



**ANDE**  
PRESIDENCIA

RESOLUCIÓN P/Nº 42845

1/2

**POR LA QUE SE ACTUALIZA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD.**

Asunción, 24 de octubre de 2019

**VISTO:** La Resolución P/Nº 23638 de fecha 24 de octubre de 2007 que aprueba la Estructura del Manual de Políticas de la Administración Nacional de Electricidad (ANDE), que establece en su Art. 1º, el Capítulo 03 – la Política de Información y Comunicación; y

**CONSIDERANDO:** Que la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo, expresa la necesidad de definir las políticas generales y específicas atendiendo que la comunicación pública de la ANDE está orientada a la interacción, fortalecimiento, credibilidad y la confianza hacia los diferentes grupos de interés, a través del manejo fluido de la información como elemento indispensable para la transparencia de su gestión en cumplimiento de los objetivos contemplados en el Plan Estratégico Institucional;

Que la gestión de la ANDE se rige en base a su Misión, Visión y los Valores definidos, que expresan la razón de ser de la Institución, los resultados futuros proyectados y las convicciones que dirigen;

Que es necesario contar con un marco orientador que permita establecer la información y comunicación en función de la toma de decisiones operativas y estratégicas en la Empresa, para lograr el fortalecimiento en su relación con el cliente interno y externo.

Por tanto, en uso de las atribuciones que le confiere la Carta Orgánica;

**EL PRESIDENTE DE LA ANDE  
RESUELVE:**

- Art. 1º- Actualizar la Política de Información y Comunicación de la Administración Nacional de Electricidad.
- Art. 2º- Encargar al Gabinete de Presidencia, a través de sus unidades operativas especializadas, la elaboración de procedimientos pertinentes, para la implementación efectiva de la Política aprobada.
- Art. 3º- Integrar la Política aprobada al Manual de Políticas de la ANDE, como Capítulo 3.

La MISIÓN DE LA ANDE es satisfacer las necesidades de energía eléctrica del país y actuar en el sector eléctrico regional, con responsabilidad social y ambiental y excelencia en la administración y el servicio, para contribuir al desarrollo del Paraguay y al bienestar de su población.



**ANDE**  
PRESIDENCIA

**POR LA QUE SE ACTUALIZA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD.**

Art. 4°- Difundir la Política aprobada por todos los medios de comunicación internos de la Institución.

Art. 5°- Comunicar a quienes corresponda y, cumplido archivar.

  
Ing. LUIS ALBERTO VILORDO R.  
Presidente

 La MISIÓN DE LA ANDE es satisfacer las necesidades de energía eléctrica del país y actuar en el sector eléctrico regional, con responsabilidad social y ambiental y excelencia en la administración y el servicio, para contribuir al desarrollo del Paraguay y al bienestar de su población.

## POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### 1. INTRODUCCIÓN

La comunicación pública de la Administración Nacional de Electricidad (ANDE) está orientada a la interacción, fortalecimiento, credibilidad y la confianza hacia los diferentes grupos de interés, a través del manejo fluido de la información, como elemento indispensable para la transparencia de su gestión en cumplimiento de los objetivos contemplados en el Plan Estratégico Institucional.

La gestión de la ANDE se rige en base a su Misión, Visión y los Valores definidos, que expresan la razón de ser de la Institución; los resultados futuros proyectados y las convicciones que rigen su gestión.

**MISIÓN:** Satisfacer las necesidades de energía eléctrica del país y actuar en el sector eléctrico regional, con responsabilidad social y ambiental y excelencia en la administración y el servicio, para contribuir al desarrollo del Paraguay y al bienestar de su población.

**VISIÓN:** Ser una empresa pública eficaz y eficiente, orientada al cliente, con recursos humanos calificados, líder en la prestación de servicios en el país y reconocida entre las mejores del sector eléctrico de la región.

#### VALORES:

- Patriotismo
- Sentido de pertenencia
- Integridad
- Respeto
- Excelencia
- Responsabilidad social y ambiental.

### 2. PREMISAS BÁSICAS

- 2.1. La Política de Información y Comunicación de la ANDE, está definida de acuerdo a lo estipulado en el Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay (MECIP 2015), del Código de Buen Gobierno y Código de Ética de la ANDE, el Plan Estratégico Institucional, y otras legislaciones nacionales vigentes como la Ley 5189/2014 "Que establece la obligatoriedad de la provisión de información en el uso de los recursos públicos sobre remuneraciones y otras retribuciones asignadas al servidor público de la República del Paraguay", la Ley Nº 5282/14 "De libre acceso ciudadano a la información pública y transparencia gubernamental" y

conforme a lo establecido en la Ley 6.207/18 que crea el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC), se establecen sus funciones y autoridades.

- 2.2. La ANDE considera que la comunicación constituye el punto de partida para la integración, es un medio importante de interacción entre las Unidades Administrativas que crean los sistemas, el Paraguay debe estar inmerso en la dinámica de la nueva economía y los flujos característicos de la globalización con la progresiva incorporación del país a lo que se ha calificado como sociedad de la información.
- 2.3. La ANDE reconoce que la comunicación Institucional se constituye como el elemento más importante para difundir información y/o actividades de interés de la Institución y a su vez adquirir conocimientos, en el relacionamiento con sus clientes internos y externos, por tanto, adopta su Política de Información y Comunicación en base a la Misión, Visión, Valores y Objetivos Estratégicos.
- 2.4. Para el establecimiento de su Sistema de Información, la Institución determina las fuentes de información internas y externas, que las informaciones se encuentren ordenadas, sistematizadas y estructuradas en forma adecuada y oportuna, implementar mecanismos para mantener la calidad de la información desde la obtención de las informaciones, de manera que la misma sea accesible, correcta, actualizada, protegida, suficiente, válida, veraz, confiable y oportuna.
- 2.5. El interés general prevalecerá siempre sobre el interés particular para la difusión pública de la información, ningún funcionario podrá utilizar ni retener información de la Institución para la consecución de fines personales, de grupos o sectores.
- 2.6. Todos los funcionarios respetarán los criterios establecidos para el manejo de la información de la ANDE, en especial la de carácter confidencial, incluso fuera de sus actividades laborales.

### 3. POLÍTICA GENERAL

- 3.1. Lograr el flujo pertinente y continuo de Información y Comunicación así como atender el relacionamiento público de la Institución, propiciando una comunicación efectiva con los clientes internos y externos, considerando a la comunicación como un proceso estratégico corporativo, a sus prácticas informativas, orientadas al cumplimiento de los principios de la transparencia y la participación ciudadana.



- 3.2. Ante situaciones de contingencia o eventos que puedan desestabilizar o amenazar el normal desenvolvimiento y cumplimiento de los Objetivos Institucionales, se aplicará un manejo comunicacional como la conferencia de prensa o gestionar un Plan de Comunicación de Emergencia para su canalización a través de los medios de comunicación tradicionales y digitales, para su amplia difusión y conocimiento del cliente y de la ciudadanía, que permita una rápida reacción y la mitigación del impacto de las mismas a la imagen de la Institución.
- 3.3. El Plan Operativo de Emergencias para las Instalaciones y Predios de la ANDE, correspondiente al Capítulo 8 – Planificación, del Manual de Procedimientos Generales, aprobado por Resolución P/Nº 38190 de fecha 25 de noviembre de 2016, es transversal para toda la Institución y de cumplimiento obligatorio para todos los funcionarios y constituye una planificación preventiva, predictiva y reactiva ante situaciones de alerta y conlleva a una comunicación efectiva.

#### 4. POLÍTICA ESPECÍFICA

La ANDE asume el compromiso de establecer una Política de Información hacia sus grupos de interés (clientes internos y clientes externos), con este fin se adoptarán mecanismos para que la Información Institucional llegue a ellos de manera actualizada, clara, veraz, confiable y oportuna a través de los medios de comunicación institucionales (Correo corporativo, Intranet, página WEB y redes sociales oficiales Twitter, Facebook e Instagram), conforme lo establecido en:

- Ley 5189/2014 “Que establece la obligatoriedad de la provisión de información en el uso de los recursos públicos sobre remuneraciones y otras retribuciones asignadas al servidor público de la República del Paraguay”
- Ley 5282/2014 “De libre acceso ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental”;

La Política de Información y Comunicación está enfocada hacia dos segmentos:

- **Gestión de la Información y la Comunicación Interna**
- **Acceso a la Información y la Comunicación Externa**

##### 4.1. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN INTERNA

Para el cumplimiento de los objetivos de la Política de Información y Comunicación interna, está a cargo de la ANDE:



- 4.1.1. Fomentar el buen relacionamiento con sus clientes internos, facilitando la comunicación y el acceso a la información de carácter Institucional a través de los diferentes medios de comunicación interna, para contribuir al logro de los objetivos organizacionales.
- 4.1.2. Mantener actualizadas las informaciones para los clientes internos, garantizando que la información sea oportuna, suficiente y transparente.
- 4.1.3. Garantizar la comunicación fluida y transparente de la información interna de la Institución, informando el cumplimiento de los objetivos institucionales, mejorando su nivel de apertura, receptividad, capacidad de interacción y permitiendo el libre acceso a informaciones relacionadas a la gestión de la ANDE y de sus resultados, generando confianza y posicionamiento ante los clientes internos.
- 4.1.4. Elaborar cuando la situación lo amerite, materiales que contengan información resaltante acerca de los resultados de la gestión institucional, los cuales serán distribuidos masivamente a través de medios de comunicación Institucional. Los materiales serán elaborados, en un estilo ameno, con un lenguaje agradable y sencillo, que facilite la comprensión y apropiación de los funcionarios respecto a los resultados institucionales de su gestión.
- 4.1.5. La Información y Comunicación se realizará a través de los siguientes medios: Circulares, correo corporativo, mural de informaciones (franelógrafos), servicio de intranet y Redes Sociales Oficiales.

## 4.2. ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EXTERNA

### 4.2.1 Comunicar y divulgar externamente a través de:

- 4.2.1.1. Correspondencia Institucional tales como Notas Oficiales, transmisión de fax y telegramas, informaciones útiles que se adhieren o se adjuntan a las facturas con temas de interés para los clientes.
- 4.2.1.2. Medios institucionales (página Web, Redes Sociales oficiales, materiales promocionales, campañas gráficas y folletos informativos)
- 4.2.1.3. Medios de comunicación tradicionales (prensa escrita, radio y televisión), de toda información institucional relacionada a la gestión y rendición de cuentas, en cumplimiento de su



responsabilidad pública, de transparencia de la información, uso de los recursos públicos y resultados parciales o finales de su gestión.

- 4.2.2 Garantizar el cumplimiento de las leyes de libre acceso a la información pública y transparencia vigente, requerida por el cliente externo, a través de la publicación periódica en la página WEB de la ANDE.
- 4.2.3 Fomentar el buen relacionamiento de la ANDE con sus clientes facilitando la comunicación y el acceso a la información Institucional a través de: página [www.ande.gov.py](http://www.ande.gov.py), Redes Sociales (Twitter, Facebook e Instagram), Contact Center (160), APP para teléfonos inteligentes, buscando crear un espacio de relacionamiento con los mismos.
- 4.2.4 Promover el buen relacionamiento con los medios de comunicación para la transmisión de informaciones institucionales al cliente externo y, en los casos que corresponda, recibir sugerencias, reclamos, comentarios, denuncias, consultas e informaciones referentes a la gestión, a las cuales se le dará respuesta en los términos previstos por la Ley.
- 4.2.5 La comunicación con los clientes de la ANDE y la ciudadanía estará centrada en construir una relación cercana con los mismos; a través de los siguientes medios: atención personalizada integral referente al proceso de solicitudes varias, campañas presenciales en actividades sociales en Instituciones Educativas y en lugares de concurrencia masiva de personas, recepción y atención de consultas y/o reclamos; pues constituye uno de los ejes de la Institución.
- 4.2.6 La ciudadanía podrá acceder a informaciones a través de la página web obteniendo informaciones relacionadas a los servicios que interesen a los clientes, estimaciones de consumo, pago de facturas, calendario de lecturas, seguridad y uso racional de la energía eléctrica, publicaciones, proyectos, informaciones útiles, preguntas frecuentes, otros.
- 4.2.7 Toda participación de la Institución en espacios de medios de comunicación será de naturaleza promocional y nunca publicitario, a efectos de dar a conocer los resultados de la gestión, programas y proyectos de la Institución, con veracidad, oportunidad y pertinencia de la información, la imparcialidad en el manejo de la información, la equidad en la provisión y distribución de la información y el respeto a la fuente de información.



- 4.2.8 En el marco de la Rendición de Cuentas como deber del Estado y derecho del ciudadano y en cumplimiento de los principios de la función pública y la participación social, la ANDE adopta un programa de Rendición de Cuentas enfocado a la transparencia de la gestión, que redundará en la credibilidad y confianza de la ciudadanía en beneficio de la institución, de la sociedad y de los grupos de interés.
- 4.2.9 La Rendición de Cuentas debe ser realizada en forma periódica, en acuerdo a las frecuencias y modalidades establecidas en la normativa legal vigente, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre los avances y cumplimiento de las metas anuales contenidas en el Plan Estratégico y la gestión Institucional y se publicará a través de la página [www.ande.gov.py](http://www.ande.gov.py).
- 4.2.10 Promover la cooperación y el intercambio de informaciones con las Empresas Energética Regionales, fomentando las publicaciones técnicas e intercambio de mejores prácticas.
- 4.2.11 Propiciar la difusión de campañas institucionales a través de los medios de comunicación tradicionales y digitales, a través de la contratación de Agencia Publicitaria, vía Licitación Pública Nacional, bajo la modalidad de Contrato Abierto.

## 5. GLOSARIO

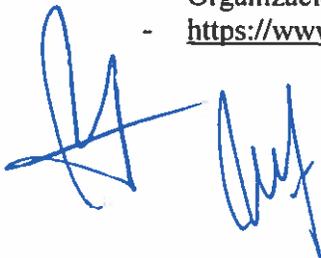
- 5.1. **Comunicación:** acción y efecto de comunicar o comunicarse. Trato, correspondencia entre dos o más personas. Exponer en común información, ideas y habilidades orientadas hacia la consecución de las metas y objetivos de la Institución
- 5.2. **Información:** cantidad de conocimientos que se tienen sobre algo. Proceso por el cual se aumentan los conocimientos sobre cualquier tema. Acción y efecto de informar e informarse, comunicar, dar noticia de una cosa.
- 5.3. **Planificación Estratégica:** se refiere al proceso para definir objetivos estratégicos para un determinado periodo, que conlleva la determinación de estrategias operativas tendientes al cumplimiento de las metas fijadas.
- 5.4. **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 Empresa.
- 5.5. **Metas:** son la expresión de los objetivos que se desean lograr y en general se relacionan a las preguntas: ¿Qué?, ¿Cuánto? y ¿Cómo? Su importancia radica en que si están bien definidas, permitirán medir o evaluar en el futuro el logro de los objetivos estratégicos.



- 5.6. **Cliente:** persona que utiliza determinados servicios.
- 5.7. **Público:** son públicos externos el cliente, las instituciones, comunidades, organizaciones y personas con quienes la empresa establece una comunicación. El público interno está conformado por funcionarios en general.
- 5.8. **Medios:** instrumentos a través de los cuales se dinamizan los mensajes institucionales y puede ser impresos, audiovisuales y electrónicos.
- 5.9. **Circular:** es un documento de comunicación formal utilizado para comunicar al personal de la ANDE informaciones de interés y cumplimiento corporativo y/o sectorial.
- 5.10. **Correo Electrónico:** servicio que permite a la ANDE el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónica, ya sea externa o interna.
- 5.11. **Mural de informaciones:** contiene temas de interés general para todos los funcionarios de la Institución.
- 5.12. **Intranet:** perfil de canal interactivo, buscando crear un espacio de relacionamiento y de alcance de la información, utilizando nuevas tecnologías de comunicación. A través de este canal se pone a conocimiento del público interno la Gestión Documental, Archivos, Biblioteca, Artículos de Interés, Circulares corporativos, Notas y Resoluciones Institucionales de interés, agenda empresarial, desafíos de la empresa, directrices estratégicas, Convenios Interinstitucionales con empresas públicas y privadas.
- 5.13. **Rendición de cuentas:** se refiere al derecho que tiene la ciudadanía a estar informada con respecto a la gestión de las entidades públicas y al deber de la Máxima Autoridad de informar el resultado de su gestión. A su vez hace referencia a la obligación que toda entidad pública tiene de informar a los organismos de control fiscal sobre los temas pertinentes a su gestión y al uso de los recursos públicos.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Normas de requisitos mínimos para Sistemas de Control Interno MECIP 2015 - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.
- Organización y Procesos Empresariales - MARTÍN FLOR ROMERO
- <https://www.gestiopolis.com/politicas-de-la-empresa/>





**FIRMA DEL JEFE DE GABINETE DE PRESIDENCIA**

Distribución: ABCDE



Estará a cargo del Gabinete de Presidencia (GP) a través de la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI), en coordinación con el Dpto. de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Gestión (GP/DDP), mantener actualizados los términos de este Capítulo, así como aclarar su contenido a las Unidades Administrativas afectadas.