

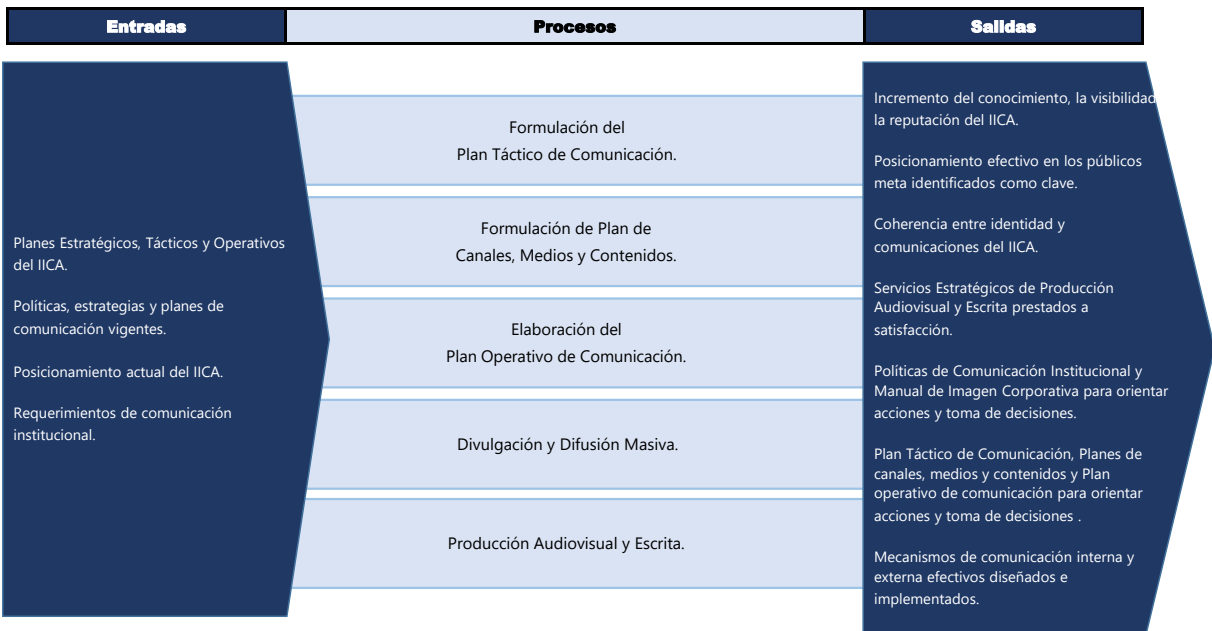


Manual de Procesos
Comunicación e Imagen
Sede Central

MPR-2-002

Versión: 19.03.2020

Macroproceso	
2 Comunicación e Imagen.	
Objetivo	Garantizar el desarrollo de la imagen organizacional de manera coherente con la estrategia y la identidad del IICA, mediante la gestión de comunicaciones efectivas con públicos clave, para incrementar el conocimiento, la visibilidad y la reputación del IICA.
Alcance	Nivel hemisférico. Acciones técnico-normativas a nivel hemisférico. Centralización en niveles estratégicos y Sede Central. Descentralización a nivel táctico y operativo por región y país.





Manual de Procesos Comunicación e Imagen Sede Central	MPR-2-001
	Versión: 19.03.2020

Proceso

2.1 Formulación del Plan Táctico de Comunicación.	
--	--

Objetivo	Determinar los lineamientos, estrategias y objetivos (resultados), indicadores y metas de comunicación que permitan posicionar de manera efectiva al IICA.
Alcance	Nivel hemisférico. Acciones técnico-normativas a nivel hemisférico. Centralización en niveles estratégicos y Sede Central.
Normativa Específica	
Sistemas Informáticos	Formularios y metodologías en línea para consultas o recopilación datos - SUGI - SAP (FM, CO, PS, GM, FI) - SAPIENS - MS Office (Excel).
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de requerimientos de comunicación organizacional abordados en el Plan Táctico de Comunicación. • Porcentaje de cumplimiento de metodología de formulación. • Porcentaje de públicos meta internos y externos clave incluidos en el Plan Táctico de Comunicación.

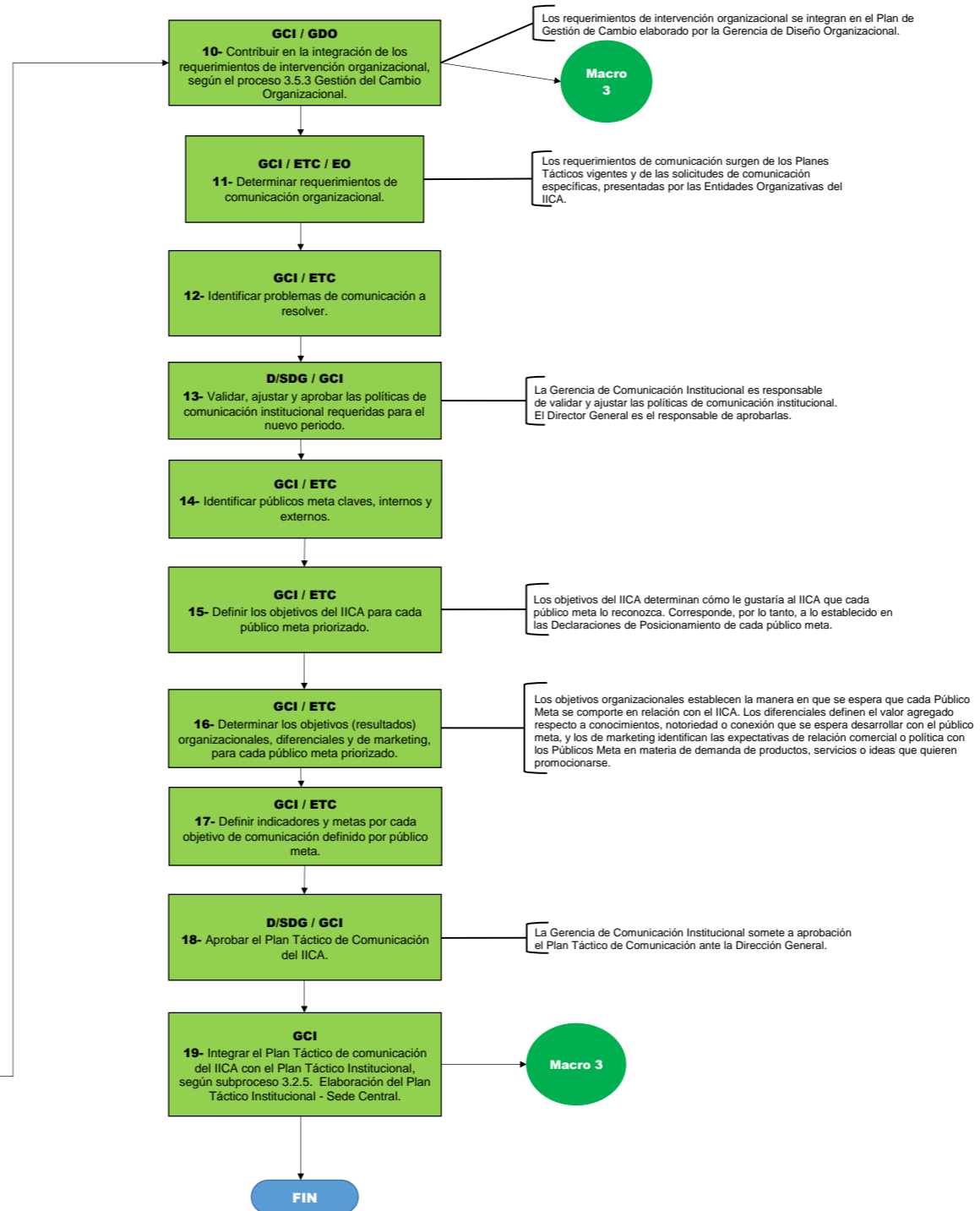
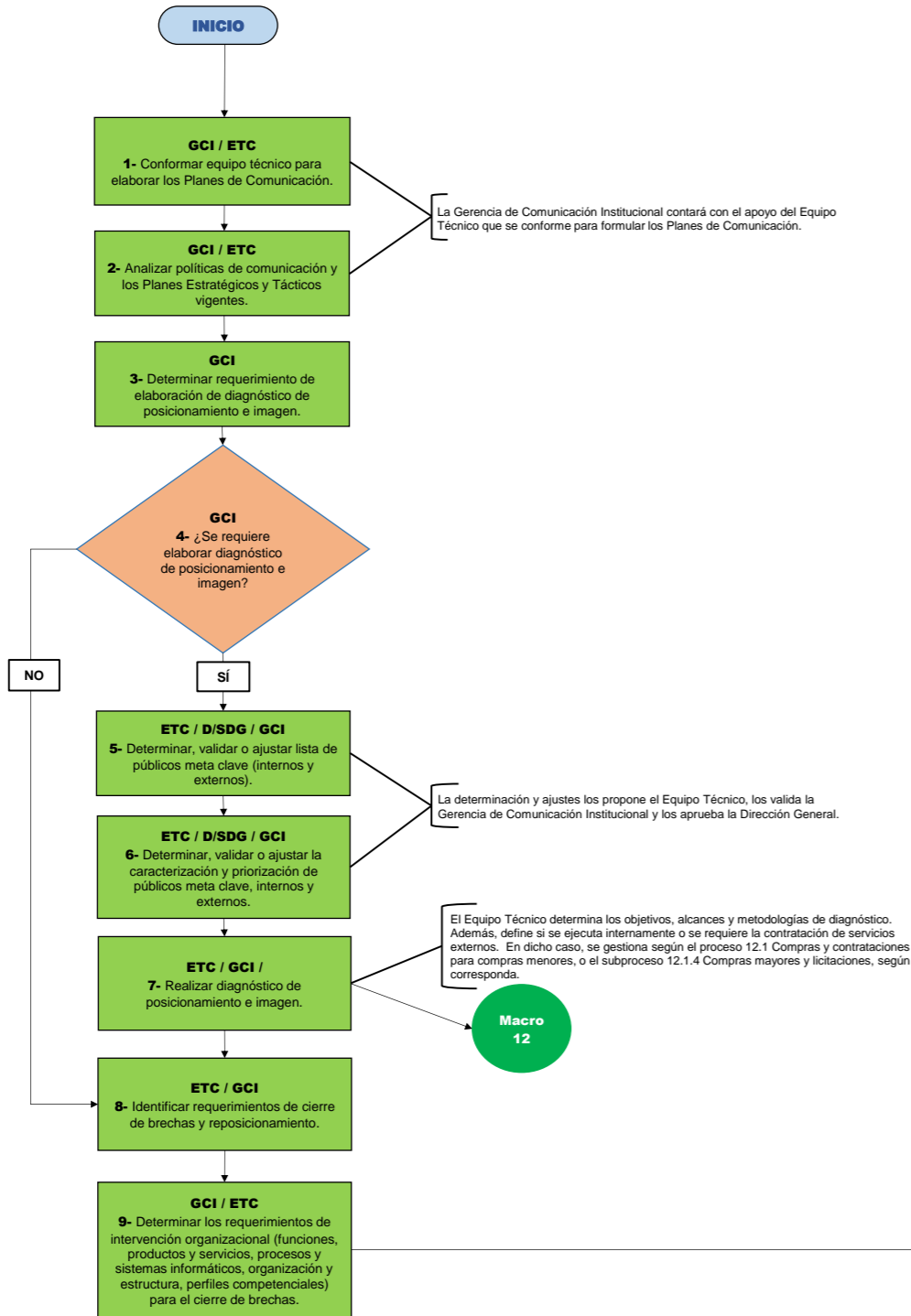
	Insumos	Referencias
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de comunicación institucional vigentes. • Plan Táctico de Comunicación vigente. • Públicos meta caracterizados y priorizados vigentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planes Estratégicos, Tácticos y Operativos del IICA. • Estudios de posicionamiento del IICA. • Diagnóstico de imagen institucional. • Informes de gestión de nivel estratégico y táctico.
Productos	Políticas actualizadas de Comunicación e Información Institucional. Plan Táctico de Comunicación actualizado. Públicos meta caracterizados y priorizados actualizados.	

2.1 Formulación del Plan Táctico de Comunicación.

INVOLUCRADOS

- Dirección / Subdirección General (D/SDG)**
- Gerencia de Comunicación Institucional (GCI)**
- Equipo Técnico Conformado (ETC)**
- Gerencia de Diseño Organizacional (GDO)**
- Entidades Organizativas del IICA (EO)¹**

¹: Incluye las Direcciones, Gerencias y Unidades de la Sede Central, los Equipos de Proyecto y Representaciones.





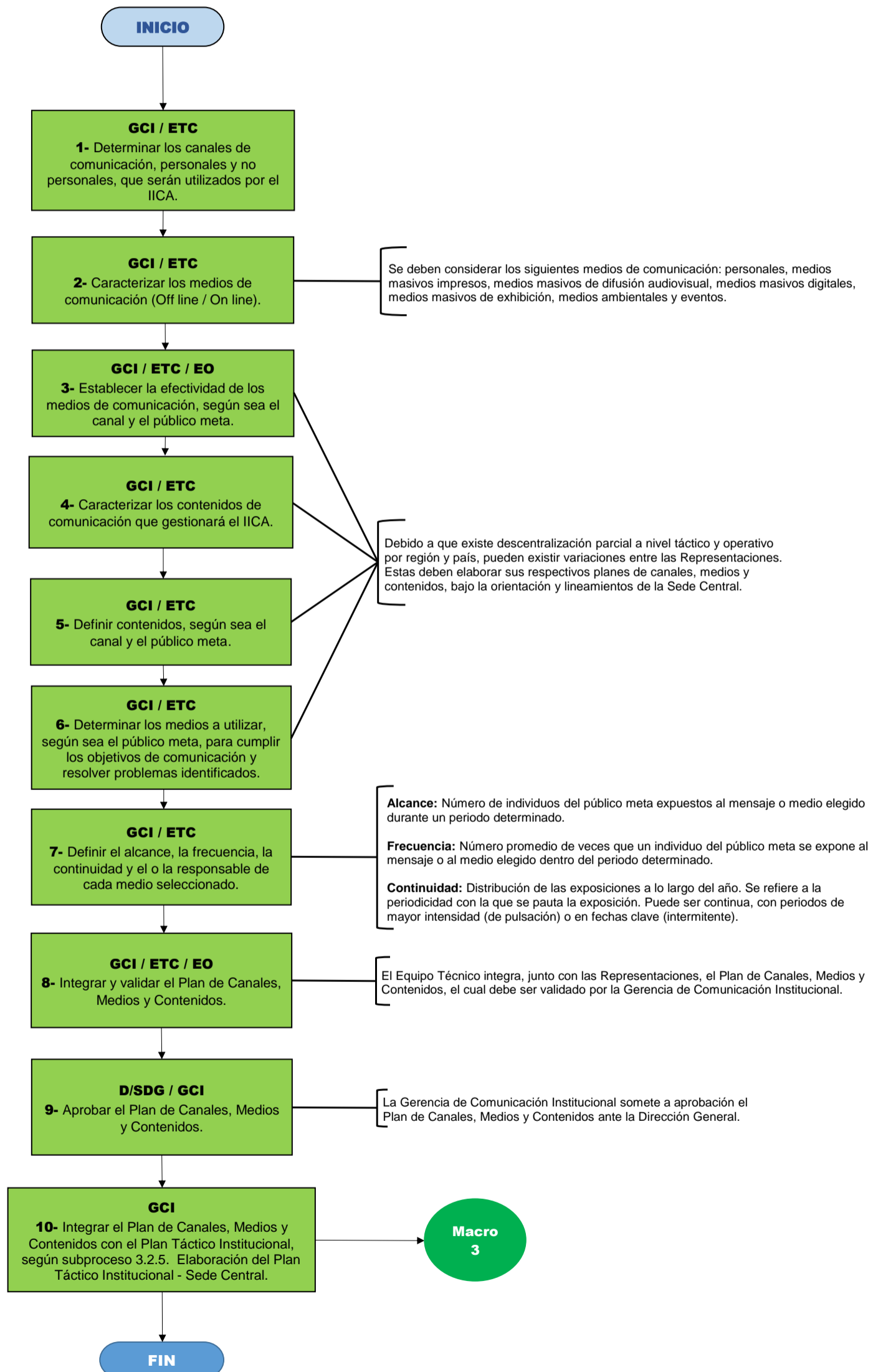
Proceso		
2.2 Formulación de Plan de Canales, Medios y Contenidos.		
Objetivo	Determinar el plan de canales, medios y contenidos que permitan implementar la estrategia de comunicación del IICA para los públicos internos y externos.	
Alcance	Nivel hemisférico. Acciones técnico-normativas a nivel hemisférico. Centralización en niveles estratégicos y Sede Central.	
Normativa Específica		
Sistemas Informáticos	Formularios y metodologías en línea para consultas o recopilación datos – SUGI - SAP (FM, CO, PS, GM, FI) – SAPIENS - MS Office (Excel)	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de cumplimiento de metodología de formulación del plan de canales, medios y contenidos. • Porcentaje de públicos meta internos y externos clave incluidos en el Plan de Canales, Medios y Contenidos. 	
Entradas	Insumos	Referencias
	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Canales, Medios y Contenidos vigente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas vigentes de Comunicación e Información Institucional. • Públicos meta, internos y externos, caracterizados y priorizados. • Planes Estratégicos, Tácticos y Operativos del IICA. • Informes de gestión estratégica, táctica y operativa.
Productos	Plan de Canales, Medios y Contenidos actualizado. Mecanismos de comunicación interna y externa efectivos, diseñados.	

2.2 Formulación de Plan de Canales, Medios y Contenidos.

INVOLUCRADOS

Dirección / Subdirección General (D/SDG)
Gerencia de Comunicación Institucional (GCI)
Equipo Técnico Conformado (ETC)
Gerencia de Diseño Organizacional (GDO)
Entidades Organizativas del IICA (EO)²

2: Incluye las Direcciones, Gerencias y Unidades de la Sede Central, los Equipos de Proyecto y Representaciones.





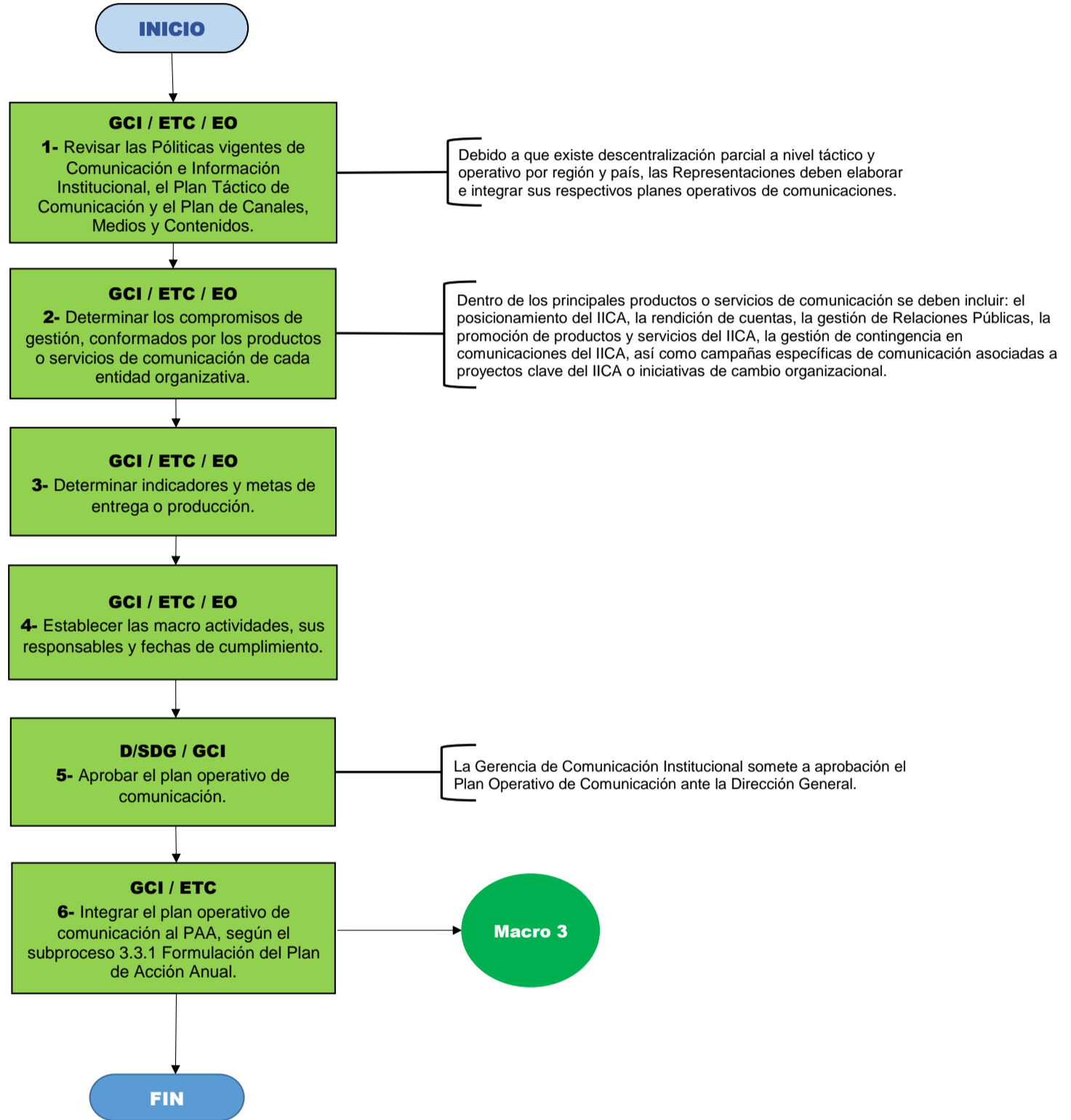
Proceso		
2.3 Elaboración del Plan Operativo de Comunicación.		
Objetivo	Desarrollar el Plan Operativo de Comunicación para la implementación efectiva del Plan Táctico de Comunicación y del Plan de Canales, Medios y Contenidos.	
Alcance	Nivel hemisférico Acciones técnico-normativas a nivel hemisférico. Centralización en niveles estratégicos y Sede Central. Descentralización parcial a nivel táctico y operativo por región y país.	
Normativa Específica		
Sistemas Informáticos	Formularios y metodologías en línea para consultas o recopilación datos - SUGI - SAP (FM, CO, PS, GM, FI) – SAPIENS - MS Office (Excel)	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de cumplimiento de metodología de formulación del plan operativo de comunicación. • Porcentaje de públicos meta internos y externos clave incluidos en el Plan Operativo de Comunicación. 	
Entradas	Insumos	Referencias
	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo de Comunicación vigente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas vigentes de Comunicación e Información Institucional. • Públicos meta, internos y externos, caracterizados y priorizados. • Planes Estratégicos, Tácticos y Operativos del IICA. • Informes de gestión estratégica, táctica y operativa.
Productos	Plan Operativo de Comunicación actualizado.	

2.3 Elaboración del Plan Operativo de Comunicación.

INVOLUCRADOS

Dirección / Subdirección General (D/SDG)
Gerencia de Comunicación Institucional (GCI)
Equipo Técnico Conformado (ETC)
Gerencia de Diseño Organizacional (GDO)
Entidades Organizativas del IICA (EO)³

3: Incluye las Direcciones, Gerencias y Unidades de la Sede Central, los Equipos de Proyecto y Representaciones





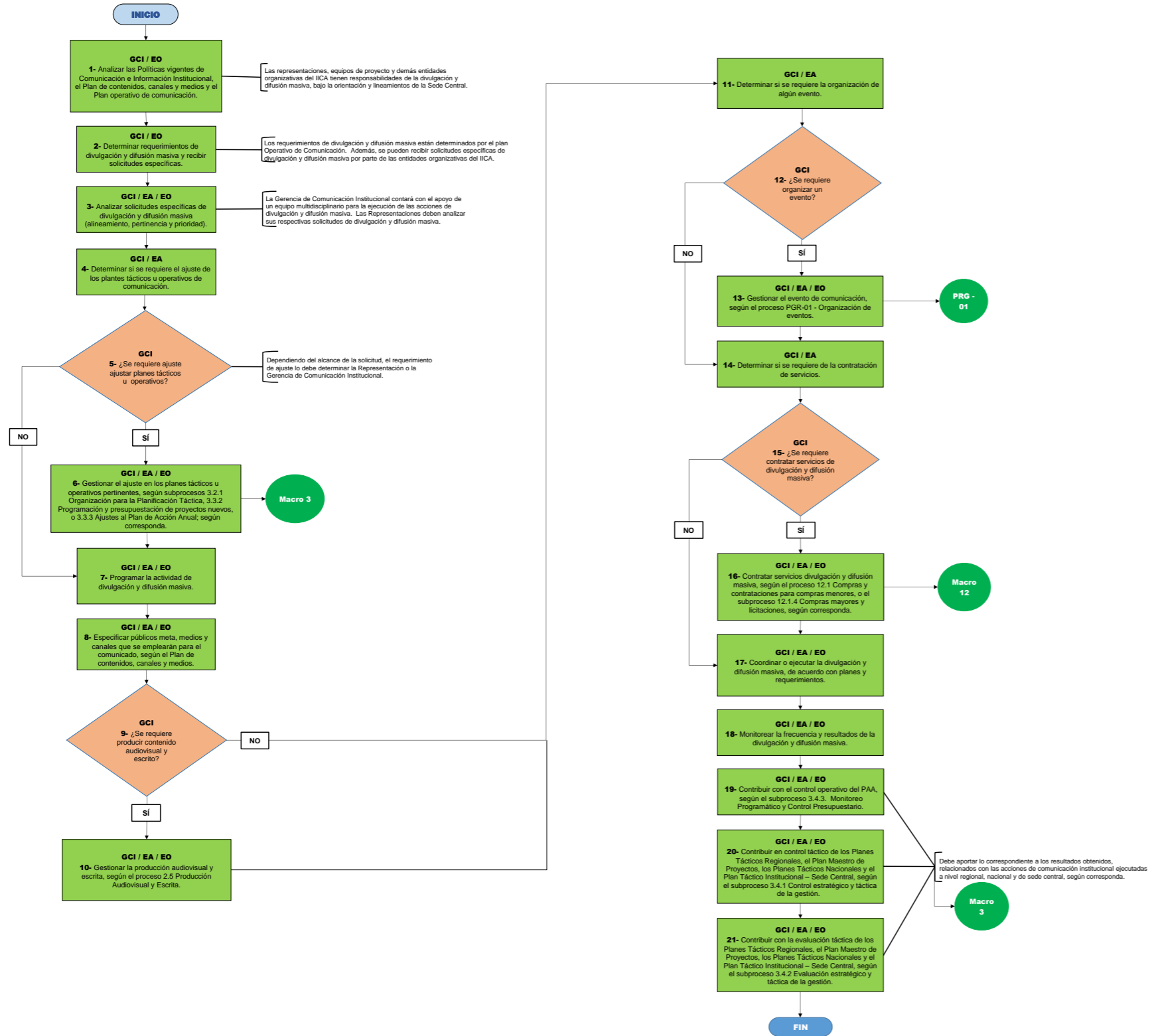
Proceso					
2.4 Divulgación y Difusión Masiva.					
Objetivo	Divulgar y difundir la actividad institucional de forma consistente y periódica, utilizando distintos formatos capaces de alcanzar audiencias masivas, para incrementar el conocimiento, la visibilidad y la recuperación del IICA.				
Alcance	Nivel hemisférico Acciones técnico-normativas a nivel hemisférico. Centralización en niveles estratégicos y Sede Central. Descentralización parcial a nivel táctico y operativo por región y país.				
Normativa Específica					
Sistemas Informáticos	Intranet - Drupal (página web) - Odoos (plataforma de envíos masivos) - SIDD (Sistema integrado de diseño y diagramación) - Deposit (banco de imágenes) - Adobe CC, Protools, Final cut (edición de videos) – SoundCloud - Radioteca (plataforma para bajar programa AgroEnlace)				
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de alcance de mensajes en redes sociales. • Porcentaje de menciones e impactos en medios de comunicación masivos. • Porcentaje del público meta que recibió el mensaje. • Porcentaje de requerimientos y solicitudes de divulgación y difusión satisfechos. 				
Entradas	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #1a3d54; color: white; width: 50%; text-align: center;">Insumos</th> <th style="background-color: #1a3d54; color: white; width: 50%; text-align: center;">Referencias</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos efectivos de comunicación interna y externa, diseñados. • Requerimientos y solicitudes de divulgación y difusión masiva. </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas vigentes de Comunicación e Información Institucional. • Públicos meta, internos y externos, caracterizados y priorizados. • Planes Estratégicos, Tácticos y Operativos del IICA. • Informes de gestión estratégica, táctica y operativa. • Manual de identidad gráfica vigente. • Kit de prensa vigente. </td> </tr> </tbody> </table>	Insumos	Referencias	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos efectivos de comunicación interna y externa, diseñados. • Requerimientos y solicitudes de divulgación y difusión masiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas vigentes de Comunicación e Información Institucional. • Públicos meta, internos y externos, caracterizados y priorizados. • Planes Estratégicos, Tácticos y Operativos del IICA. • Informes de gestión estratégica, táctica y operativa. • Manual de identidad gráfica vigente. • Kit de prensa vigente.
Insumos	Referencias				
<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos efectivos de comunicación interna y externa, diseñados. • Requerimientos y solicitudes de divulgación y difusión masiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas vigentes de Comunicación e Información Institucional. • Públicos meta, internos y externos, caracterizados y priorizados. • Planes Estratégicos, Tácticos y Operativos del IICA. • Informes de gestión estratégica, táctica y operativa. • Manual de identidad gráfica vigente. • Kit de prensa vigente. 				
Productos	Mecanismos efectivos de comunicación interna y externa, implementados. Divulgación y difusión masiva ejecutada efectivamente y a satisfacción. Incremento del conocimiento, la visibilidad y la reputación del IICA.				

2.4 Divulgación y Difusión Masiva.

INVOLUCIADOS
 Dirección / Subdirección General (D/SDG)
 Gerencia de Comunicación Institucional (GCI)
 Equipo de Apoyo (EA)⁴
 Gerencia de Diseño Organizacional (GDO)
 Entidades Organizativas del IICA (EO)⁵

4: Equipo multidisciplinario de apoyo a la Gerencia de Comunicación Institucional o a la Representación, conformado por personal interno y externo, para facilitar las acciones de divulgación y difusión masiva, así como las de producción audiovisual y escrita.

5: Incluye las Direcciones, Gerencias y Unidades de la Sede Central, los Equipos de Proyecto y Representaciones.





Proceso		
2.5 Producción Audiovisual y Escrita.		
Objetivo	Garantizar la efectiva producción audiovisual y escrita de discursos oficiales, comunicados, publicaciones, presentaciones en publicidad, página web, intranet, correos electrónicos, redes sociales, pizarras, medios ambientales, etc.	
Alcance	Nivel hemisférico Acciones técnico-normativas a nivel hemisférico. Centralización en niveles estratégicos y Sede Central. Descentralización parcial a nivel táctico y operativo por región y país.	
Normativa Específica		
Sistemas Informáticos	Intranet - Drupal (página web) - Odoo (plataforma de envíos masivos) -SIDD (Sistema integrado de diseño y diagramación) - Deposit (banco de imágenes) - Adobe CC, Protools, Final cut (edición de videos) – SoundCloud - Radioteca (plataforma para bajar programa AgroEnlace)	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de requerimientos y solicitudes de producción audiovisual y escrita satisfechos. 	
	Insumos	Referencias
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de identidad gráfica vigente. • Kit de prensa vigente. • Requerimientos y solicitudes de producción audiovisual y escrita. 	<ul style="list-style-type: none"> • Públicos meta, internos y externos, caracterizados y priorizados. • Planes Estratégicos, Tácticos y Operativos del IICA. • Informes de gestión estratégica, táctica y operativa.
Productos	Manual de identidad gráfica actualizado. Kit de prensa actualizado. Requerimiento y solicitudes de producción audiovisual y escrita satisfechos.	

2.5 Producción Audiovisual y Escrita.

INVOLUCRADOS

Dirección / Subdirección General (D/SDG)
Gerencia de Comunicación Institucional (GCI)
Equipo de Apoyo (EA)⁶
Gerencia de Diseño Organizacional (GDO)
Entidades Organizativas del IICA (EO)⁷

6: Equipo multidisciplinario de apoyo a la Gerencia de Comunicación Institucional o a la Representación, conformado por personal interno y externo, para facilitar las acciones de divulgación y difusión masiva, así como las de producción audiovisual y escrita.

7: Incluye las Direcciones, Gerencias y Unidades de la Sede Central, los Equipos de Proyecto y Representaciones.

