

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 13 Gestión Documental y Comunicacional PR 13.02 Gestión de Comunicaciones y Relaciones Públicas Institucionales SPR 13.02.04 Difusión de Comunicaciones Internas y Externas	PDC - 17 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50821 Fecha: 19/08/2025
---	--	--

DIFUSIÓN DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

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 redacción, validación, publicación y difusión de comunicaciones internas y externas, a fin de garantizar una información oportuna, veraz y coherente con los objetivos institucionales.

2. ALCANCE

Comprende la redacción de contenidos, producción multimedia y divulgación de todas las comunicaciones emitidas por la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI), dirigidas a clientes internos (funcionarios) y externos (medios de comunicación, ciudadanía y redes sociales).

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. Comunicación Interna:** Conjunto de mensajes dirigidos a los funcionarios de la Institución para informar sobre asuntos institucionales, administrativos y de interés general.
- 3.3. Comunicación Externa:** Conjunto de mensajes dirigidos a audiencias fuera de la Institución (prensa, ciudadanía, redes sociales).
- 3.4. Vicería:** Intervención oficial de una autoridad institucional ante medios de comunicación.
- 3.5. Gacetilla de Prensa:** Comunicado breve sobre actividades institucionales, destinado a medios de comunicación.
- 3.6. Resumen Audiovisual Semanal:** Video institucional que recopila actividades relevantes de la semana, incluyendo las del presidente de la ANDE.
- 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, usuarios, clientes, gremios empresariales y de trabajadores, medios de comunicación, comunidades indígenas, organizaciones sociales, la sociedad).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 13 Gestión Documental y Comunicacional PR 13.02 Gestión de Comunicaciones y Relaciones Públicas Institucionales SPR 13.02.04 Difusión de Comunicaciones Internas y Externas	PDC - 17 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50821 Fecha: 19/08/2025
---	--	--

3.8. 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.

4. CONDICIONES

- 4.1.** Las comunicaciones deberán responder a una necesidad institucional, ser aprobadas por la autoridad competente y respetar la línea editorial institucional.
- 4.2.** Toda publicación externa deberá ser previamente validada por la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) y, en caso de requerir vocería, autorizada por Presidencia (PR).
- 4.3.** La difusión de informaciones institucionales, de carácter interno o externo, se deberán realizar a través de correo electrónico corporativo u otros medios de comunicación (intranet, Whatsapp, etc.), para asegurar la comunicación efectiva a todos los funcionarios de la Institución.

5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1.** Las comunicaciones internas y externas deberán priorizar el lenguaje claro, oportuno, veraz y coherente con los valores institucionales.
- 5.2.** Toda información difundida deberá ser de interés institucional y estar alineada a los objetivos estratégicos.
- 5.3.** Se priorizarán las acciones que promuevan la transparencia, la participación y la información pública.
- 5.4.** La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) será la única autorizada para emitir contenidos en nombre de la ANDE.
- 5.5.** Toda solicitud de difusión deberá registrarse y canalizarse a través de los medios oficiales internos.

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”.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 13 Gestión Documental y Comunicacional PR 13.02 Gestión de Comunicaciones y Relaciones Públicas Institucionales SPR 13.02.04 Difusión de Comunicaciones Internas y Externas	PDC - 17 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50821 Fecha: 19/08/2025
---	--	--

- 6.3.** Resolución de Presidencia, “Por la que se aprueba el Plan Estratégico Institucional de la ANDE” vigente.
- 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.

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.** Coordinar, redactar, aprobar y difundir las comunicaciones internas y externas.
 - 7.1.3.** Monitorear las informaciones periodísticas sobre la ANDE y de aquellos que puedan afectar a su gestión.
 - 7.1.4.** Elaborar y proponer estrategias de comunicación institucional, tanto para el cliente externo como el interno, conforme con las Políticas Corporativas definidas.
 - 7.1.5.** Autorizar la colocación de materiales impresos en los cuadros de aviso instalados dentro de ANDE.
 - 7.1.6.** 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 Presidencia (PR) aprobar vocerías y comunicados oficiales de alto nivel para su difusión a través de los canales de comunicación habilitados.
- 7.3.** Es responsabilidad de las Unidades Administrativas, a partir del Nivel Jerárquico “E”, solicitar y proveer insumos para la redacción de comunicaciones internas, con anticipación y contenido base.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 13 Gestión Documental y Comunicacional PR 13.02 Gestión de Comunicaciones y Relaciones Públicas Institucionales SPR 13.02.04 Difusión de Comunicaciones Internas y Externas	PDC - 17 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50821 Fecha: 19/08/2025
---	--	--

8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS, PROVEEDORES, PRODUCTOS Y CLIENTES

INSUMOS	PROVEEDORES	PRODUCTOS	CLIENTES
Información oficial, datos sobre actividades, solicitudes de difusión, materiales audiovisuales, agendas institucionales	Presidencia Unidades Administrativas Organizadores de eventos oficiales	Comunicados Notas de prensa Contenidos para redes sociales oficiales Correos electrónicos corporativos Resumen Semanal	Funcionarios Ciudadanía Medios de comunicación Entes públicos o privados

9. INDICADORES

- 9.1.** Tiempo de respuesta a solicitudes internas.
- 9.2.** Número de publicaciones externas.
- 9.3.** Interacciones o visualizaciones en redes sociales oficiales.
- 9.4.** Producción de resumen audiovisual.

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 13 Gestión Documental y Comunicacional PR 13.02 Gestión de Comunicaciones y Relaciones Públicas Institucionales SPR 13.02.04 Difusión de Comunicaciones Internas y Externas	PDC - 17 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50821 Fecha: 19/08/2025
-------------	---	---

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Publicación de comunicados de prensa, gacetillas, notas periodísticas y trabajos realizados	Redacción de comunicados de prensa, notas de prensa o textos informativos	10.1.1. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) redacta comunicados de prensa, notas o textos informativos para redes sociales oficiales en base a actividades, eventos o decisiones relevantes. Posteriormente, la GP/OCI remite, vía correo electrónico corporativo, a efectos de obtener la autorización de la Presidencia (PR) o de la Unidad Administrativa solicitante, según corresponda.	Comunicados de prensa, notas o textos informativos Correo electrónico corporativo	
10.1.	Publicación de comunicados de prensa, gacetillas, notas periodísticas y trabajos realizados	Redacción de comunicados de prensa, notas de prensa o textos informativos	10.1.2. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) obtiene autorización del texto informativo con la Presidencia (PR) o la Unidad Administrativa solicitante, según corresponda.	Comunicados de prensa, notas o textos informativos Correo electrónico corporativo	---
10.1.	Publicación de comunicados de prensa, gacetillas, notas periodísticas y trabajos realizados	Publicación de comunicados de prensa o vocería, si la situación lo amerita	10.1.3. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) publica en la página web, redes sociales oficiales y remite por correo electrónico corporativo oficial a medios de prensa, asegurando coherencia visual y textual con la identidad institucional.	Correo electrónico corporativo Intranet	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 13 Gestión Documental y Comunicacional PR 13.02 Gestión de Comunicaciones y Relaciones Públicas Institucionales SPR 13.02.04 Difusión de Comunicaciones Internas y Externas	PDC - 17 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50821 Fecha: 19/08/2025
-------------	---	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Publicación de comunicados de prensa, gacetillas, notas periodísticas y trabajos realizados	Publicación de comunicados de prensa o vocería, si la situación lo amerita	10.1.4. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) determina si el comunicado amerita declaración oficial o vocería, en coordinación con el Gabinete de Presidencia (GP). En caso afirmativo, la GP/OCI gestiona la autorización de la Presidencia (PR) y preparación de la autoridad correspondiente.	Comunicado de Prensa	“Gestión de Imagen Corporativa” “Gestión de Servicios de Prensa”
10.1.	Publicación de comunicados de prensa, gacetillas, notas periodísticas y trabajos realizados	Elaboración y difusión del resumen semanal audiovisual de principales actividades de la Institución, así como del Presidente de la ANDE	10.1.5. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) recopila material audiovisual de la semana, con las principales actividades institucionales y del Presidente de la ANDE, produce y difunde el resumen por los canales oficiales.	Resumen Semanal	“Gestión de Imagen Corporativa” “Gestión de Servicios de Prensa”
10.2.	Difusión de noticias o comunicados internos	Recepción de solicitudes de difusión de comunicaciones internas	10.2.1. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) recibe solicitudes de difusión a través de los canales internos (correo electrónico corporativo, Interno o Memorándum) para redactar comunicados de prensa, notas de prensa o textos informativos.	Correo electrónico corporativo Interno Memorándum Mód. Gestión Documental (OpenText)	PDC-08 “Interno y Memorándum”

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 13 Gestión Documental y Comunicacional PR 13.02 Gestión de Comunicaciones y Relaciones Públicas Institucionales SPR 13.02.04 Difusión de Comunicaciones Internas y Externas	PDC - 17 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50821 Fecha: 19/08/2025
-------------	--	--

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Difusión de noticias o comunicados internos	Redacción de comunicaciones internas	10.2.2. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) elabora el contenido de los textos informativos, de acuerdo con el objetivo de la solicitud y revisa ortografía, claridad y tono institucional. Posteriormente, la GP/OCI remite, vía correo electrónico corporativo, a efectos de obtener la autorización de la Presidencia (PR) o de la Unidad Administrativa solicitante, según corresponda.	Texto informativo Correo electrónico corporativo	---
10.2.	Difusión de noticias o comunicados internos	Redacción de comunicaciones internas	10.2.3. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) obtiene autorización del texto informativo con la Presidencia (PR) o la Unidad Administrativa solicitante, según corresponda.	Texto informativo Correo electrónico corporativo	---
10.2.	Difusión de noticias o comunicados internos	Divulgación de comunicaciones internas relacionadas a procesos administrativos y otras de interés institucional	10.2.4. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) difunde comunicaciones internas relacionadas a procesos administrativos y otras de interés institucional, a través del correo electrónico corporativo, Intranet u otros canales internos y archiva la comunicación para seguimiento.	Correo electrónico corporativo Whatsapp oficial Intranet	---