



**FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS  
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO**

**SE HA EMITIDO EL ACUERDO QUE DICE:**

San Salvador, 12 de junio de 2014, ACTA No. 23.06.2014, ACUERDO No. 335.06.2014. La Junta Directiva del Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado, emitió y ratificó el acuerdo siguiente: "Aprobar el Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones, adjunto a la presente Acta, que tiene como objetivo general proporcionar una herramienta administrativa formal que establezca los procedimientos a seguir en lo relativo a la comunicación interna y externa, así como establecer los procedimientos a los que deberá apegarse la oficina de comunicación y prensa para el cumplimiento de sus objetivos, teniendo como fin la satisfacción de nuestros beneficiarios. **COMUNÍQUESE**". Rubricado por: Presidenta: "IRMA. S. AMAYA."; Representante de AOSSTALGFAES: "ILEGIBLE"; Representante de ASALDIG: "ILEGIBLE"; Representante de ALGES: "ILEGIBLE"; Representante de ALFAES: "ILEGIBLE"; Representante de IPSFA: "ILEGIBLE"; Representante de MTPS: "ILEGIBLE"; Representante de ISRI: "ILEGIBLE"; y Representante de MINSAL: "ILEGIBLE".

Lo que se transcribe para los efectos pertinentes.

  
Dr. Marlon Mendoza Fonseca  
Gerente General






# **FOPROLYD**

**FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS  
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO**


## **MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES**

**2014**

	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones	Fecha: 20-03-2014	
		Rev.: 01	Pág. 2 de 35

## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVOS.....	4
3.	BASE LEGAL.....	4
4.	POLÍTICAS.....	4
5.	NORMAS.....	5
6.	PROCEDIMIENTOS.....	6
	6.1 Apoyo para la planificación, diseño, desarrollo y cobertura de eventos.....	6
	6.2 Coordinación de conferencia de prensa.....	9
	6.3 Elaboración y redacción de brochures, boletines informativos, avisos y notas de prensa.....	12
	6.4 Redacción de material y documentación estratégica de difusión.....	14
	6.5 Atención de solicitudes de periodistas.....	16
	6.6 Desarrollo del sitio web oficial de FOPROLYD.....	17
	6.7 Actualización del sitio web institucional.....	20
7.	GLOSARIO Y SIGLAS.....	21
8.	ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL.....	21
9.	APROBACIÓN.....	21
10.	CONTROL DE CAMBIOS RELEVANTES.....	22
11.	REFERENCIAS.....	22
12.	ANEXOS.....	23
	12.1 Diagramas de flujos.....	23
	12.2 Formularios.....	32

	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones	Fecha: 20-03-2014	
		Rev.: 01	Pág. 3 de 35

## **NOMBRE DEL MANUAL**

Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones

---

### **1. INTRODUCCIÓN**

El Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones, es un documento de control administrativo que tiene como propósito, establecer los lineamientos a seguir para el desarrollo eficaz de sus actividades.


La presente versión constituye la primera revisión al Manual del Departamento de Comunicación y Prensa aprobado por JD en Acta No. 06.02.2011, Acuerdo 91.02.2011 de fecha 10 de febrero 2011, y constituye un instrumento de apoyo para el control, evaluación y seguimiento de los objetivos, tanto Institucionales como aquellos propios de la actual Oficina de Comunicaciones; asimismo, como un medio de integración y orientación para facilitar la ejecución de las distintas funciones administrativas y operativas.

Este manual contiene los lineamientos concretos que desarrollan de forma clara, cómo se deben ejecutar los procedimientos internos asignados, con el objetivo de agilizar su funcionalidad.

Contiene también las políticas, normas y el marco legal que rige el actuar de la Oficina de Comunicaciones, en el que se describen los diferentes pasos que los interventores del mismo deberán seguir como responsables de la buena administración y operatividad de los procedimientos.

Cada procedimiento contiene la descripción de los pasos a seguir para ejecutar el trabajo asignado, así como su respectivo diagrama de flujo en el cual se representa gráficamente las actividades que se realizan en cada procedimiento, de tal manera que se logre visualizar el valor agregado que cada puesto de trabajo le agrega al mismo.

Finalmente se coloca en un Anexo los formularios que se deben utilizar para desarrollar los procedimientos, así como el glosario de términos utilizados en la comunicación institucional.

	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones	Fecha: 20-03-2014	
		Rev.: 01	Pág. 4 de 35

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. OBJETIVO GENERAL

Proporcionar una herramienta administrativa formal que establezca los procedimientos a seguir en lo relativo a la comunicación interna y externa, así como establecer los procedimientos a los que deberá apegarse la oficina de Comunicación y Prensa para el cumplimiento de sus objetivos, teniendo como fin la satisfacción de nuestros beneficiarios.

### 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS


- Desarrollar e implementar los procesos de comunicación y divulgación internos y externos, para que a través de éstos, se asegure el flujo continuo de información generada por FOPROLYD hacia sus beneficiarios.
- Establecer mecanismos que sirvan como elemento clave para divulgar de manera adecuada y oportuna las actividades que realiza FOPROLYD a favor de su población beneficiaria.

## 3. BASE LEGAL

- Normas Técnicas de Control Interno Institucionales, Capítulo III, Art. 17, 18, 19
- Código de Ética Institucional, Capítulo V, Numeral 2.7.
- Reglamento Interno de Trabajo de FOPROLYD.

## 4. POLÍTICAS


1. Es decisión de la Junta Directiva, aprobar el diseño y elaboración de los procedimientos, actividades y proyectos de la Oficina, para facilitar el flujo de información interna y externa, rigiéndose en estándares de calidad.
2. La aplicación y la actualización del presente manual será responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones, debiendo estar pendiente de cualquier cambio para su actualización o la creación de otro manual y/o instructivo que lo amerite.
3. Las políticas, procedimientos, estrategias y planes que la Oficina de Comunicaciones desarrolle deberán de estar en sintonía con la visión, misión, principios, valores y realidad institucional de FOPROLYD.
4. Los lineamientos que se describen en las políticas, normas y procedimientos deberán respetarse por todos los empleados para la consecución de los objetivos.
5. Toda información que se necesite o desee difundir a través de los diferentes medios de comunicación, deberá ser supervisada por la Oficina de Comunicaciones, trasladando a Gerencia General para su visto bueno, teniendo algunas consideraciones con las publicaciones de carácter técnico (licitaciones, informe financiero, entre otros).

	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones	Fecha: 20-03-2014	
		Rev.: 01	Pág. 5 de 35

6. Las herramientas administrativas con las que cuenta la Oficina de Comunicaciones, serán aprobadas por Junta Directiva y revisadas y/o actualizadas cuando surjan cambios importantes por la dinámica Institucional.

## 5. NORMAS

1. Cuando se tenga una propuesta para un nuevo proceso, actualización o mejora, será responsabilidad de el / la Especialista de Oficina de Comunicación y Prensa, seguir y cumplir con los lineamientos establecidos por FOPROLYD.
2. Será responsabilidad de el / la Especialista de Oficina de Comunicación y Prensa, la divulgación de este manual a todos los involucrados, principalmente a Jefes de Unidades Organizativas.
3. El accionar de la Oficina de Comunicaciones estará enmarcado en siete procesos (pudiendo incrementarse o disminuirse de acuerdo al dinamismo de la Institución)
4. Para la planificación, diseño y desarrollo de eventos, la solicitud por parte de la Gerencia General, Unidades Organizativas y Oficinas Regionales, se deberá realizar por medio del formato de "Solicitud para la Planificación, Cobertura de Eventos y Diseño de Materiales" con un mes de anticipación y para el caso de apoyo por cobertura de eventos, con dos semanas de anticipación utilizando el mismo formato.
5. La Oficina de Comunicaciones realizará el diseño de la memoria anual de labores de FOPROLYD, así como el diseño y publicación de espacios publicitarios, teniendo algunas consideraciones con las publicaciones de carácter técnico.
6. Será necesario que las Unidades Organizativas y Oficinas Regionales de FOPROLYD den a conocer a la Oficina de Comunicaciones, toda clase de publicación que se pretenda difundir en los medios de comunicación, a excepción de aquellas publicaciones de carácter técnico.
7. Las Unidades y Departamentos deben informar con anticipación a la Oficina de Comunicaciones sobre cualquier entrevista que se pretenda brindar a los medios de comunicación a nivel nacional, con el fin de conocer el tema que se abordará y el tratamiento que se le dará a la información.
8. La Oficina de Comunicaciones será la encargada de atender todo lo relacionado a las invitaciones protocolarias y de prensa que involucren a FOPROLYD.
9. La Oficina de Comunicaciones será la encargada de atender o coordinar todas las solicitudes de periodistas y/o representantes de medios de comunicación del país o del extranjero, ya sea vía telefónica, escrita, redes sociales, e-mail o fax.
10. La Especialista de Comunicación y Prensa coordinará la información que se proporcione a diversos medios de comunicación, relacionada con FOPROLYD.
11. Toda entrevista que se pretenda dar a cualquier medio de comunicación debe ser informada anticipadamente a la Oficina de Comunicaciones, sea ésta gestionada o no por dicha oficina.

	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones	Fecha: 20-03-2014	
		Rev.: 01	Pág. 6 de 35

## 6. PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: CYP - 01

### 6.1 Apoyo para la planificación, diseño, desarrollo y cobertura de eventos.

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
1	INICIO		
2	Gerencia General, Jefaturas de Unidades Organizativas u Oficinas Regionales	Completa y envía el formato de <b>“Solicitud para planificación, cobertura de eventos, otras actividades y diseño de materiales” (SOLEYM – 01)</b> , detallando la descripción del evento o apoyo.	Enviando de forma impresa o por medio de correo electrónico anexando la solicitud en formato digital.  <b>NOTA:</b> 1. Para la planificación, diseño y desarrollo de eventos, la notificación inicial se deberá realizar a través de correo electrónico o memorándum con un mes de anticipación.  2. Solo para cobertura de eventos se debe de notificar con dos semanas de anticipación.
3	Especialista en Comunicación y Prensa	Recibe la solicitud en el que se necesita apoyo de la Oficina de Comunicaciones	
4	Especialista en Comunicación y Prensa	Revisa la solicitud presentada para definir el tipo de evento, y luego ser colocado en la agenda de trabajo de acuerdo a disponibilidad de la misma.	<b>Sí la solicitud es sólo por cobertura de evento, realiza las actividades de los pasos 16, 20, 22, 25 y termina el proceso.</b>
5	Especialista en Comunicación y Prensa	Solicita una reunión con él o los responsable(s) que gestiona(n) la solicitud del evento, para conocer detalles de la actividad.	Por medio de Correo Electrónico o de forma verbal.
6	Gerencia General, Jefaturas de Unidades Organizativas u Oficinas Regionales	Brinda reunión a la Oficina de Comunicaciones para conocer detalles del evento.	
7	Especialista en Comunicación y Prensa	Elabora, diseña y/o redacta la propuesta para la planificación, diseño y cobertura del evento.	La propuesta puede estar compuesta por: Agenda, discurso, programa, croquis del evento, tarjetas, rótulos, afiche, lista de invitados, lista de material a necesitar, cronograma de actividades, entre otros.



Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones

Fecha: 20-03-2014

Rev.: 01

Pág. 7 de 35

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
8	Especialista en Comunicación y Prensa	Remite el material a Gerencia General, Jefaturas de Unidades Organizativas u Oficinas Regionales, para su visto bueno u observancia.	A través de Correo Electrónico.
9	Gerencia General, Jefaturas de Unidades Organizativas u Oficinas Regionales	Revisa y analiza la propuesta brindada por la Oficina de Comunicaciones	A través de Memorándum o correo electrónico dirigido a la Especialista en Comunicación y Prensa. En caso de que existan observaciones se regresa al paso 7.
10	Especialista en Comunicación y Prensa	Remite material a Gerencia General para su aprobación, cuando éstos sean solicitados por Unidades Organizativas u Oficinas Regionales.	Envía a través de Correo Electrónico.
11	Gerencia General	Revisa y analiza la propuesta brindada por la Oficina de Comunicaciones	A través de correo electrónico. En caso de que existan observaciones se regresa al paso 7.
12	Especialista en Comunicación y Prensa	Realiza un conteo del material necesario a utilizar el día del evento, y posteriormente si es necesario remite solicitud a través de memorándum o correo electrónico a la Oficina de Servicios Generales.	<b>MATERIAL NECESARIO:</b> Banderas, Astas, Equipo de Sonido, Micrófonos, Cámara Fotográfica, Sillas, Mesas, Laptop, Proyector, Retroproyector, Refrigerio, Agua, Pódium, Banner Institucional y otros.
13	Especialista en Comunicación y Prensa	Cuando sea necesaria la presencia de los medios de comunicación en el evento, y siempre que se haya solicitado previamente, se procede a la redacción y diseño de la convocatoria de medios y carpeta informativa.	<b>CARPETA DE MEDIOS:</b> Comunicado de prensa, brochure institucional u otro documento importante para conocimiento de los medios
14	Especialista en Comunicación y Prensa	Realiza la convocatoria de medios uno o dos días antes del evento, de manera escrita, a través de fax y/o correo.	La Oficina de Comunicaciones se apoyará de la Oficina de Recepción de FOPROLYD u otra instancia para el envío vía fax y acuse de recibo de la convocatoria ante los medios de comunicación, previa autorización de la Jefatura de la Unidad Administrativa.
15	Especialista en Comunicación y Prensa	Realiza el montaje un día antes del evento o el día del mismo con dos horas de anticipación como mínimo, y teniendo en cuenta el orden de precedencia.	Se realizará en conjunto con el Departamento de Servicios Generales, quienes proporcionan apoyo en recurso humano y material tales como: colaboradores, mesas, sonido, micrófono, sillas, banderas, asta, proyectores, pantalla para proyectar, entre otros.





Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones

Fecha: 20-03-2014

Rev.: 01

Pág. 8 de 35

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
16	<b>Especialista en Comunicación y Prensa</b>	<b>Asiste al lugar donde se llevará a cabo el evento y brinda la cobertura del mismo.</b>	
17	Especialista en Comunicación y Prensa	Da la bienvenida a las autoridades y mesa de honor (cuando se establezca) antes de iniciar el evento.	
18	Especialista en Comunicación y Prensa	Coloca a las autoridades y a los miembros que estarán en la mesa de honor, respetando la precedencia.	Que todo el montaje se haya ejecutado de acuerdo a lineamientos ya establecidos, respetando el protocolo y la precedencia.
19	Especialista en Comunicación y Prensa	Supervisa durante el evento que todo se ejecute de acuerdo a la agenda establecida, siendo también el responsable de atender a las personalidades y a los medios de comunicación convocados.	En caso que la Especialista sea la maestra de ceremonia del evento, podrá delegar dicha actividad a otra persona.
20	<b>Especialista en Comunicación y Prensa y/o Diseñador Gráfico</b>	<b>Realizan la toma de video y fotografías representativa del evento.</b>	<b>Las fotografías y video estarán en el archivo de Oficina de Comunicaciones y la Unidad Organizativa que gestiona cada evento podrá solicitar por escrito dichos archivos para su respaldo, a la Especialista en Comunicación y Prensa</b>
21	Especialista en Comunicación y Prensa	Se cerciora que al finalizar el evento se realice el desmontaje del mismo y recoge las listas de invitados y medios de comunicación completas.	
22	<b>Especialista en Comunicación y Prensa</b>	<b>Recopila el material audiovisual y/o escrito después de finalizado el evento.</b>	<b>Dicha recopilación puede hacerse el mismo día del evento o dos días posteriores a éste.</b>
23	Especialista en Comunicación y Prensa	Podrá enviar por correo electrónico a los medios de comunicación ausentes en el evento, el material visual y escrito, siempre y cuando se considere oportuno y pertinente; y el correo institucional lo permita.	De acuerdo a los recursos se pueden enviar: fotografías del evento y comunicado de prensa.
24	Especialista en Comunicación y Prensa	Lleva a cabo el seguimiento de la publicación de la nota de prensa, si existe y recaba la información publicada y la archiva para consultas posteriores.	Sólo aplica para periódico y medios electrónicos a los que se puedan acceder.
25	<b>Especialista en Comunicación y Prensa</b>	<b>Elabora la nota de prensa y realiza la difusión de este, si es requerido.</b>	<b>La redacción y difusión de la nota dependerá de lo relevante del evento, si este es requerido por la Gerencia General o la Unidad Organizativa solicitante.</b>
26	FIN		



**CÓDIGO: CYP - 02**

## 6.2 Coordinación de conferencia de prensa

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
1	Inicio		
2	Especialista en Comunicación y Prensa	Mantiene contacto con Gerencia General para conocer sobre alguna noticia y/o actividad relevante o recibe la notificación de manera escrita de la conferencia de prensa.	A través de correo electrónico, de manera verbal en reunión o a través de memorándum que deberá ir dirigido a la Especialista en Comunicación y Prensa
3	Especialista en Comunicación y Prensa	Establece en conjunto con Gerencia General la Conferencia de Prensa a realizar y el objetivo de la misma.	
4	Gerencia General	Determina el tema de la conferencia de prensa, la o las autoridades que brindarán las declaraciones, el día, la hora, el lugar adecuado y el moderador de la misma.	Informando a través de un correo electrónico o memorándum que deberá ir dirigido a la Especialista en Comunicación y Prensa Cuando sea necesario y/o siempre que se haya establecido en el plan anual de la Oficina de Comunicaciones ésta oficina también puede proponer el tema de la conferencia de prensa.
5	Especialista en Comunicación y Prensa	Redacta y envía la propuesta de la Conferencia de Prensa a Gerencia General, y preguntas que podrían ser planteadas por los periodistas convocados.	A través de correo electrónico o memorándum.
6	Gerencia General	Cuando sea posible, define y envía el Q&A completo a la Oficina de Comunicaciones para que pueda elaborar la convocatoria de prensa.	A través de correo electrónico o memorándum dirigido a la Especialista de Oficina de Comunicaciones.
7	Especialista en Comunicación y Prensa	Redacta la convocatoria, el comunicado de prensa y el programa de la conferencia.	
8	Especialista en Comunicación y Prensa	Envía la convocatoria de medios, el comunicado de prensa y el programa a Gerencia General para su aprobación	Siempre que sea solicitado por Gerencia.
9	Gerencia General	Aprueba la convocatoria de medios, el comunicado de prensa y el programa.	Si es observado, se regresa al paso 7.




Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones

Fecha: 20-03-2014


Rev.: 01

Pág. 10 de 35

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
10	Especialista en Comunicación y Prensa	Envía la convocatoria a los medios de comunicación vía fax y/o correo electrónico.	La Oficina de Comunicaciones se apoyará de la Oficina de Recepción u otra instancia de FOPROLYD (previa autorización de la Jefatura inmediata superior de la (s) persona (s) a quienes se les solicite dicha colaboración), para el envío vía fax.
11	Especialista en Comunicación y Prensa	Confirma la recepción de la convocatoria de medios y da un recordatorio del evento a los medios de comunicación.	La Oficina de Comunicaciones se apoyará de Recepción u otra instancia de FOPROLYD (previa autorización de la Jefatura inmediata superior de la (s) persona (s) a quienes se les solicite dicha colaboración) para confirmar el acuse de recibo de la convocatoria ante los medios de comunicación.
12	Especialista en Comunicación y Prensa	Prepara la documentación a entregar a periodistas (puede ser una carpeta de medios que contenga el comunicado, un brochure y demás información necesaria de acuerdo al tema).	<b>CARPETA DE MEDIOS:</b> Comunicado de prensa, brochure u otro documento importante para conocimiento de los medios.
13	Especialista en Comunicación y Prensa	Realiza un conteo del material necesario a utilizar el día del evento, y posteriormente si es necesario remite solicitud a través de memorándum o correo electrónico a la Oficina de Servicios Generales.	<b>MATERIAL NECESARIO:</b> Banderas, Astas, Equipo de Sonido, Micrófonos, Cámara Fotográfica, Sillas, Mesas, Laptop, Proyector, Retroproyector, Refrigerio, Agua, Pódium, Banner Institucional y otros.
14	Especialista en Comunicación y Prensa	Realiza el montaje de la conferencia de prensa un día antes del evento. Cuando esto no sea posible, se hará tres horas antes de dar inicio la conferencia.	En conjunto con el Departamento de Servicios Generales, quienes apoyarán en el montaje del mismo.
15	Especialista en Comunicación y Prensa	Da la bienvenida y atiende a las autoridades, conferencistas y medios de comunicación presentes (en los casos que se le requiera)	
16	Especialista en Comunicación y Prensa	Indica a las autoridades y a los miembros que estarán en la mesa de honor los lugares dispuestos para ellos, respetando la precedencia.	
17	Especialista en Comunicación y Prensa	Supervisa la logística de la conferencia de prensa de acuerdo al programa dispuesto para la misma.	

	<b>Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones</b>	Fecha: 20-03-2014	
		Rev.: 01	Pág. 11 de 35


No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
18	Especialista en Comunicación y Prensa y/o Diseñador Gráfico.	Hace la toma de video, fotografías y/o grabación de audio de la conferencia.	
19	Especialista en Comunicación y Prensa	Se cerciora que al finalizar el evento se realice el desmontaje del mismo y recopila las listas de los medios de comunicación completas.	
20	Especialista en Comunicación y Prensa.	Recopila todo el material audiovisual y escrito después de finalizado el evento.	
21	Especialista en Comunicación y Prensa	Elabora la nota de prensa y coordina la difusión de este material.	La redacción y difusión de la nota dependerá de lo relevante del evento o si este es requerido por Gerencia General de FOPROLYD y/o Junta Directiva. La solicitud puede hacerse de manera verbal o escrita.
22	Especialista en Comunicación y Prensa	Lleva a cabo el seguimiento de la publicación de la nota de prensa, recaba la información publicada en formato digital para consultas posteriores.	
23	Especialista en Comunicación y Prensa	Realiza un informe de la conferencia	
24	FI N		

	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones	Fecha: 20-03-2014	
		Rev.: 01	Pág. 12 de 35


**CÓDIGO: CYP - 03**

### 6.3 Elaboración y redacción de brochures, boletines informativos, avisos y notas de prensa, entre otros.

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
1	Inicio		
2	Jefatura de Unidad Organizativa solicitante	Solicita el apoyo del Especialista de Comunicación y Prensa para elaboración y diseño de material de difusión. O la Oficina de Comunicaciones solicita a las distintas Unidades y/o Departamentos información relevante para darla a conocer.	A través de la “ <b>Solicitud para planificación, cobertura de eventos, otras actividades y diseño de materiales</b> ” ( <b>SOLEYM – 01</b> ), firmado y sellado, el cual puede ser remitido por correo electrónico.
3	Especialista en Comunicación y Prensa	Recibe la información necesaria con suficiente anticipación para poder elaborar el producto final.	
4	Especialista en Comunicación y Prensa	Se cerciora que la información recibida esté completa.  Revisará que la información contenga la extensión necesaria solicitada y que sea clara, observando su redacción y demás elementos que puede contener como: fotografías en formato jpg, video, audio, diagrama, gráficos, entre otros.	Si la información recibida cumple con los requerimientos necesarios, se prosigue con el paso 5.  En caso contrario, ésta se canaliza por medio de memorándum o correo electrónico, dirigido a la Unidad Organizativa solicitante para su ampliación.
5	Especialista en Comunicación y Prensa y/o Diseñador Grafico	Redacta, diseña y diagrama el documento solicitado.	
6	Especialista en Comunicación y Prensa	Presenta el documento final a la Jefatura de Unidad o Departamento solicitante.	Vía correo electrónico, impreso y/o a través de memorándum.  Cuando la Unidad Organizativa ha solicitado difusión en los medios de comunicación, se remite el documento final con copia a Gerencia General y seguir con el paso 8.

	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones	Fecha: 20-03-2014	
		Rev.: 01	Pág. 13 de 35


No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
7	Jefatura de Unidad Organizativa solicitante	Recibe y revisa el documento final.	<p>Sí el documento tiene observaciones, éste es remitido a La Oficina de Comunicaciones para su modificación respectiva y regresa al paso 5.</p> <p>Si el arte no tiene observaciones, <b>FINALIZA EL PROCESO.</b></p> <p><b>NOTA:</b> Si la Jefatura solicitante ha requerido la difusión del mismo, se procede a realizarla a través de los medios correspondientes.</p>
8	Gerente General	Revisa y analiza el documento.	<p>Sí tiene observaciones, éste es remitido a la Oficina de Comunicaciones para su modificación respectiva y regresa al paso 5.</p> <p>De, lo contrario aprueba el documento, por medio de memorándum o correo electrónico.</p>
9	FIN		

	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones	Fecha: 20-03-2014	
		Rev.: 01	Pág. 14 de 35

**CÓDIGO: CYP - 04**

#### **6.4 Redacción de material y documentación estratégica de difusión (convocatorias, comunicados, memoria de labores, informe de labores, resumen ejecutivo, presentaciones, entre otros)**

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
1	Inicio		
2	Especialista en Comunicación y Prensa	Solicita a las distintas Unidades y/o Departamentos la información que servirá de insumo para la elaboración del documento.	A través de memorándum o por correo electrónico. En el mismo da a conocer las orientaciones a cumplir con la información solicitada.
3	Jefatura de Unidades Organizativas	Remite la información solicitada a la Oficina de Comunicaciones.	Esta información deberá ser enviada a través de memorándum o correo electrónico.
4	Especialista en Comunicación y Prensa	Recibe la información necesaria para la elaboración del documento.	
5	Especialista en Comunicación y Prensa	Se cerciora que la información recibida esté completa.  Revisará que la información contenga la extensión necesaria solicitada y que sea clara, observando su redacción y demás elementos que puede contener como: fotografías en formatos jpg, video, audio, diagrama, gráficos, entre otros.	En el caso de la memoria de labores, el Especialista de CYP llenará el formulario <b>“Recepción de información para la Memoria de Labores” (SOLMEL-01)</b>  Si la información recibida cumple con los requerimientos necesarios, se prosigue con el paso 6.  De lo contrario, se canalizará con la Unidad o Departamento solicitante su corrección y/o ampliación, a través de un memorándum o correo electrónico.  <b>NOTA:</b> Si es necesario la diagramación de la información, se trasladará al Diseñador Gráfico.
6	Especialista en Comunicación y Prensa	Selecciona la información, dándole prioridad a la más relevante y estratégica, redactando el documento final.	
7	Especialista en Comunicación y Prensa	Presenta el documento final a Gerencia General para su aprobación	A través de memorándum o correo electrónico.

	<b>Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones</b>	Fecha: 20-03-2014	
		Rev.: 01	Pág. 15 de 35

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
8	Gerencia General	Recibe y revisa el documento.	<p>Sí tiene observaciones, lo regresa para sus modificaciones pertinentes, regresar al paso 6.</p> <p>Si no tiene observaciones, aprueba el documento a través de memorándum o correo electrónico.</p>
9	FIN		






**CÓDIGO: CYP – 05**

## 6.5 Atención de solicitudes de periodistas para responder entrevista en Oficina Central u Oficinas Regionales


No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
1	Inicio		
2	Periodista o encargado del medio de comunicación	Solicita entrevista	La entrevista puede ser solicitada a: 1) Oficina de Comunicaciones 2) Gerencia General, o 3) Jefaturas de la Oficinas Regionales
3	Especialista en Comunicación y Prensa	Recibe la solicitud de entrevista.	Por vía telefónica, escrita, redes sociales, correo electrónico o fax.
4	Especialista en Comunicación y Prensa	Solicita al periodista y/o encargado del medio de comunicación, el tema de interés por el que ha gestionado la entrevista.	Vía telefónica o vía e-mail.
5	Especialista en Comunicación y Prensa	Notifica a Gerencia General sobre la solicitud hecha por el periodista y/o encargado del medio de comunicación.	A través de una llamada telefónica, vía correo electrónico o memorándum dirigido a Gerencia General
6	Gerencia General	Informa a la Especialista de Comunicación y Prensa su respuesta a la petición hecha por el periodista y/o medio de comunicación.	Vía telefónica por correo electrónico o a través de un memorándum dirigido a la Oficina de Comunicaciones
7	Especialista en Comunicación y Prensa	Anuncia al periodista la respuesta a la solicitud de entrevista.	Sí la solicitud procede, se informa al periodista o medio solicitante, el lugar, el día y la hora donde se realizará dicha entrevista; vía telefónica o correo electrónico.  Sí no procede, se informa al periodista o medio solicitante, y <b>TERMINA EL PROCESO.</b>
8	Especialista en Comunicación y Prensa	Está presente el día de la entrevista cuando la brinde Gerencia General o Presidencia de FOPROLYD, para realizar la cobertura de la misma.	Realiza la toma fotográfica y/o graba audio de la entrevista realizada.
9	Especialista en Comunicación y Prensa	Realiza un seguimiento de ésta para ver lo que fue publicado por el medio de comunicación.	El seguimiento dependerá del tipo de medio de comunicación
10	Especialista en Comunicación y Prensa	Recopila la información o nota publicada y hace una evaluación de la misma, sí es necesario	
11	FIN		

	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones	Fecha: 20-03-2014	
		Rev.: 01	Pág. 17 de 35


**CÓDIGO: CYP – 06**

## 6.6 Desarrollo del sitio Web Oficial de FOPROLYD

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
1	Inicio		
2	Especialista en Comunicación y Prensa	Realiza una impresión del sitio web con la información existente en ese momento.	Desarrolla un diagnóstico del Sitio Web actual.
3	Especialista en Comunicación y Prensa	Elabora una propuesta para el desarrollo del nuevo Sitio Web Oficial de FOPROLYD.	<b>Proponiendo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta de creación del Sitio Web</li> <li>• Estructura del Sitio Web.</li> <li>• Las nuevas secciones, formato y colores del Sitio Web.</li> <li>• Los criterios de los contenidos del Sitio Web.</li> <li>• La información general que llevará el Sitio web</li> <li>• Enlaces importantes, etc.</li> <li>• Diseño del sitio Web.</li> </ul>
4	Especialista en Comunicación y Prensa	Remite propuesta de Sitio Web a Jefatura de Unidad de Informática para su visto bueno.	A través de Memorándum o correo electrónico.
5	Jefatura de Unidad de Informática	Revisa y Analiza documento de propuesta de Sitio Web.	Si no tiene observaciones lo remite a la Especialista de Comunicación y Prensa con su aval a través de Memorándum o correo electrónico.  De lo contrario, remite el documento observado a la Especialista de Comunicación y Prensa para su efectiva corrección y se regresa al paso 3
6	Especialista en Comunicación y Prensa	Remite propuesta de Sitio Web a Gerencia General para su visto Bueno y traslado a Junta Directiva para su posible aprobación.	A través de Memorándum y correo electrónico.

	<b>Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones</b>	Fecha: 20-03-2014	
		Rev.: 01	Pág. 18 de 35

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
7	Gerencia General	Revisa y Analiza documento de propuesta de Sitio Web	<p>Si no tiene observaciones, lo puede considerar como punto de agenda en la próxima sesión de Junta Directiva para su posible aprobación, se sigue a paso 8.</p> <p>Si tiene observaciones remite documento observado para su efectiva corrección y se regresa a Paso 3.</p>
8	Junta Directiva	Conoce documento de propuesta de Sitio Web.	<p>Si no tiene observaciones emite acuerdo de aprobación y ratificación, se sigue con paso 9.</p> <p>Si tiene observaciones remite documento observado para su efectiva corrección y se regresa a paso 3.</p>
9	Especialista en Comunicación y Prensa	Notifica a la Jefatura de la Unidad de Informática sobre la aprobación de la propuesta de Sitio Web, solicitando la colaboración, participación y reunión con personal de la Unidad de Informática para el desarrollo del Proyecto Oficial, definiendo la fecha y hora de la reunión.	A través de un Memorándum dirigido a la Especialista de la Unidad de Informática, con copia a Gerencia General.
10	Especialista en Comunicación y Prensa y jefatura de Unidad de Informática	Sostienen reunión desarrollando agenda, remitiendo el producto obtenido a Gerencia General.	En dicha reunión se tratará la siguiente agenda: plan general de trabajo, criterios generales, estructura, cronograma, así como los órganos administrativos y operativos que habrán de involucrarse en el desarrollo del Sitio Web Oficial.
11	Gerencia General	Revisa y analiza el proyecto presentado	<p>Sí el proyecto es aprobado, se informa a través de correo electrónico o un memorándum dirigido a la Especialista de Comunicación y Prensa e Informática.</p> <p>Sí el documento final tiene observaciones, éste se envía a la Oficina de Comunicaciones para su corrección, se regresa al paso 10.</p>

	<b>Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones</b>	Fecha: 20-03-2014	
		Rev.: 01	Pág. 19 de 35


No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
12	Encargado del sitio web de la Unidad de Informática y Especialista de Comunicación y Prensa	Inicia el desarrollo del proyecto realizando pruebas, con el objeto de evaluar y asegurar que el Sitio Web Oficial no presente fallas y funcione de acuerdo a los requerimientos y criterios establecidos.	En conjunto con la Especialista de Oficina de Comunicaciones.
13	Jefatura de Unidad de Informática y Especialista de Comunicación y Prensa	Realiza presentación preliminar del Sitio Web Oficial ante el Gerente General.	Si el Sitio Web presentado no tiene observaciones de parte de Gerencia General, ésta traslada el Proyecto a Junta Directiva para su posible aprobación, se sigue con el paso 17. Si el Proyecto es observado, se regresa al Paso 12.
14	Especialistas de las Unidades de Informática y de Oficina de Comunicaciones	Realizan Presentación preliminar del nuevo Sitio Web Institucional a Junta Directiva.	Si el Sitio Web Institucional no es observado por Junta Directiva, ésta procederá a emitir Acuerdo de aprobación y ratificación del Sitio Web, se sigue con el paso 15.  Si Junta Directiva observa la propuesta del Nuevo Sitio Web, se regresa al paso 12 para su efectiva corrección.
15	Jefatura de Unidad de Informática	Libera el Sitio Web Oficial.	
16	Especialista en Comunicación y Prensa	Difunde el nuevo Sitio Web Oficial de FOPROLYD.	
17	FIN		



**CÓDIGO: CYP – 07**

## 6.7 Actualización del Sitio Web Institucional

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
1	INICIO		
2	Especialista en Comunicación y Prensa	Revisa el sitio web actual con la información existente en ese momento.	
3	Especialista en Comunicación y Prensa	<p>Genera información relevante a través de la cobertura de eventos y /o actividades.</p> <p>O solicita a las distintas Unidades, Dptos. u Oficinas Regionales Información relevante de carácter público para darla a conocer.</p>	La solicitud se hará por memorándum o correo electrónico. Sin embargo, las Unidades o Departamentos u Oficinas Regionales de FOPROLYD podrán enviar a la Oficina de Comunicaciones información pública importante a colocar en el sitio web, en cualquier momento que sea necesario publicarla, con la autorización respectiva de Gerencia General.
4	Jefaturas de Unidades, Dptos. u Oficinas Regionales	Entregan Información actualizada, relevante para ser incorporada al Sitio Web.	A través de Memorándum o correo electrónico dirigido a la Especialista de Oficina de Comunicación y Prensa.
5	Especialista en Comunicación y Prensa	Selecciona, revisa y ordena la información recibida, dando prioridad a la información más relevante.	Sí la información requiere diseño, se procede a la realización del mismo.
6	Diseñador Gráfico	Elabora el diseño de acuerdo a las necesidades de publicación de la información.	Remitiendo la información vía correo electrónico a la Especialista en Comunicación y Prensa para su aprobación.
7	Especialista en Comunicación y Prensa	Aprueba la información y la remite al encargado del sitio web de la Unidad de Informática.	A través de correo electrónico.
8	Encargado del mantenimiento del sitio web de la Unidad de Informática	Evalúan los cambios y/o actualizaciones al sitio web oficial, y definen las acciones a seguir para concretar el mantenimiento solicitado.	
9	Encargado del mantenimiento del sitio web de la Unidad de Informática	Realizan las actualizaciones al Sitio Web Oficial e informan de los resultados obtenidos.	Vía correo electrónico
10	Especialista en Comunicación y Prensa	Verifica que las actualizaciones se hayan realizado y da a conocer las nuevas actualizaciones.	
11	FIN		

	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones	Fecha: 20-03-2014	
		Rev.: 01	Pág. 21 de 35

## 7. GLOSARIO Y SIGLAS

Término	Definición
FOPROLYD	Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado.
ODEC	Oficina de Comunicaciones.
Carpeta de medios	Conjunto de materiales diseñados para comunicar detalladamente el mensaje a los reporteros y a los directores de los medios. Se utiliza para ayudar a que los reporteros y directores comprendan mejor la institución y los servicios que brinda, de manera que puedan escribir luego sobre ella.
Bitácora de actividades	Grupo de actividades y eventos que se realizan en FOPROLYD.
Q&A	Escenario de posibles preguntas y respuestas.
Nota de Prensa	Es el género primordial del periodismo, el que nutre a todos los demás y cuyo propósito es dar a conocer los hechos de interés colectivo.
Convocatoria de Prensa	Documento escrito que invita a medios de comunicación a cubrir actividades relevantes de FOPROLYD.
Comunicado de Prensa	Documento escrito dirigido a los miembros de los medios de comunicación que informa de acciones, actividades, logros y/o retos de FOPROLYD.
Brochure institucional	Cuadernillo que contiene información precisa de quién es la institución, qué hace, a quiénes beneficia, sus valores, principios u otra información relevante.
Boletín informativo	Documento escrito que engloba información actualizada de las actividades, programas y logros del FOPROLYD.
Memoria de Labores	Recopilación de la gestión Institucional anual.

## 8. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL


La administración del presente “ Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones” estará a cargo de la Oficina de Comunicaciones.

Deberá ser actualizado por la Oficina de Comunicaciones, por expreso requerimiento de Junta Directiva en coordinación con la Oficina de Desarrollo Organizacional, a causa de las necesidades o cambios que se presenten de acuerdo al dinamismo de la Institución, y su aplicación será de carácter obligatorio.

Toda modificación a éste Procedimiento deberá ser coordinado por la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional, a través de la Oficina de Desarrollo Organizacional, posteriormente por Gerencia General y finalmente aprobada por la Junta Directiva; debiendo ser divulgado por la Oficina de Comunicaciones, relacionado con la aplicación del mismo.

## 9. APROBACIÓN

En razón de lo anterior y de conformidad al Acuerdo de Junta Directiva No. \_\_\_\_\_, contenido en el Acta No. \_\_\_\_\_, de fecha \_\_ de Febrero de 2011 por medio del cual **A P R U E B A** en todas sus partes el Manual de Recepción y Orientación a Usuarios de FOPROLYD, el cual consta de 35 páginas numeradas. Su vigencia es a partir de la fecha de aprobación.

	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones	Fecha: 20-03-2014	
		Rev.: 01	Pág. 22 de 35

## 10. CONTROL DE CAMBIOS RELEVANTES

Los principales cambios, plasmados en el presente manual con respecto a la versión anterior son básicamente los siguientes:

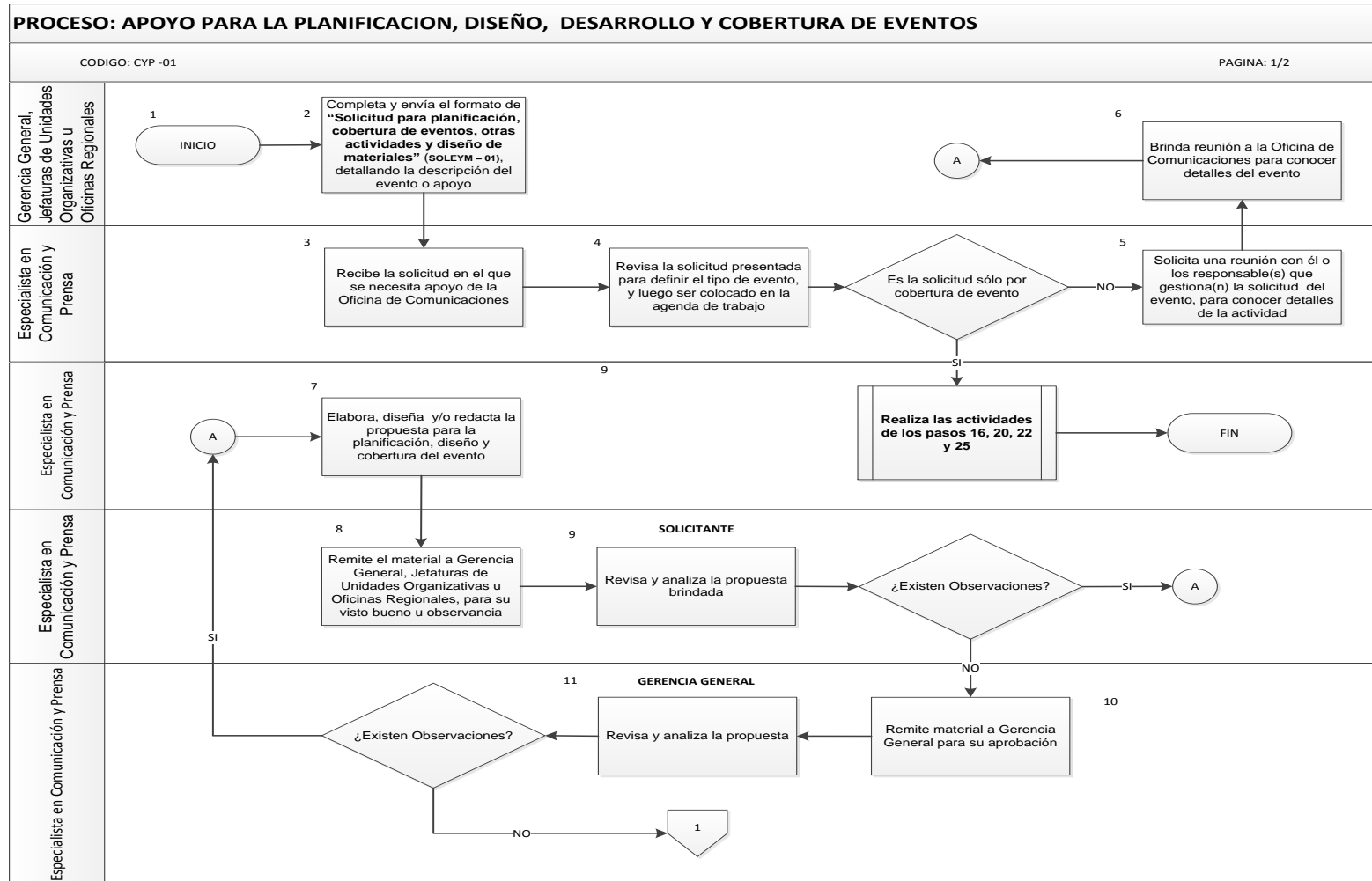
- 10.1. A partir del Acuerdo 81.02.2013 de fecha 07 de febrero de 2013, la Junta Directiva aprueba la nueva Estructura Organizativa Funcional de FOPROLYD, donde se denomina al Departamento de Comunicación y Prensa, Oficina de Comunicaciones, dependiendo jerárquicamente de Gerencia General.
- 10.2. Se unificó el proceso de **“Apoyo para la planificación, diseño y desarrollo de eventos con el de Cobertura de Eventos”**, con el objeto de simplificarlos y facilitar su comprensión.
- 10.3. Los procedimientos están rediseñados y mejorados de acuerdo a la realidad institucional.
- 10.4. Se han rediseñado los formularios, tomando en cuenta los requisitos del Manual de Identidad Visual Institucional, y se han mejorado con el objeto de facilitar su llenado.

## 11. REFERENCIAS

Para la actualización del presente manual, se tomó como base principal el Manual del Departamento de Comunicación y Prensa, aprobado por Junta Directiva el 10 de febrero de 2011, según Acta No. 06.02.2011, Acuerdo No. 91.02.2011.

## 12. ANEXOS

### 12.1 Diagramas de flujos



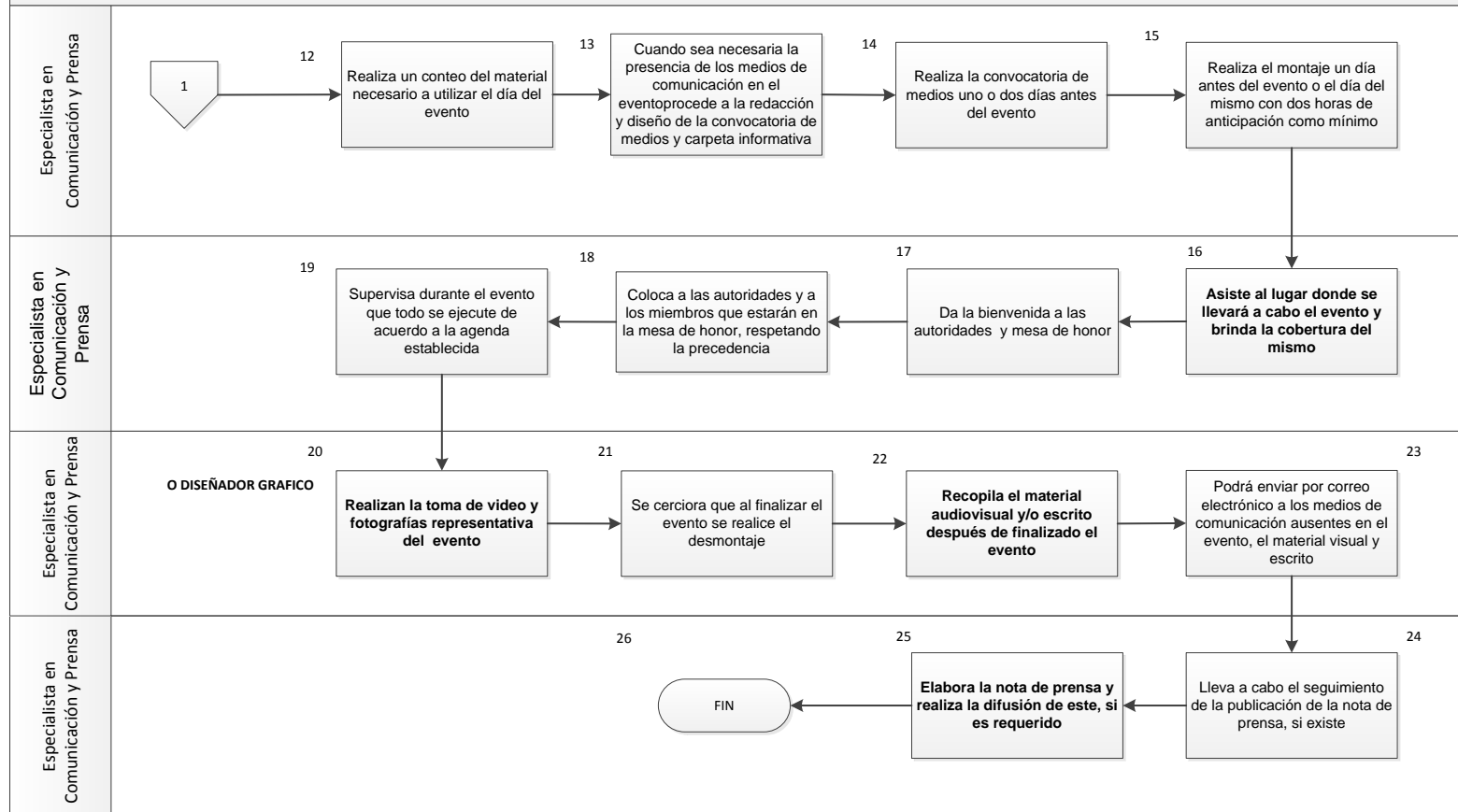




**PROCESO: APOYO PARA LA PLANIFICACION, DISEÑO, DESARROLLO Y COBERTURA DE EVENTOS**

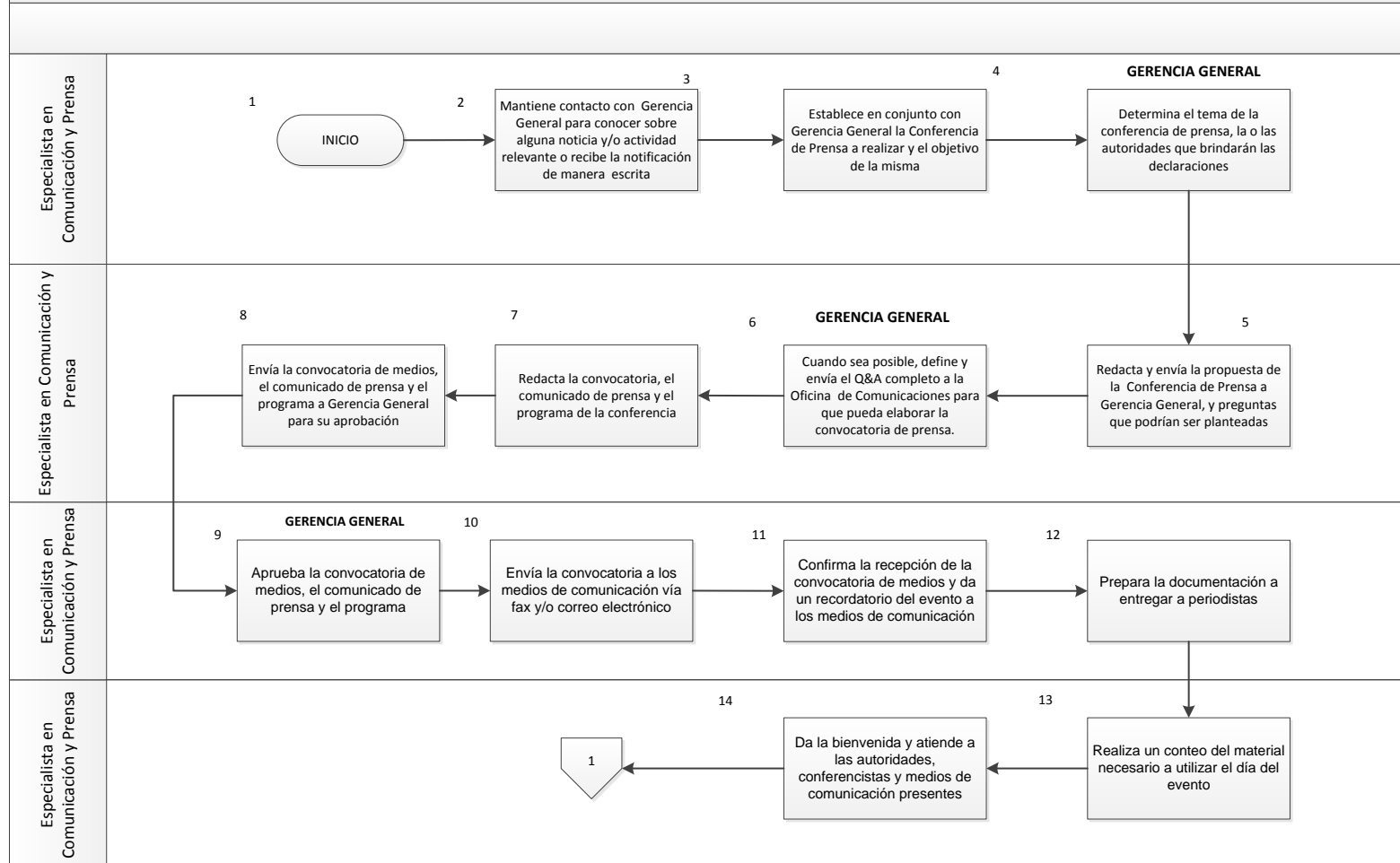
CODIGO: CYP -01

PAGINA: 2/2





**PROCESO: COORDINACIÓN DE CONFERENCIA DE PRENSA**





Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones

Fecha: 20-03-2014

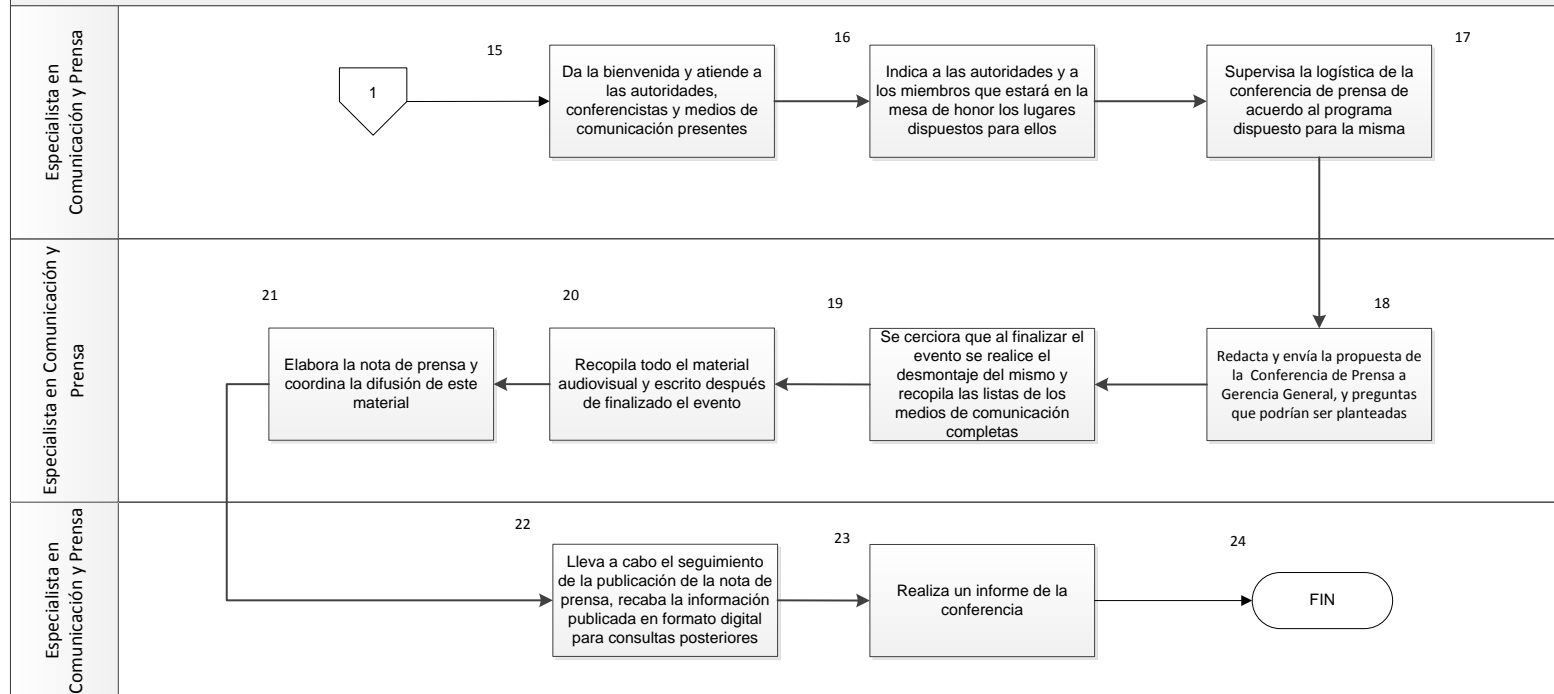
Rev.: 01

Pág. 26 de 35

**PROCESO: COORDINACIÓN DE CONFERENCIA DE PRENSA**

CODIGO: CYP -02

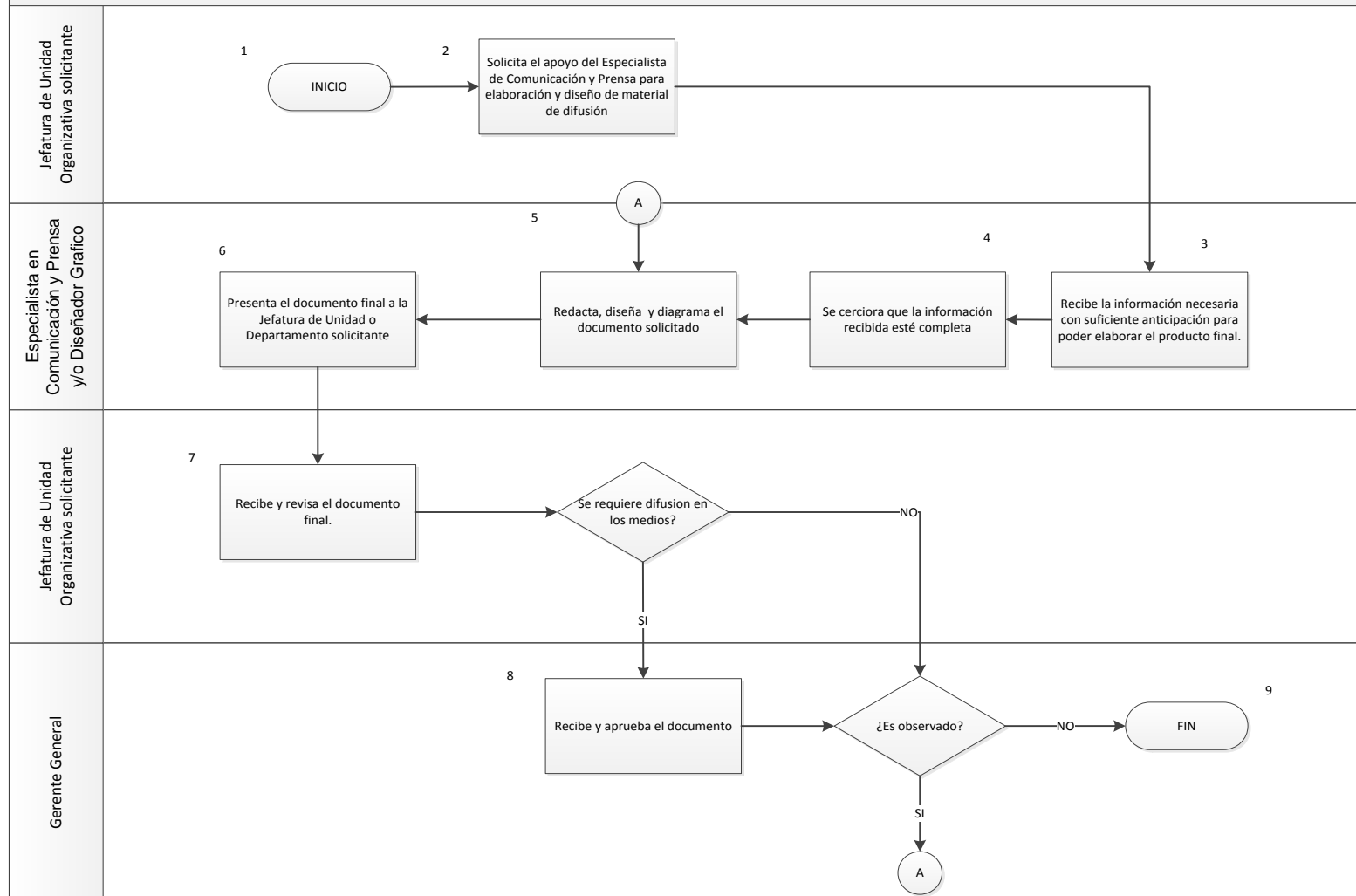
PAGINA: 2/2





**PROCESO: ELABORACIÓN Y REDACCIÓN DE BROCHURES, BOLETINES INFORMATIVOS, AVISOS Y NOTAS DE PRENSA, ENTRE OTROS**

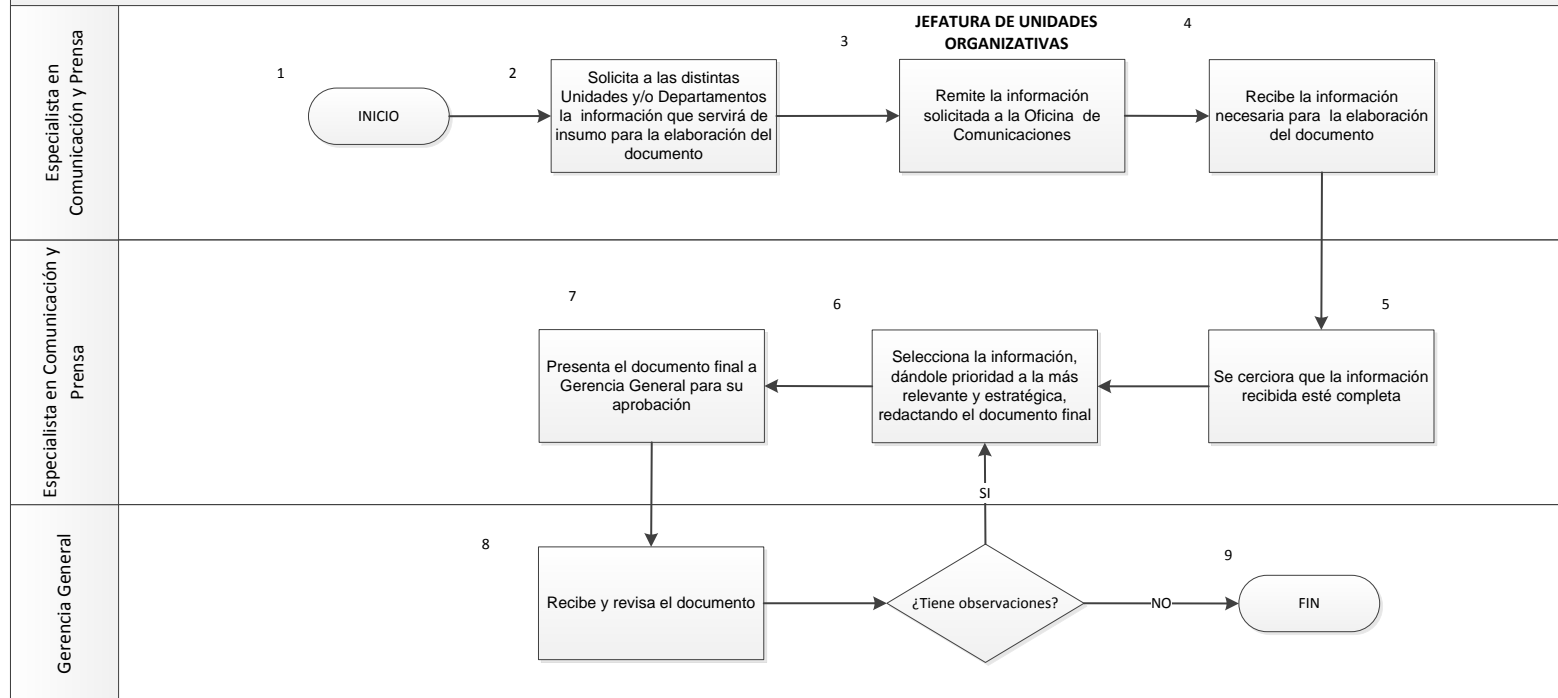
CODIGO: CYP -03





**PROCESO: REDACCIÓN DE MATERIAL Y DOCUMENTACIÓN ESTRATÉGICA DE DIFUSIÓN**

CODIGO: CYP -04





Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones

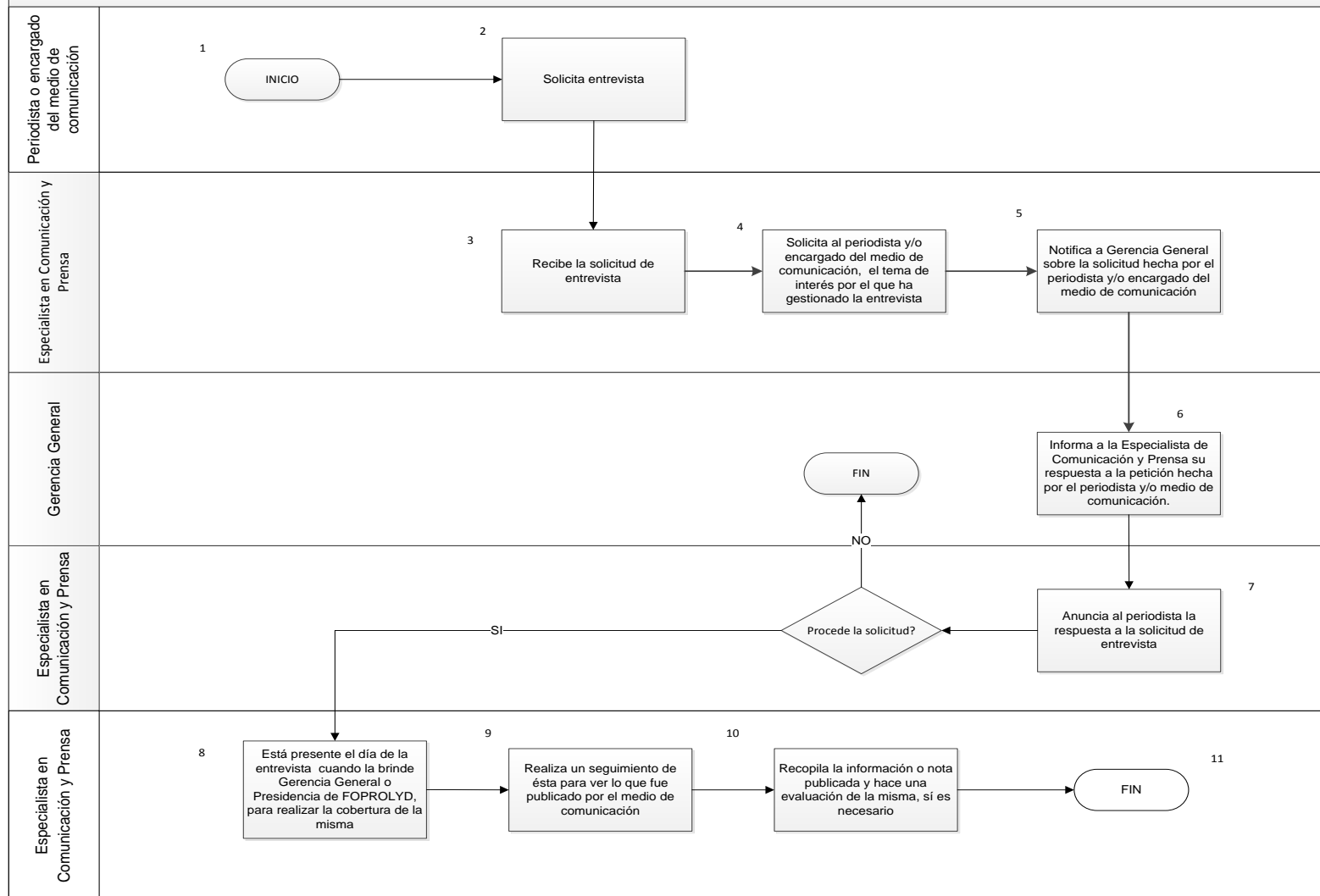
Fecha: 20-03-2014

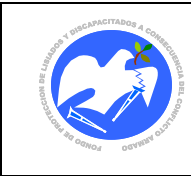
Rev.: 01

Pág. 29 de 35

**PROCESO: ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PERIODISTAS PARA RESPONDER ENTREVISTA EN OFICINA CENTRAL U OFICINAS REGIONALES**

CODIGO: CYP -05





Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones

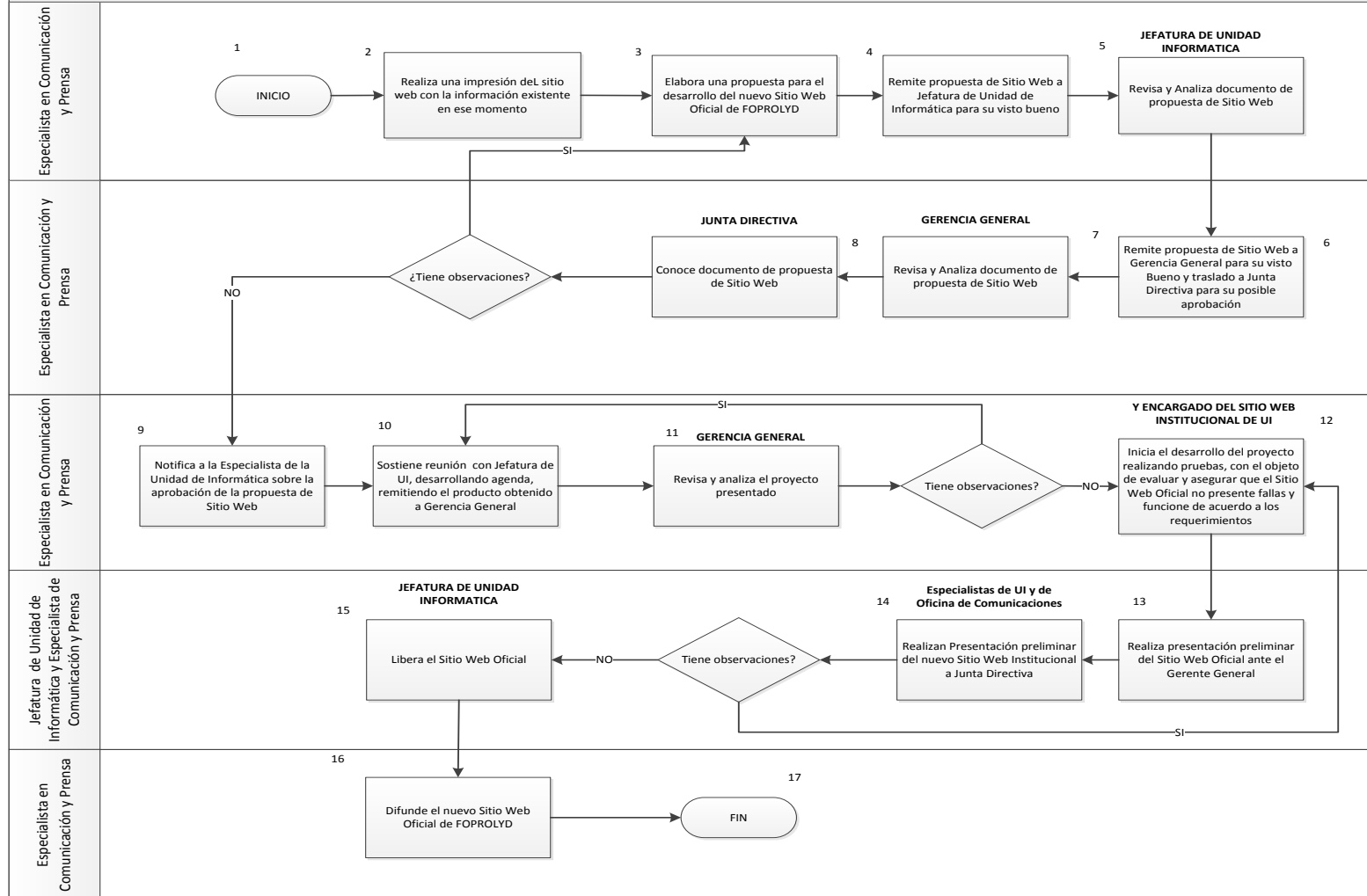
Fecha: 20-03-2014

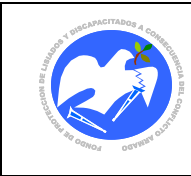
Rev.: 01

Pág. 30 de 35

**PROCESO: DESARROLLO DEL SITIO WEB OFICIAL DE FOPROLYD**

CODIGO: CYP -06





Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Oficina de Comunicaciones

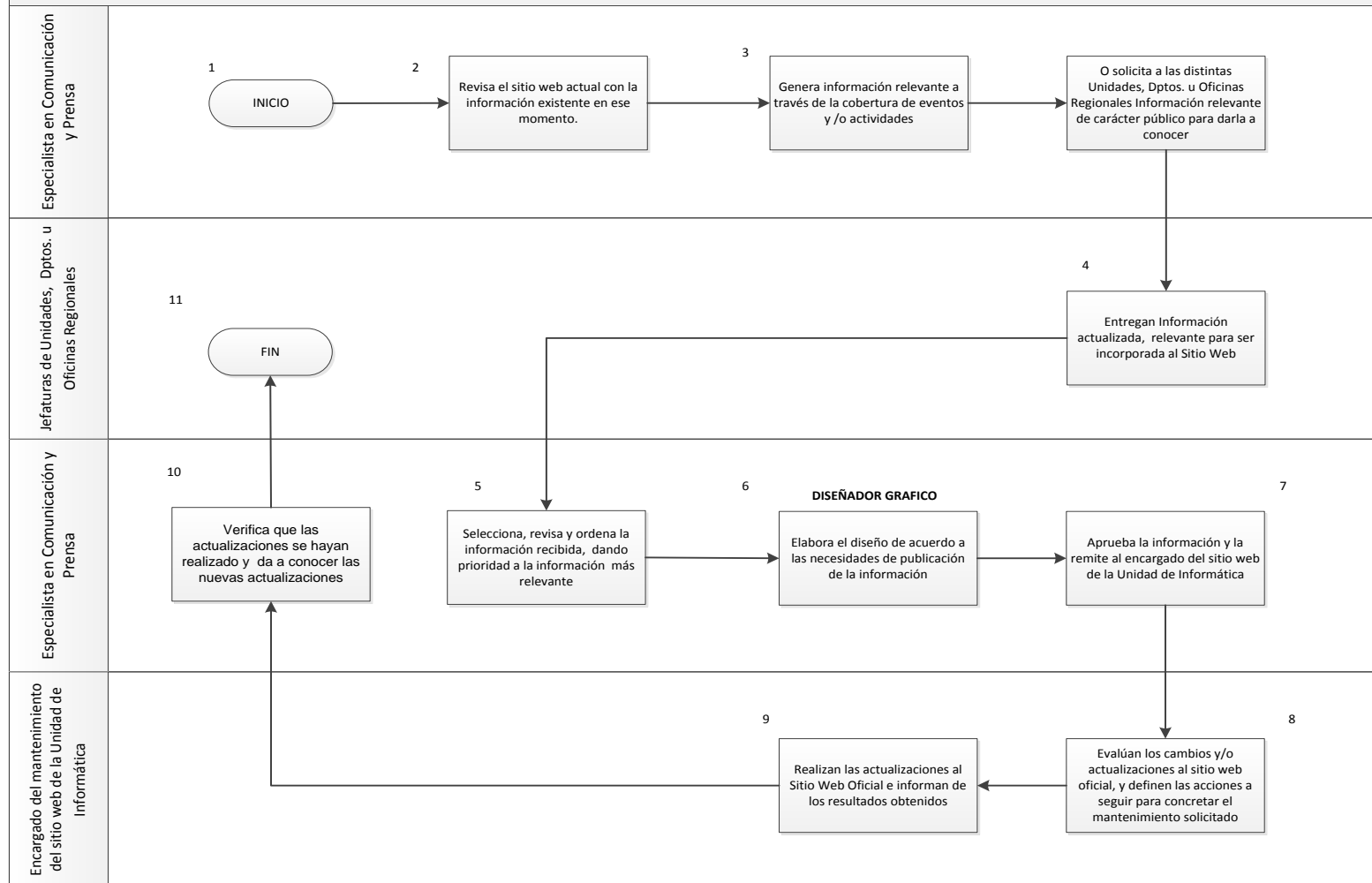
Fecha: 20-03-2014

Rev.: 01

Pág. 31 de 35

**PROCESO: ACTUALIZACIÓN DEL SITIO WEB INSTITUCIONAL**

CODIGO: CYP -07








## 12.2 Formularios

**CÓDIGO: SOLEYM - 01**

### 12.2.1 Solicitud para planificación, cobertura de eventos, otras actividades y diseño de materiales


 <b>FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO</b>	
<b>FORMATO PARA LA PLANIFICACIÓN, COBERTURA DE EVENTOS Y DISEÑO DE MATERIALES.</b>	
NOMBRE DEL EVENTO Y/O ACTIVIDAD: _____	
TIPO DE EVENTO Y/O ACTIVIDAD: _____	
DÍAS A DESARROLLARSE: _____	
HORARIO: _____	
LUGAR (DIRECCIÓN EXACTA): _____	
_____	
<i>(Si posee croquis del lugar donde se desarrollará el evento, favor anexarlo)</i>	
UNIDAD O DEPARTAMENTO QUE GESTIONA EL EVENTO Y/O ACTIVIDAD: _____	
_____	
NOMBRE DEL ENCARGADO(A): _____	
CONTACTO: _____	
<b>TIPO DE APOYO REQUERIDO:</b>	
ORGANIZACIÓN Y MONTAJE DE EVENTO <input type="checkbox"/>	PLAN DE MEDIOS <input type="checkbox"/>
CONVOCATORIA DE MEDIOS <input type="checkbox"/>	COMUNICADO DE PRENSA <input type="checkbox"/>
TOMA DE FOTOGRAFÍAS <input type="checkbox"/>	TOMA DE VIDEO <input type="checkbox"/>
RUEDA DE PRENSA <input type="checkbox"/>	CONDUCCIÓN DE EVENTOS <input type="checkbox"/>
ELABORACIÓN Y DISEÑO DE MATERIAL IMPRESO <small>(AGENDA, PROGRAMA, AFICHES, BROCHURE, OTROS)</small> <input type="checkbox"/>	DIVULGACIÓN DE EVENTO Y/O ACTIVIDAD <small>(FACEBOOK, SITIO WEB, MEDIOS, PROGRAMA DE RADIO, ETC):</small> <input type="checkbox"/>
<b>OFICINA DE COMUNICACIONES</b>	





**CÓDIGO: SOLMEL-01**

### 12.2.2 Recepción de información para la memoria de labores



**FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPITADOS  
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO**

**FORMULARIO PARA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN PARA MEMORIA DE LABORES 2014**

UNIDAD Y/O DEPARTAMENTO: \_\_\_\_\_

FECHA DE RECEPCIÓN		
Día	Mes	Año

**RESUMEN CONTIENE**

<b>FOTOGRAFÍAS</b>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<b>GRÁFICOS</b>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<b>CUADROS Y OTROS ELEMENTOS GRÁFICOS</b>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
<b>PIE DE FOTO EN FOTOGRAFÍAS</b>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<b>GRÁFICOS CON TEXTO EXPLICATIVO</b>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		

**ADEMÁS SE INCLUYE**

<b>ARCHIVO EDITABLE DE LOS GRÁFICOS</b>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<b>FOTOGRAFÍAS EN JPG, PNG O TIFF</b>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
---	---	---------------------------------------	---

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

FECHA DE APROBACIÓN DE INFORMACIÓN COLOCADA EN MEMORIA DE LABORES 2014: \_\_\_\_\_

FIRMA Y SELLO DE APROBACIÓN DE INFORMACIÓN EN MEMORIA DE LABORES

**OFICINA DE COMUNICACIONES**