



CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

 CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD — EL SALVADOR —	CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	Versión:	1-V
	Manual de políticas, normas y procedimientos de comunicaciones del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	1 de 13

# MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIONES DEL CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

Jefa de Unidad de Comunicaciones	Jefa de Oficina Administrativa del Consejo	*Miembros y delegados del Consejo Nacional de Calidad
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<p>*Aprobación en el punto número CINCO del Acta de Sesión Extraordinaria del Consejo Nacional de Calidad número CINCUENTA Y SIETE de fecha treinta y uno de agosto del año dos mil veintidós.</p> <p><b>Fecha y datos de aprobación</b></p>		



CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

	CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	Versión:	1-V
	Manual de políticas, normas y procedimientos de comunicaciones del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	2 de 13

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS.....	3
3. POLÍTICAS.....	4
3.1 Comunicación gubernamental.....	4
3.2 Divulgación.....	4
3.3 Relaciones Públicas.....	4
3.4 Espacios publicitarios y medios digitales.....	4
3.5 Comunicados y otros documentos oficiales.....	5
4. NORMAS GENERALES.....	5
5. PROCEDIMIENTOS.....	7
5.1 Memoria de Labores.....	7
5.2 Elaboración de comunicados de prensa, discursos, avisos, alertas y otros documentos oficiales.....	8
5.3 Publicaciones en redes sociales, sitios web u otra plataforma.....	9
5.4 Procedimiento No. 4 Actualización de las Páginas Web.....	10
5.5 Procedimiento No. 5 Contratación de Espacios Publicitarios, Anuncios y otros.....	11
6. DISPOSICIONES FINALES.....	12
6.1 Divulgación.....	12
6.2 Vigencia.....	13
7. APROBACIÓN.....	13



## CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

 CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD — EL SALVADOR —	CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	Versión:	1-V
	Manual de políticas, normas y procedimientos de comunicaciones del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	3 de 13

### 1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Unidad de Comunicaciones, tiene como propósito orientar la forma de proceder y la relación con los diversas partes interesadas, con el fin de hacer cumplir la atribución de la dicha unidad en la gestión y promoción de las Relaciones Públicas y Comunicaciones de las entidades que conforman el Consejo, es decir, los Organismos Técnicos: Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA); Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN); Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica (OSARTEC); Centro de Investigaciones de Metrología (CIM).

La Unidad de Comunicaciones constituye un eje transversal de apoyo técnico-operativo dentro de la estructura organizativa del Consejo Nacional de Calidad (CNC); y es la unidad mediante la que se ejecutan los lineamientos de la Política de Comunicación del Gobierno de El Salvador, a través de la relación directa con la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia.

### 2. OBJETIVOS.

1. Garantizar el cumplimiento de los lineamientos comunicacionales estipulados por la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la República, en lo que respecta al CNC.
2. Regular por medio de los lineamientos respectivos, lo relacionado a la comunicación e información institucional proyectando la imagen del CNC, como el ente rector del Sistema Salvadoreño para la Calidad y la institución responsable de la infraestructura de calidad en El Salvador.
3. Informar a los usuarios, tanto nacionales como internacionales sobre los servicios prestados por nuestra institución, a través de los medios de comunicación propios y externos.
4. Impulsar una política de comunicación interna que homologue los valores institucionales plasmados en el Plan Estratégico Institucional.



## CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

 CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD — C. SALVADOR —	CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	Versión:	1-V
	Manual de políticas, normas y procedimientos de comunicaciones del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	4 de 13

### 3. POLÍTICAS.

#### 3.1 Comunicación gubernamental

La Unidad de Comunicaciones atenderá los lineamientos, instrucciones y recomendaciones que la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la República realice, en el marco de ejecutar las mejores estrategias comunicacionales que dicha autoridad estipule necesarias y pertinentes.

#### 3.2 Divulgación.

Para garantizar la comunicación efectiva dentro de la organización, toda información relacionada a los acuerdos tomados en Sesiones del CNC por los miembros y delegados del Consejo, se darán a conocer internamente por la Asistencia General, después de su aprobación y certificación de los puntos, y se utilizarán los siguientes medios de comunicación: medios escritos tales como memorándum, certificaciones de puntos, y por medios digitales como la web institucional, portal de transparencia y correo electrónico, así como reuniones específicas en caso así sea definido por los miembros del Consejo, entre otros.

#### 3.3 Relaciones Públicas.

Para desarrollar y mantener el nivel óptimo de las Relaciones Públicas con instituciones gubernamentales y no gubernamentales, privadas y todas aquellas con las que tenga relación la institución, la participación de titulares y direcciones técnicas en eventos propios del CNC será asesorada por la Unidad de Comunicaciones, haciendo cumplir lineamientos de protocolo que la Secretaría de Comunicaciones traslade y/o en coordinación con el Ministerio de Economía cuando así corresponda.

#### 3.4 Espacios publicitarios y medios digitales.

Para estandarizar y proteger la imagen institucional, la Unidad de Comunicaciones supervisa toda la contratación, diseño y contenido de espacios publicitarios, promocionales, anuncios y otras herramientas comunicacionales, tales como: redes sociales, producciones audiovisuales, sitios web, impresos promocionales, pauta en periódicos, pauta digital, banners u otro tipo de impresos. Toda la información relacionada a la publicidad deberá ser homologada con la Secretaría de Comunicaciones de Casa Presidencial, la cual determinará la línea gráfica a seguir.



## CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

	CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	Versión:	1-V
	Manual de políticas, normas y procedimientos de comunicaciones del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	26/08/2022
		Página	5 de 13

### 3.5 Comunicados y otros documentos oficiales

Los comunicados de prensa, avisos, alertas, esquelas o cualquier tipo de documento oficial deberá ser elaborada o supervisado por la Unidad de Comunicaciones, atendiendo los lineamientos respecto a contenido, medios, diseño, estilo y tono emanados por la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia (SECOM), ante la cual se gestionará oportunamente la aprobación y publicación de tales piezas.

Además, la Unidad de Comunicaciones será la encargada de estas gestiones antes la SECOM, así como la relación con la Secretaría de Prensa de Presidencia.

### 3.6 Atención a medios de comunicación nacionales y extranjeros.

Se proporcionará la información requerida relacionada a la institución, a aquellos medios de comunicación que la soliciten con fines de notas, reportajes, fragmentos, programas, publicaciones espaciales, siempre y cuando ésta no sea catalogada como confidencial o reservada y se gestione la autorización respectiva con la SECOM.

## 4. NORMAS GENERALES.

1. Toda información de carácter oficial que deba ser comunicada a los diferentes usuarios externos del CNC deberá ser sometida a revisión de la Unidad de Comunicaciones, con el propósito de estandarizar la manera de notificar, ya sea actividades sociales, culturales, notas informativas o cualquier otra información que deba hacerse del conocimiento público.
2. Las notas a instituciones del gobierno o empresas privadas sobre cualquier temática, serán enviadas únicamente por la Presidencia, a excepción de aquellas que por la operatividad de los Organismos Técnicos deban gestionarse directamente con los entes reguladores o sus clientes, las cuales serán remitidas por las Direcciones Técnicas, haciéndolas del conocimiento de la Presidencia del Consejo por medio de la Asistencia General del CNC.



CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

	CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	Versión:	1-V
	Manual de políticas, normas y procedimientos de comunicaciones del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	6 de 13

3. La actualización de la imagen gráfica institucional como logotipo, colores, tipografía, formatos de papelería de uso interno y externo de publicación, entre otros, será realizada exclusivamente por la Unidad de Comunicaciones en coordinación con la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la República, con la aprobación del Presidente del CNC.
4. Las notas a instituciones del gobierno o empresas privadas sobre el tema de comunicaciones, serán enviadas únicamente por la Jefatura de la Unidad de Comunicaciones.
5. El manejo de redes sociales y páginas web es exclusivo de la Unidad de Comunicaciones del CNC, coordinando con el Jefe de Comunicaciones y encargado de social media y la Secretaria de Comunicaciones de la Presidencia de la República.
6. La Unidad de Comunicaciones será la encargada de la redacción, edición y divulgación de la información que envía cada Organismo a los medios de comunicación, sin alterar el contexto general de la noticia. De igual manera, podrá decidir si la información se envía a los medios de comunicación, si se divulga a través de las redes sociales u otros medios corporativos.
7. La elaboración de la memoria de labores del CNC, será realizada por la Unidad de Comunicaciones del CNC en conjunto con la información proporcionada por los Organismos Técnicos, la Jefatura OAC quien a su vez debe organizar y proporcionar la información de la Unidad Financiera, la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, la Unidad de Planificación y la Asistencia General, en coordinación con la Unidad de comunicaciones del Ministerio de Economía, siguiendo los lineamientos de la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la República y con la aprobación de la Presidencia del CNC.
8. La elaboración de carnet para los empleados del CNC se realizarán al inicio de cada año o al momento de la incorporación de personal nuevo y detallará lo siguiente: fotografía, nombre completo, cargo que desempeña en la institución y código de empleado, además del logo del CNC, siguiendo lo estipulado en el Manual de marca del Gobierno de El Salvador.



## CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

 CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD C. SALVADOR	CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	Versión:	1-V
	Manual de políticas, normas y procedimientos de comunicaciones del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	7 de 12

### 5. PROCEDIMIENTOS.

A continuación, se detallan los procedimientos de la Unidad de Comunicaciones del CNC.

#### 5.1 Procedimiento No. 1 Memoria de Labores.

1. Nombre del procedimiento: Diseño y diagramación de la Memoria de Labores.
2. Objetivo: Definir los pasos para la elaboración de la Memoria de Labores.
3. Participantes del procedimiento: Direcciones de los Organismos Técnicos, Jefe de Comunicaciones, Jefe de Planificación, Jefatura OAC y Asistente General.
4. Formatos utilizados: N/A.
5. Frecuencia de uso: Anual
6. Descripción del procedimiento:

Paso No.	Responsable	Descripción de Actividades
		Inicio de procedimiento
01	Jefe de Comunicaciones	Solicita a las Direcciones Técnicas, al Jefe de la OAC quien a su vez gestiona información financiera y de UACI, Jefe de Planificación y Asistente General; el consolidado de la información a incorporar en la Memoria de Labores.
02	Jefe de Comunicaciones	Redacta y condensa la información que se ha determinado publicar.
03	Técnico de Comunicaciones	Toma fotografías de los Organismos, funcionarios y miembros del Consejo.
04	Jefe de Comunicaciones	Revisa el material, escoge las fotografías y envía a revisión de Asistencia General el consolidado.
05	Asistencia General	Valida la información entregada por la Unidad de Comunicaciones y devuelve el material aprobado o con observaciones
06	Jefe de Comunicaciones	Revisa las observaciones, corrige y entrega.
07	Presidencia	Envía la información.
08	MINEC Y SECOM	Revisan, observan y/o aprueban insumos presentados.
09	Jefe de Comunicaciones	Realiza ajustes. Publica documento aprobado.
10		Fin del procedimiento.



CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

 CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD — C. SALVADOR —	CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	Versión:	1-V
	Manual de políticas, normas y procedimientos de comunicaciones del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	8 de 13

## 5.2 Elaboración de comunicados de prensa, discursos, avisos, alertas y otros documentos oficiales.

1. Nombre del procedimiento: Publicación de comunicados de prensa, avisos, alertas y otros documentos oficiales.
2. Objetivo: Establecer el mecanismo para la publicación de la comunicación oficial.
3. Normas que aplican al procedimiento: N/A
4. Participantes del procedimiento: Asistente General, Jefe Unidad de Comunicaciones, técnico de la unidad de Comunicaciones.
5. Formatos utilizados: N/A.
6. Frecuencia de uso: Ocasional según requerimiento.
7. Descripción del procedimiento:

Paso No.	Responsable	Descripción de actividades
		Inicio de procedimiento
01	Asistente General u organismo técnico	Informa sobre la necesidad de elaborar un documento sobre comunicación oficial.
02	Jefe de Comunicaciones	Solicita insumos y prepara contenido del documento.
03	Técnico de la Unidad de Comunicaciones.	Solicita las cotizaciones si aplica.
05	Técnico de la Unidad de Comunicaciones.	Diseña el insumo para la publicación.
04	Jefe de Comunicaciones	Socializa propuesta de contenido a lo interno y solicita autorización de SECOM.
06	Jefe de Comunicaciones	Autoriza la publicación y/o divulgación.
		Fin del procedimiento.



CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

 CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD — EL SALVADOR —	CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	Versión:	1-V
	Manual de políticas, normas y procedimientos de comunicaciones del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	8 de 13

### 5.3 Publicaciones en redes sociales, sitios web u otra plataforma.

1. Nombre del procedimiento: Publicaciones en redes sociales, sitios web u otra plataforma.
2. Objetivo: Difundir oportunamente el contenido en redes sociales, sitios web u otras plataformas.
3. Normas que aplican al procedimiento: no aplica.
4. Participantes del procedimiento: Colaboradores de Comunicaciones, Jefe de Comunicaciones.
5. Formatos utilizados: Página web, correo institucional, Facebook, Twitter e Instagram.
6. Frecuencia de uso: Diariamente.
7. Descripción del procedimiento:

Paso No	Responsable	Descripción de Actividades
		Inicio de procedimiento
01	Jefe de comunicaciones	Recibe solicitud mediante formulario de solicitud de servicio.
02	Jefe de comunicaciones / Técnico de la unidad de Comunicaciones.	Realizan proceso creativo para realización de campaña, pieza o apoyo solicitado.
04	Jefe de comunicaciones / Técnico de la unidad de Comunicaciones.	Presentan propuesta al solicitante.
05	Unidad solicitante	Aprueba propuesta o realiza observaciones
06	Jefe de comunicaciones / Técnico de la unidad de Comunicaciones.	Socializa con SECOM si así procede.
07	SECOM	Autoriza u observa.
08	Jefe de comunicaciones	Publica contenido autorizado.
		Fin del procedimiento



CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

 CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD — C. SALVADOR —	CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	Versión:	1-V
	Manual de políticas, normas y procedimientos de comunicaciones del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	10 de 13

### 5.3 Procedimiento No. 4 Actualización de las Páginas Web.

1. Nombre del Procedimiento: Actualización de las páginas web del CNC
2. Objetivo: Mantener actualizada la información de la institución, de forma dinámica y eficaz.
3. Normas que aplican al procedimiento: no aplica
4. Participantes del procedimiento: técnico de comunicaciones, generadores de información de los organismos técnicos del CNC, unidad de informática.
5. Formatos utilizados: N/A.
6. Frecuencia de uso: Ocasional según requerimiento.
7. Descripción del procedimiento: este procedimiento se realizará tomando en cuenta la línea gráfica de Casa Presidencial.

Paso No	Responsable	Descripción de Actividades
		Inicio de procedimiento
01	Jefe de comunicaciones	Recibe solicitud de Organismos Técnicos o de las unidades de la OAC mediante formulario de solicitud de servicio.
02	Jefe de comunicaciones / Técnico de la unidad de Comunicaciones.	Presentan propuesta de cambio solicitado.
03	Unidad solicitante	Aprueba propuesta o realiza observaciones.
04	Jefe de comunicaciones / Técnico de la unidad de Comunicaciones.	Socializa con SECOM si así procede.
05	SECOM	Autoriza u observa.
06	Jefe de comunicaciones	Publica contenido autorizado.
		Fin del procedimiento



CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

 CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD C. SALVADOR	CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	Versión:	1-V
	Manual de políticas, normas y procedimientos de comunicaciones del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	11 de 13

### 5.5 Procedimiento No. 5 Contratación de Espacios Publicitarios, Anuncios y otros.

1. Nombre del procedimiento: Contratación de espacios publicitarios, anuncios y otros.
2. Objetivo: Gestionar un proceso de contratación para contar con espacios publicitarios, anuncios, etc., que proyecte la imagen del CNC posicionándola estratégicamente.
3. Normas que aplican al procedimiento: no aplica.
4. Participantes del procedimiento: Jefe de Comunicaciones, encargado de prensa, colaborador de comunicaciones, Secretaria de Comunicaciones, Presidencia y/o Asistencia General, según requerimiento.
5. Formatos utilizados: comunicado de prensa.
6. Frecuencia de uso: Ocasional según requerimiento.
7. Descripción del Procedimiento:

Paso No	Responsable	Descripción de Actividades
		Inicio de procedimiento
01	Presidencia del CNC / Asistente General / Organismos Técnicos	Informa al Jefe de la Unidad de Comunicaciones la necesidad de contratar espacios publicitarios, anuncios de temas estratégicos a la población, etc.
02	Jefe de Comunicaciones	Genera la estrategia comunicacional y planifica los requerimientos de posicionamiento de la imagen del CNC en medios de comunicación.
03	Jefe de Comunicaciones	Presenta a la Presidencia del CNC, Asistencia General, Jefatura OAC o Dirección Técnica de Organismos, según corresponda, la propuesta comunicacional y recibe retroalimentación o nuevos lineamientos.
04	Jefe de Comunicaciones	Gestiona solicitud de contratación del servicio a la UACI de los espacios publicitarios, anuncios y otros requeridos para un período determinado o para las publicaciones específicas.
05	Jefe de Comunicaciones	Da seguimiento al proceso en UACI.
06	Jefe de Comunicaciones	Evalúa la parte técnica de los servicios o espacios publicitarios a contratar.
07	Jefe de Comunicaciones	Avala el proveedor que mejor proyecte la imagen de CNC y cumpla con los requerimientos establecidos en los documentos de solicitud.



## CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

 CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD — EL SALVADOR —	CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	Versión:	1-V
	Manual de políticas, normas y procedimientos de comunicaciones del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	12 de 13

Paso No	Responsable	Descripción de Actividades
08	Jefe de Comunicaciones	Presenta a la Presidencia del CNC, Asistencia General, Jefatura OAC o Dirección Técnica de Organismos, según corresponda, la propuesta de diseños y contenido institucional a comunicar para su aval.
09	Presidencia del CNC, Asistencia General, Jefatura OAC o Dirección Técnica de Organismos, según corresponda.	Revisa, corrige, observa o avala los diseños y/o contenido a comunicar.
10	Jefe de Comunicaciones	Realiza y gestiona observaciones ante la empresa contratada y verifica que se realicen cambios requeridos.
11	Jefe de Comunicaciones	Envía aval a la empresa contratada para lanzar la publicidad, anuncios, documentos u otros requeridos.
12	Jefe de Comunicaciones	Da seguimiento y monitoreo de la publicidad, anuncios o documentos lanzados o publicados.
		Fin del procedimiento

## 6. DISPOSICIONES FINALES.

Para el mantenimiento o actualización del presente Manual, la Jefatura de la Unidad de Comunicaciones deberá informar cualquier cambio en los procedimientos, solicitando la actualización del mismo o enviando propuesta de mejoramiento de los procedimientos a la Jefatura OAC y Asistencia General del Consejo, quienes, en forma conjunta con la Jefatura de la Unidad de Comunicaciones, analizarán los cambios a fin de determinar las mejoras y aplicar las modificaciones.

El mantenimiento o actualización del presente manual está sujeto a las disposiciones de la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la República.

### 6.1 Divulgación.

La Unidad de Comunicaciones realizará la respectiva divulgación del presente documento debidamente aprobado, por vía electrónica y/o física, a fin de que el personal involucrado tenga acceso al mismo de manera oportuna.



## CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD

	CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	Versión:	1-V
	Manual de políticas, normas y procedimientos de comunicaciones del Consejo Nacional de Calidad	Fecha de emisión:	30/08/2022
		Página	13 de 13

### 6.2 Vigencia.

El Manual de políticas, normas y procedimientos de comunicaciones del Consejo Nacional de Calidad entrara en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.

### 7. APROBACIÓN.

El Consejo Nacional de Calidad en punto CINCO del acta No. 57 de fecha 31 de agosto del año dos mil veintidós **APRUEBA**:

- **Manual de políticas, normas y procedimientos de comunicaciones del Consejo Nacional de Calidad**