

MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

ELABORADO POR	VERIFICADO POR	VISTO BUENO POR
Nombre y Apellido: David González	Nombre y Apellido: Lic. Liz Irala	Nombre y Apellido: Ing. Alejandro Hunicken
Cargo: Funcionario del DPC	Cargo: Jefe del DPC	Cargo: Titular, Secretaria de Gabinete
Firma: Fecha: 07/11/2025	Firma: Fecha: 23/11/2025	Firma: Fecha: 24/11/2025

Resolución SENAVE N° 711/2025



Abg. Miguel Caballero
Secretario General



CONTENIDO

1.	Misión y Visión.....	- 3 -
2.	Gestión de la Información.....	- 3 -
2.1.	Política de Información	- 3 -
2.2.	Sistema de Información Institucional.....	- 3 -
2.2.1.	Fuente de Información Interna.....	- 4 -
2.2.2.	Fuente de Información Externa.....	- 4 -
2.2.3.	Ordenamiento, sistematización y estructuración de datos	- 4 -
2.2.4.	Oportunidad de la Información.....	- 4 -
2.2.5.	Mecanismos para mantener la calidad de la información.....	- 4 -
2.3.	Control de Documentos	- 5 -
3.	Gestión de la Comunicación Institucional	- 6 -
3.1.	Política de Comunicación	- 6 -
3.2.	Comunicación Interna.....	- 7 -
3.2.1.	Definición de la Información a ser comunicada a los grupos de interés.....	- 7 -
3.2.2.	Fomento de la identidad institucional a través de la comunicación interna.....	- 7 -
3.2.3.	Mecanismo de expresión de los funcionarios del SENAVE	- 7 -
3.3.	Política de Manejo de Información y Medios de Comunicación.....	- 8 -
3.4.	Relacionamiento con los Medios de Comunicación	- 8 -
3.5.	Relacionamiento con Grupos de Interés	- 8 -
3.6.	Provisión de la Información Mediática.....	- 9 -
3.7.	Manejo de la Información en Tiempos de Crisis.....	- 9 -
3.8.	Voceros Institucionales.....	- 9 -
3.9.	Medios de Comunicación Institucional	- 9 -
3.10.	Comunicación Interna.....	- 10 -
3.11.	Imagen Corporativa	- 10 -
4.	Rendición de Cuentas	- 11 -
4.1.	Satisfacción del Ciudadano	- 11 -
4.2.	Política de Confidencialidad.....	- 12 -



Miguel Caballero
Secretario General

Resolución SENAVE N° 74 /2025

 **mecip**
2015

1. MISIÓN Y VISIÓN

Misión: Apoyar la política agro-productiva del Estado, contribuyendo al incremento de los niveles de competitividad, sostenibilidad y equidad del sector agrícola, a través del mejoramiento de la situación de los recursos productivos respecto a sus condiciones de calidad, fitosanidad, pureza genética y de la prevención de afectaciones al hombre, los animales, las plantas y al medio ambiente, asegurando su inocuidad.

Visión: Ser una institución reconocida por su capacidad técnica a nivel nacional e internacionalmente por la excelencia de sus servicios, comprometida con el sector agrícola para contribuir al desarrollo socio económico del país, mediante una gestión transparente, estructura orgánica eficiente, personal altamente calificado y recursos tecnológicos de avanzada.

2. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la gestión de la información, el SENAVE asume el compromiso de obtener, generar y utilizar información relevante y de alta calidad. La gestión eficiente y transparente del control interno depende de la precisión y actualidad de los datos, por lo que promovemos una cultura de comunicación efectiva y responsable que contribuya a fortalecer la toma de decisiones, mejorar los procesos y garantizar la confiabilidad de nuestros resultados en beneficio del sector agrícola y de la comunidad en general.

2.1. Política de Información

El SENAVE asume el compromiso de gestionar la información institucional con la finalidad de garantizar la transparencia, la difusión oportuna y verificada de los datos y conocimientos relacionados con las actividades de apoyo a la política agroproductiva del Estado, promoviendo la toma de decisiones informadas, la participación ciudadana y la sensibilización sobre la importancia de la calidad, la fitosanidad, la pureza genética y la inocuidad de los recursos agrícolas, con el fin de fortalecer la competitividad, la sostenibilidad y la equidad del sector agrícola.

2.2. Sistema de Información Institucional

El sistema de información es fundamental para facilitar la toma de decisiones basadas en evidencia, mejora la planificación y gestión de acciones, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas. Además, se busca con este sistema, contribuir a la identificación temprana de riesgos y apoyar la implementación de medidas preventivas y correctivas.

Este sistema además servirá para fortalecer la capacidad del SENAVE para cumplir su misión de mejorar la productividad, la sanidad y calidad de las semillas, la sostenibilidad y protección del medio ambiente en el sector agrícola, garantizando una gestión más eficaz, eficiente y transparente para beneficio de los productores, el medio ambiente y a la ciudadanía.

Resolución SENAVE N° 711/2025

Miguel Caballero
Secretario General



mec
2015

2.2.1. Fuente de Información Interna

El SENAVE considera como fuentes de información interna, informes derivados de la ejecución de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, boletines, reportes de reuniones, y sistemas de gestión, promoviendo un flujo de información claro, transparente y oportuno que fortalezca la gestión interna, fomente la coordinación eficaz y garantía de que todos los actores involucrados puedan cumplir con su misión.

2.2.2. Fuente de Información Externa

Las fuentes de información externa comprenden datos, informes, estudios, normativas, publicaciones, registros y otros recursos provenientes de entidades, organismos, productores, centros de investigación y actores del sector agrícola, que complementan y enriquecen la información interna, permitiendo un análisis integral y actualizado del estado de la calidad y sanidad de semillas en el entorno externo.

2.2.3. Ordenamiento, sistematización y estructuración de datos

La sistematización e integración de la información es responsabilidad de los Directivos y jefes con el apoyo de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación – DTIC's (DIRECCIÓN TI – AFINES) y el apoyo del área implementadora, en función a la disponibilidad presupuestaria.

La institución implementará un sistema integrado de información a través de la coordinación de enlaces con sus diferentes dependencias, que genera antecedentes en forma interna y externa, buscando la unificación de su manejo y la generación de registros consolidados que permiten su adecuada administración.

2.2.4. Oportunidad de la Información

El SENAVE con el objetivo de brindar y recibir información oportuna, aplica procedimientos claros para ordenar, sistematizar y estructurar la información recopilada, mediante la clasificación, codificación y registro uniforme de los datos, asegurando su accesibilidad, integridad y aprovechamiento eficiente para la toma de decisiones, facilitando la generación de informes confiables y la identificación de tendencias o áreas de mejorar.

2.2.5. Mecanismos para mantener la calidad de la información

Los mecanismos para mantener la calidad de la información son esenciales para garantizar la confiabilidad, precisión y actualidad de los datos que sustentan las decisiones y acciones facilitando el cumplimiento de la política agroproductiva del Estado, permitiendo así promover la competitividad, sostenibilidad y equidad del sector agrícola.

En ese sentido el SENAVE, con el objetivo de garantizar la calidad de la información se enfocará en que la información brindada y recibida contenga las siguientes características:

- a) **Accesible:** Debe resultar sencillo obtener la información institucional para cada área, de acuerdo a sus requerimientos de información. Los usuarios deben saber qué información está disponible y en qué sistema de información pueden acceder a ella.
- b) **Correcta:** Debe reflejar datos precisos, completos y libres de errores, asegurando su integridad y fidelidad para respaldar decisiones confiables y basadas en hechos verificables.
- c) **Actualizada:** La información debe mantenerse vigente mediante procesos de revisión y actualización periódica, garantizando que los datos sean relevantes y reflejen con precisión la situación actual del sector y sus recursos.
- d) **Protegida:** La información debe estar protegida contra accesos no autorizados, alteraciones, pérdidas o destrucción, mediante mecanismos de seguridad y control que aseguren su confidencialidad y protección integral.
- e) **Suficiente:** La información debe ser suficiente en cantidad y calidad para cubrir las necesidades de análisis, evaluación y toma de decisiones, evitando la falta de datos o la acumulación de información innecesaria o redundante.
- f) **Oportuna:** La información procesada por el SENAVE debe estar disponible en el momento preciso para facilitar acciones rápidas y efectivas ante cambios, emergencias o nuevas necesidades del sector, permitiendo una respuesta eficiente y oportuna.
- g) **Válida:** La información debe ser producida y obtenida mediante métodos y procedimientos adecuados que garanticen su validez, confiabilidad y conformidad con los estándares técnicos y normativos establecidos.
- h) **Verificable:** La información debe contar con evidencias o mecanismos que permitan corroborar su autenticidad, exactitud y procedencia, facilitando su validación y confianza en los procesos de validación.
- i) **Conservable:** La información debe ser almacenada, resguardada y preservada de manera adecuada para garantizar su disponibilidad futura, evitando pérdidas, deterioros o destrucción que puedan afectar su utilidad y recuperación futura.

2.3. Control de Documentos

El SENAVE pondrá a disposición de todo el nivel directivo y el personal en general la información documentada requerida por el sistema de control interno se debe controlar para asegurarse de que:

- a) Esté disponible y adecuada para su uso, dónde y cuándo se necesite.
- b) Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).

Resolución SENAVE N° 711/2025



Miguel Caballero
Secretario General



mec
2015

Para el control de la información documentada, el SENAVE establece que los documentos que respaldan las herramientas y actividades ejecutadas en el marco del fortalecimiento continuo del sistema de control interno contengan como mínimo:

- a) Definición de niveles de aprobación;
- b) Distribución, acceso, recuperación y uso;
- c) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- d) Control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- e) Retención y disposición.

La información documentada de origen externo, que la institución ha determinado que es necesaria para la planificación y operación del sistema de control interno, debe ser identificada y controlada, según sea adecuado.

3. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

El objetivo principal de la gestión de la comunicación institucional es garantizar la circulación fluida y transparente de la información interna y externa del SENAVE a los diferentes grupos de interés, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales, mejorando su nivel de apertura, receptividad y capacidad de interlocución con la ciudadanía y permitiendo la publicidad, visibilidad de su gestión y de sus resultados, generando confianza y posicionamiento ante la sociedad.

El Departamento de Prensa y Comunicación coordina la comunicación institucional mediante un procedimiento que establece la metodología y los pasos para la gestión efectiva de la Comunicación Institucional, asegurando la coherencia de los mensajes y el fortalecimiento continuo de las relaciones con los públicos interno y externo.

Ningún funcionario debe divulgar informaciones institucionales o actividades realizadas en el marco de una comisión de trabajo, sin antes ser difundido formalmente por la institución a través de los medios de comunicación oficiales, administrados por el DPC.

3.1. Política de Comunicación

El SENAVE orienta la comunicación hacia el fortalecimiento de la institución, mediante el relacionamiento con sus públicos de interés, tanto internos como externos, a través de acciones que garanticen la transparencia de la gestión y los resultados.

La institución administra su política de comunicación a través del Departamento de Prensa y Comunicación (DPC), que planifica, dirige y coordina todas las actividades de comunicación, la cual basa su accionar en una planificación

estratégica que facilita la interacción comunicativa, de manera eficiente, a fin de fortalecer las capacidades y destrezas en la comunicación al interior y exterior de la institución.

Su ejecución se realiza en coordinación permanente con la Secretaría de Gabinete de la Presidencia y las Direcciones Generales.

3.2. Comunicación Interna

A través del presente manual de comunicación el SENAVE asume el compromiso de comunicar internamente tanto los objetivos como las responsabilidades por el control interno.

Para ese efecto, implementará políticas y mecanismos para comunicar clara y oportunamente la información dentro de la organización, contemplando:

- Valores;
- Políticas y procedimientos;
- Objetivos;
- Importancia, relevancia y beneficios de los controles internos efectivos;
- Roles y responsabilidades de las autoridades y demás funcionarios en la ejecución de los controles;
- Mecanismos para que todos los funcionarios puedan reportar internamente cualquier desvío o evento que pudiera comprometer el funcionamiento del control interno.

Los mecanismos de comunicación establecidos al interior de la institución aseguran que los distintos niveles de decisión, reciban información oportuna y adecuada para poder ejercer la supervisión sobre la gestión y el funcionamiento del control interno, permitiendo a las autoridades detectar desvíos de manera oportuna.

Criterios para la comunicación Interna:

3.2.1. Definición de la Información a ser comunicada a los grupos de interés

El Departamento de Prensa y Comunicación definirá la información que será comunicada a cada uno de los grupos de interés internos de la institución, asignando niveles de responsabilidades adecuados;

3.2.2. Fomento de la identidad institucional a través de la comunicación interna

La comunicación interna institucional será asumida como mecanismo para fomentar la identidad institucional, procurando crear en los funcionarios una clara conciencia de su pertenencia y compromiso con los propósitos misionales;

3.2.3. Mecanismo de expresión de los funcionarios del SENAVE

Resolución SENAVE N°/2025

Miguel Caballero
Secretario General

meci
2015

La comunicación interna institucional será considerada por el SENAVE como mecanismos que permitan a los funcionarios expresar sus opiniones y sugerencias, logrando su motivación y compromiso con la Institución, y haciendo que se sientan parte importante dentro del proceso de mejoramiento institucional.

Para ello, el Departamento de Prensa y Comunicación, apoyará a la Dirección de Gestión de personas en la ejecución de acciones que permitan propiciar que los funcionarios se expresen con el objetivo de mejorar el clima organizacional y aumentar los niveles del sentido de pertenencia.

3.3. Política de Manejo de Información y Medios de Comunicación

El manejo de las informaciones para el público externo a través de los medios masivos de comunicación, es definido por el presidente. El acceso a la información pública es atendido por el Departamento de Transparencia y Anticorrupción, en coordinación con la Secretaría de Gabinete de Presidencia, con el objetivo de responder pedidos y denuncias en tiempo y forma, en concordancia con las normativas vigentes.

La institución fomenta la transparencia de la gestión, mediante la actualización continua del Portal de transparencia institucional en la página web.

3.4. Relacionamiento con los Medios de Comunicación

El SENAVE establecerá un buen relacionamiento con los medios de comunicación de manera a posicionar a la Institución. El Departamento de Prensa y Comunicación actuará de enlace formal entre las autoridades institucionales y los medios de comunicación masivos, definiendo los canales correspondientes para la entrega de la información. La información consolidada y sistematizada es definida de acuerdo con las estrategias y proyección de la Imagen Corporativa y del Gobierno Nacional.

El Departamento de Prensa y Comunicación definirá las estrategias de comunicación pública conjuntamente con las dependencias institucionales, basadas y definidas en un Programa Anual de Difusión.

El manejo de conferencias de prensa, boletines, gacetillas, entrevistas, reportajes y otros instrumentos, relacionados con los medios buscará posicionar los temas de interés prioritario y las actividades de la Institución.

3.5. Relacionamiento con Grupos de Interés

La relación del SENAVE con los grupos de interés se basará en la imparcialidad y equidad en el manejo y la difusión de la información, salvo en aquellos casos que se considere de carácter reservado, dentro de los términos estipulados para que permanezca en reserva, atendiendo a las características específicas de cada grupo en el marco de la confianza y la colaboración.

Las relaciones con gremios y las instituciones públicas y privadas se desarrollarán sobre la base de alianzas estratégicas, proporcionando espacios



Miguel Caballero



SENAVE
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA

de concertación y firma de Convenios y Acuerdos Específicos.

3.6. Provisión de la Información Mediática

El Departamento de Prensa y Comunicación recibirá los materiales o insumos informativos de cualquier dependencia, y difundirá, si hubiere necesidad y pertinencia, la información a la ciudadanía y grupos de interés, asegurando su disponibilidad y que la estructura de los contenidos esté alineada con los objetivos y estándares institucionales.

Asimismo, el DPC es el responsable de mantener informados a la Máxima Autoridad y alta gerencia sobre las apariciones en medios y los resultados de monitoreos y estadísticas de publicaciones, a fin de medir la percepción de la ciudadanía hacia la gestión institucional.

3.7. Manejo de la Información en Tiempos de Crisis

Ante eventuales crisis, la institución se preparará para dar respuesta rápida, facilitando la labor informativa, evitando rumores que puedan ocasionar reacciones adversas en la población, reorientando y adecuando la información formal, definiendo claramente el diagnóstico situacional, la utilización adecuada de recursos y la claridad en la información.

Ante una situación de riesgo para el SENAVE, la Máxima Autoridad, deberá convocar de inmediato al Equipo de Conducción Estratégica y de Control Interno (ECECI), así como a los responsables del sector afectado, para abordar la problemática de forma permanente durante la contingencia, con el apoyo del Departamento de Prensa y Comunicación

EL DPC será responsable de proponer un plan de contingencia, y ejecutar el mismo, siguiendo los lineamientos de manejo de crisis de comunicación.

3.8. Voceros Institucionales

La Máxima Autoridad es el único vocero institucional, pudiendo delegar la función al director general afectado por el tema a comunicar. En la Dirección General Técnica, los directores de cada área actuarán como voceros técnicos en asuntos de su competencia.

En los casos de campañas de comunicación, capacitación técnica o difusión de una información específica de cualquier dependencia misional, un técnico calificado y autorizado por su director podrá actuar como vocero.

En situaciones de crisis o riesgo, la respuesta primaria recaerá en los voceros técnicos por su conocimiento especializado; la Máxima Autoridad intervendrá cuando el tema lo amerite o para acompañar su exposición.

3.9. Medios de Comunicación Institucional

Los canales de comunicación que se encuentran a disposición de la ciudadanía y otras partes interesadas son:

Página web institucional: Es el principal canal de comunicación con las partes interesadas externas, ya que ofrece información institucional útil para los

usuarios, formularios para el acceso a los servicios, así como las noticias de interés. Este canal es administrado por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación para el desarrollo de los sistemas y por el DPC para la disposición de la información en cuanto a la imagen y diseño.

Redes Sociales: La institución posee cuentas en las redes sociales: Facebook, Instagram, TikTok y Twitter, las cuales son administradas por el DPC.

Los lineamientos para la publicación en los medios institucionales serán establecidos por el DPC, mediante comunicados o instructivos específicos.

Gacetillas: Instrumento de información dirigido a usuarios externos que contiene información relevante, clara y concisa sobre actividades relacionadas a la gestión institucional y actividades relacionadas a la misión.

Spots de radio: son informaciones técnicas que se difunden a través de radios de capital e interior, cuyos contenidos se definen en coordinación con la Dirección General Técnica.

A continuación, se detallan los canales de comunicación internos:

Senavenet: Es el principal canal de comunicación interna, que contiene diversos formularios para uso de las dependencias a fin de agilizar trámites administrativos internos, movimiento de bienes, u otros que se irán actualizando en el marco de las medidas de sistematización de trámites.

Correo Electrónico Institucional: Es el canal de comunicación ágil y masivo para la difusión de información de interés para todos los funcionarios, así como un canal de contacto oficial de los mismos con los grupos externos de relacionamiento institucional. Su uso es de carácter obligatorio conforme a su resolución de creación.

Boletín Informativo: Es un resumen de actividades desarrolladas por las áreas, a través de un formato establecido por el DPC para facilitar el reporte, con una periodicidad definida por cada dependencia, remitida a todos los funcionarios a través del correo electrónico institucional.

3.10. Comunicación Interna

La información interna es el conjunto de actividades efectuadas por la institución para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de los diferentes medios de comunicación, para el logro de los objetivos institucionales. El Procedimiento Gestión de Comunicación Institucional contempla lineamientos para la comunicación interna.

3.11. Imagen Corporativa

El SENAVE trabaja en el mantenimiento de la coherencia visual en todas las comunicaciones para el cumplimiento de los fines y el logro de la Imagen Corporativa, teniendo presente los cambios que implementa en logotipos/mensajes de cada gobierno nacional y verificando el cumplimiento del manual de marca, actualizado en cada gobierno.

Manual de Marca: El SENAVE consolida la uniformidad de la imagen visual institucional, a través de la implementación de un Manual de Marca, que tiene como objetivo principal, crear uniformidad en la imagen visual del SENAVE; el éxito del mismo, depende de la aplicación exacta de las instrucciones, en cuanto al uso de logotipos, diseños, impresiones digitales, en todas las áreas/dependencias institucionales.

El uso del logotipo institucional y la identidad corporativa del SENAVE, están enmarcados en la Resolución 499/14, y que, en el contexto de las directrices del Gobierno Nacional (2023-2028), la institución se allana a lo dispuesto por el Decreto 427/23.

La difusión de la Identidad será responsabilidad del DPC y el uso adecuado de las mismas estará a cargo de los responsables de cada área de la institución, y estos, a su vez, a los servidores públicos a su cargo.

Los materiales de promoción de los servicios deberán estar estandarizados de manera a identificar a la Institución.

4. RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas o informe de gestión es un instrumento de transparencia y divulgación de información clara, oportuna y suficiente, dirigida a los funcionarios, usuarios y a la ciudadanía en general.

La comunicación con la ciudadanía se hará en el marco del entendimiento y coherencia de la administración pública como un servicio y de la rendición de cuentas como un deber, en el ejercicio de los principios de la supremacía del interés público y la transparencia en la ejecución de las funciones públicas.

El Departamento de Transparencia y Anticorrupción coordinará la Rendición de Cuentas del SENAVE para mantener informada a la sociedad sobre los proyectos a emprender, el uso de los recursos que le fueron confiados, el rendimiento de su gestión y los resultados logrados en términos del cumplimiento de los objetivos institucionales, y su contribución a la finalidad social del Estado.

La Rendición de Cuentas se deberá ejecutar a través de un Plan de Rendición de Cuentas, establecido por Resolución y que contiene la frecuencia, el alcance, ejes, métodos, recursos y herramientas utilizados para su realización. En el Plan se internalizan los lineamientos de la Contraloría General de la República.

4.1. Satisfacción del Ciudadano

La recepción y canalización de las consultas, reclamos y sugerencias acerca de los servicios prestados a los usuarios se realizará a través del Procedimiento "Satisfacción del Usuario" y sus formularios.

Resolución SENAVE N°/2025



Miguel Caballero
Secretario General



4.2. Política de Confidencialidad

La institución propicia una conducta ética en los funcionarios, que manejen la información de carácter reservado por ley, a fin de que no sea publicada o conocida por terceros, en concordancia con las normativas vigentes.

<u>APROBACIÓN POR LA MAI</u>	
<u>Nombre y Apellido</u>	 ING. AGR. RAMIRO SAMANIEGO MONTIEL PRESIDENTE
<u>Fecha</u>	<u>30 / 12 / 2025</u>
<u>Vigencia</u>	<u>El documento entra en vigencia desde la fecha de promulgación de la resolución.</u>

Resolución SENAVE N° 111...../2025


Miguel Caballero
 Secretario General