


| | | |
|---|--|--|
|  | <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 13.02.05 Gestión de Relaciones Públicas</p> | <p>PDC - 18 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50822 Fecha: 19/08/2025</p> |
|---|--|--|

GESTIÓN DE EVENTOS OFICIALES

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 de relaciones públicas institucionales que permita la planificación, difusión, organización y coordinación de eventos oficiales con la presencia del Presidente de la República, fortaleciendo la imagen y la interacción institucional.

2. ALCANCE

Comprende la planificación, organización y ejecución de eventos oficiales relevantes para la ANDE, incluyendo actos oficiales con presencia del Presidente de la República, autoridades nacionales y representantes de instituciones públicas o privadas.

3. CONCEPTOS

- 3.1. Relaciones Públicas Institucionales:** Conjunto de estrategias y acciones para gestionar la comunicación y relaciones entre la Institución, autoridades, organismos y público clave, con el fin de consolidar la imagen institucional y generar alianzas de cooperación.
- 3.2. Evento Oficial:** Actividad programada con participación de autoridades institucionales de alto nivel.
- 3.3. Ceremonial del Estado:** Conjunto de normas y protocolos oficiales que buscan asegurar el orden y la solemnidad en actos oficiales, garantizando el respecto a los símbolos patrios y a las autoridades presentes.
- 3.4. Ficha Técnica del Evento:** Documento que describe las características logísticas, técnicas y protocolares de una actividad.
- 3.5. 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).

4. CONDICIONES

- 4.1.** Todos los eventos oficiales, como inauguraciones de obras estratégicas para el sector eléctrico paraguayo, que deban contar con presencia presidencial deberán ser coordinadas

| | | |
|---|--|--|
| <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 13.02.05 Gestión de Relaciones Públicas | PDC - 18 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50822 Fecha: 19/08/2025 |
|---|--|--|

con antelación con la Dirección General del Ceremonial del Estado, dependiente de la Presidencia de la República y contar con la aprobación formal correspondiente.

4.2. Las invitaciones oficiales deberán estar aprobadas por el Gabinete de Presidencia (GP), a través de la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI).

4.3. Las acciones de relaciones públicas deberán alinearse con la misión y visión institucional.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. El cumplimiento del protocolo y del programa será obligatorio en todos los eventos oficiales.

5.2. Se asignarán responsables claros para cada evento oficial, asegurando el cumplimiento eficiente del protocolo y del programa.

5.3. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) coordinará todas las actividades relacionadas con la gestión de relaciones públicas.

6. NORMATIVA APLICADA

6.1. Ley N° 5209/2014 “Establece el Ceremonial del Estado”.

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

6.3. 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)”.

6.4. 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. Atender el relacionamiento público de la ANDE con sus clientes y con el público en general, los medios de prensa radial, escrita y televisiva.

7.1.2. Realizar encuestas o sondeos de opinión, de clientes internos o externos, sobre temas de interés relativos al servicio público que presta la ANDE.

| | | |
|---|--|--|
| <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 13.02.05 Gestión de Relaciones Públicas | PDC - 18 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50822 Fecha: 19/08/2025 |
|---|--|--|

- 7.1.3.** Elaborar y proponer estrategias de comunicación institucional, tanto para el cliente externo como el interno, conforme con las Políticas Corporativas definidas.
- 7.1.4.** Coordinar, organizar y programar ceremonias, eventos y actos institucionales impulsados por la Institución.
- 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 Presidencia (PR) aprobar y participar en eventos oficiales.
- 7.3.** Es responsabilidad del Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG) gestionar los servicios de apoyo logístico para eventos institucionales, en coordinación con la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI).

8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS, PROVEEDORES, PRODUCTOS Y CLIENTES

| INSUMOS | PROVEEDORES | PRODUCTOS | CLIENTES |
|---|--|---|---|
| Calendarios de actividades, solicitudes institucionales, lineamientos protocolares, listas de invitados | Ceremonial del Estado Unidades Administrativas Proveedores de servicios para eventos | Comunicados, fichas técnicas, invitaciones, listas de invitados, etiquetas, programas de eventos, resúmenes audiovisuales | Presidencia Funcionarios Autoridades nacionales Medios de comunicación Ciudadanía |

9. INDICADORES

- 9.1.** Cumplimiento de calendario de eventos oficiales.
- 9.2.** Tiempo de emisión y confirmación de invitaciones.
- 9.3.** Nivel de satisfacción de participantes.

| | | |
|---|--|--|
| <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 13.02.05 Gestión de Relaciones Públicas | PDC - 18 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50822 Fecha: 19/08/2025 |
|---|--|--|

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| Nº | Actividades | Tareas | Descripción | Registros Aplicables | Procedimientos Asociados |
|--------------|---|---|--|---|--------------------------|
| 10.1. | Trabajos de protocolo previos a eventos oficiales | Definición del calendario mensual de eventos oficiales | 10.1.1. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) establece el calendario de obras, inauguraciones y actividades importantes que requieran la participación del Presidente de la República, en coordinación con el Gabinete de Presidencia (GP) y con las Unidades Administrativas afectadas. | Calendario de obras, inauguraciones y actividades importantes | --- |
| 10.1. | Trabajos de protocolo previos a eventos oficiales | Agendamiento de eventos oficiales programadas | 10.1.2. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) confirma las fechas con Presidencia (PR) y organiza la logística preliminar, en coordinación con el Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG). | Calendario de obras, inauguraciones y actividades importantes | --- |
| 10.1. | Trabajos de protocolo previos a eventos oficiales | Definición de detalles y protocolos del evento oficial | 10.1.3. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) trabaja junto con la Dirección General del Ceremonial del Estado, dependiente de la Presidencia de la República para definir leyenda de la actividad, preparación de características técnicas y programa tentativo del evento oficial. | Protocolo de Evento | --- |
| 10.1. | Trabajos de protocolo previos a eventos oficiales | Elaboración de ficha de características técnicas y programa tentativo | 10.1.4. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) documenta formalmente el evento oficial para uso interno y protocolo del mismo. | Protocolo de Evento | --- |

| Nº | Actividades | Tareas | Descripción | Registros Aplicables | Procedimientos Asociados |
|-------|---|---|---|---|--------------------------|
| 10.1. | Trabajos de protocolo previos a eventos oficiales | Redacción de invitación | 10.1.5. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) prepara invitaciones formales para autoridades y público relevante. | Invitaciones | --- |
| 10.1. | Trabajos de protocolo previos a eventos oficiales | Elaboración de lista de invitados y remisión de invitaciones | 10.1.6. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) prepara las listas de invitados que incluyan autoridades, funcionarios y personas especiales y remite las invitaciones por los canales de comunicación habilitados para el efecto. | Listado de invitados | --- |
| 10.1. | Trabajos de protocolo previos a eventos oficiales | Confirmación de asistencia y asignación de lugares | 10.1.7. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) recepciona confirmaciones de asistencia y prepara etiquetas para la asignación de asientos de autoridades, funcionarios e invitados especiales. | Listado de invitados Confirmados Etiquetas de asignación de lugares | --- |
| 10.2. | Trabajos de protocolo durante eventos oficiales | Verificación de correcta ubicación del pabellón patrio, banners, etc. | 10.2.1. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) verifica la ubicación correcta de símbolos patrios, banners y otros elementos protocolares | Protocolo de Evento | --- |
| 10.2. | Trabajos de protocolo durante eventos oficiales | Designación de los responsables de eventos oficiales | 10.2.2. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) asigna roles claros para coordinación previa y durante el evento oficial. | Protocolo de Evento | --- |

| | | |
|---|--|--|
| <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 13.02.05 Gestión de Relaciones Públicas | PDC - 18 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 50822 Fecha: 19/08/2025 |
|---|--|--|

| Nº | Actividades | Tareas | Descripción | Registros Aplicables | Procedimientos Asociados |
|-------|---|---|---|----------------------|--------------------------|
| 10.2. | Trabajos de protocolo durante eventos oficiales | Ubicación de cada uno de los asistentes a sus lugares asignados | 10.2.3. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) organiza el acomodamiento conforme a protocolo y confirma la correcta ubicación de los invitados en sus lugares asignados. | Protocolo de Evento | --- |
| 10.2. | Trabajos de protocolo durante eventos oficiales | Verificación del orden y del respeto del programa durante el acto | 10.2.4. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) supervisa el desarrollo del evento, garantizando el respeto del programa y tiempos establecidos. | Programa de Evento | --- |

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