

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 13 Gestión Documental y Comunicacional PR 13.02 Gestión de Comunicaciones y Relaciones Públicas Institucionales SPR 13.02.03 Gestión de Servicios de Prensa	PDC - 16 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50820 Fecha: 19/08/2025
---	--	--

GESTIÓN DE SERVICIOS DE PRENSA

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 gestión eficiente, oportuna y estratégica de los servicios de prensa de la ANDE, con el fin de garantizar una comunicación institucional clara, coherente y transparente ante la ciudadanía, los medios de comunicación y otros actores relevantes, en relación con las acciones, proyectos y temas vinculados a la prestación del servicio eléctrico.

2. ALCANCE

Comprende todas las acciones relacionadas con la de la comunicación institucional a través de los medios de prensa radiales, televisivos, escritos y digitales, incluyendo la convocatoria y relación con medios, monitoreo informativo, entrevistas, aclaraciones y socialización de noticias relacionadas al sector eléctrico, para garantizar la difusión oportuna, veraz y coherente de las acciones, proyectos y mensajes de la ANDE a nivel nacional.

3. CONCEPTOS

- 3.1. Servicio de Prensa:** Conjunto de acciones de comunicación que permiten relacionar a la Institución con los medios de comunicación y el público en general.
- 3.2. Cobertura de Prensa:** Actividad de recolección de información, fotografías y testimonios en sitio.
- 3.3. Vocero Institucional:** Persona autorizada para brindar declaraciones a la prensa a nombre de la ANDE.
- 3.4. Comunicado de Prensa:** Documento oficial para informar sobre hechos relevantes de manera institucional.
- 3.5. Gacetilla de Prensa:** Comunicado breve sobre actividades institucionales, destinado a medios de comunicación.
- 3.6. Monitoreo de Medios:** Seguimiento de informaciones publicadas en medios tradicionales y digitales que hacen mención a la Institución o su área de influencia.
- 3.7. Clientes Internos y Externos:** 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,

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 13 Gestión Documental y Comunicacional PR 13.02 Gestión de Comunicaciones y Relaciones Públicas Institucionales SPR 13.02.03 Gestión de Servicios de Prensa	PDC - 16 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50820 Fecha: 19/08/2025
---	--	--

usuarios, clientes, gremios empresariales y de trabajadores, medios de comunicación, comunidades indígenas, organizaciones sociales, la sociedad).

4. CONDICIONES

- 4.1.** Las informaciones oficiales deberán ser previamente validadas y autorizadas por la Presidencia (PR).
- 4.2.** Las declaraciones a medios de prensa deberán ser brindadas exclusivamente por los Voceros Institucionales designados.
- 4.3.** Toda comunicación deberá mantener un lenguaje claro, técnico y acorde a la Política de Comunicación de la ANDE vigente.
- 4.4.** Los canales habilitados para publicar y difundir información de carácter institucional, serán la página web, redes sociales, grupos de Whatsapp con la prensa, para su difusión en los medios masivos de comunicación.

5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1.** Las relaciones con medios deberán sostenerse bajo criterios de veracidad, transparencia y oportunidad.
- 5.2.** Los comunicados, entrevistas y aclaraciones deberán realizarse en coordinación con la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI).
- 5.3.** Toda cobertura deberá contar con autorización previa de la jefatura de la Unidad Administrativa correspondiente
- 5.4.** El monitoreo informativo deberá realizarse de forma continua durante el día por la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI).

6. NORMATIVA APLICADA

- 6.1.** Ley N° 5189/2014 “Que establece la obligatoriedad de la provisión de informaciones en el uso de los recursos públicos sobre remuneraciones y otras retribuciones asignadas al servidor público de la República del Paraguay”.
- 6.2.** Ley N° 5282/2014 “De Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental”.
- 6.3.** Resolución de Presidencia, “Por la que se aprueba el Plan Estratégico Institucional de la ANDE” vigente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 13 Gestión Documental y Comunicacional PR 13.02 Gestión de Comunicaciones y Relaciones Públicas Institucionales SPR 13.02.03 Gestión de Servicios de Prensa	PDC - 16 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50820 Fecha: 19/08/2025
---	--	--

- 6.4.** 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)”.
- 6.5.** 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.
- 6.6.** 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).
- 6.7.** Guía para la comunicación en redes sociales de entidades dependientes del Poder Ejecutivo, 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.** Tomar conocimiento y difundir por los medios de comunicación apropiados, las informaciones o actividades institucionales de interés para la ANDE.
 - 7.1.2.** Atender el relacionamiento público de la ANDE con sus clientes y con el público en general, los medios de prensa radial, escrita y televisiva.
 - 7.1.3.** Monitorear las informaciones periodísticas sobre la ANDE y de aquellos que puedan afectar a su gestión e informar oportunamente sobre publicaciones y noticias relevantes a la Alta Dirección.
 - 7.1.4.** Recepcionar, atender e informar a los clientes de la ANDE y público en general, evacuando las consultas generales y trámites internos de solicitudes presentadas.
 - 7.1.5.** 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 validar y aprobar mensajes a medios de prensa y designar al Vocero Institucional, para los casos que correspondan.
- 7.3.** Es responsabilidad del Vocero Institucional brindar declaraciones oficiales autorizadas.
- 7.4.** Es responsabilidad de las Unidades Administrativas afectadas, a partir del Nivel Jerárquico “E”, proveer información técnica para comunicados oficiales.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 13 Gestión Documental y Comunicacional PR 13.02 Gestión de Comunicaciones y Relaciones Públicas Institucionales SPR 13.02.03 Gestión de Servicios de Prensa	PDC - 16 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50820 Fecha: 19/08/2025
---	--	--

8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS, PROVEEDORES, PRODUCTOS Y CLIENTES

INSUMOS	PROVEEDORES	PRODUCTOS	CLIENTES
Información técnica, cronograma de actividades, imágenes, datos verificados	Presidencia Unidades Administrativas	Comunicados, entrevistas, notas de prensa, cronogramas, coberturas fotográficas	Ciudadanos Medios de comunicación (radio, TV, prensa, digital), plataformas de monitoreo de medios Organismos y Entidades del Estado Unidades Administrativas

9. INDICADORES

- 9.1.** Tiempo promedio de respuesta ante noticias sensibles.
- 9.2.** Número de notas de prensa emitidas mensualmente.
- 9.3.** Número de coberturas de prensa realizadas.
- 9.4.** Número de aclaraciones emitidas.
- 9.5.** Informes de monitoreo remitidos.
- 9.6.** Porcentaje de noticias positivas o neutrales.

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 13 Gestión Documental y Comunicacional PR 13.02 Gestión de Comunicaciones y Relaciones Públicas Institucionales SPR 13.02.03 Gestión de Servicios de Prensa	PDC - 16 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50820 Fecha: 19/08/2025
-------------	---	---

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Organización de conferencias de prensa	Convocatoria a medios de prensa	10.1.1. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) identifica el tema y vocero institucional. Posteriormente, el GP/OCI elabora invitación formal a medios de prensa y remite convocatoria vía correo electrónico corporativo o WhatsApp oficial.	Invitación formal Convocatoria a medios de prensa	---
10.1.	Organización de conferencias de prensa	Convocatoria a medios de prensa	10.1.2. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) coordina el espacio físico o virtual para dictar una conferencia sobre temas relacionados a la prestación de servicios y realiza el registro de asistencia y cobertura.	Registro de asistencia y cobertura	---
10.1.	Organización de conferencias de prensa	Organización de entrevistas con medios radiales, televisivos, escritos o digitales	10.1.3. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) identifica el medio de prensa y tema a tratar y coordina con el Vocero Institucional autorizado. El GP/OCI confirma fecha, hora y lugar de la entrevista con medios radiales, televisivos, escritos o digitales para la difusión de actividades de la ANDE o para aclaraciones y realiza el seguimiento post-entrevista para publicación a través de los medios de comunicación oficiales.	---	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Monitoreo de medios de prensa	Monitoreo y seguimiento de medios de prensa tradicionales y digitales	10.2.1. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) revisa diariamente las noticias radiales, televisivas, escritas y digitales sobre informaciones referidas a la ANDE e impacto de las comunicaciones institucionales, registra las noticias relevantes en base de datos, analiza el impacto y elabora un informe semanal.	Noticias radiales, televisivas, escritas y digitales	“Gestión de Imagen Corporativa”
10.2.	Monitoreo de medios de prensa	Realización de aclaraciones	10.2.2. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) identifica la información inexacta o perjudicial, valida el contenido a aclarar con el área técnica o legal y redacta la aclaración correspondiente. Posteriormente, la GP/OCI difunde la aclaración vía entrevistas pautadas con los voceros designados para la prensa o vía comunicado de prensa	Noticias radiales, televisivas, escritas y digitales	“Gestión de Imagen Corporativa”
10.2.	Monitoreo de medios de prensa	Socialización de noticias relacionadas a la ANDE y al sector eléctrico	10.2.3. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) selecciona las noticias con contenido relevante relacionadas a la ANDE y al sector eléctrico, elabora resúmenes o infografías y distribuye a través de medios y canales oficiales (página web, redes sociales, etc.).	Noticias radiales, televisivas, escritas y digitales	“Gestión de Imagen Corporativa”
10.2.	Monitoreo de medios de prensa	Verificación de noticias en el transcurso del día para mantener informadas a las autoridades	10.2.4. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) monitorea en tiempo real de medios claves y comunica inmediatamente de noticias relevantes a la Alta Dirección. La GP/OCI archiva las noticias relacionadas a la ANDE y al sector eléctrico.	Noticias radiales, televisivas, escritas y digitales	“Gestión de Imagen Corporativa”

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 13 Gestión Documental y Comunicacional PR 13.02 Gestión de Comunicaciones y Relaciones Públicas Institucionales SPR 13.02.03 Gestión de Servicios de Prensa	PDC - 16 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50820 Fecha: 19/08/2025
-------------	--	--

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.3.	Coberturas de prensa de trabajos realizados	Elaboración de cronograma de coberturas de prensa interna y acompañamiento de actividades programadas	10.3.1. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) compila mensualmente los eventos institucionales, programa las coberturas de prensa interna con los responsables asignados y difunde el cronograma interno.	Informaciones sobre eventos institucionales Cronograma Interno	---
10.3.	Coberturas de prensa de trabajos realizados	Cobertura de prensa y fotográfica de actividades programadas	10.3.2. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) realiza la cobertura de prensa interna, registra fotográficamente las actividades programadas y recolecta testimonios técnicos de los responsables de las Unidades Administrativas involucradas.	Informaciones sobre eventos institucionales Cronograma Interno	---
10.3.	Coberturas de prensa de trabajos realizados	Redacción y difusión de gacetillas de prensa, infografías y videos breves	10.3.3. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) redacta gacetillas de prensa, boletines, infografías o notas para las redes sociales oficiales. La GP/OCI obtiene aprobación de los mismos y distribuye por correo electrónico corporativo, redes sociales oficiales, página web institucional y otros medios.	Gacetillas de prensa, boletines, infografías o notas	“Gestión de Imagen Corporativa”