

<div data-bbox="212 136 367 184" data-label="Text"> <p>ANDE</p> </div>	<div data-bbox="435 121 1198 231" data-label="Text"> <p>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</p> </div>	<div data-bbox="1230 121 1474 231" data-label="Text"> <p>PDC - 16 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50820 Fecha: 19/08/2025</p> </div>
---	--	---

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,

<div data-bbox="186 115 389 210">  </div>	<p align="center">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</p>	<p>PDC - 16 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50820 Fecha: 19/08/2025</p>
--	--	---

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.

	<p style="text-align: center;">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</p>	<p>PDC - 16 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50820 Fecha: 19/08/2025</p>
---	---	---

- 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.

<div data-bbox="185 111 396 212"> ANDE </div> <div data-bbox="185 212 396 247"></div>	<p align="center"> 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 </p>	<p> PDC - 16 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50820 Fecha: 19/08/2025 </p>
--	--	---

8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS, PROVEEDORES, PRODUCTOS Y CLIENTES

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

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.

<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 13.02.03 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.	---	---

<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 13.02.03 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
10.2.	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”

<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 13.02.03 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”

GABINETE DE PRESIDENCIA
DP/DOM: GRSS-12069: LMVA-5129