

SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Página 1 de 11
	MACRO PROCESO: Gestión de Comunicación Social	Fecha aprobación: 26/02/2021	
	PROCESO: Gestión de Relaciones Públicas y Comunicación Externa SUBPROCESO: Gestión de Entrevistas CÓDIGO: PRO-GCI2-04	VERSIÓN: 02	

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## GESTIÓN DE ENTREVISTAS



SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Página 2 de 11
	MACRO PROCESO: Gestión de Comunicación Social	Fecha aprobación: 26/02/2021	
	PROCESO: Gestión de Relaciones Públicas y Comunicación Externa SUBPROCESO: Gestión de Entrevistas CÓDIGO: PRO-GCI2-04	VERSIÓN: 02	

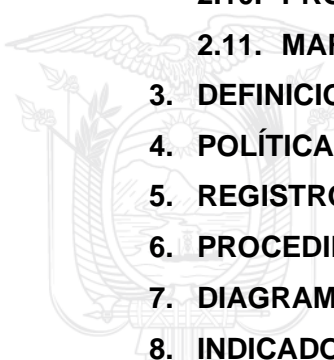
### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre y Apellido / Cargo	Firma
<b>Elaborado por:</b>	Lcda. Margarita Alarcón <b>Analista de Promoción de Centro Operativo</b>	
	Srta. Verónica Quelal <b>Asistente de Comunicación</b>	
<b>Validación Técnica:</b>	Sra. Jenny Aguirre <b>Asistente de Promoción Zonal</b>	
<b>Revisado por:</b>	Ing. Laura Bonilla <b>Directora de Planificación y Gestión Estratégica.</b>	
	Mgs. Lisbeth Arroyo <b>Directora de Comunicación Social</b>	
<b>Aprobado por:</b>	Dr. Máximo Ramírez Chávez <b>Director Ejecutivo del Secap</b>	

SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Página 3 de 11
	MACRO PROCESO: Gestión de Comunicación Social	Fecha aprobación: 26/02/2021	
	PROCESO: Gestión de Relaciones Públicas y Comunicación Externa SUBPROCESO: Gestión de Entrevistas CÓDIGO: PRO-GCI2-04	VERSIÓN: 02	

## CONTENIDOS

1. NOTAS DE CAMBIO
2. INFORMACIÓN DEL SUBPROCESO
  - 2.1. PROPÓSITO DEL SUBPROCESO
  - 2.2. ALCANCE DEL SUBPROCESO
  - 2.3. DISPARADOR DEL SUBPROCESO
  - 2.4. ENTRADAS DEL SUBPROCESO
  - 2.5. PRODUCTOS/SERVICIOS DEL SUBPROCESO
  - 2.6. TIPO DE SUBPROCESO
  - 2.7. RESPONSABLE DEL SUBPROCESO
  - 2.8. INTERVINIENTES DEL SUBPROCESO
  - 2.9. TIPO DE CLIENTE
  - 2.10. PROVEEDORES
  - 2.11. MARCO LEGAL
3. DEFINICIONES
4. POLÍTICAS
5. REGISTROS
6. PROCEDIMIENTOS
7. DIAGRAMA DE FLUJO
8. INDICADORES



SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Página 4 de 11
	MACRO PROCESO: Gestión de Comunicación Social	Fecha aprobación: 26/02/2021	
	PROCESO: Gestión de Relaciones Públicas y Comunicación Externa SUBPROCESO: Gestión de Entrevistas CÓDIGO: PRO-GCI2-04	VERSIÓN: 02	

## 1. NOTAS DE CAMBIO

Versión	Descripción del Cambio o Anulación	Fecha de Actualización
1	Levantamiento del Subproceso	15/02/2013
2	<p>2 Información del Subproceso</p> <p><b>2.1</b> Eliminar desde cuenta con los espacios necesarios para proveer y acciones y proyectos.</p> <p><b>2.2</b> Alcance del Subproceso, se elimina artículo el, la palabra subproceso, se cambia el verbo en presente y se elimina la oración (nota en la página web y el archivo de la publicación), cambio en el monitoreo de medios.</p> <p>Incluir de acuerdo al Plan Estratégico de Comunicación, la gestión de entrevistas se realiza de la siguiente manera: la directora de comunicación social dispone al analista actualizar la base de medios; con el fin de establecer nexos con los directores de noticias, periodistas o reporteros. Para garantizar espacios informativos donde las autoridades del Secap informen a la ciudadanía sobre los servicios que brinda la institución. Una vez realizada la entrevista se solicitará al medio una copia de la grabación. La misma que servirá para el monitoreo y el archivo correspondiente. Asimismo, se realiza una matriz sobre las diferentes entrevistas realizadas.</p> <p><b>2.3</b> Disparador: Plan Estratégico de Comunicación.</p> <p><b>2.4.</b> Entradas del subproceso: Incluir lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El medio de comunicación solicita entrevista a la máxima autoridad de la institución.</li> <li>2. El director/a de comunicación social coordina la entrevista con el apoyo del analista.</li> <li>3. Una vez generados los nexos con los medios, entregar de la ayuda memoria al periodista.</li> <li>4. Seguimiento a la entrevista y publicación del extracto de la entrevista en el monitoreo de medios.</li> </ol> <p><b>2.7</b> Responsable del subproceso, debe ir Director/a</p> <p>2.8 Intervinientes del proceso, director ejecutivo, director /a de comunicación social, analista y medios de comunicación</p> <p><b>2.9.</b> Tipo de cliente: Incluir</p> <p>Interno: Funcionarios. Externos: Medios de comunicación tradicionales tales como: TV,</p>	26/02/2021



radio, prensa y digitales.

**4. Políticas Incluir:**

- Los directores zonales, responsables de centros operativos y puntos de atención y servicio, deben entregar la información de las entrevistas realizadas en los diferentes medios de comunicación en un plazo de 48 horas.
- Actualización de matriz de entrevistas.

6 Procedimientos 1 director/a en responsable y descripción

2 Director /a en responsable

3 Director /a en responsable

2.4 Cambiar por analista de comunicación

2.5. Productos/Servicios del Subproceso: Incluir audios y publicaciones de prensa

2.7. Responsable del subproceso: Cambiar director/a de comunicación social

2.8. Intervinientes del subproceso:

- Director ejecutivo
- Director/a de comunicación social
- Analistas de comunicación social
- Medios de comunicación

2.9. Tipo de cliente: Incluir

Interno: funcionarios.

Externos: Medios de comunicación tradicionales tales como: TV, radio, prensa y digitales.

2.10. Proveedores: **Incluir** medios de comunicación

3 Director/a en responsable

3.1 Director/a en responsable y descripción

4 Director/a en responsable y descripción

5 Director/a en responsable y descripción

6 Director/a en responsable y descripción

7 Director/a en responsable y descripción

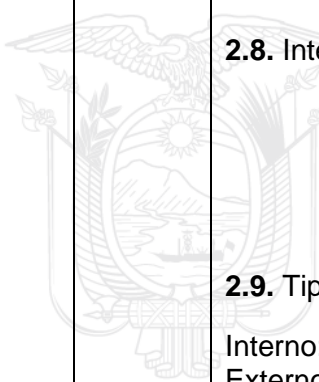
8 Director/a en responsable

8.2 Incluir analistas 1 y 3 en responsable

8. Indicadores

Cambiar analista 2 y 3 por solo analista en elaboración y análisis

9 Incluir analistas 1 y 3 en responsable



SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Página 6 de 11
	MACRO PROCESO: Gestión de Comunicación Social	Fecha aprobación: 26/02/2021	
	PROCESO: Gestión de Relaciones Públicas y Comunicación Externa SUBPROCESO: Gestión de Entrevistas CÓDIGO: PRO-GCI2-04	VERSIÓN: 02	

## 2. INFORMACIÓN DEL SUBPROCESO

### 2.1. Propósito del Subproceso

Manejar la relación con los medios de comunicación y establecer vínculos sólidos; a fin de que el Secap difunda sus actividades a nivel nacional.

### 2.2. Alcance del Subproceso

El subproceso inicio con el Plan Estratégico de Comunicación y con la verificación de entrevistas para la institución, por parte de la director/a de comunicación social y finaliza con la publicación de la misma en el monitoreo de medios.

### 2.3. Disparador del Subproceso

Plan Estratégico de Comunicación.

### 2.4. Entradas del Subproceso

La director/a de comunicación social verifica si existen entrevistas en medios de comunicación y posterior publicación del extracto en el monitoreo de medios.

### 2.5. Productos/Servicios del Subproceso

Audios y publicaciones de prensa

### 2.6. Tipo de Proceso

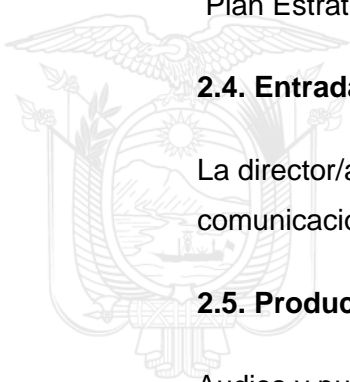
Proceso Adjetivo

### 2.7. Responsable del Subproceso

Director/a de comunicación social

### 2.8. Intervinientes del Subproceso

- Director ejecutivo
- Director/a de comunicación social
- Analista / asistente de comunicación



SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Página 7 de 11
	MACRO PROCESO: Gestión de Comunicación Social	Fecha aprobación: 26/02/2021	
	PROCESO: Gestión de Relaciones Públicas y Comunicación Externa SUBPROCESO: Gestión de Entrevistas CÓDIGO: PRO-GCI2-04	VERSIÓN: 02	

- Medios de comunicación

### 2.9. Tipo de cliente:

Interno: funcionarios.

Externos: Medios de comunicación tradicionales tales como: TV, radio, prensa y digitales.

### 2.10. Proveedores:

Medios de comunicación.

### 2.11. Marco legal:

Código	Documento
DI-RS-01	Resolución SECAP-SECAP-2020-0012-R Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos

## 3. DEFINICIONES

- **Vocero Oficial:** Persona fuente de la información oficial de la institución.
- **Nota de Entrevista:** La información que se entregó en la entrevista, esta puede ser el ejemplar del periódico donde se publicó o un CD con la grabación en radio o televisión.

## 4. POLÍTICAS

- Toda entrevista debe ser aprobada por el Director Ejecutivo, así como la información que se dará a conocer a los medios de comunicación.
- Se debe llevar un registro de toda entrevista brindada, y del contenido tratado en cada una de ellas, el mismo que será archivado por la Dirección de Comunicación Social.
- Los directores zonales, responsables de Centros Operativos y Puntos de Atención y Servicio, deben entregar la información de entrevistas realizadas en los diferentes de comunicación en un plazo de 48 horas.
- Actualización de matriz de entrevistas.



## 5. REGISTROS

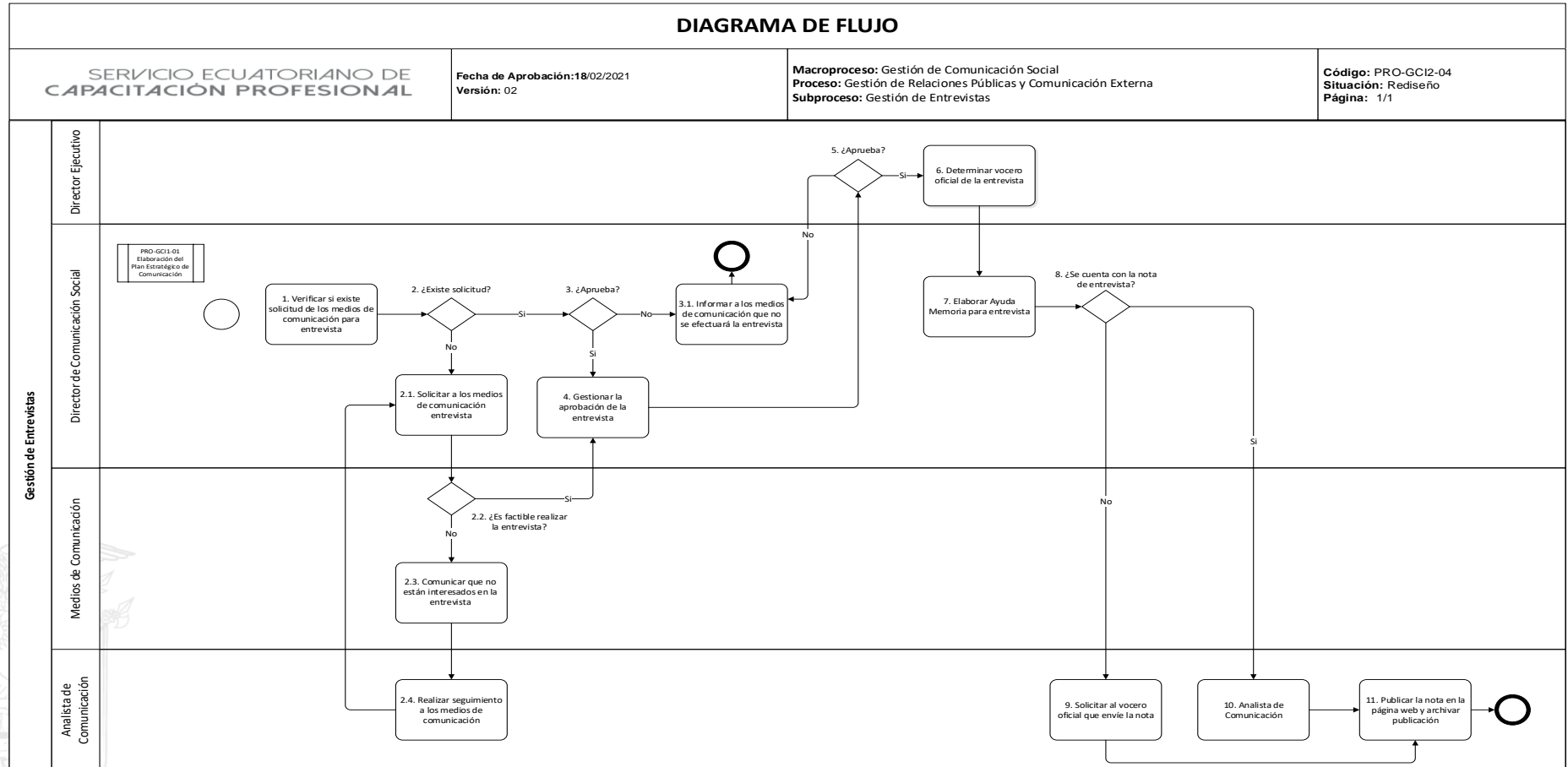
No existen registros en este subproceso

## 6. PROCEDIMIENTOS

No.	Responsable	Actividad	Descripción
<b>INICIO</b>			
1.	Director/a de comunicación social	Verificar si existe solicitud de los medios de comunicación para entrevistas	Semanalmente, el Director/a de comunicación social verifica si existen solicitudes de los medios de comunicación para entrevistas. <b>Tiempo: 1 Hora</b> Subproceso PRO-GCI1-01 Elaboración del Plan Estratégico de Comunicación
2.	Director/a de comunicación social	¿Existe solicitud?	En caso de NO, ir a punto 2.1 En caso de SÍ, ir a punto 3
2.1.	Director/a de comunicación social	Solicitar a los medios de comunicación entrevistas	El director /a de comunicación social solicita a los medios de comunicación entrevistas, para comunicar información de interés y así, cumplir con los objetivos institucionales. <b>Tiempo: 1 Hora</b>
2.2.	Medios de comunicación	¿Es factible realizar la entrevista?	En caso de NO, ir a punto 2.3. En caso de SÍ, ir a punto 4.
2.3.	Medios de comunicación	Comunicar que no están interesados en la entrevista	El medio de comunicación al cual se envió la solicitud de entrevista, informa a la Dirección de Comunicación Social que no se encuentra interesado en la misma. <b>Tiempo: 30 minutos</b>
2.4.	Analista / asistente de comunicación	Realizar seguimiento a los medios de comunicación	El analista / asistente de comunicación realiza un seguimiento a los medios que no prestaron interés. Ir a punto 2.1. <b>Tiempo: 2 Horas</b>
3.	Director/a de comunicación social	¿Aprueba?	De acuerdo a la información analizada en la solicitud de entrevista enviada por los medios de comunicación. En caso de NO, ir al punto 3.1. En caso de SI, ir al punto 4.
3.1.	Director/a de comunicación social	Informar a los medios de comunicación que no se efectuará la entrevista	Director/a de comunicación social comunica a los medios que no podrá efectuarse la entrevista. <b>Tiempo: 15 minutos</b> FIN DE SUBPROCESO.
4.	Director/a de comunicación social	Gestionar la aprobación de la entrevista	Director/a de comunicación social gestiona la aprobación de la entrevista con el Director Ejecutivo mediante una recomendación. <b>Tiempo: 8 Horas</b>

No.	Responsable	Actividad	Descripción
5.	Director ejecutivo	¿Aprueba?	Director ejecutivo define si es o no factible dar la entrevista bajo criterios propios o definidos por el MCDS. En caso de NO, regresar al punto 3.1. En caso de SI, ir al punto 6.
6.	Director ejecutivo	Determinar vocero oficial de la entrevista	Director ejecutivo determina en conjunto con director/a de comunicación social, la persona que actuará como vocero oficial de la Institución, quienes podrán ser coordinadores generales, directores nacionales, directores zonales o analistas de Centros Operativos. <b>Tiempo: 1 Hora</b>
7.	Director/a de comunicación social	Elaborar Ayuda Memoria para entrevista	Director/a de comunicación social elabora la ayuda memoria para la persona que dará la entrevista, la cual es entregada antes de la misma; también puede solicitar al analista o asistente de comunicación que realicen el documento antes mencionado. <b>Tiempo: 8 Horas</b>
8.	Director/a de comunicación social	¿Se cuenta con la nota de entrevista?	En caso de NO, ir a punto 9. En caso de SI, ir a punto 10.
9.	Analista / Asistente de Comunicación	Solicitar al vocero oficial que envíe la nota	Una vez finalizada la entrevista, el analista / asistente de comunicación solicita al vocero oficial que envíe a la Dirección de Comunicación Social la nota de entrevista, con la finalidad de publicar la información en la página web. Ir a punto 11. <b>Tiempo: 4 Horas</b>
10.	Analista / asistente de comunicación	Obtener la nota de entrevista de los medios de comunicación	El analista / asistente de comunicación obtiene la nota de entrevista de los medios de comunicación. <b>Tiempo: 4 Horas</b>
11.	Analista / asistente de comunicación	Publicar la nota en el monitoreo de medios y archivar publicación.	El analista / asistente de comunicación publica el extracto de la entrevista en el monitoreo de medios. <b>Tiempo: 4 Horas</b> <b>FIN DE SUBPROCESO</b>
<b>FIN</b>			

**7. DIAGRAMA DE FLUJO**



## 8. INDICADORES

<b>Nombre</b>	Porcentaje de entrevistas institucionales en medios nacionales y locales realizadas			
<b>Descripción</b>	Este indicador mide la intervención de los voceros institucionales (Director ejecutivo o su delegado) y directores nacionales en medios de comunicación (entrevista)			
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Estándar</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
Número de reportajes y/o entrevistas ejecutadas / Número de reportajes y/o entrevistas coordinadas	Mensual	100%	Analista de comunicación	Director/a de comunicación social

