ASEP
Autoridad Nacional
de los Servicios Públicos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS

Procedimiento para Regular el servicio que presta el área de Prensa

Área	Proceso
Relaciones Públicas	Prensa

Revisado por		Aprobado por
Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas	Jefe de la Oficina de Desarrollo institucional	Director Ejecutivo

Código	Estado de Revisión	Fecha de Revisión
P-ASEP-RRPP-01	1.0	noviembre 2016

CONTENIDO

HISTORIAL DE CAMBIOS

I. ASPECTOS GENERALES

A. OBJETIVO
B. ALCANCE
C. RESPONSABLES
D. NORMAS DE CONTROL INTERNO
E. GLOSARIO

II. ACTIVIDADES

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del Cambio	Autor	Motivo del Cambio

I. ASPECTOS GENERALES

A. OBJETIVO

Documentar el proceso que ejecuta el área de Prensa de la Oficina de Relaciones Públicas para el diseño de estrategias (análisis, redacción, divulgación, monitoreo, otros), en el ámbito interno y externo, de información vinculada con la gestión de la ASEP y los servicios que ésta regula.

B. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los funcionarios de la Oficina de Relaciones Públicas y a aquellos funcionarios de la entidad que, de acuerdo a su participación en el proceso, actúan como fuentes de información de esta unidad administrativa.

C. RESPONSABLES

- Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas
- Encargado del área de Prensa
- Oficiales de Información
- Diseñador Gráfico

D. NORMAS DE CONTROL INTERNO

- La Oficina de Relaciones Públicas, a través de su área de Prensa, es la unidad responsable de lograr el enlace con los medios de comunicación social a nivel nacional y esta entidad.

- Toda información que deba ser publicada en cualquier medio de comunicación social (nacional o internacional) debe tener la aprobación previa del Despacho Superior de la ASEP.

- El personal de la Oficina de Relaciones Públicas, en particular los Oficiales de Información, deben conocer los proyectos que desarrolla la ASEP, con el fin de brindar y divulgar correctamente a la opinión pública, la gestión que realiza esta entidad.

E. GLOSARIO

- **Planes de medios:** participación de voceros de la ASEP en los medios de comunicación para difundir, divulgar o aclarar una situación determinada de interés e importancia vinculada a los servicios públicos regulados por la ASEP.

- **Comunicación Externa:** contacto con medios de comunicación (nacionales o internacionales) a través de los cuales se difunde o genera información de manera indirecta.

- **Comunicación interna:** contacto con funcionarios responsables directos y/o autorizados para proporcionar información para generar o difundir la misma a través de los medios de comunicación.

- **Insumo noticioso:** elementos o "ingredientes" que sirven para elaborar un género periodístico (informativo o de opinión). En otras palabras, representa el marco de referencia que se tiene para redactar una información noticiosa.

- **Producto noticioso:** hecho de relevancia que sea de interés para la opinión pública, el cual es procesado utilizando una serie de variables o criterios para enfocar su redacción hacia un público determinado y que aparece publicado en medios de comunicación, sean impresos (diarios, revistas), audiovisuales (radial o televisivo) u otro medio electrónico (páginas web, redes sociales).

- **Compendio Semanal, Mensual, Anual:** producto que surge de informes estadísticos del monitoreo diario de las informaciones (noticias o publicaciones). Para el compendio semanal se utiliza la información plasmada en los boletines diarios. Para el compendio mensual, se utilizan los datos recogidos y analizados en el resumen semanal y para el anual, se utiliza el compendio de cada mes.

II. ACTIVIDADES

PASO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
A.	**COMUNICACIÓN EXTERNA**	
1	Recibe solicitud proveniente de un agente externo (medio de comunicación o terceros). Analiza la solicitud, la que puede ser variada (información estadística, aclaración, ampliación de un detalle específico, resolución, imagen o solicitud de entrevista) para determinar la unidad administrativa responsable de atender la misma.	Encargado del área de Prensa
2	Remite la solicitud para su aprobación. **Nota:** si la solicitud es pública y proviene de una persona natural, un consultor, proveedor, estudiante u otro que no represente a un medio de comunicación social, ésta no requiere la aprobación del Despacho Superior, debido a su carácter. Permanece en la web para documentación de interesados.	
3	Aprueba ofrecer la información solicitada e instruye para que la solicitud sea enviada a la unidad o persona responsable de atender o proporcionar la información solicitada.	Despacho Superior
4	De aprobarse la solicitud, asigna al Oficial de Información que se encargará de atender la solicitud, de acuerdo al sector regulado de que se trate. **Nota:** Cada Oficial de Información tiene asignado un sector o unidad administrativa que debe atender.	Encargado del área de Prensa
5	Coordina con un representante del sector regulado la obtención de la información solicitada.	Oficial de Información
6	Dependiendo de la solicitud de que se trate, realiza las siguientes acciones: • Si se trata de una solicitud de información, una vez que la obtenga, la procesa, redacta y envía para su revisión a la unidad administrativa responsable. • Si se trata de la solicitud de alguna imagen, la solicita al jefe de la Oficina de Relaciones Públicas y éste, a su vez, la solicita al Fotógrafo de la unidad. • Si se trata de una solicitud de entrevista, solicita autorización del	

	Despacho Superior, quien instruye a la unidad administrativa correspondiente (Dirección Nacional sectorial) la atención de esta solicitud. Cuando obtiene la autorización superior, coordina con el funcionario responsable del sector para que defina la fecha y hora de la entrevista, con el fin de que el representante del medio se apersone a la Institución para finiquitar este proceso. En este caso, está presente durante el desarrollo de la misma. **Nota:** Cada tema es analizado previamente para determinar su conveniencia o no para evitar manejos inadecuados en la nota final.	
7	Revisa la información redactada, tanto en su gramática, ortografía y estilo de redacción; recomienda cambios de considerarlo necesario.	Encargado del área de Prensa
8	Hace entrega, al medio de comunicación, de lo solicitado.	Encargado del área de Prensa / Oficial de Información
B.	**COMUNICACIÓN INTERNA**	
1	Solicita el apoyo del área de Prensa para una actividad determinada o evento que se contemple realizar.	Unidad Solicitante
2	Dependiendo del tipo de solicitud, asigna al personal requerido (Oficial de Información, Fotógrafo, Camarógrafo,) y coordina con el encargado del área de Publicidad, cuando así se requiera. **Nota:** las solicitudes pueden incluir una o varias de las siguientes opciones: • Nota de prensa: redacción de la información relativa al evento y su divulgación en algún medio de comunicación y página WEB. • Fotos: fotografías del evento. • Cobertura: incluye fotos y redacción de la nota de prensa. • Maestro de ceremonia: persona a cargo de las presentaciones durante el evento. • Diseño de invitación o logos requeridos. • Convocatoria de medios de comunicación social: invitación a los medios de comunicación. Dentro de este punto incluye el desarrollo de entrevistas. Si alguno de los medios no asiste al evento, le hace llegar el producto (insumo noticioso, nota de prensa, fotos o imágenes) que haya surgido en el desarrollo del	Encargado del área de Prensa

	mismo.	
C.	**GENERACIÓN DE INFORMACIÓN - PROCESO PROACTIVO**	
1	Identifica hechos noticiosos que puedan despertar el interés de la opinión pública (proyectos de interés, ejecuciones, programas de interés informativo y noticioso). Se reúne con el funcionario designado del sector que genera la información seleccionada, con el fin de obtener los datos de la información que será publicada.	Oficial de Información
2	Redacta la nota de prensa; la envía para su respectiva revisión.	
3	Recibe y revisa la redacción (gramática, ortografía), edita, de ser necesario. Envía para su aprobación.	Encargado del área de Prensa
4	Revisa, aprueba y devuelve.	Despacho Superior
5	Envía a los medios de comunicación y a la página WEB de la ASEP.	Encargado del área de Prensa
D.	**GENERACIÓN DE INFORMACIÓN - PROCESO REACTIVO**	
1	Recibe o identifica información generada por algún medio de comunicación, que requiere una respuesta por parte de la entidad.	Encargado del área de Prensa / Oficial de Información
2	Elabora nota de prensa y la envía a revisión.	Oficial de Información
3	Recibe, revisa y corrige, de ser necesario. Envía a aprobación superior.	Encargado del área de Prensa
4	Recibe, revisa, aprueba y devuelve.	Despacho Superior
5	Realiza y mantiene contacto directo y/o permanente con los medios de comunicación para asegurar la publicación de la nota de prensa.	Encargado del área de Prensa
E.	**MONITOREO DIARIO DE PRODUCTOS NOTICIOSOS**	
1	Diariamente revisa y analiza qué publicaron los medios de comunicación social, cómo lo publicaron, cuándo, dónde (sección del medio impreso), por qué lo publicaron.	Oficial de Información
2	Efectúa un análisis morfológico (de estructura) y de contenido (cualitativo y cuantitativo) de cada producto noticioso y los desglosa según su nivel de vinculación con la institución.	

3	Prioriza la información, otorgándole su nivel de importancia.	
4	Segmenta la información por sector regulado.	Oficial de Información
5	Incorpora las denuncias publicadas. En este sentido, además de recoger las denuncias, las envía a la unidad administrativa respectiva para que atienda la misma. Una vez resuelta, envía la comunicación al medio para que se divulgue. Cuando el medio divulga la nota de prensa, este nuevo producto se recoge y se incorpora a los informes noticiosos que elabora.	
6	Confecciona un Informe completo con el monitoreo de noticias de los diarios y un Informe resumen denominado Boletín Diario con un resumen de las noticias que conforman el Informe completo.	
7	Revisa los informes; el de monitoreo de noticias para asegurar que no se omitan noticias de interés y el informe resumen para garantizar una correcta redacción y ortografía. Aprueba su divulgación.	Encargado del área de Prensa
8	Luego de haberse revisado y aprobado los informes, los envía a su destino: el informe completo, al Despacho Superior y el informe resumen, a los colaboradores de la ASEP a través del correo electrónico interno.	Oficial de Información
F.	**COMPENDIO SEMANAL, MENSUAL Y ANUAL**	
1	En el periodo correspondiente (semanal, mensual o anual) identifica las noticias positivas y las negativas.	Oficial de Información
2	Identifica el tipo del medio en que apareció cada noticia (prensa escrita, radio o televisión)	
3	Analiza los datos y los traduce en información con valor estadístico.	
4	Revisa la información resultante y mantiene los informes para consulta.	Encargado del área de Prensa
G.	**OTROS SERVICIOS**	
1.	**Elaboración de folletos (brochures) u otros tipos de publicaciones** Puede generarse por una solicitud recibida de alguna unidad administrativa o ser una iniciativa de la Oficina de Relaciones Públicas.	
1 a.	Redacta el contenido y coordina con el Diseñador Gráfico, el diseño del folleto o publicación de que se trate.	Oficial de Información

1 b.	Revisa la redacción del contenido; corrige y aprueba.	Encargado del área de Prensa
1 c.	Envía el documento a revisión y aprobación de la unidad solicitante, cuando así corresponda.	Oficial de Información
1 d.	Revisa, solicita modificaciones, de considerarlo necesario o aprueba y devuelve.	Unidad administrativa solicitante
1 e.	Revisa, efectúa cambios solicitados (de haberlos) y envía a la aprobación superior.	Oficial de Información
1 f.	Recibe, revisa, aprueba y devuelve.	Despacho Superior
1 g.	Dependiendo del tipo de publicación y la disponibilidad de fondos, realiza las siguientes acciones: • Si se trata de algún folleto que va a ser distribuido de forma impresa entre los colaboradores de la entidad, gestiona su impresión en la Oficina de Relaciones Públicas. • Si el folleto va a ser distribuido a través del correo electrónico interno, lo envía a la unidad gestora para que ésta se encargue de su divulgación. • Si se trata de una publicación con carácter de urgencia y se cuenta con disponibilidad de fondos en el presupuesto de la Oficina de Relaciones Públicas, solicita la adquisición del servicio de impresión de la misma.	Oficial de Información
1 h.	Realiza las gestiones que correspondan para la adquisición del servicio de publicación con los medios de comunicación seleccionados, según los procedimientos establecidos.	Depto. de Compras y Proveeduría
2.	**Información pagada**	
2 a.	Cuando se requiere una publicación pagada en medios de comunicación, redacta el contenido. Coordina con el Diseñador Gráfico el diseño de la misma.	Oficial de Información
2 b.	Revisa, corrige y envía a aprobación superior.	Encargado del área de Prensa
2 c.	Revisa, aprueba y devuelve.	Despacho Superior
2 d.	Pauta con el medio, la publicación y solicita la adquisición de este servicio.	Encargado del área de Prensa

2 e.	Realiza las gestiones que correspondan para la adquisición del servicio de publicación con los medios de comunicación seleccionados, según los procedimientos establecidos.	Depto. de Compras y Proveeduría
2 f.	Monitorea la publicación.	Oficial de Información