13.02 Gestión de Comunicaciones y Relaciones Públicas Institucionales SPR 13.02.01 Diseño e Implementación del Plan de Comunicación Institucional</p>	<p>PDC - 13 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50817 Fecha: 19/08/2025</p>
--	---	---

PLAN ANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

1. OBJETIVO

Establecer el alcance, los conceptos, las condiciones, las disposiciones generales, la normativa aplicada, las responsabilidades, la determinación de insumos, proveedores, productos y clientes, los indicadores y la descripción del procedimiento para la elaboración, implementación y monitoreo del Plan Anual de Comunicación Institucional, que integre la comunicación interna y externa, alineado con los objetivos institucionales y las directrices de la Alta Dirección.

2. ALCANCE

Comprende la definición de un Plan Anual de Comunicación Institucional, la aprobación y acciones de contenidos y divulgación, el seguimiento al cumplimiento del mencionado plan y la elaboración de la encuesta de eficacia de la comunicación para la toma de acciones de mejora del procedimiento.

3. CONCEPTOS

3.1. Comunicación Organizacional: Es proceso de planificar, ejecutar y evaluar acciones de comunicación para lograr objetivos específicos dentro de la Institución, considerando tanto el ámbito interno como externo. Es un enfoque sistemático que alinea los mensajes con la misión, visión y valores de la ANDE, buscando fortalecer la imagen, la reputación y las relaciones con los clientes internos y externos.

3.2. Planificación Estratégica: Es el proceso para definir objetivos estratégicos para un determinado periodo, que conlleva la determinación de estrategias operativas tendientes al cumplimiento de las metas fijadas.

3.3. Objetivos Estratégicos: Corresponden a declaraciones más elaboradas de las directrices estratégicas, que se presentan en general en forma de indicadores de desempeño global de la Institución.

3.4. Clientes Internos y Externos: Son las personas, grupos o entidades sobre las cuales la Institución tiene influencia, o es influenciada por ellas (funcionarios y personal contratado, instituciones públicas, órganos de control, organismos internacionales, proveedores y contratistas, usuarios, clientes, gremios empresariales y de trabajadores, medios de comunicación, comunidades indígenas, organizaciones sociales, la sociedad).

3.5. Canales de Comunicación: Son medios o vías a través de los cuales se transmite un mensaje entre un emisor y un receptor. Pueden ser presenciales, como reuniones cara a cara, o digitales, como correo electrónico, redes sociales, o aplicaciones de mensajería instantánea. La elección del canal adecuado depende de factores como la urgencia del mensaje, la naturaleza del contenido, y las preferencias de los participantes.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 13 Gestión Documental y Comunicacional PR 13.02 Gestión de Comunicaciones y Relaciones Públicas Institucionales SPR 13.02.01 Diseño e Implementación del Plan de Comunicación Institucional</p>	<p>PDC - 13 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50817 Fecha: 19/08/2025</p>
--	---	---

4. CONDICIONES

- 4.1.** El Plan Anual de Comunicación Institucional deberá elaborarse antes del inicio del año calendario correspondiente.
- 4.2.** En el Plan Anual de Comunicación Institucional se identificarán las actividades a ser calendarizadas, presupuestadas y ejecutadas durante el año. Previamente, se realizará el análisis del objetivo de la Comunicación Institucional Interna y Externa y se determinarán los ejes a ser tenidos en cuenta para el diseño del mencionado.
- 4.3.** El Plan Anual de Comunicación Institucional deberá contemplar los lineamientos estratégicos definidos por la Alta Dirección. Asimismo, deberá permitir la incorporación de acciones no previstas por requerimiento institucional.
- 4.4.** Una vez aprobado el Plan Anual de Comunicación Institucional, se implementarán las actividades previstas, teniendo en cuenta los objetivos trazados en los diferentes campos de la comunicación de la Institución.

5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1.** El Plan Anual de Comunicación Institucional será un documento formal aprobado por la Máxima Autoridad Institucional o por quien esta designe.
- 5.2.** En el Plan Anual de Comunicación Institucional se deberá asegurar la coherencia entre los mensajes institucionales y los canales utilizados.
- 5.3.** El monitoreo del Plan Anual de Comunicación Institucional deberá realizarse de forma periódica (mensual o trimestral).
- 5.4.** Todas las acciones ejecutadas en el marco de la implementación del Plan Anual de Comunicación Institucional, así como las que surjan durante el año, deberán ser registradas y documentadas por la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI).

6. NORMATIVA APLICADA

- 6.1.** Resolución de Presidencia, “Por la que se aprueba el Plan Estratégico Institucional de la ANDE” vigente.
- 6.2.** Resolución de Presidencia, “Por la cual se actualiza el Capítulo 03 – Política de Comunicación del Manual de Políticas de la Administración Nacional de Electricidad (ANDE)”.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 13 Gestión Documental y Comunicacional PR 13.02 Gestión de Comunicaciones y Relaciones Públicas Institucionales SPR 13.02.01 Diseño e Implementación del Plan de Comunicación Institucional</p>	<p>PDC - 13 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50817 Fecha: 19/08/2025</p>
--	---	---

6.3. Resolución MITIC N° 396/2020 “Por la que se aprueba e implementa el Reglamento de los lineamientos sobre áreas de comunicación de Organismos y Entidades del Estado (OEE), de la instancia de coordinación de comunicadores de comunicadores de OEE, su capacitación y los flujos de información entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC) y las OEE, conforme a los artículos 15, 16 y 17 del Decreto N° 2274/19.

6.4. Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno (NRM) – MECIP 2015.

6.5. Guía de Contenidos para el Plan Anual de Comunicación Institucional de Organismos y Entidades del Estado, del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC).

7. RESPONSABILIDADES

7.1. Es responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI):

7.1.1. Elaborar y proponer estrategias de comunicación institucional, tanto para el cliente externo como el interno, conforme a las Políticas Corporativas definidas.

7.1.2. Coordinar, supervisar y consolidar el Plan Anual de Comunicación Institucional y someterlo a aprobación.

7.1.3. Ejecutar el análisis, planificación, ejecución y monitoreo del Plan Anual de Comunicación Institucional.

7.1.4. Aclarar el contenido de este procedimiento a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos del mismo y mantenerlos actualizados.

7.2. Es responsabilidad de la Alta Dirección definir lineamientos estratégicos y aprobar el Plan Anual de Comunicación Institucional y requerir acciones adicionales, en caso de corresponder.

7.3. Es responsabilidad de las Unidades Administrativas, a partir del Nivel Jerárquico “E”, aportar información relevante y colaborar en la implementación de actividades establecidas en el Plan Anual de Comunicación Institucional.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ANDE </div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 13 Gestión Documental y Comunicacional PR 13.02 Gestión de Comunicaciones y Relaciones Públicas Institucionales SPR 13.02.01 Diseño e Implementación del Plan de Comunicación Institucional	PDC - 13 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50817 Fecha: 19/08/2025
---	--	--

8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS, PROVEEDORES, PRODUCTOS Y CLIENTES

INSUMOS	PROVEEDORES	PRODUCTOS	CLIENTES
Documentos estratégicos institucionales vigentes (Plan Estratégico, misión, visión, valores, lineamientos de Alta Dirección, Planes Operativos, Informes de Gestión, etc.)	Presidencia Unidades Administrativas	Plan Anual de Comunicación Institucional	Presidencia Gabinete de Presidencia Ciudadanos Organismos y Entidades del Estado Empresas Contratistas Unidades Administrativas

9. INDICADORES

- 9.1. Porcentaje de acciones planificadas ejecutadas en el año.
- 9.2. Cantidad de informes de trabajos realizados por Presidencia / Unidades Administrativas.
- 9.3. Cantidad de materiales de prensa elaborados y publicados.
- 9.4. Nivel de satisfacción del cliente según Encuesta CIER de Satisfacción del Cliente.

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Diseño del Plan de Comunicación	Análisis del objetivo de la comunicación institucional interna y externa	10.1.1. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) emite un Memorándum, solicitando documentos estratégicos institucionales vigentes (Plan Estratégico, misión, visión, valores, lineamientos de Alta Dirección, Planes Operativos, Informes de Gestión, etc. Y remite a las Unidades Administrativas responsables de los mismos.	Memorándum Mód. Gestión Documental (OpenText)	PDC-08 “Interno y Memorándum”
10.1.	Diseño del Plan de Comunicación	Análisis del objetivo de la comunicación institucional interna y externa	10.1.2. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) recibe los Memorándums y recopila los documentos estratégicos institucionales vigentes (Plan Estratégico, misión, visión, valores, lineamientos de Alta Dirección, Planes Operativos, Informes de Gestión, etc.) y analiza las prioridades de la Institución, las audiencias clave, y los mensajes prioritarios para el año en curso.	Memorándum Mód. Gestión Documental (OpenText) Plan Estratégico Lineamientos de Alta Dirección Planes Operativos Informes de Gestión	PDC-08 “Interno y Memorándum”
10.1.	Diseño del Plan de Comunicación	Determinación de ejes para el Plan de Comunicación	10.1.3. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) define los grandes temas o ejes que guiarán las acciones de comunicación (ej.: identidad institucional, innovación, participación ciudadana, etc.), conforme con la definición de ejes estratégicos de comunicación, la articulación con objetivos institucionales y la validación con Alta Dirección.	---	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Diseño del Plan de Comunicación	Determinación de ejes para el Plan de Comunicación	10.1.4. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) elabora el Plan Anual de Comunicación Institucional. Posteriormente, emite un Interno, adjunta el mencionado Plan y remite al Gabinete de Presidencia (GP).	Interno Propuesta de Resolución Plan Anual de Comunicación Institucional Mód. Gestión Documental (OpenText)	PDC-08 “Interno y Memorándum” PDC-01 “Resoluciones”
10.1.	Diseño del Plan de Comunicación	Determinación de ejes para el Plan de Comunicación	10.1.5. El Gabinete de Presidencia (GP) recibe el Interno, con el Plan Anual de Comunicación Institucional, y en caso de autorizar, remite a la Secretaría General (SG) para iniciar los trámites de aprobación por Resolución de Presidencia. Caso contrario, remite a la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) con las observaciones para los ajustes correspondientes.	Interno Propuesta de Resolución Plan Anual de Comunicación Institucional Mód. Gestión Documental (OpenText)	PDC-08 “Interno y Memorándum” PDC-01 “Resoluciones”
10.2.	Implementación del Plan de Comunicación	Definición de actividades y acciones de comunicaciones institucionales	10.2.1. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) planifica acciones específicas de comunicación (ej.: campañas, newsletters, redes sociales, eventos internos, informes, etc.), determinando el listado de actividades por eje, con la asignación de responsables y la determinación de canales, formatos y recursos.	Plan Anual de Comunicación Institucional	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Implementación del Plan de Comunicación	Programación de actividades para la cobertura de prensa, ceremonial y protocolo	10.2.2. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) organiza el cronograma de acciones con medios, autoridades, invitados y stakeholders relevantes, según fechas clave institucionales, conforme con el calendario de cobertura de prensa, planificación de actos institucionales y la organización de eventos y visitas protocolares.	Plan Anual de Comunicación Institucional Cronograma de actividades	---
10.2.	Implementación del Plan de Comunicación	Monitoreo del cumplimiento del Plan de Comunicación Institucional	10.2.3. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) realiza el seguimiento del Plan Anual de Comunicación Institucional y verifica el cumplimiento de lo programado. En caso necesario, actualiza el mencionado plan, en función de necesidades emergentes, oportunidades o requerimientos superiores. Asimismo, el GP/OCI elabora Informes de seguimiento y presenta al Gabinete de Presidencia (GP), para conocimiento y efectos correspondientes.	Plan Anual de Comunicación Institucional Informes de seguimiento y evaluación Registro de acciones extraordinarias solicitadas por la Alta Dirección	---