

2014



TRIBUNAL DE ÉTICA
GUBERNAMENTAL
EL SALVADOR, C.A.


MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES

TRIBUNAL DE ÉTICA GUBERNAMENTAL

ABRIL HALINA ORTIZ POCASANGRE

ÍNDICE

TEMA	PÁGINA
I. Ámbito de aplicación (Alcance del Manual)	
II. Identificación de la Unidad	
III. Normativa aplicable	
IV. Políticas generales de la unidad organizativa	
V. Identificación de procesos básicos de la unidad organizativa	
VI. Descripción del procesos	
VII. Vigencia y aprobación del manual	



I. Ámbito de aplicación (Alcance del Manual).

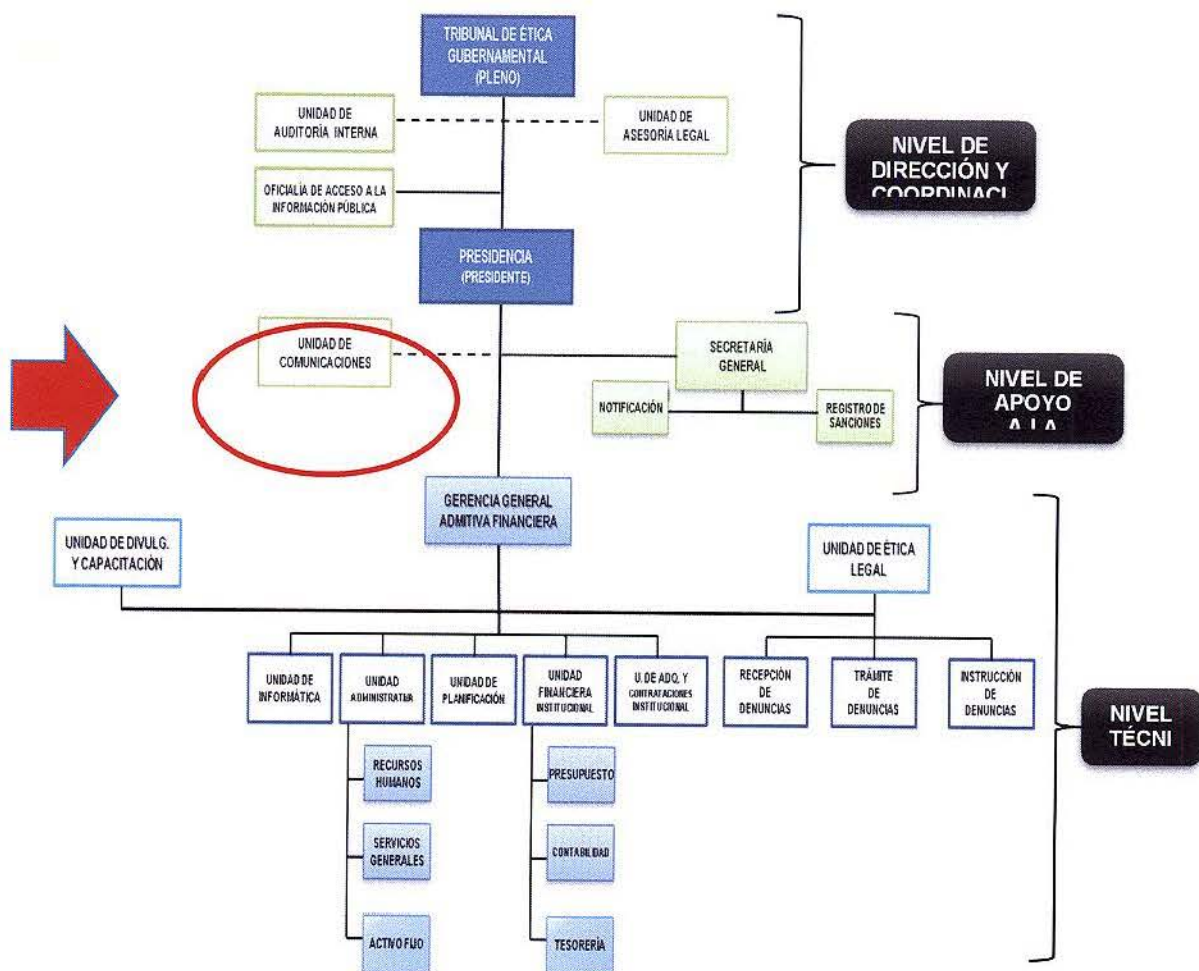
Se aplica a todas las Unidades institucionales involucradas en los procesos de comunicación.

II. Identificación de la Unidad:

a. Nombre de la unidad organizativa.

Unidad de Comunicaciones

b. Organigrama de la unidad organizativa.



c. Misión de la unidad organizativa

Difundir entre los servidores públicos y ante la ciudadanía en general, el conocimiento de la Ley de Ética Gubernamental, a través de los medios de comunicación social; así como formular y ejecutar las estrategias de comunicación internas y externas aprobadas por el Pleno, a fin de proyectar la imagen del Tribunal de Ética Gubernamental. Además, efectuar las acciones comunicacionales, de relaciones públicas y prensa, a fin de mantener los niveles comunicacionales óptimos al interior y al exterior de la institución, propiciando un clima de aceptabilidad y reconocimiento hacia el Tribunal de Ética Gubernamental.

III. Normativa aplicable

Ley de Ética Gubernamental

Reglamento de la Ley de Ética Gubernamental

Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Tribunal de Ética Gubernamental

IV. Políticas generales de la unidad organizativa

La Unidad de Comunicaciones tiene como políticas generales las siguientes:

- Igualdad: Brindar un trato equitativo a todos los periodistas, sin depender del medio de comunicación que representen. Se podrá considerar la realización de convenios con medios de comunicación, cuando el propósito sea la promoción de principios y valores éticos.
- Informar: Difundir la LEG y el TEG por diferentes medios y canales de comunicación por iniciativa de la Unidad de Comunicaciones, previa autorización del Pleno o del Presidente.
- Responsabilidad: comprometerse y actuar de forma correcta, cumpliendo con las obligaciones o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo

V. Identificación de procesos básicos de la unidad organizativa:

Para cumplir con las funciones y la misión de la Unidad de Comunicaciones del Tribunal de Ética Gubernamental, ésta ejecuta los siguientes procesos:



No.	Nombre del Proceso	Descripción del Proceso	Responsable
1	Manejo de medios / Atención a medios en el Tribunal	Brindar atención a los periodistas de los medios de comunicación que acuden al Tribunal, a solicitud de terceros, para la presentación o interposición de denuncias.	Jefe de la Unidad de Comunicaciones
2	Manejo de medios / Gestión de espacios en medios de comunicación	Realizar las gestiones ante los medios de comunicación social (radio, prensa y TV), para la difusión de información institucional.	Jefe de la Unidad de Comunicaciones
3	Manejo de medios / Atención a solicitudes de medios de comunicación	Tramitar las solicitudes de los medios de comunicación de manera oportuna.	Jefe de la Unidad de Comunicaciones
4	Manejo de medios / Conferencias de prensa	Realizar las actividades pertinentes para el desarrollo de conferencias de prensa	Jefe de la Unidad de Comunicaciones
5	Elaboración de materiales Institucionales	Identificación, diseño, aprobación y reproducción de materiales institucionales para la promoción y/o rendición de cuentas del Tribunal	Jefe de la Unidad de Comunicaciones
6	Apoyo en la realización de eventos institucionales	Dar apoyo en el desarrollo de eventos divulgativos del Tribunal o en los que tenga participación.	Jefe de la Unidad de Comunicaciones
7	Monitoreo de notas en medios de comunicación de interés institucional	Revisar diariamente los medios escritos y virtuales para la recolección y distribución de notas que sean de interés institucional.	Asistente de Comunicaciones
8	Desarrollo de eventos especiales (de carácter institucional)	Llevar a cabo las actividades que permitan desarrollar los eventos que sean de interés institucional.	Jefe de la Unidad de Comunicaciones
9	Coordinación y publicación de noticias institucionales a publicar en página web institucional	Dar visibilidad continuamente a la labor realizada por el TEG a través de la página web institucional	Asistente de Comunicaciones
10	Coordinación de campañas educativas institucionales.	Realizar las gestiones administrativas, operativas y técnicas que permitan desarrollar	Jefe de la Unidad de Comunicaciones



		campañas relacionadas con la LEG y el TEG.	
11	Mantener un banco de datos de documentos, imágenes, videos y audios de interés.	Mantener, resguardar y actualizar: banco de fotografías, videos y audios de actividades en las que participe el TEG; base de datos medios de comunicación, base de datos de comunicadores institucionales y otros que sean de uso institucional.	Asistente de Comunicaciones

VI. Descripción del procesos:

A continuación se procederá a la descripción de los procesos de la Unidad de Comunicaciones del Tribunal de Ética Gubernamental:

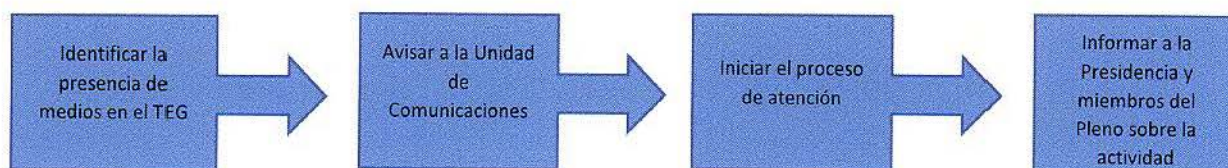
Proceso No. 1:

Manejo de Medios / Atención a Medios en el Tribunal

Políticas específicas del proceso:

- Igualdad: Brindar un trato equitativo a todos los periodistas, sin depender del medio de comunicación que representen.
- Atención oportuna: Otorgar atención en el momento que se solicita

Flujo del Proceso: (Esquema o flujograma del proceso)



Procedimiento:

No.	Responsable de la acción	Descripción de procedimiento
-----	--------------------------	------------------------------



		(Detalle de acciones o pasos que se ejecutan)
1.	Receptores de denuncias	Los receptores de denuncias verifican la presencia de los medios de comunicación en las instalaciones del TEG
2.	Receptores de denuncias	Uno de los receptores da aviso a la Unidad de Comunicaciones sobre la actividad para su coordinación.
3.	Jefe de Comunicaciones	El/la jefe de comunicaciones o la asistente de la Unidad acudirá al área de presencia de medios para coordinar la actividad y recolectar información de interés.
4.	Jefe de Comunicaciones	El/la jefe de comunicaciones informará verbalmente o por medio electrónico sobre la causa de la presencia de los medios y el desarrollo de la actividad.

CEDULA O REGISTRO DE MODIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Detalle de la Modificación:		Detalle de la Modificación:	
Responsable de Modificación:		Responsable de Modificación:	
Modificado Mediante Acuerdo de Pleno (Con la fecha)		Modificado Mediante Acuerdo de Pleno (Con la fecha)	

Proceso No. 2:

Manejo de Medios / Gestión de Espacios en Medios de Comunicación

Políticas específicas del proceso:

- Informar: Difundir la LEG y el TEG por diferentes medios y canales de comunicación por iniciativa de la Unidad de Comunicaciones, previa autorización del Pleno o del Presidente.
- Responsabilidad: comprometerse y actuar de forma correcta, cumpliendo con las obligaciones o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo

Fuljo del Proceso: (Esquema o flujograma del proceso)



Procedimiento:

No.	Responsable de la acción	Descripción de procedimiento (Detalle de acciones o pasos que se ejecutan)
1	Jefe de Comunicaciones	Analizar la coyuntura, identificar los espacios de conveniencia y proponer a la Presidencia y/o Pleno los medios donde se realizarán las gestiones.
2	Presidencia/Pleno	Una vez recibida la propuesta, aprobar verbalmente o por escrito el inicio de las gestiones.
3	Jefe de Comunicaciones	Realizar las gestiones y, en caso de necesitarlo, elaborar un calendario con las entrevistas coordinadas para ser presentada al Pleno.
4	Jefe de Comunicaciones/Presidencia o Pleno	Acudir a las entrevistas en medios gestionados con el vocero institucional o a quien designe; y realizar el monitoreo respectivo de notas relacionadas.

CEDULA O REGISTRO DE MODIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Detalle de la Modificación:		Detalle de la Modificación:	
Responsable de Modificación:		Responsable de Modificación:	
Modificado Mediante Acuerdo de Pleno (Con la fecha)		Modificado Mediante Acuerdo de Pleno (Con la fecha)	

Proceso No. 3:

Manejo de medios / Atención a solicitudes de medios de comunicación

Políticas específicas del proceso:

- Igualdad: Brindar un trato equitativo a todos los periodistas, sin depender del medio de comunicación que representen.
- Atención oportuna: Otorgar atención en el momento que se solicita



Fuljo del Proceso: (Esquema o flujograma del proceso)



Procedimiento:

No.	Responsable de la acción	Descripción de procedimiento (Detalle de acciones o pasos que se ejecutan)
1	Jefe de Comunicaciones	Recibir la solicitud verbal o por escrito para entrevista por parte de uno o varios medios
2	Presidencia/Pleno	Informar al Presidente o Pleno de la solicitud, para su aprobación.
3	Jefe de Comunicaciones	Informar al/los medios sobre las respuesta.
4	Jefe de Comunicaciones	Trasladar, cuando se apruebe la solicitud, la información a los jefes de la Unidad de Divulgación y Capacitación y la Unidad de Ética Legal para que aporten la información necesaria al vocero institucional.
5	Jefe de Comunicaciones/ Presidencia	Acordar fecha y hora de entrevista con el vocero, la cual se traslada al medio. Una vez realizada la entrevista se procede al monitoreo de la misma.

CEDULA O REGISTRO DE MODIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Detalle de la Modificación:		Detalle de la Modificación:	
Responsable de Modificación:		Responsable de Modificación:	
Modificado Mediante Acuerdo de Pleno (Con la fecha)		Modificado Mediante Acuerdo de Pleno (Con la fecha)	



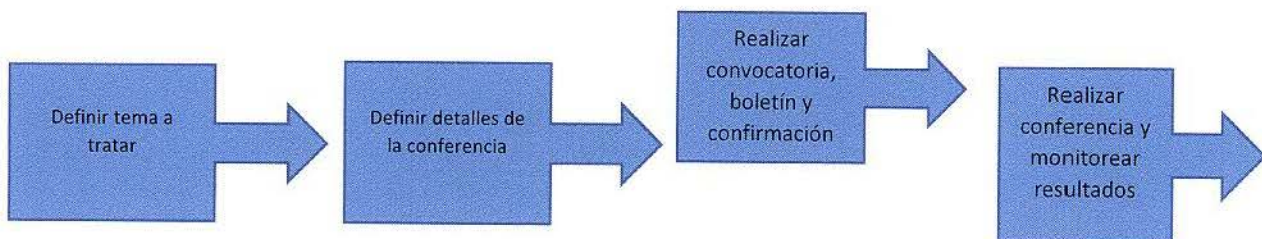
Proceso No. 4:

Manejo de medios / Conferencias de prensa

Políticas específicas del proceso:

- Asertividad: Realizar las actividades de manera consciente, congruente, clara, directa y equilibrada.
- Igualdad: Brindar un trato equitativo a todos los periodistas, sin depender del medio de comunicación que representen.

Fuljo del Proceso: (Esquema o flujograma del proceso)



Procedimiento:

No.	Responsable de la acción	Descripción de procedimiento (Detalle de acciones o pasos que se ejecutan)
1	Jefe de Comunicaciones	Recibir del Pleno el tema a tratar para llevar a cabo la conferencia de prensa, o en caso de haber una coyuntura la jefatura de comunicaciones podrá proponer la realización de la misma.
2	Jefe de comunicaciones/Pleno	Presentar una propuesta de fecha, hora, lugar y material para la conferencia de prensa la cual deberá ser aprobada por el Pleno.
3	Jefe de Comunicaciones	Elaborar convocatoria y se enviará oportunamente a los medios, se hará confirmación de asistencia y se elaborará el boletín respectivo.
4	Jefe de Comunicaciones	Preparar el lugar de la conferencia, el material y se realizará la cobertura fotográfica respectiva para el archivo. Posterior a la conferencia se realizará el monitoreo de notas.



CEDULA O REGISTRO DE MODIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Detalle de la Modificación:		Detalle de la Modificación:	
Responsable de Modificación:		Responsable de Modificación:	
Modificado Mediante Acuerdo de Pleno (Con la fecha)		Modificado Mediante Acuerdo de Pleno (Con la fecha)	

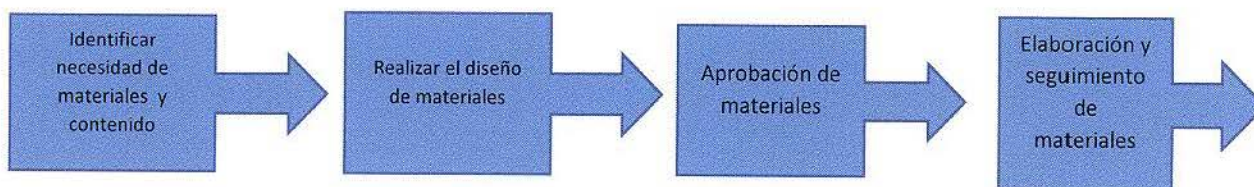
Proceso No. 5:

Manejo de medios / Elaboración de materiales Institucionales

Políticas específicas del proceso:

- Informar: Difundir la LEG y el TEG por diferentes medios y canales de comunicación por iniciativa de la Unidad de Comunicaciones, previa autorización del Pleno o del Presidente.
- Asertividad: Realizar las actividades de manera consciente, congruente, clara, directa y equilibrada.

Fuljo del Proceso: (Esquema o flujograma del proceso)



Procedimiento:

No.	Responsable de la acción	Descripción de procedimiento (Detalle de acciones o pasos que se ejecutan)
1	Jefe de Divulgación y Capacitación	Informar a la Unidad de Comunicaciones sobre la necesidad de materiales.
2	Jefe de Comunicaciones	Elaborar propuestas de los materiales solicitados.
3	Pleno	Aprobar los materiales presentados.



4	Jefe de Comunicaciones	Realizar las gestiones para su reproducción, dar seguimiento a la misma hasta su recepción en las oficinas del TEG. Recibido el material se informará a la UDICA para su distribución, se elaborará el acta de recepción, la hoja de seguimiento de contratos y el informe final de desempeño del contratista, cuando aplique.
---	------------------------	--

CEDULA O REGISTRO DE MODIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Detalle de la Modificación:		Detalle de la Modificación:	
Responsable de Modificación:		Responsable de Modificación:	
Modificado Mediante Acuerdo de Pleno (Con la fecha)		Modificado Mediante Acuerdo de Pleno (Con la fecha)	

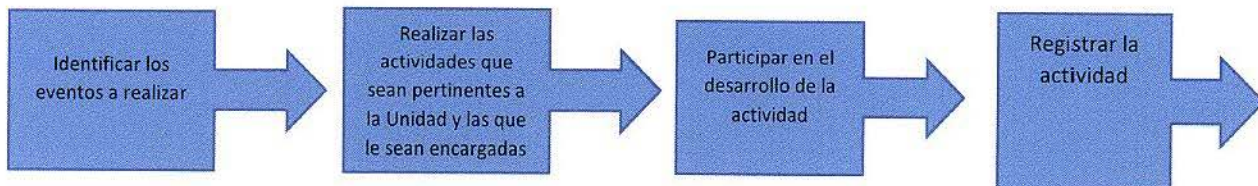
Proceso No. 6:

Manejo de medios / Apoyo en la realización de eventos institucionales

Políticas específicas del proceso:

- Colaboración: Trabajar conjuntamente con otras Unidades para el éxito de una tarea común.
- Asertividad: Realizar las actividades de manera consciente, congruente, clara, directa y equilibrada.

Fuljo del Proceso: (Esquema o flujograma del proceso)



Procedimiento:

No.	Responsable de la acción	Descripción de procedimiento (Detalle de acciones o pasos que se ejecutan)
1	Pleno/ Jefatura UDICA y Jefatura de Comunicaciones	Identificar, el Pleno del TEG y las jefaturas involucradas, n los eventos a realizarse
2	Jefe de Comunicaciones	Llevar a cabo todas las actividades pertinentes que el evento de requiera y las adicionales que sean encomendadas por el Pleno o miembros de éste.
3	Jefe de Comunicaciones	Desarrollar las actividades que sean pertinentes durante el evento.
4	Jefe de Comunicaciones	Llevar registro fotográfico de la actividad para los efectos consiguientes.

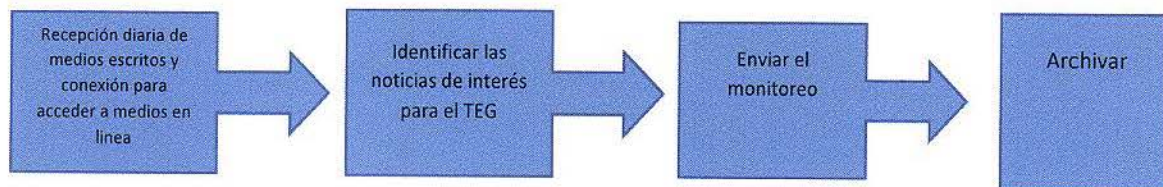
CEDULA O REGISTRO DE MODIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Detalle de la Modificación:		Detalle de la Modificación:	
Responsable de Modificación:		Responsable de Modificación:	
Modificado Mediante Acuerdo de Pleno (Con la fecha)		Modificado Mediante Acuerdo de Pleno (Con la fecha)	

Proceso No. 7:

Manejo de medios / Monitoreo de notas en medios de comunicación de interés institucional

Políticas específicas del proceso:

- Colaboración: Trabajar conjuntamente con otras Unidades para el éxito de una tarea común.
- Asertividad: Realizar las actividades de manera consciente, congruente, clara, directa y equilibrada.

Fuljo del Proceso: (Esquema o flujograma del proceso)

Procedimiento:

No.	Responsable de la acción	Descripción de procedimiento (Detalle de acciones o pasos que se ejecutan)
1	Jefe de Comunicaciones/ Jefe de Informática	Realizar las gestiones que sean pertinentes para garantizar la recepción diaria de periódicos y la conexión a internet para el monitoreo de medios digitales.
2	Asistente de Comunicaciones	Revisar diariamente los medios de comunicación físicos y digitales para extraer las notas que sean de interés para el TEG.
3	Asistente de Comunicaciones	Enviar vía correo institucional el monitoreo de notas relacionadas directamente con el TEG a todo el personal, y las que sean de interés al área respectiva.
4	Asistente de Comunicaciones	Archivar física o virtualmente las notas monitoreadas.

CEDULA O REGISTRO DE MODIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Detalle de la Modificación:		Detalle de la Modificación:	
Responsable de Modificación:		Responsable de Modificación:	
Modificado Mediante Acuerdo de Pleno (Con la fecha)		Modificado Mediante Acuerdo de Pleno (Con la fecha)	

Proceso No. 8:

Manejo de medios / Desarrollo de eventos especiales (de carácter institucional)

Políticas específicas del proceso:

- Colaboración: Trabajar conjuntamente con otras Unidades para el éxito de una tarea común.
- Asertividad: Realizar las actividades de manera consciente, congruente, clara, directa y equilibrada.



Fuljo del Proceso: (Esquema o flujograma del proceso)



Procedimiento:

No.	Responsable de la acción	Descripción de procedimiento (Detalle de acciones o pasos que se ejecutan)
1	Pleno/ Jefatura UDICA, Oficial de Información y Jefatura de Comunicaciones	Identificar, Pleno del TEG y las jefaturas involucradas, los eventos a realizarse
2	Jefe de Comunicaciones	Llevar a cabo todas las actividades pertinentes que el evento de requiera y las adicionales que sean encomendadas por el Pleno o miembros de éste.
3	Jefe de Comunicaciones	Desarrollar las actividades que sean pertinentes durante el evento
4	Jefe de Comunicaciones	Llevar registro fotográfico de la actividad para los efectos consiguientes.

CEDULA O REGISTRO DE MODIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Detalle de la Modificación:		Detalle de la Modificación:	
Responsable de Modificación:		Responsable de Modificación:	
Modificado Mediante Acuerdo de Pleno (Con la fecha)		Modificado Mediante Acuerdo de Pleno (Con la fecha)	



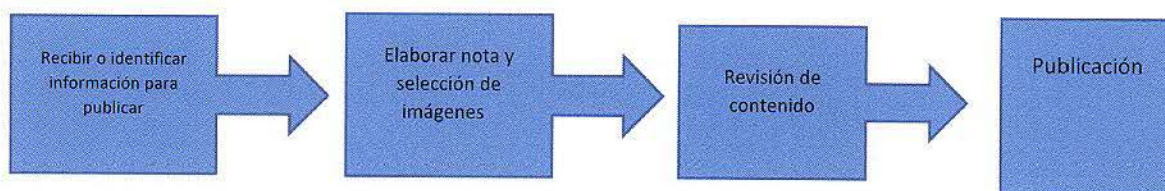
Proceso No. 9:

Manejo de medios / Coordinación y publicación de noticias institucionales a publicar en página web institucional

Políticas específicas del proceso:

- Transparencia: Hacer de conocimiento público la información derivada de la actuación de la institución.
- Responsabilidad: comprometerse y actuar de forma correcta, cumpliendo con las obligaciones o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo

Fuljo del Proceso: (Esquema o flujograma del proceso)



Procedimiento:

No.	Responsable de la acción	Descripción de procedimiento (Detalle de acciones o pasos que se ejecutan)
1	Pleno/ Jefaturas/Comunicaciones	Informar a la Unidad de Comunicaciones sobre información pertinente para publicación en las redes sociales del TEG.
2	Asistente de Comunicaciones	Recolectar información para redactar una nota y se seleccionarán o tomarán las imágenes necesarias.
3	Jefe de Comunicaciones	Revisar las notas que será publicadas en la página web
4	Asistente de Comunicaciones	Realizará las gestiones necesarias para publicar la nota en el sitio web o redes sociales de las que se trate.



CEDULA O REGISTRO DE MODIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Detalle de la Modificación:		Detalle de la Modificación:	
Responsable de Modificación:		Responsable de Modificación:	
Modificado Mediante Acuerdo de Pleno (Con la fecha)		Modificado Mediante Acuerdo de Pleno (Con la fecha)	

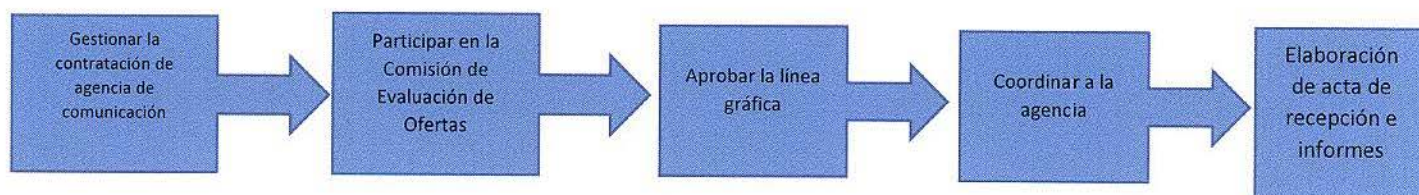
Proceso No. 10:

Manejo de medios / Coordinación y monitoreo de campañas institucionales

Políticas específicas del proceso:

- Informar: Difundir la LEG y el TEG por diferentes medios y canales de comunicación por iniciativa de la Unidad de Comunicaciones, previa autorización del Pleno o del Presidente.
- Responsabilidad: comprometerse y actuar de forma correcta, cumpliendo con las obligaciones o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo

Fuljo del Proceso: (Esquema o flujograma del proceso)



Procedimiento:

No.	Responsable de la acción	Descripción de procedimiento (Detalle de acciones o pasos que se ejecutan)
1	Jefe de Comunicaciones	Elaborar las especificaciones técnicas las cuales serán presentadas, junto con la requisición, a la UACI



2	Jefe de Comunicaciones	Participar en la comisión de evaluación de ofertas, dando seguimiento a las evaluaciones técnicas y brindando criterios de soporte durante la evaluación
3	Pleno	Aprobar el contenido de la campaña y la línea gráfica
4	Jefe de Comunicaciones	Coordinar a la agencia de publicidad en relación a los diseños de materiales divulgativos y publicitarios, de manera que vayan acorde con la imagen institucional.
5	Jefe de Comunicaciones	-Monitorear selectivamente las cuñas radiales y spot de televisión incluidos en el contrato. -Para ello se elaborará una bitácora del monitoreo realizado. -En el caso de las traseras de buses y vallas publicitarias se imprimirán selectivamente las fotografías como evidencia de su implementación.
6	Jefe de Comunicaciones	Elaborar el acta de recepción, la hora de seguimiento de contrato y el informe final sobre desempeño del contratista, cuando aplique.

CEDULA O REGISTRO DE MODIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Detalle de la Modificación:		Detalle de la Modificación:	
Responsable de Modificación:		Responsable de Modificación:	
Modificado Mediante Acuerdo de Pleno (Con la fecha)		Modificado Mediante Acuerdo de Pleno (Con la fecha)	

Proceso No. 11:

Manejo de medios / Mantener un banco de datos de documentos, imágenes, videos y audios de interés.

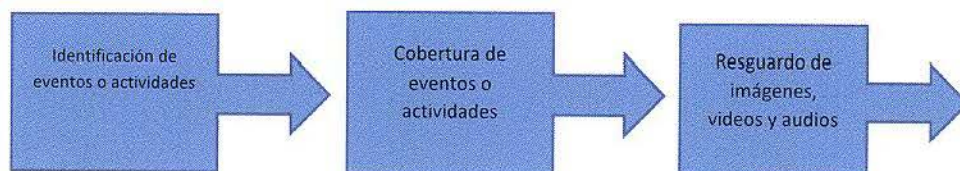
Políticas específicas del proceso:

- Transparencia: Hacer de conocimiento público la información derivada de la actuación de la institución.



- Responsabilidad: comprometerse y actuar de forma correcta, cumpliendo con las obligaciones o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo

Fuljo del Proceso: (Esquema o flujograma del proceso)



Procedimiento:

No.	Responsable de la acción	Descripción de procedimiento (Detalle de acciones o pasos que se ejecutan)
1	Pleno/ Jefaturas	Informarán a la Unidad de Comunicaciones sobre la realización de eventos o actividades que requieran su registro fotográfico.
2	Asistente de Comunicaciones/ Jefaturas	Dará cobertura a los eventos de los que sea informada la Unidad de Comunicaciones. En caso de no tener información oportuna, las Jefaturas de Unidades deberán tener registro de la actividad y enviar el material a la Unidad de Comunicaciones para su resguardo y uso institucional.
3	Jefe de Comunicaciones/Asistente de Comunicaciones	Se llevará un archivo de imágenes, videos y audios los cuales estarán a disposición de la institución y otras instituciones que lo soliciten.

CEDULA O REGISTRO DE MODIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Detalle de la Modificación:		Detalle de la Modificación:	
Responsable de Modificación:		Responsable de Modificación:	
Modificado Mediante Acuerdo de Pleno (Con la fecha)		Modificado Mediante Acuerdo de Pleno (Con la fecha)	



VII. Aprobación y vigencia

El presente manual ha sido aprobado por el Pleno en su sesión ordinaria del día miércoles 19 de noviembre del año 2014 y a partir de ese día está vigente.

San Salvador, 19 de noviembre de 2014.

Aprobado por el Pleno:



Dr. Marcel Orestes Posada
Presidente del TEG

Dr. José Néstor Mauricio Castaneda Soto
Miembro Propietario del Pleno



Licda. Jennyffer Giovanna Vega Hércules
Miembro Propietario del Pleno

Dr. Salvador Eduardo Menéndez Leal
Miembro Propietario del Pleno

Lic. Luis Romeo García Alemán
Miembro Propietario del Pleno