**PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN**

1. **PROPÓSITO**
   1. Establecer los mecanismos para el aseguramiento de la comunicación institucional y la eficiente comunicación técnica del MAG hacia los productores/as.
2. **DESCRIPCIÓN**
   1. Este procedimiento consta de los siguientes apartados:

* Gestión de la información institucional (2.3.)
  + - Monitoreo de la información (2.3.7.)
    - Redacción y gestión de derechos de respuesta (2.3.8.)
    - Atención de solicitudes de periodistas (2.3.9.)
    - Coordinación de conferencias de prensa (2.3.10.)
    - Coordinación de actividades protocolarias (2.3.11.)
    - Cobertura de giras (2.3.12.)
    - Manejo de crisis (2.3.13.)
    - Administración de redes sociales (2.3.14.)
    - Administración del sitio web de INFOAGRO (2.3.15.)
    - Diseño y ejecución de estrategias, proyectos, informes (2.3.16.)
    - Notificación de ayudas internas de Costa Rica ante la OMC (2.3.17.)
* Gestión de la información técnica a productores/as y otras partes interesadas (2.4.)
  + - Elaboración de materiales (2.4.5.)
    - Difusión para medios de comunicación masivos (2.4.6.)
    - Elaboración de material divulgativo en forma escrita y digital (2.4.7.)
    - Servicios que brinda un Centro de Información (2.4.8.)
  1. La aplicación de este procedimiento es responsabilidad de:
* Jefatura del Centro de Comunicación y Prensa
* Informático/a SEPSA
  1. **Gestión de la información institucional.**
     1. El/La Jefe del Centro de Comunicación y Prensa (CCP) recibe por parte del interesado la información que se desea publicar y delega en sus colaboradores, en caso de ser necesario, la recopilación de información adicional y el manejo de ésta.
     2. El/La Jefe del CCP asigna en los colaboradores la redacción del comunicado en términos periodísticos y define el enfoque del comunicado de prensa, o bien la responsabilidad concreta del producto que se desea generar.
     3. El colaborador asignado analiza la información recibida, así como también define la necesidad de obtener nuevos datos que complementen la información, utilizando técnicas como: consultas de documentos, entrevistas a las fuentes, u otros.
     4. Con los datos, entrevistas y documentos consultados, el colaborador realiza el producto final que puede consistir en la elaboración de comunicados de prensa, invitaciones, entrevistas para radio, pizarras informativas, información para el Boletín digital del MAG, entre otros.
     5. La Jefatura del CCP revisa y edita el producto y de ser necesario, realiza las observaciones pertinentes y remite el producto corregido al colaborador.
     6. Una vez que la Jefatura del CCP da el visto bueno al comunicado, el colaborador envía la información a las bases de datos registradas y de interés institucional, por los medios desarrollados por el CCP para este fin, según la estrategia que defina el/la Jefe del CCP.
     7. Monitoreo de la información
        1. El CCP es responsable de identificar y dar seguimiento a la posición de líderes de opinión y de los medios de comunicación, con respecto a los jerarcas del Ministerio y las instituciones del sector, para contrarrestar con información pertinente y oportuna, posiciones negativas o contrarias a los intereses de las mismas y adelantarse a temas que puedan generar controversia o bien que podrían explotarse a favor de las jerarcas o la Institución, así como medir el impacto de los mensajes emitidos por el CCP en los medios.
        2. A ello, se complementa la recopilación con la información de otros reportes de monitoreo, como el de Casa Presidencial y Asamblea Legislativa, o algún otro que sea accesible.
        3. Corresponde al equipo de colaboradores del CCP analizar la información publicada y resguardarla en la base de datos de información, en formato digital por un tiempo no menor a cuatro años.
        4. Este monitoreo se alimenta de tres fuentes, a saber:

1. Monitoreo de medios escritos: El colaborador asignado del CCP realiza una revisión de los medios de prensa escrita que llegan al Centro de Comunicación (nacionales y regionales) y se seleccionan todas las publicaciones que se generan sobre el sector, así como también las que obedecen a comunicados de prensa emitidos por el Centro de Comunicación y Prensa.
2. Monitoreo de medios electrónicos: El colaborador asignado del CCP visita las páginas web de algunos medios de comunicación nacionales, con el fin de valorar la información que se genera sobre el sector. En algunos casos, la revisión de medios se realiza varias veces al día, de acuerdo con las instrucciones emitidas por la jefatura, con el fin de alertar a los jerarcas en asuntos de última hora que sean relevantes.
3. Otros monitoreos: El CCP genera una revisión diaria de otras fuentes que llegan al Centro de Comunicación y Prensa, generados por Casa Presidencial (cinco informes diarios) y Asamblea Legislativa que contienen información del Gobierno Central, los cuales por su naturaleza hacen énfasis en temas prioritarios para la Presidencia y la Asamblea, y que no siempre coinciden con la temática primordial para el Sector Agropecuario.
   * + 1. Utilizando las distintas fuentes mencionadas, el colaborador del Centro de Comunicación y Prensa identifica los medios que dieron cobertura a comunicados emitidos por el MAG, así como a noticias o informaciones que contengan información de interés para el sector, los cuales registra en **5F02, Reporte monitoreo diario**.
       2. Seguidamente, la Jefatura del CCP remite el **5F02, Reporte de monitoreo** al Ministro/a, Viceministros/as, Jerarcas del sector, Direcciones nacionales, Jefaturas de SEPSA, Planificación Institucional, DSOREA y otros funcionarios de prensa de entidades afines.
       3. Mensualmente, integra la información monitoreada durante el mes en el **5F03, Reporte monitoreo mensual**, documento con el cual procede a generar la presentación con base en el modelo presentado en **5F04, Reporte de monitoreo[[1]](#footnote-1)**, en el cual valora el contenido de la noticia, de acuerdo a su impacto para el Sector Agropecuario y la Institución y posteriormente es remitido a la jefatura del Centro de Comunicación y Prensa para su análisis y modificaciones pertinentes hasta la generación de una versión final.
     1. Redacción y gestión de derechos de respuesta.
        1. En caso de publicaciones que requieran derecho de respuesta, a criterio de la Jefatura del CCP o a solicitud de los jerarcas, se coordina con la fuente que corresponda, la consecución de información en que se basará la solicitud del derecho al medio respectivo.
        2. La Jefatura del CCP o a quién este designe procede a la redacción de un borrador de respuesta, el cual es revisado por quienes corresponda y la Jefatura del CCP, y luego se procede al envío de la solicitud al respectivo medio de prensa.
        3. La Jefatura del CCP coordina con el medio de comunicación la publicación de la repuesta, a la vez que se verifica su efectividad mediante el monitoreo, para posteriormente informar a quien corresponda.
        4. La Jefatura del CCP, valora el envío de la información a las bases de datos registradas en los medios electrónicos de comunicación, a fin de que sus usuarios se mantengan debidamente informados.
     2. Atención de solicitudes de periodistas.
        1. El colaborador del CCP recibe vía telefónica, verbal u otro medio, la solicitud de entrevista o bien consulta, por parte de un periodista de alguno de los medios de comunicación externa.
        2. Si es viable, se genera la respuesta inmediata a la solicitud. Caso contrario, la Jefatura del CCP y el colaborador coordina la entrevista, definiendo el día, hora y lugar y medio, así como también la fuente que dará la información.
        3. El colaborador y el vocero asignado atienden al periodista según hayan coordinado y mejor convenga a los intereses de la Institución, por teléfono, por escrito o en persona.
        4. El colaborador toma nota de las declaraciones del vocero y de ser posible graba la entrevista, con el fin de contrastar luego la exactitud con que el medio las pública.
     3. Coordinación de conferencias de prensa.
        1. La Jefatura del CCP y los jerarcas valoran la necesidad o conveniencia de realizar una conferencia de prensa, para tratar un tema determinado.
        2. En coordinación con las áreas responsables, el CCP recopila la información que se brinda por medio de la conferencia de prensa a los periodistas.
        3. La Jefatura del CCP jerarquiza el orden en que se brinda esa información y el enfoque que se le dará. Una vez que se cuenta con la información, el colaborador asignado redacta un **5F20, Comunicado de prensa** que se entrega a los medios que participen en la conferencia y posteriormente se distribuye vía electrónica a la totalidad de los medios registrados en la base de datos.
        4. La jefatura del CCP con los jerarcas, definen los voceros que participan en la conferencia de prensa, así como el orden y la información que cada uno debe brindar.
        5. El colaborador asignado del CCP toma nota y graba la información que los distintos voceros brinden durante la conferencia y durante las solicitudes individuales que se planteen en el marco de la misma. Adicionalmente toman fotografías del evento, levantan una lista de los medios asistentes, y monitorean las publicaciones que se originen a partir de la conferencia de acuerdo a los lineamientos incluidos en el punto 2.3.7. Monitoreo de la información.
     4. Coordinación de actividades protocolarias.
        1. Los jerarcas y representantes de entidades afines definen las actividades a realizar, así como el tipo de evento que desean desarrollar.
        2. El (La) Jefe del CCP asigna un colaborador que en conjunto con los representantes de otras entidades involucradas o participantes del evento se reúnen para definir y coordinar los recursos, logística, agenda, mesa principal, invitados, y otros aspectos que conlleva la realización de las actividades protocolarias, según objetivos y públicos meta y preparan la estrategia de comunicación necesaria, la cual es revisada y aprobada por la Jefatura del CCP.
        3. El colaborador del CCP ejecuta la estrategia de comunicación establecida para la actividad, que puede incluir la convocatoria a los medios de prensa para impulsar su participación en la actividad mediante el envío por correo electrónico de la **5F05, Invitación a la prensa** a los medios incluidos en la base de datos, redacción de una versión preliminar del **5F20, Comunicado de prensa**, gestión directa de espacios en programas especiales, entrevistas, redes sociales, entre otras acciones de divulgación.
        4. Corresponde al colaborador dar cobertura a las actividades protocolarias y posteriormente ajuste del**5F20, Comunicado de prensa** posterior sobre la actividad. Igualmente, la Jefatura del CCP mide el impacto de la cobertura por medio del monitoreo de prensa de acuerdo a los lineamientos incluidos en el punto 2.3.7. Monitoreo de la información.
     5. Cobertura de giras.
        1. La Jefatura del CCP, junto con las dependencias involucradas y el/la coordinador/a de giras en caso del Despacho, valoran los temas que se proponen en las distintas giras que se organizan para definir a cuáles se les da cobertura de acuerdo a prioridades temáticas, políticas y a facilidades de recursos.
        2. La Jefatura del CCP define el colaborador(es) que dará(n) cobertura a la gira, grabando las declaraciones de los jerarcas participantes, tomando fotografías, atendiendo a los medios presentes en el lugar, y recopilando información adicional, según sea el caso.
        3. El colaborador designado por la Jefatura del CCP, con base en la información obtenida, elabora el **5F20, Comunicado de prensa** que se entrega vía electrónica a los medios que participen de la gira y a otros medios públicos que definan la Jefatura del CCP.
        4. Mediante el monitoreo, se da seguimiento al impacto que tuvo la cobertura y divulgación de la gira de acuerdo a los lineamientos incluidos en el punto 2.3.7. Monitoreo de la información.
     6. Manejo de crisis.
        1. Corresponde al CCP manejar de manera adecuada, desde el punto de vista de la Comunicación Institucional, las situaciones de crisis que enfrente la Institución y los jerarcas, para lo cual, la Jefatura del CCP analiza en conjunto con el jerarca de la Institución, la situación de crisis suscitada.
        2. La Jefatura del CCP planifica una estrategia operativa para mantener o mejorar la imagen en función de la credibilidad Institucional, así mismo coordina con el equipo de colaboradores del CCP el flujo de comunicación hacia los medios de comunicación con el fin de evitar un mal manejo de la información. Además, valora la generación de integraciones de las cuales forman parte representantes del sector y del MAG.
        3. El CCP desarrolla la estrategia planificada utilizando el **5I01, Manual de crisis** ante la situación de emergencia.
     7. Administración de redes sociales
        1. Corresponde a los colaboradores del CCP, publicar en las redes sociales en las cuales el MAG cuenta con participación, los comunicados de prensa, invitaciones y fotografías generados en el CCP, así como también información relevante - de acuerdo al criterio del Jefe/a del CCP - acerca del sector, con el fin de informar al público en general.
        2. El colaborador designado del CCP es responsable de revisar diariamente las cuentas de las redes sociales, a fin de controlar la publicación de sugerencias y consultas que realiza el público en general a través de las mismas, así como dar respuesta a las consultas, mediante la investigación y opinión de los profesionales y técnicos del MAG.
        3. Así mismo, el CCP establece comunicación constante con los Comunicadores de Casa Presidencial a fin de publicar en las redes sociales, actividades, publicaciones, enlaces y cadenas nacionales, de interés gubernamental.
     8. Comunicación del sitio web de INFOAGRO
        1. Para actualizar los comunicados de prensa MAG, el Jefatura del CCP remite al informático/a SEPSA y procede a convertir el documento a formato PDF. Posteriormente lo coloca en la Web de INFOAGRO en el apartado “Comunicados de prensa”. Los comunicados se codifican siguiendo el formato en el nombre: CP#\_(Año).
     9. Diseñar y ejecutar estrategias, proyectos e informes de comunicación interna.
        1. Corresponde al CCP, diseñar y ejecutar estrategias en el área de Comunicación, con el fin de favorecer la comunicación a nivel interno, producto de la solicitud de las comisiones institucionales.
        2. Para velar por el cumplimiento de la estrategia, se definen tareas las cuales corresponde a la Jefatura del CCP, velar por su cumplimiento, así como controlar la ejecución por parte de cada uno de los responsables, de acuerdo a los recursos y el cronograma establecido.
   1. **Gestión de la información a productores (as) y otras partes interesadas.**
      1. El MAG, por medio de la Dirección Superior de Operaciones Regionales y Extensión Agropecuaria (DSOREA), informa a través de medios masivos de comunicación sobre tecnologías, experiencias y visiones del desarrollo agropecuario a los productores (as) a nivel nacional, para lo cual elabora materiales escritos, televisivos y radiales de acuerdo a los siguientes lineamientos.
      2. Los extensionistas ubicados en las Agencias de Servicios Agropecuarios (ASAS), en forma participativa conocen in situ, describen y priorizan problemas importantes de la producción agropecuaria estos problemas o puntos críticos son consolidados en el nivel regional y plasmados en documentos de los cuales una copia es enviada a través del PAO de la Dirección Región a la Unidad de Planificación de la DSOREA.
      3. La Unidad de Información y Comunicación solicita el PAO a la Unidad de Planificación de la DSOREA (oficinas centrales) del cual extrae una lista de los principales puntos críticos de las actividades agropecuarias más importantes de cada una de las regiones.
      4. El Coordinador de Información y Comunicación, a partir de esta lista y en coordinación con el Director Regional y el Jefe de Extensión de las Direcciones Regionales establecen un plan operativo en el cual se indica aquellas experiencias ,saberes y actitudes que contiene no han representado soluciones exitosas ante los problemas descritos en procesos reales de producción.
      5. **Elaboración de materiales**
         1. El extensionista, con el apoyo de profesionales de otras instituciones ligados al tema de marras tal es el caso del INTA, academia, empresa privada y productores (as) agropecuarios, previo a la elaboración de un documento o programa, escribe el contenido o guión a partir de la información generada en experiencias exitosas o propuestas de solución y acorde a los problemas descritos.

Materiales escritos:

* + - 1. El contenido de los documentos se fundamenta en el conocimiento teórico práctico el o los profesionales (y otros actores de ser necesario) involucrado en aquellos temas de producción agropecuaria según la naturaleza de cada publicación. La narrativa generalmente está ajustada al nivel de formación y cultura productiva de los y las receptoras.
      2. Los materiales escritos pueden ser publicados en las agencias de servicios agropecuarios en el nivel regional o en el nivel nacional. Estos materiales pueden ser impresos en litografías locales, regionales o nacionales generalmente la imprenta nacional. El número de publicaciones se hace considerando los beneficiarios sobre el tema específico llegando a ser desde unas decenas de unidades hasta decenas de miles los cuales son distribuidos como material de apoyo en los procesos de capacitación y asistencia técnica.

Programas radiales y televisivos:

* + - 1. El guionista del SINART con el texto descriptivo de la experiencia, en caso de la televisión plasma el espíritu del mensaje en un guión adecuado a la temática tratada. En el caso de la radio se hacen reportajes, con la ayuda de un director de programa radial y a través de una entrevista guiada, estas entrevistas generalmente son tomadas in situ y transmitidas en forma pregrabada por emisoras de cobertura nacional.
      2. Previo a la transmisión, todos los extensionistas y funcionarios reciben la programación y su contenido para ser divulgados entre los agricultores (as) para reforzar la cultura y la escucha de los programas. Estos programas se transmiten en franjas horadas ubicadas en audiencia nacional para la naturaleza de la temática de los programas.
      3. Para efectos de realizar estos programas, tanto de la radio como de la televisión, son designados presupuestos y recursos (vehículos, viáticos, horas profesionales) de acuerdo a tarifas y presupuestos ordinarios preestablecidos.
    1. **Difusión para medios de comunicación masivos**
       1. El Extensionista Encargado del Centro de Información, junto con el Extensionista interesado en divulgar actividades relevantes, los servicios brindados y los proyectos y tecnologías realizadas por la institución, determina la actividad a divulgar mediante el análisis de distintos factores (interés local, recursos invertidos, productores en la actividad, entre otros).
       2. Una vez determinado el proyecto o actividad a divulgar, identifica al extensionista que brinda apoyo a la organización a cargo del proyecto. El Extensionista Encargado del Centro de Información, junto con el Extensionista interesado y el extensionista que brinda apoyo al proyecto, busca la información de la temática con el apoyo de otros funcionarios.
       3. Posteriormente, el Extensionista Encargado del Centro de Información, junto con el Extensionista interesado y el extensionista que brinda apoyo al proyecto, esquematiza la actividad o proyecto a divulgar tomando en cuenta aspectos como, las etapas del proyecto o actividad y el orden lógico según criterio técnico para su filmación.
       4. El Extensionista Encargado del Centro de Información, contactan según sea el caso por convenios o por presupuesto o bien si se tiene al personal capacitado en la región que realizara la filmación de las locaciones o la grabación del programa.
       5. El Extensionista Encargado del Centro de Información, el Extensionista interesado, el extensionista que brinda apoyo al proyecto y el técnico de filmación o grabación, analizan revisan y corrigen si fuera el caso el esquema previamente elaborado.
       6. Los técnicos apoyan logísticamente la filmación, con la participación del extensionista que apoya el proyecto, los productores/as involucradas. El Extensionista Encargado del Centro de Información recibe y reproduce la filmación o grabación editada, en aquellos casos en que la empresa encargada de la filmación no sea la misma que divulga la información.
       7. Seguidamente, el Extensionista Encargado del Centro de Información distribuye la filmación o grabación realizada en aquellos casos en que la empresa que lo elabora es distinta a la empresa encargada de su divulgación.
    2. **Elaboración de material divulgativo en forma escrita y digital**
       1. El Extensionista encargado del Coordinador de Información y Comunicación recibe la solicitud de parte del Extensionista interesado endaraconoceruntemaagropecuarioespecíficoparainiciarlaelaboración del documento que mejor se ajuste al tipo de información que se pretende dar a conocer. En caso de que el documento a elaborarse a un boletín regional se desarrolla con base a una temática previamente establecida por SEPSA, para lo cual identifica las posibles fuentes de información según la temática a desarrollar, la cual se establece según solicitud del Extensionista interesado.
       2. El Extensionista encargado del Coordinador de Información y Comunicación, determina y elabora la estructura del documento según el tipo de información que se pretende divulgar, aplicando los lineamientos descritos en el apartado 2.5.5. Elaboración de materiales del presente procedimiento, así como su conocimiento técnico agropecuario, para el desarrollo de la información.
       3. El Extensionista interesado en publicar la información, revisa y analiza el borrador del documento preparado por el Coordinador de Información y Comunicación y le realiza las observaciones que considere pertinentes para su publicación.
       4. El Extensionista encargado del Coordinador de Información y Comunicación y Comité Editor, analiza y realiza los cambios sugeridos por el Extensionista interesado según el tema.
       5. El Extensionista interesado analiza los Cambios realizados por el Coordinador de Información y Comunicación, según previa solicitud y si está de acuerdo lo aprueba o en caso contrario solicitan nuevamente su revisión.
       6. El Comité Editor Regional, revisa que el documento final cumpla con los requisitos básicos de redacción para su impresión, en caso que no cumpla con estos requisitos se traslada al Coordinador de Información y Comunicación, para que realice las correcciones sugeridas.
       7. El Extensionista encargado del Coordinador de Información y Comunicación, envía el documento aprobado por el Comité Editor Regional para su reproducción, y en algunos casos para su publicación.
       8. Posteriormente revisa el documento recibido de la imprenta, con el propósito de que cumpla con las normas de calidad establecidas para dicho fin. Si no cumple con lo requerido, se solicita la corrección correspondiente.
       9. El Extensionista encargado del Coordinador de Información y Comunicación, revisa el documento final enviado por la imprenta y brinda su visto bueno para la impresión del mismo y recibe los documentos impresos por parte de la imprenta. Distribuye los documentos impresos mediante nota indicando a cuales beneficiarios de documentos se entrego.
    3. **Servicios que brinda un Centro de Información**
       1. El Extensionista Encargado del Centro de Información revisa el diagnóstico de necesidades de información regional para priorizar las necesidades, puntos críticos de los procesos de producción agropecuaria del productor para proveer los insumos adecuados de información.
       2. Así mismo, da seguimiento al productor e identifica la información más adecuada para el desarrollo de los sistemas de producción de la zona y mejoramiento en la finca. Adicionalmente, identifica la información solicitada por el productor o el público en general y la brinda directamente.
       3. Una vez identificada la información solicitada por los productores/as o el público en general y habiéndola localizado y sintetizado, se dispone a divulgar dicha información al demandante. Si el encargado del centro de información tiene alguna duda de cómo realizar la divulgación de la información, solicita apoyo al Coordinador/a de Información y Comunicación Regional, y juntos determinan el método para la divulgación de la información.
       4. El Extensionista Encargado del Centro de Información, una vez identificada la solicitud y analizada y sintetizada la información, elabora la recomendación o el documento y determina la manera en que será divulgado, ya sea de forma escrita mediante un boletín, folleto, hoja divulgativa o documento impreso o digital, esto según sea el medio más adecuado o a solicitud del interesado.
       5. El Extensionista Encargado del Centro de Información o el personal a su cargo, inician el proceso de seguimiento en campo, para determinar si la información divulgada al productor/a fue implementada y si se está generando el impacto esperado y si fuera necesario, valoran realizarlas correcciones del caso.
       6. El Coordinador de Información y comunicación, junto con el Extensionista Encargado del Centro de Información y el Comité Editorial Regional analizan la información elaborada y según el tema que fue desarrollado determinan si la misma es de importancia regional, por existir más productores/as o público en general que ha demandado este tipo de información y si no lo fuera la misma queda en custodia del centro de información correspondiente.

1. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

**5F02, Reporte monitoreo diario**

**5F03, Reporte monitoreo mensual**

**5F04, Reporte de monitoreo**

**5F05, Invitación a la prensa**

**5F06, Informe preliminar de notificación**

**5F07, Bitácora de actualización del sitio**

**5F20, Comunicado de prensa**

**5I01, Manual de crisis** (en desarrollo)

1. **CONTROL DE VERSIONES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Origen del cambio** |
| 3 | 24/10/2014 | Según solicitud de la Jefatura de Prensa mediante oficio CCP-129 para eliminar la información del procedimiento con referencia a CENCCOD (apartado 2.4.9) dado su coordinación pasa a formar parte de la Dirección de Extensión |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN** |  | **LÍDER DEL PROCESO** |  | **MINISTRO/A O SU REPRESENTANTE** |

1. Por la naturaleza de la información, este formulario solo se presenta como un ejemplo en PowerPoint y no mantiene el formato de los documentos del SG. [↑](#footnote-ref-1)