

# **PROGRAMA NACIONAL DE DESARROLLO RURAL Y URBANO SOSTENIBLE (PRONADERS)**

**UNIDAD DE COMUNICACIONES Y PRENSA**

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**OCTUBRE 2022**

## INDICE

### Presentación

Generalidades.....	4
-Introducción.....	5
-Antecedentes.....	6
-Objetivo Manual.....	8
-Justificación del Manual.....	9
-Estructura Organizativa.....	10
Estructura del Manual.....	11
-Denominación del proceso y procedimiento.....	11
-Documento de referencia.....	23
- Glosario de Términos.....	25
-Simbología utilizada.....	28

## PRESENTACIÓN

El manual de procesos de la unidad de comunicación y prensa, es un instrumento útil para facilitar la ejecución de los diferentes métodos comunicacionales que realiza el equipo de comunicaciones del Programa Nacional De Desarrollo Rural y Urbano Sostenible (PRONADERS), los cuales se transparentan en las actividades que constituyen el trabajo de la unidad de comunicaciones.

Con el manual se pretende orientar y empoderar al equipo de comunicaciones y a los colaboradores de la institución en general, por medio del establecimiento de parámetros y responsabilidades que competen a cada miembro del equipo.

Este instrumento es el resultado de un trabajo armónico consensuado y participativo de todas las colaboradoras de la unidad de comunicación y prensa, para que los procedimientos que se llevan a cabo para alcanzar objetivos definidos, sean transmitidos de manera comprensible y así lograr su adecuada aplicación.

El manual consta de seis procesos muy importantes que son: redacción de boletines y notas de prensa, planes de contenido para redes sociales, redacción de textos para redes sociales, grabación y edición de videos para redes sociales, coberturas periodísticas de giras para revisar y supervisar la ejecución de proyectos, monitoreo extenso de medios de comunicación.

Cada procedimiento está integrado por su base normativa, descripción, secuencia que incluye la actividad y su responsable, y el diagrama.

Además, contiene un glosario con las palabras clave de donde se deriva el desarrollo del documento.

En razón de la importancia que adquiere la unidad de comunicaciones para PRONADERS, se hace necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la efectividad y reducción de tiempo en todos los procesos.

## I. INTRODUCCIÓN

Dentro de la comunicación en la institución, podemos distinguir dos clases importantes: interna y externa. Es así, que, por la importancia de esta área en el PRONADERS, se hace imprescindible documentar los procesos que se llevan a cabo para lograr una buena comunicación, porque al documentarlos, tenemos ya un mapa de ruta para la unidad de comunicaciones, que nos ayudará a identificar el estado actual de los diferentes procesos, y nos permitirá mejorarlos si es necesario.

El presente manual de procedimientos constituye un referente de información en temas de comunicación, así como representa una guía para el desarrollo de los procesos y actividades que se realizan dentro de las áreas que integran la unidad de Comunicación y prensa.

Dicho manual es de observancia general y está conformado por varias partes, las cuales son parte de los procedimientos sustanciales de esta área, tales como sus respectivos documentos. Para dar cumplimiento a las labores de difusión y manejo de medios de comunicación y redes sociales en relación a las actividades propias del Programa Nacional de Desarrollo Rural y Urbano Sostenible (PRONADERS)

En la actualidad el gran reto para el logro de metas y objetivos para el buen manejo de la imagen institucional, es estar acorde al dinamismo de la administración pública, razón por la que este Manual de Procedimientos está sujeto a cualquier cambio planteado por el titular y/o la dirección de comunicación y estrategia de la presidencia de la República de Honduras.

La inobservancia de lo establecido implicará responsabilidad personal y profesional.

## II. ANTECEDENTES

El Programa Nacional de Desarrollo Rural Y Urbano Sostenible (PRONADERS) nace en el marco del Plan de Reconstrucción del Sector Agrícola (PRSA), parte del Plan Maestro de Reconstrucción y Transformación Nacional (PMRTN) Mediante el Decreto Legislativo No 12-2000, publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 5 de mayo del 2000. El objetivo del programa siempre ha sido mejorar la calidad de vida de las comunidades rurales, a través del desarrollo humano, social, económico, ambiental y productivo, promoviendo la participación y autogestión comunitaria, para lo cual se han involucrado muchas áreas de trabajo, entre las que destaca la unidad de comunicación y prensa.

La composición de la actual unidad de comunicación y prensa de PRONADERS ha venido evolucionando con el correr de los años muy lentamente, de acuerdo a las necesidades de actualización y adecuación operativa, que tienen como base fundamental los lineamientos formulados para mejorar el esquema general de las comunicaciones en la Administración Pública. En años anteriores, el señalamiento de los objetivos, formulación de planes y previsiones, así como la determinación de los recursos para cumplir con las actividades asignadas a esta Dependencia, se han encontrado con una sistematización un tanto ambigua; la falta de perspectiva y ordenamiento como consecuencia de dicha ambigüedad ha dificultado el trabajo en esta área, lo que ha ralentizado la consecución de los logros. No existe ningún tipo de manual y o planificación en esta unidad, ni tampoco contamos con información de que haya habido alguna vez; de ahí que los procesos con los que se llevan a cabo las actividades no han estado definidos, y como consecuencia, las funciones de los colaboradores han estado impresas con el mismo sello. Así, ha habido errores que se han manifestado en fallas en la producción de información: (hasta hace poco tiempo las notas de prensa, los boletines, los textos sencillos, entre otras cosas, han tenido una estructura no muy amigable para los receptores).

Demoras al momento de generar la información: (productos escritos y audiovisuales no han salido con la inmediatez requerida).

Total desorganización de los documentos físicos y digitales: (no ha sido posible echar mano de un documento, bien sea un memo, un periódico, o una noticia que se haya originado tiempo atrás, porque simplemente no se ha encontrado).

dificultad para medir la competitividad del equipo de trabajo, y falta de liderazgo en la jefatura, se han constituido también como parte del problema al prescindir de un manual que contribuya a ordenar y documentar los procesos y procedimientos, a racionalizar el uso de los recursos, a prevenir la

realización de funciones repetitivas, aislar la evasión de responsabilidades, en fin: con todos estos elementos en contra, ha surgido la necesidad de elaborar un manual que permita evidenciar y estandarizar todas las acciones de la unidad de comunicación y prensa de PRONADERS.

### **III. OBJETIVOS DEL MANUAL**

#### **III.I OBJETIVO GENERAL**

Proporcionar un instrumento técnico-administrativo que regule la elaboración de los distintos procesos de comunicación, con uniformidad, contenido y presentación, con la finalidad de optimizar el cumplimiento de las atribuciones de todo el equipo y los procedimientos para la realización de todas las actividades, contribuyendo con ello, a contar con herramientas técnicas que brinden a los colaboradores, un conocimiento más profundo del funcionamiento de la unidad de comunicaciones.

#### **III.II OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Facilitar la realización de las diferentes actividades de la unidad de comunicaciones, a través de procesos óptimos y específicos.
- Dar cumplimiento a las diferentes publicaciones y responsabilidades que requiere la institución para la divulgación de su información.
- Establecer los parámetros de la ejecución de las actividades, a fin de evitar la duplicidad del trabajo, y obtener productos con calidad.

#### IV. JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL

En la actualidad las organizaciones a nivel mundial se mueven mediante procesos y nace la necesidad de controlar cada proceso para que este se desarrolle de una manera eficiente, por lo que es importante el control interno aplicado a manuales de procedimientos, los que al mismo tiempo son guías operativas para el proceso que se asigna a una persona o actividad dentro de una organización. Es por ello, que para cualquier institución estatal es imprescindible elaborar manuales de procesos en todas las áreas, y la unidad de comunicaciones no puede ser la excepción; pues las comunicaciones en una institución pública permiten un mejor posicionamiento de cara al público meta y a la sociedad en general.

En tal sentido, es importante señalar que los manuales de procedimientos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino, que, además, es indispensable el cambio de actitud en el conjunto de colaboradores en el área de comunicaciones. No solo para realizar las actividades correctamente, sino para que el trabajo lleve a la institución cada vez más cerca de su visión. De ahí que, con la elaboración de este manual, el equipo de comunicaciones de PRONADERS pretende ayudar al buen desarrollo de los métodos comunicacionales, plasmando el proceso de actividades específicas dentro de la unidad en el cual se definen políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente.

En el devenir de nuestras acciones en PRONADERS, hemos entendido que existe la necesidad de sistematizar el funcionamiento de la unidad de comunicaciones de una forma más coordinada, por lo cual se hace urgente la elaboración de un manual que especifique los distintos procedimientos que conllevan la realización de funciones de un modo uniforme y controlado, y que habite la alteración de la rutina de trabajo en consecución de los objetivos establecidos por el PRONADERS.

## V. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Estructura Organizativa del Programa Nacional de Desarrollo Rural y Urbano Sostenible (PRONADERS).



**Estructura Organizativa**

## VI. ESTRUCTURA DEL MANUAL

**Título del proceso:** Redacción de boletines y notas de prensa con la información que se genera en la institución de acuerdo a los temas sobre proyectos de la institución para su actualización y socialización.

**Proceso de donde se deriva:** Unidad de Comunicaciones y Prensa

**Objetivo:** Compartir la información que se genera en la institución de acuerdo a proyectos que se ejecutan para su actualización y socialización.

**Inicia:** Unidad de Comunicaciones y Prensa

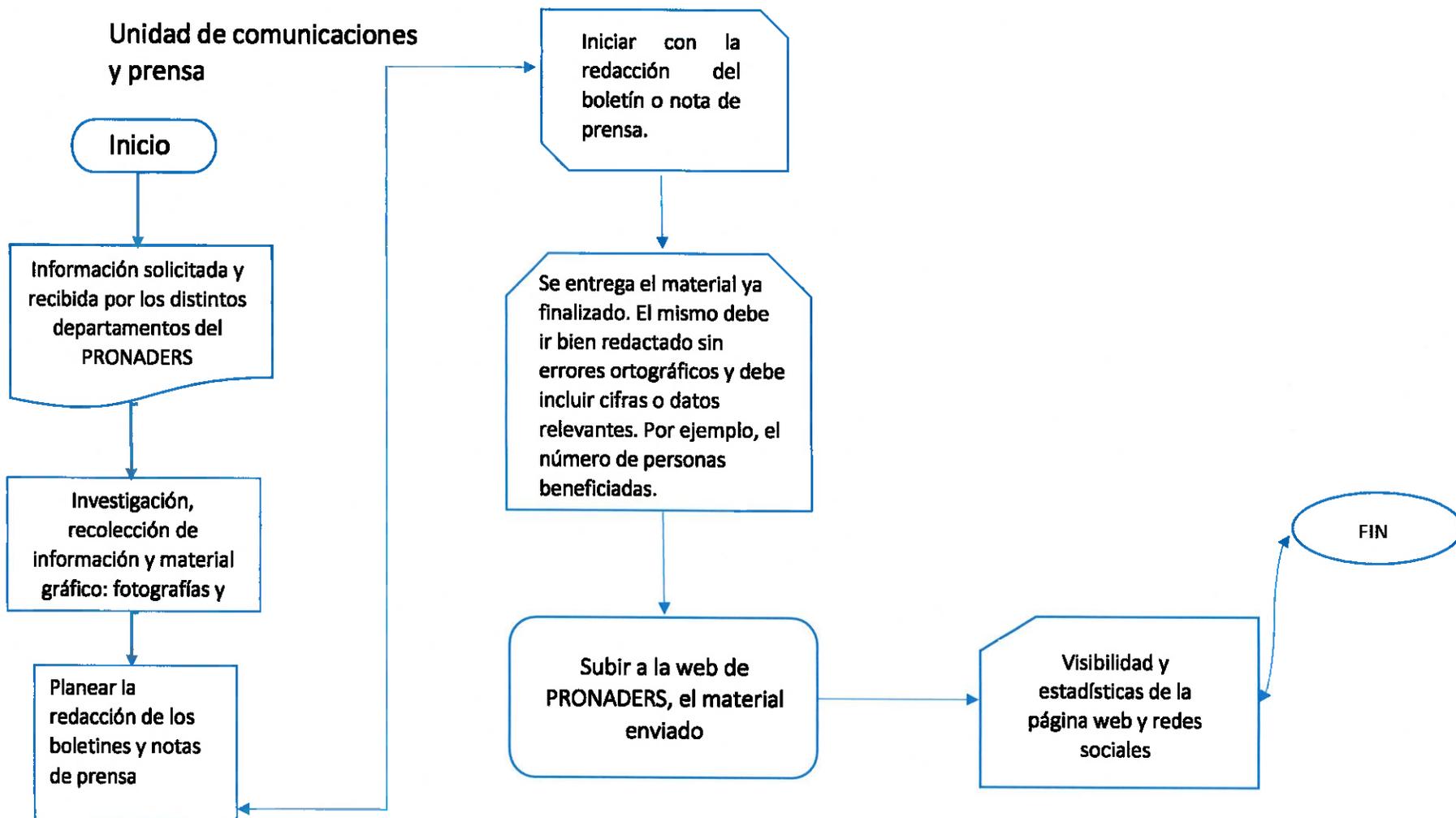
**Termina:** Departamento de Infotecnología y la Unidad de Comunicaciones y Prensa

**Dependencia coordinadora:** Unidad de Comunicaciones y Prensa

PASO	PROCEDENCIA	INSUMOS	PROCESO	PRODUCTOS	INDICADOR MENSURABLE DE DESEMPEÑO	DESTINO	CONTROL
1	Unidad de Comunicaciones y Prensa	Información solicitada y recibida por los distintos departamentos del PRONADERS	Investigación, recolección de información y material gráfico: fotografías y videos.	Planear la redacción de los boletines y notas de prensa	Estadísticas en la web y redes sociales.	Oficial de comunicación asignado por jefatura o encargado (a).	Verificación del contenido subido al momento de compartir en las redes sociales.

2	Unidad de Comunicaciones y Prensa	Computadora, audifonos.	Iniciar con la redacción del boletín o nota de prensa.	Boletines y notas de prensa finalizado	Entregar el producto en una semana, máximo.	Revisión de avance por el o la jefe / encargada de la unidad	Vía correo electrónico se hacen las observaciones pertinentes
3	Unidad de Comunicaciones y Prensa		Se entrega el material ya finalizado. El mismo debe ir bien redactado sin errores ortográficos y debe incluir cifras o datos relevantes. Por ejemplo, el número de personas beneficiadas.	Se entregan boletines y notas de prensa finalizado para su revisión.	Que tenga los datos solicitados. Ejemplo: número de personas beneficiadas.	Revisión final por el o la jefe / encargada de la unidad	Vía correo se envía al departamento de infotecnología para subir a la web, junto a las fotografías.
4	Departamento de infotecnología	Computadora, acceso a la web, internet.	Subir a la web de PRONADERS, el material enviado	Boletín y/o nota de prensa junto a fotografías.	Estadísticas en la web y redes sociales.	Página web	Visibilidad y estadísticas de la página web.

### Unidad de comunicaciones y prensa



**Título del proceso:** Planes de Contenido para redes sociales

**Proceso de donde se deriva:** Unidad de Comunicaciones y Prensa

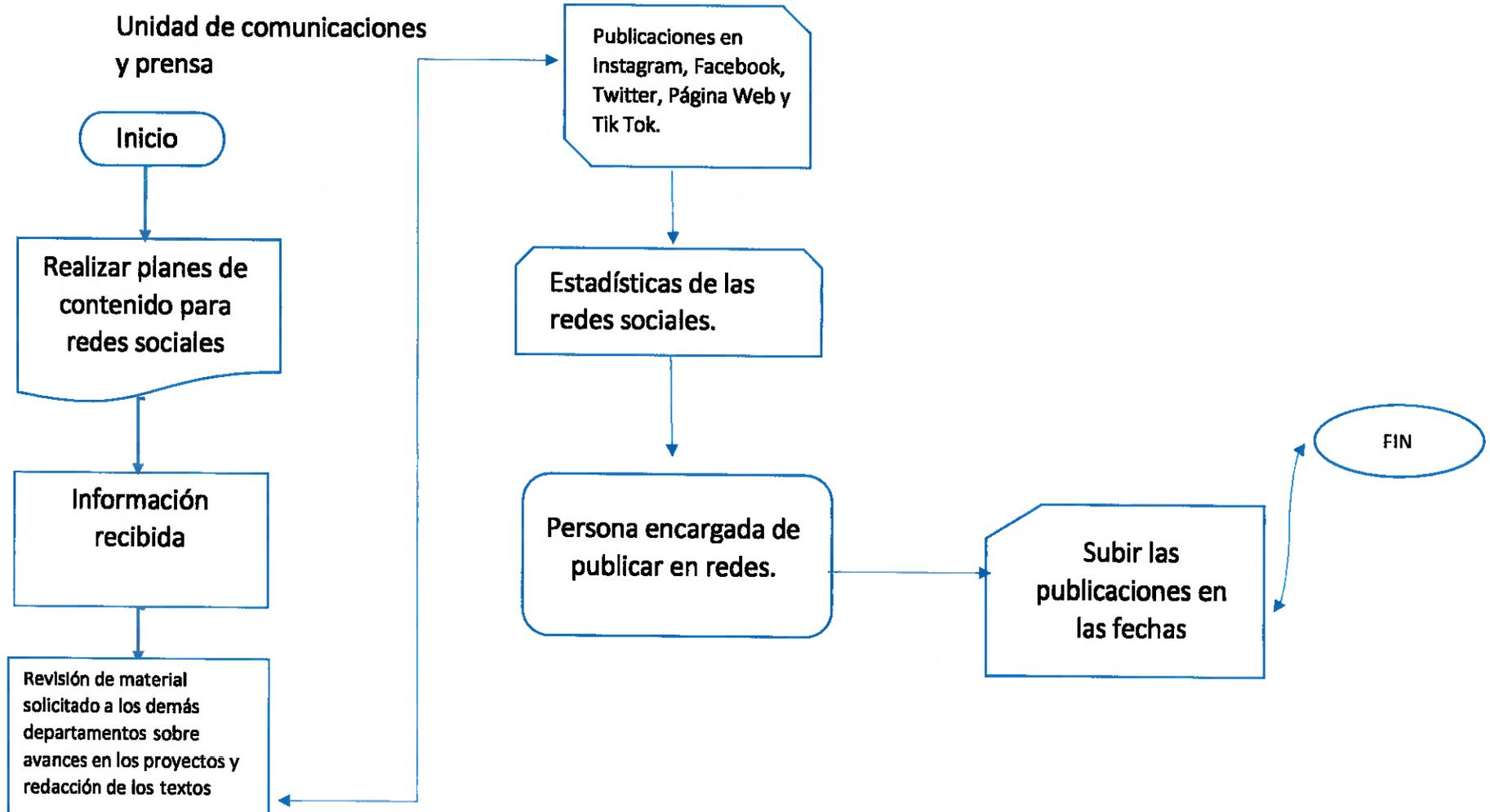
**Objetivo:** Llevar en orden del material que se debe subir a las redes sociales de la institución en sus distintos formatos.

**Inicia:** Unidad de Comunicaciones y Prensa

**Termina:** Unidad de Comunicaciones y Prensa

**Dependencia coordinadora:** Unidad de Comunicaciones y Prensa

PASO	PROCEDENCIA	INSUMOS	PROCESO	PRODUCTOS	INDICADOR MENSURABLE	DESTINO	CONTROL
1	Unidad de Comunicaciones y Prensa Realizar planes de contenido para redes sociales	Información recibida	Revisión de material solicitado a los demás departamentos sobre avances en los proyectos y redacción de los textos	Publicaciones en Instagram, Facebook, Twitter, Página Web y Tik Tok.	Estadísticas de las redes sociales.	Jefe o encargado de la Unidad de Comunicaciones y persona encargada de publicar en redes.	Subir las publicaciones en las fechas indicadas en el plan de contenido



**Título del proceso:** Redacción de textos y guiones para redes sociales

**Proceso de donde se deriva:** Unidad de Comunicaciones y Prensa

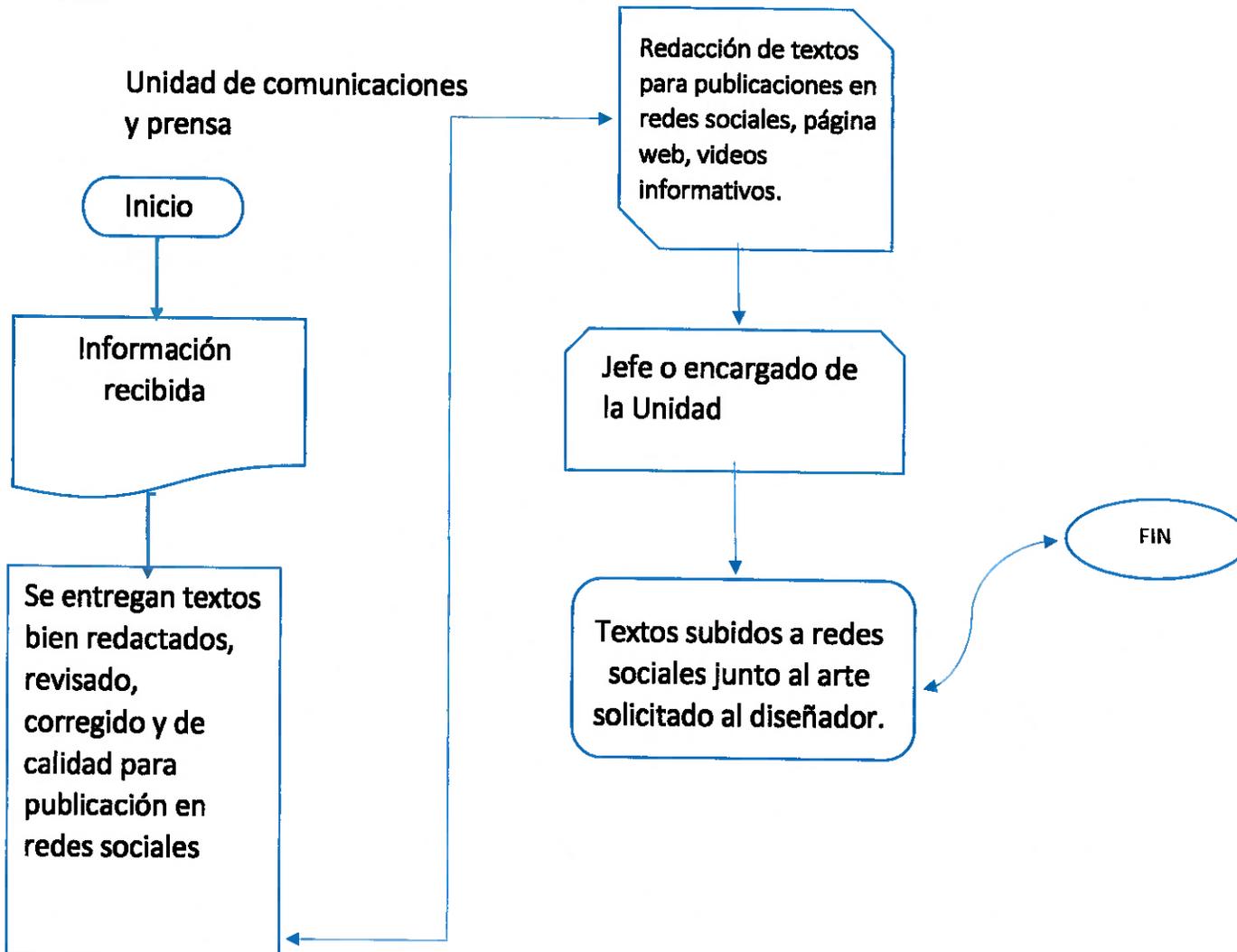
**Objetivo:** Unificar los textos que acompañarán los artes que se subirán a las redes sociales de la institución en sus distintos formatos.

**Inicia:** Unidad de Comunicaciones y Prensa

**Termina:** Unidad de Comunicaciones y Prensa

**Dependencia coordinadora:** Unidad de Comunicaciones y Prensa

PASO	PROCEDENCIA	INSUMOS	PROCESO	PRODUCTOS	INDICADOR MENSURABLE	DESTINO	CONTROL
1	Unidad de Comunicaciones y Prensa	Información recibida	Se entregan textos bien redactados, revisado, corregido y de calidad para publicación en redes sociales.	Redacción de textos para publicaciones en redes sociales, página web, videos informativos.	Estadísticas de las redes sociales.	Jefe o encargado de la Unidad de Comunicaciones y equipo en general.	Textos subidos a redes sociales junto al arte solicitado al diseñador.



**Título del proceso:** Monitoreo de medios de comunicación

**Proceso de donde se deriva:** Unidad de Comunicaciones y Prensa

**Objetivo:** Tener un panorama claro sobre el acontecer nacional e internacional, sin olvidar el tema institucional en medios.

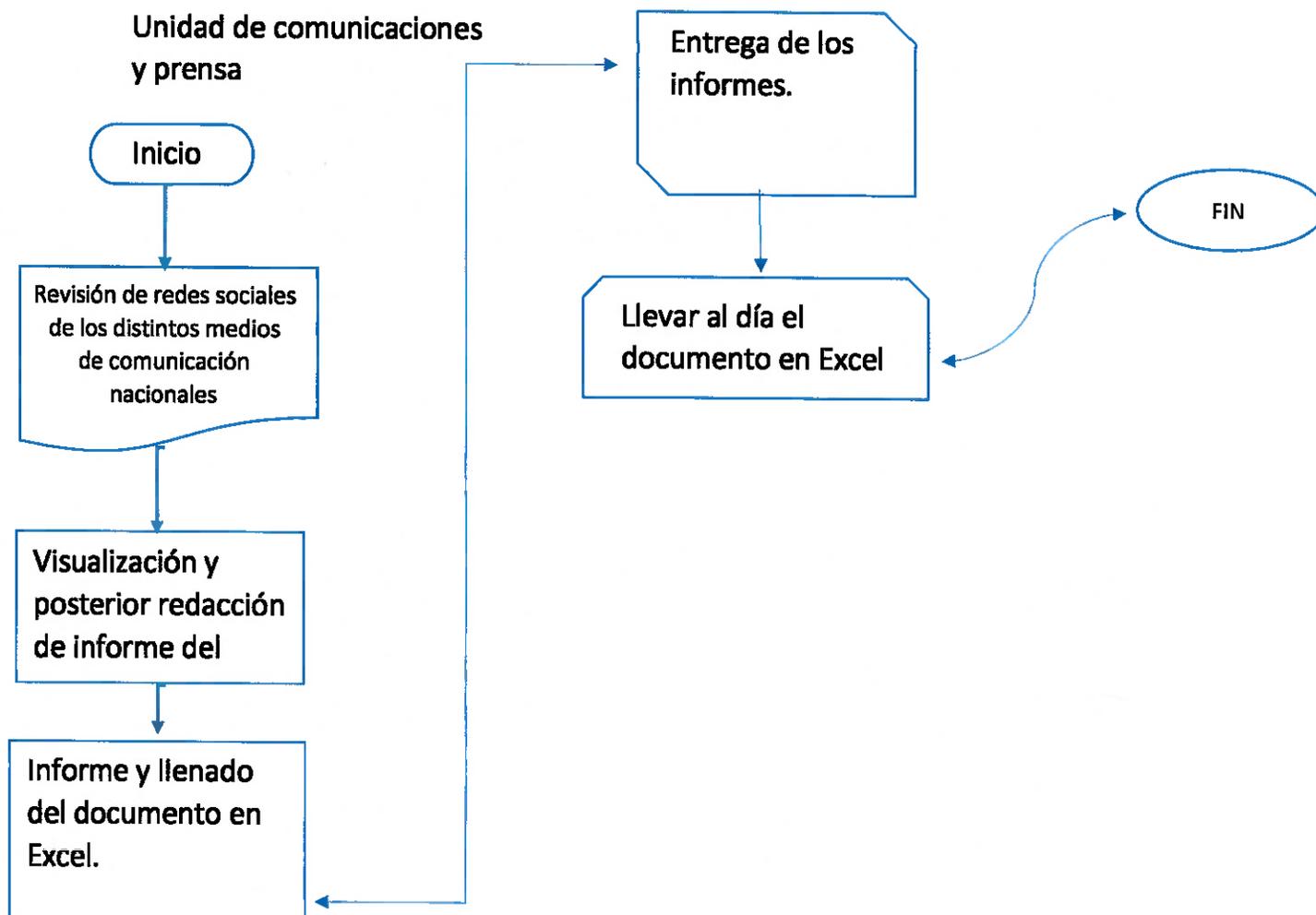
**Inicia:** Unidad de Comunicaciones y Prensa

**Termina:** Unidad de Comunicaciones y Prensa

**Dependencia coordinadora:** Unidad de Comunicaciones y Prensa

PASO	PROCEDENCIA	INSUMOS	PROCESO	PRODUCTOS	INDICADOR MENSURABLE	DESTINO	CONTROL
1	Unidad de Comunicaciones y Prensa Realizar monitoreo de medios	Revisión de redes sociales de los distintos medios de comunicación nacionales	Visualización y posterior redacción de informe del monitoreo realizado	Informe y llenado del documento en Excel.	Entrega de los informes.	Jefe o encargado de la Unidad de Comunicaciones y cada uno de los oficiales del quipo.	Llevar al día el documento en Excel

**Unidad de comunicaciones  
y prensa**



**Título del proceso:** Cobertura periodística en giras institucionales.

**Proceso de donde se deriva:** Dirección, departamento o unidad que solicite acompañamiento de la Unidad de Comunicaciones

**Objetivo:** Acompañar autoridades y colaboradores de la institución.

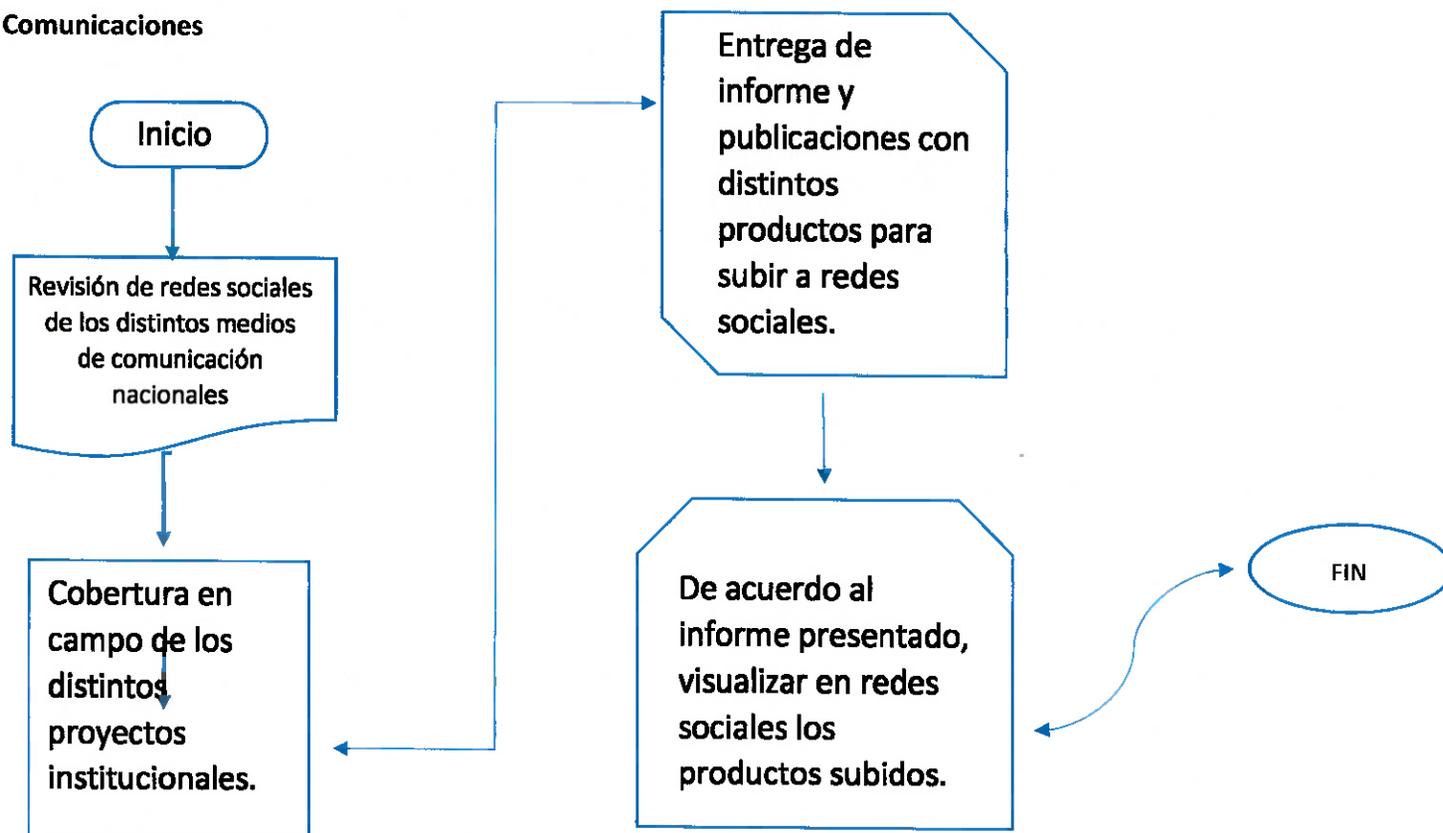
**Inicia:** Dirección, departamento o unidad que solicite acompañamiento de la Unidad de Comunicaciones

**Termina:** Unidad de Comunicaciones y Prensa

**Dependencia coordinadora:** Dirección, departamento o unidad que solicite acompañamiento de la Unidad de Comunicaciones

PASO	PROCEDENCIA	INSUMOS	PROCESO	PRODUCTOS	INDICADOR MENSURABLE	DESTINO	CONTROL
1	Dirección, departamento o unidad que solicite acompañamiento de la Unidad de Comunicaciones	Cámara fotográfica y de video, celular, libreta y debidos cargadores junto a computadora.	Cobertura en campo de los distintos proyectos institucionales.	Informe de gira, fotos, artes, videos y textos para diferentes publicaciones.	Entrega de informe y publicaciones con distintos productos para subir a redes sociales.	Jefe encargado de la unidad de comunicaciones	De acuerdo al informe presentado, visualizar en redes sociales los productos subidos.

**Dirección, departamento o unidad que solicite  
acompañamiento de la Unidad de  
Comunicaciones**



**Título del proceso:** Grabación y edición de material visual para redes sociales

**Proceso de donde se deriva:** Unidad de Comunicaciones y Prensa

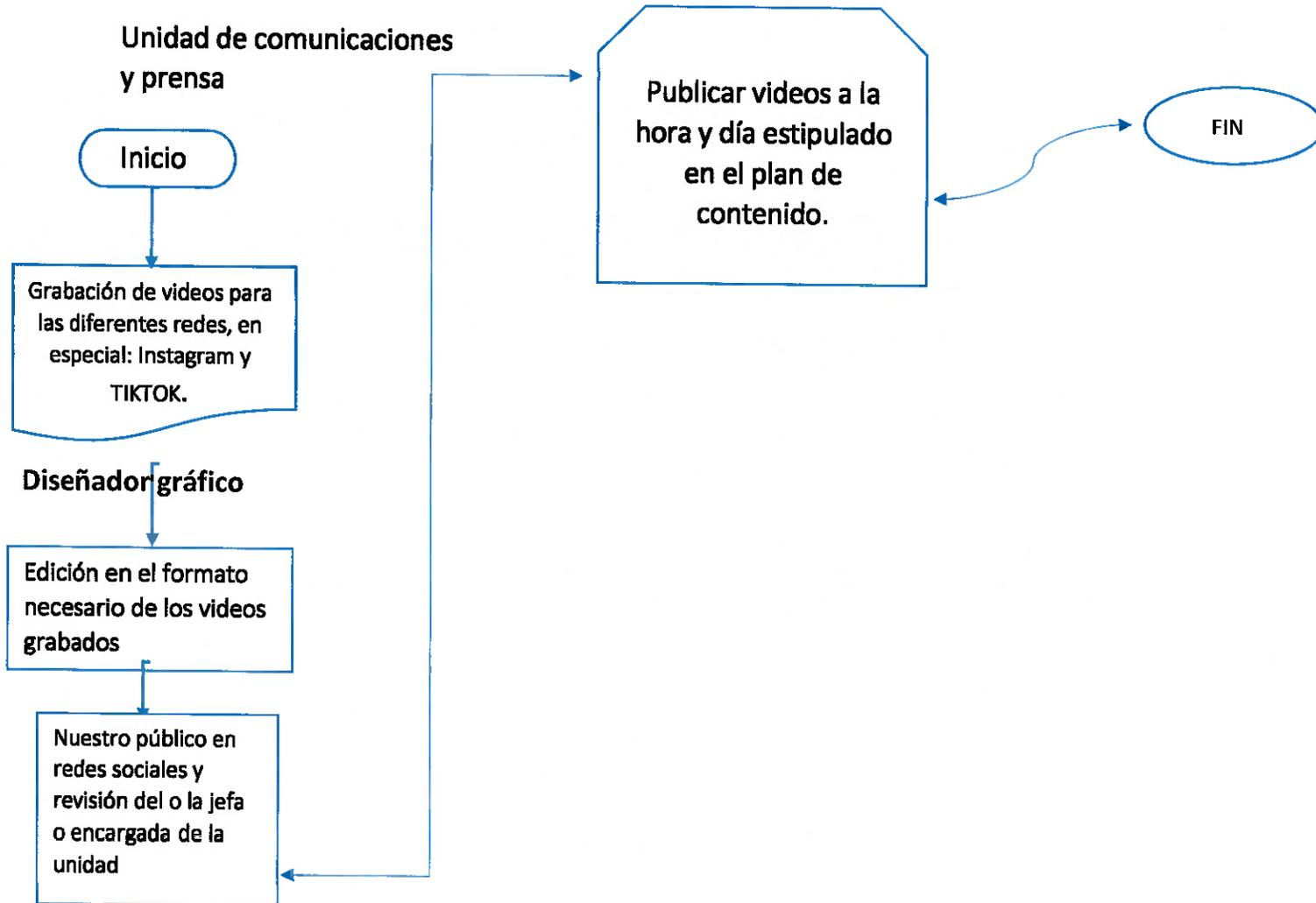
**Objetivo:** Realizar contenido visual, didáctico y llamativo en nuestras redes sociales para dar a conocer el trabajo del PRONADERS.

**Inicia:** Unidad de Comunicaciones y Prensa

**Termina:** Unidad de Comunicaciones y Prensa

**Dependencia coordinadora:** Unidad de Comunicaciones y Prensa

PASO	PROCEDENCIA	INSUMOS	PROCESO	PRODUCTOS	INDICADOR MENSURABLE	DESTINO	CONTROL
1	Unidad de Comunicaciones y Prensa	Cámara fotográfica y o celular.	Grabación de videos para las diferentes redes, en especial: Instagram y TIKTOK.	Videos cortos	Estadísticas de cada red social	Nuestro público en redes sociales y revisión del o la jefa o encargada de la unidad.	Informe mensual de las redes sociales e interacciones.
2	Unidad de Comunicaciones y Prensa (Diseñador Gráfico)	Computadora y programas de edición	Edición en el formato necesario de los videos grabados	Videos	Estadísticas de cada red social	Jefa o encargada de la unidad y persona encargada de publicar.	Publicar videos a la hora y día estipulado en el plan de contenido.



## Documentos de referencia: Manual operativo del PRONADERS.

### D.2 Comunicaciones

La Unidad de Comunicaciones será dirigido por un Jefe(a) quien dependerá de la Dirección Ejecutiva y tendrá como propósito dirigir la estrategia comunicacional del PRONADERS, así como divulgar las actividades, proveer servicios de información y prensa y facilitar la atención a temas protocolarios. Su acción debe estar estrechamente relacionada a todos los demás departamentos del PRONADERS y actuar bajo la Dirección Ejecutiva.

#### Funciones específicas

- Revisar a diario los medios de comunicación escrita, televisivos y radiales para informarle al Director Ejecutivo sobre las noticias relacionadas con la institución.
- Realizar giras para conocer las actividades del PRONADERS y su publicación
- Buscar espacios para pautas y entrevistas ofrecidas a los medios de comunicación.
- Sugerir diseños y material de visualización para la promoción de actividades que realiza la Institución.
- Revisar la información difundida a través de la página web del PRONADERS.
- Desarrollar campañas de promoción de las actividades que realiza la institución en los diferentes medios de comunicación para la medición de impactos en ellos.
- Coordinar el diseño e implementación de proyectos de comunicación en forma conjunta promoviendo el involucramiento de todos los sectores para fortalecer las relaciones institucionales.
- Elaborar y presentar informes mensuales a la Dirección Ejecutiva sobre las actividades realizadas.
- Otras funciones de su competencia que le asigne el Director Ejecutivo.

## Glosario de términos

**Actualización:** Una actualización en la noticia es un tipo de texto periodístico, tanto escrito como auditivo o audiovisual, que consiste en una narración objetiva de algún evento novedoso, actual y de interés público.

**Boletín Informativo:** Es una publicación periódica que reciben sus suscriptores a través de su e-mail. Su objetivo es mantener a los receptores informados sobre las novedades, acontecimientos, promociones, noticias, ofertas o eventos vinculados a un determinado tópico de interés.

**Cámara:** Aparato que sirve para registrar imágenes estáticas o en movimiento; ahora también registra sonidos. Son dispositivos electrónicos complejos que constan de un objetivo, un dispositivo de imagen y un visor, y pueden reproducirlas capturas realizadas.

**Cobertura periodística:** Es el resultado del ejercicio periodístico que los medios de comunicación llevan a cabo para informar a la sociedad acerca de acontecimientos actuales, de coyuntura o de interés humano; son acciones fundamentales para llevar la información a las sociedades desde el lugar de los hechos.

**Comunicación:** Es el proceso mediante el cual dos o más individuos intercambian información, con el propósito de generar opiniones diversas sobre cualquier tema de interés; por cuanto este proceso permite a los seres humanos la posibilidad de crear relaciones interpersonales con sus semejantes.

**Contenido:** Es el total de la información que contiene el texto; o sea, sus palabras y el significado de esas palabras; es el modo en que las palabras aparecen estructuradas en el texto: (el lugar que les asignamos y la forma en que el lector los suele leer).

**Estadísticas en redes sociales:** Son una importante herramienta para medir la efectividad de una publicación; se refieren a la actividad de recopilar e interpretar de manera directa aquellos datos relacionados con las redes sociales, a través del monitoreo que te permitirá obtener un alcance de las condiciones de tu mercado actual, encontrar el consumidor objetivo, y aprender de sus preferencias.

**Grabación:** es el proceso de capturar datos o convertir la información a un formato almacenado en un medio de almacenamiento. El resultado del proceso también se denomina grabación; es la acción de registrar sonidos e imágenes en movimiento.

**Información:** es un conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho o fenómeno, que organizados en un contexto determinado tienen su significado, cuyo propósito puede ser el de reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo".

**Nota periodística:** es un texto que muestra información reciente e importante acerca de un tema en particular. Estas notas también pueden hablar acerca de una persona o acontecimiento que sea de interés para todos los lectores, o solamente para un grupo selecto de ellos.

**Proceso:** es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas, que al interactuar juntas tienen la capacidad de facilitar y coordinar acciones, y mostrar la manera como se logra producir de manera ordenada un resultado satisfactorio; respeta restricciones, requiere recursos, y cumple con una misión definida.

**Procedimiento:** es la lista de actividades de un proceso, el cual se crea para concretar el logro de los objetivos específicos; a diferencia del proceso, éste es ejecutado por una sola persona, o una unidad determinada.

**Publicación:** Acción de publicar en formato impreso cuyos volúmenes o números suceden en orden numérico o cronológico, bajo un título común y un número indefinido; pero Actualmente se habla de publicación para hacer mención al material que alguien sube a una red social. Un texto breve en Twitter, una fotografía en Instagram y un vídeo en Facebook, por mencionar algunas posibilidades.

**Redacción:** Es un texto corto sobre un tema cualquiera y se utiliza en la profesión periodística, donde esos textos suelen ser noticias breves, crónicas, artículos, columnas de opinión.

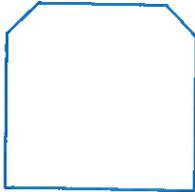
**Redes sociales:** Son una herramienta de comunicación que adecúa el intercambio de ideas e información a través de la web. Están fundamentadas en Internet y brindan a los usuarios la posibilidad de interactuar y compartir contenido como información personal, documentos, videos e imágenes.

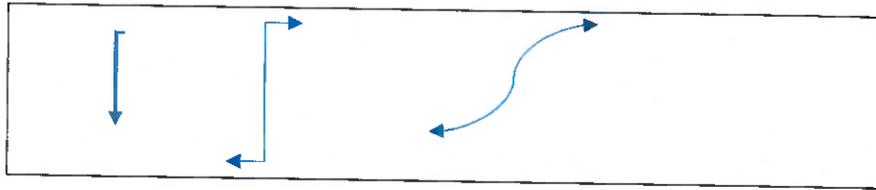
**Socialización:** Es la acción y efecto de socializar, es decir, es el proceso mediante el cual el ser humano aprende la información de su entorno.

**Unidad:** proviene del término en latín unitas y designa la calidad de lo que es único e indivisible. Es lo que se considera de forma individual y no en plural; es el valor humano de mantenerse unido y solidario con otras personas; se refiere a la unión de los individuos con una cierta homogeneidad o identidad.

**Visibilidad:** es una métrica de publicidad online que indica si un anuncio gráfico tiene reales chances de ser visto cuando es exhibido; En pocas palabras, la visibilidad es una métrica que mide si al menos la mitad de un aviso tiene oportunidad de ser visto en la parte más visible de la ventana de un navegador durante al menos un segundo en continuo.

### SIMBOLOGÍA UTILIZADA

SIMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Indicador del inicio de un proceso
	Forma utilizada en el diagrama de flujo para representar una tarea o actividad
	Forma utilizada en el diagrama de flujo para representar una tarea o actividad
	Forma utilizada en el diagrama de flujo para representar una actividad combinada



**Dirección o flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas actividades.**